



**PERSEPSI APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP
PENGUNAAN JASA BANK SYARIAH (STUDI PADA
PEGAWAI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TAPANULI SELATAN)**

SKRIPSI

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

Oleh:

**PUTRI HANDAYANI SILITONGA
NIM. 18 401 00201**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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



**PERSEPSI APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP
PENGUNAAN JASA BANK SYARIAH (STUDI
PADA PEGAWAI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMAKABUPATEN TAPANULI SELATAN)**

SKRIPSI

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

Oleh:

**PUTRI HANDAYANI SILITONGA
NIM. 18 401 00201**

PEMBIMBING I

**Windari, S. E., M. A.
NIP.198305102015032003**

PEMBIMBING II

**Arti Damisa, M.E.I.
NIDN. 2020128902**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n Putri Handayani Silitonga
Lampiran: 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, 10 Oktober 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. Putri Handayani Silitonga yang berjudul "**Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

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

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

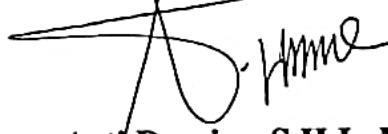
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Windari, S.E., M.A.
NIP. 198305102015032003

PEMBIMBING II



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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : PUTRI HANDAYANI SILITONGA

NIM : 18 401 00201

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan).**

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

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

Padangsidimpuan, 10 Oktober - 2022

Saya yang Menyatakan,



Handwritten signature of Putri Handayani Silitonga
PUTRI HANDAYANI SILITONGA
NIM. 18 401 00201

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUTRI HANDAYANI SILITONGA

NIM : 18 401 00201

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 Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan)". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 10 - Oktober 2022

Yang menyatakan,



PUTRI HANDAYANI SILITONGA
NIM. 18 401 00201



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 Sibitang Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Putri Handayani Silitonga
NIM : 18 401 00201
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan)

Ketua,

Dr. H. Armyan Hasibuan, M.Ag
NIP. 196209241994031005

Sekretaris,

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

Anggota

Dr. H. Armyan Hasibuan, M.Ag
NIP. 196209241994031005

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

H. Aswadi Durbis, S.E., M.Si.
NIP. 196301071999031002

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 197907202011011005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/ Tanggal : Jumat, 09 Desember 2022
Pukul : 08.30 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/ Nilai : Lulus / 70,75 (B)



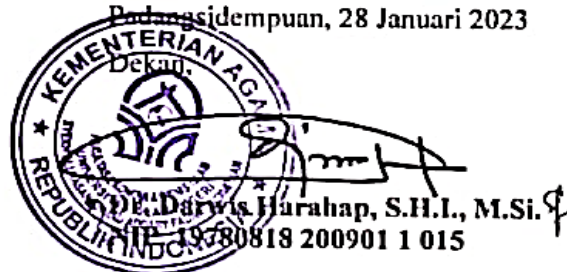
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan
Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan)
Nama : Putri Handayani Silitonga
NIM : 18 401 00201
Tgl Yudisium : 28 Januari 2023
IPK : 3.87
Predikat : Pujian

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

Padangsidempuan, 28 Januari 2023



ABSTRAK

Nama : PUTRI HANDAYANI SILITONGA
NIM : 18 401 00201
Judul Skripsi : Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan)

Aparatur Sipil Negara di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapsel bermayoritas agama Islam, seharusnya memutuskan lebih memilih dan menggunakan jasa bank syariah dan berusaha menjalankan syariat Islam secara konsisten. Namun pada kenyataannya belum menunjukkan persepsi yang baik, Masih ada ASN yang beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama saja dan juga ada yang beranggapan bahwa teori dengan praktik yang dilakukan dilapangan berbeda, dari 54 pegawai ASN di Kemenag yang menggunakan Bank Syariah hanya 2 orang. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah serta bagaimana faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi ASN serta faktor-faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan teori kepersepsian yang merupakan proses internal yang membuat seseorang memilih, mengelompokkan dan memaknai rangsangan dari lingkungan menjadi informasi yang bermakna yang dapat mempengaruhi seseorang. Teori keputusan pembelian, pelayanan jasa bank yang merupakan suatu manfaat atau produk jasa yang dapat diberikan kepada nasabahnya. ASN adalah suatu istilah yang dipakai pekerja atau profesi untuk pegawai-pegawai yang bekerja dalam instansi pemerintahan.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang bersifat deskriptif kualitatif dengan Pendekatan fenomenologi. Sampel penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan penentuan kriteria tertentu. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan teknik pengolahan data dan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi ASN terhadap bank syariah sudah cukup baik, karena pelayanan dan administrasi yang cukup ringan. Pegawai ASN mengetahui bahwa bank syariah merupakan bank yang menggunakan sistem bagi hasil yang bebas akan riba. Namun, masih ada ASN yang beranggapan bank syariah dengan bank konvensional itu sama saja. Faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN terhadap penggunaan jasa bank syariah tidak lepas dari budaya dimana tempat pegawai itu bekerja. Pada umumnya ASN yang ada di Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan menggunakan jasa bank konvensional karena adanya aturan dari atasan untuk penyeragaman rekening penerimaan gaji.

Kata Kunci : *Persepsi, Bank Syariah, Aparatur Sipil Negara*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Skripsi ini berjudul: **“Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan)”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., Wakil

Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Replita M.Si., Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan . Ibu Nofinawati, S.EI. M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan, Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd. selaku Sekretasi Program Studi Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan.
3. Ibu Windari, S.E., M.A Selaku Pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, S.H.I., M.E.I. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak serta Ibu dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
6. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Soritua Silitonga dan Ibunda tercinta Wartini yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
7. Terkhususnya kepada Bapak Maraondak selaku Kasubbag dari Himadiksi UIN SYAHADA Padangsidempuan dan pengurus HIMADIKSI yang sudah memberikan dukungan, pengetahuan serta materi selama delapan semester, semoga program Beasiswa Himadiksi ini tetap jaya terus menerus agar bisa membantu Mahasiswa yang kurang mampu dalam melanjutkan pendidikan serta cita-citanya.
8. Terima kasih juga kepada kakak dan Abang Peneliti saudara Eri Sugiarto, saudara Edi Sudrajat, saudari Weldina Yanti Silitonga, abang Ipar Anggi Aditya Solehan, saudara Adi Saputra Silitonga, saudara Andika Satria Dana Silitonga yang tiada bosan memberikan motivasi dan dukungannya serta doa untuk kesuksesan peneliti.

9. Teruntuk yang spesial terimakasih kepada *my support system* Tri bagus Sebagai Motivator yang selalu menemani susah dan bahagiannya, dan yang telah banyak mendengarkan cerita dalam setiap proses yang peneliti lewati dan yang selalu ada untuk peneliti dan mendampingi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada sahabat-sahabat peneliti Asty Kurnia Eka Putri, Yustiva Leni, Pujia Risma Hasibuan, Retno Anggian Batubara, Regita Indah Riani Putri yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Teruntuk kakak dan saudara Tercinta Merry Andriani Harahap Diah ayu lestari, dan Indah permata Sari selalu memberikan motivasi dan dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah 5, Mahasiswa Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah sama-sama berjuang dalam mengejar gelar S.E serta memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Teruntuk Kos kanjeng sihitang, nenek sayang dan keluarga uwak Japar Suparto Silitonga yang sudah memberikan tempat tinggal, motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

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

Padangsidempuan, 10 Oktober 2022
Peneliti,

PUTRI HANDAYANI SILITONGA
NIM. 18 401 00201

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan




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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ’ ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



2. Vokal

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

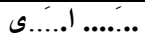
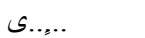

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

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

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

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

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

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

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

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

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

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

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

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

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

9. Tajwid

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Batasan Istilah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	10
1. Persepsi.....	10
a. Pengertian Persepsi	10
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	14
c. Indikator Pengukuran Persepsi.....	14
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perkembangan Persepsi	15
e. Alasan Yang Membentuk Persepsi	16
f. Kajian Islam Tentang Persepsi.....	19
g. <i>Process</i> (proses)	19
h. Kajian Islam Tentang Persepsi.....	19
2. Perilaku Konsumen.....	21
a. Keputusan Pembelian.....	22
b. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	24
c. Hubungan Persepsi dengan Keputusan Pembelian	26
3. Bank Syariah	27
a. Pengertian Bank Syariah	27
b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	29

c. Kegiatan Usaha Bank Syariah.....	31
d. Pelayanan Dalam Jasa Perbankan	35
4. Pegawai Aparatur Sipil Negara	37
B. Penelitian Terdahulu	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
B. Jenis Penelitian	46
C. Unit Analisis atau Subjek Penelitian	46
D. Pendekatan Penelitian.....	48
E. Sumber Data	49
1. Data Primer	49
2. Data Sekunder	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
1. Observasi.....	50
2. Wawancara.....	50
3. Dokumentasi.....	51
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	51
1. Pengumpulan Data	52
2. Reduksi Data	52
3. Penyajian Data.....	52
4. Penarikan Kesimpulan.....	53
H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	53
1. Perpanjangan Keikutsertaan	53
2. Triangulasi.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan	55
2. Alamat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan.....	58
3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan	58
4. Struktur Organisasi Pemerintahan Kementerian Agama	63
5. Karakteristik ASN Yang dijadikan Informan	63
B. Hasil Penelitian.....	66
1. Persepsi Aparatur Sipil Negara dalam Memilih dan Menggunakan Jasa Bank Syariah	66
2. Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi ASN dalam Memilih	

dan Menggunakan Jasa Bank Syariah.....	71
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data ASN Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Pengguna Jasa Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	4
Tabel II.1	Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	31
Tabel II.2	Perbedaan Bunga Bank Konvensional dengan Bagi Hasil Bank Syariah.....	31
Tabel II.3	Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel IV.1	Pimpinan Kanwil Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan dari tahun 1978 sampai sekarang	58
Tabel IV.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel IV.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia	64
Tabel IV.4	Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel IV.5	Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Bagan Fungsi Aparatur Sipil Negara Sesuai Pasal 10.....	36
Gambar II.2	Bagan Tugas Aparatur Sipil Negara Sesuai Pasal 11	36
Gambar II.3	Bagan Peran Aparatur Sipil Negara Sesuai Pasal 12.....	37
Gambar V.1	Bagan Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara yang penduduknya sebagian besar bermayoritas Islam, namun hal itu belum bisa menjadikan bank syariah menjadi bank yang besar di Indonesia, dikarenakan pengetahuan masyarakat yang masih kurang. Seolah-olah bank syariah sangat sulit menembus kekuasaan perbankan konvensional. Hal ini terjadi karena perkembangan perbankan tidak lepas dari perilakunya konsumen dalam menentukan pilihan menggunakan jasa suatu bank, yaitu pilihan konsumen akan menggunakan jasa bank syariah atau bank konvensional yang lebih dulu berperan di industri perbankan di Indonesia. Jika dilihat dalam jangka panjang sistem perbankan konvensional berdampak terjadinya penumpukkan kekayaan hanya pada segelintir masyarakat yang mempunyai capital besar.¹

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang pesat, yaitu dengan diterbitkannya UU Perbankan Syariah pada Tanggal 16 juli 2008, perkembangan industri perbankan syariah nasional semakin mempunyai landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhan perbankan secara lebihcepat. Maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian akan semakin signifikan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.²

¹Junaidi, "Persepsi Masyarakat Untuk Memilih dan Tidak Memilih Bank Syariah", *Jurnal Fokus Bisnis*, Vol. 14, No. 02, Desember 2015, hlm. 1.

²Hasan, "Analisis Industri Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1, No. 1, Juli 2020, hlm. 1.

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan.³ Hadirnya bank syariah diantara perbankan konvensional yang memberikan tawaran alternatif mengenai sistem perbankan bagi masyarakat muslim yang membutuhkan serta menginginkan pelayanan jasa perbankan tanpa harus melanggar syariat Islam yang berhubungan dengan riba.⁴

Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan berkepentingan dalam mewujudkan Bank syariah yang kuat dan handal, karena bank syariah mempunyai peranan penting bagi lembaga ini. Hal ini dapat dilihat dari produk yang ditawarkan bank syariah yang bermanfaat untuk Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan, seperti bisa menampung dana anggaran lembaga, dan juga jasa bank bermanfaat untuk para pegawai seperti transfer, tabungan maupun pembiayaan. Selaku ASN yang taat akan Pancasila dan UUD Negara 1945 dalam melakukan tugas pemerintahan dan juga pembangunan tentu memiliki hak-hak dalam melakukan tugas dan tanggung jawab. Hak yang sangat diperlukan oleh ASN ialah mendapatkan gaji sesuai dengan pekerjaannya, dll.

Mengingat ASN di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan bermayoritas Agama Islam, seharusnya berusaha menjalankan syariat

³Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Prenamedia Group, ed 1, 2010), hlm. 1-9.

⁴Anita Rahmawaty, "Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk di BNI Syariah Semarang", *Jurnal Addin*, Vol. 8, No. 1, Februari 2014, hlm. 2-3.

Islam secara konsisten. Namun pada kenyataannya belum menunjukkan persepsi yang baik terhadap bank syariah. Kehadiran bank syariah di sekitar wilayah Tapanuli Selatan belum mengalihkan perhatian ASN secara umum dari bank konvensional.

Menurut Ibu Deviana Piliang Selaku Bendahara Keuangan Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan sebagian kecil pegawai ASN menggunakan jasa bank syariah dan sebagian besar masih menggunakan jasa bank konvensional dalam hal penerimaan gaji.⁵ Hal ini dikarenakan tuntutan pekerjaan dan kurangnya pengetahuan pegawai ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah. Selain itu persepsi ASN mengenai bank syariah masih sangat beragam baik mengenai bunga bank, sistem bagi hasil, jual beli dan sewa. Sebagian ASN tetap menerima bunga, sebagian menerima sistem bagi hasil dan juga bunga, dan sebagian lagi menolak bunga. Bapak Badarul Hamzah menyatakan bahwa bertransaksi di bank syariah dan bank konvensional itu sama saja dan teori dengan praktik yang dilakukan berbeda dengan di lapangan, dan apa yang dijanjikan bank syariah tidak sesuai dengan kenyataannya di lapangan.⁶

Bapak Hilman menyatakan bahwa Sebagian pegawai ASN merasa tidak memperoleh keuntungan dari bank syariah, namun pegawai ASN memperoleh keuntungan dari bank konvensional.⁷ Beragamnya persepsi ASN, disebabkan

⁵Hasil *Observasi dan Wawancara* dengan Ibu Deviana Piliang (48 Tahun), Selaku Bendahara Keuangan Kemenag Kabupaten tapanuli Selatan, Kamis 25 November 2021.

⁶Hasil *Observasi dan wawancara* dengan Bapak Badarul Hamzah (51Tahun), Selaku Kasi Kepegawaian Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, Jumat 26 November 2021.

⁷Hasil *Observasi dan Wawancara* dengan Bapak Hilman (55 Tahun), Selaku Kepala Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan, Senin 29 November 2021.

karena kurangnya pengetahuan ASN terhadap bank syariah, terutama disebabkan dominasi bank konvensional yang lebih dulu, dan juga seperangkat hukum dan peraturan UU yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional bank syariah, masih terbatasnya jaringan pelayanan bank syariah serta terbatasnya sumber daya insasi dan teknologi perbankan syariah.⁸

Tabel I.1
Data ASN Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan
Pengguna Bank Syariah dan Konvensional

No.	Keterangan	Jumlah ASN PNS dan ASN Non PNS
1.	Bank Syariah	2
2.	Bank Konvensional	53
	Jumlah	55

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 56 pegawai ASN yang berada di kantor Kementerian Agama, yang menggunakan jasa bank syariah berjumlah 2 orang, dan ASN yang menggunakan jasa bank Konvensional sebanyak 53 orang dari 55 orang. Dari penelitian Imammuddin, pada penelitiannya yang berjudul “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai Kantor Kementerian Agama Lombok Timur)”, menyatakan bahwa persepsi terhadap jasa bank syariah dapat dilihat dari sikap dan pengetahuan.⁹ Begitu juga dengan penelitian Rasnawati, yang penelitiannya hanya terfokus pada persepsi yang dilihat dari

⁸Nurdania, “Pengaruh Pemahaman Keagamaan dan Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Keputusan Memilih Jasa Bank Syariah”, (*Tesis*, Pascasarjana IAIN Parepare, 2021), hlm. 2-4.

⁹Imammuddin, “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah” *Jurnal Adh-Dheenar Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 4, No. 1, 2020, hlm. 85.

pengetahuan dan sikap.¹⁰ Sehingga perlu dilakukan penelitian serupa di kabupaten Tapanuli Selatan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana persepsi ASN terhadap penggunaan jasa bank syariah, serta untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pada Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan)”.

B. Batasan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti membuat batasan masalah sebagai fokus pada kajian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pembahasan terfokus pada masalah persepsi yang dimaknai sebagai pemahaman atau penafsiran dalam mengidentifikasi perbankan syariah.
2. Adanya penetapan dalam pengetahuan pegawai ASN yang ditempatkan penelitian ini dalam spesifik pegawai pengguna jasa bank syariah pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan.
3. Penetapan fokus penelitian pada persepsi dan faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN khususnya pengguna Jasa Bank Syariah. Hal ini dimaksudkan untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar memperoleh jawaban melalui output penelitian berdasarkan Informan pada Pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan.

¹⁰Rasnawati, ” Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)”, (*Tesis*: UIN Alauddin Makasar, 2017), hlm. 94.

C. Batasan Istilah

1. Persepsi adalah suatu proses pemberian makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan yang baru. Persepsi biasanya dipergunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu peristiwa yang dialami. Jadi persepsi merupakan kemampuan untuk memahami perbedaan yang ada dan merasakan, mengelompokkannya melalui panca indera dan diidentifikasi oleh tingkat kepuasan terhadap suatu produk ataupun jasa tertentu dan memberikan makna pada informasi yang diterimanya. Persepsi yang dimaksud pada penelitian ini ialah sebagai pandangan sekelompok orang terhadap sesuatu.¹¹
2. Aparatur Sipil Negara merupakan suatu istilah yang dipakai kelompok pekerja atau profesi untuk pegawai-pegawai yang bekerja dalam instansi pemerintahan.¹²
3. Bank syariah merupakan suatu lembaga yang berfungsi sebagai perantara keuangan bagi pihak kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana dalam kegiatan usaha ataupun dalam kegiatan lainnya yang sesuai dengan hukum Islam berdasarkan Al-Quran dan Al-Hadist.¹³

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya yaitu:

¹¹Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 112.

¹²Bambang Rudito, dkk. *Aparatur Sipil Negara Pendukung Reformasi Birokrasi*, Ed. 1, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm.13.

¹³Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 3.

1. Bagaimana Persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah?
2. Bagaimana Faktor-faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah.
2. Untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN memilih dan menggunakan jasa bank syariah.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Untuk mengetahui berbagai persepsi ASN terhadap penggunaan jasa bank syariah serta untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah di kantor Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan.

2. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kampus sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta sebagai referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.

3. Bagi Bank Syariah

Akan memperoleh informasi bahasan akademik yang berhubungan dengan persepsi ASN terhadap penggunaan jasa bank syariah dan berguna

untuk membuka cabang Bank Syariah khususnya di daerah Kabupaten Tapanuli Selatan.

4. Bagi Pihak ASN

Bisa dijadikan rujukkan dalam rangka merangsang perbankan syariah dalam melakukan upaya-upaya pemberdayaan.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini berisi gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran terhadap isi keseluruhan skripsi yang di dalamnya penulis membuat latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, dalam bab ini menjelaskan tentang tinjauan teori yang berkaitan dengan penelitian, penjelasan mengenai persepsi, Keputusan Pembelian, penjelasan mengenai bank Syariah, pegawai Aparatur sipil Negara, penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, dalam bab ini berisi mengenai semua unsur metode penelitian yang di lakukan, lokasi dan waktu penelitian agar tidak terjadi kesamaan dengna penelitian selanjutnya, jenis penelitian, unit analisis atau subjek penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN, yang terdiri dari hasil semua pertanyaan atau temuan dari penelitian.

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

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Persepsi

Secara etimologi persepsi dalam bahasa Inggris berarti (*perception*) yang artinya menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses internal yang membuat seseorang untuk memilih, mengelompokkan, dan memaknai rangsangan dari lingkungan sebagai stimulus menjadi informasi yang bermakna yang dapat mempengaruhi seseorang. Istilah persepsi banyak digunakan di dalam kehidupan sehari-hari, namun hanya sebagian orang yang mengetahui dan mengerti. Sebagian orang ada yang mengartikan persepsi itu sebagai perspektif, pandangan, dan juga pola pikir. Jika diartikan menurut istilah kata-kata tersebut kurang. Dalam tulisan ini membahas mengenai makna persepsi dilihat dari sisi ilmiahnya sehingga tidak menimbulkan makna yang tumpang tindih dalam penggunaan persepsi.

a. Pengertian Persepsi

Berikut beberapa definisi dari persepsi menurut oleh beberapa ahli:

Menurut lahry sebagaimana yang dijelaskan di dalam buku Suciati menyatakan bahwa persepsi merupakan proses yang dipergunakan untuk mengartikan data-data sensoris yang diperoleh seseorang dari lingkungannya.¹⁴

¹⁴Suciati, Psikologi Komunikasi: *Sebuah Tinjauan Teoritis dan Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Buku Litera, 2015), hlm. 92.

Menurut Zamroni dalam buku Sri Santoso menyatakan bahwa persepsi merupakan proses individu bisa mengenali objek dan fakta objektif dengan menggunakan alat indera individu. Persepsi seseorang tidak akan bisa berdiri sendiri terhadap suatu objek, akan tetapi dapat dipengaruhi beberapa faktor baik dari dalam diri seseorang (Internal) maupun dari luar (eksternal).¹⁵

Menurut Stephen P. Robbins Persepsi merupakan proses pengorganisasian dan pemaknaan terhadap kesan-kesan sensori untuk memberi makna pada lingkungannya di sekitarnya.¹⁶

Menurut Sarlito Wirawan Sarwono, persepsi terjadi disaat seseorang memperoleh stimulus dari lingkungannya yang di tangkap oleh panca indera yang kemudian masuk ke otak yang di dalamnya terjadi proses berfikir yang akhirnya menciptakan suatu pemahaman.¹⁷

Sarlito menyatakan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap individu dalam memaknai informasi mengenai lingkungannya, baik melalau indera penglihatan, pendengaran, perasaan, penciuman serta indera penghayatan. Persepsi merupakan suatu proses mengenai masuknya pesan atau informasi ke dalam otak setiap manusia secara terus menerus dengan membuat hubungan dengan lingkungannya.

Dari pemaparan defenisi di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses internal yang memungkinkan seseorang

¹⁵Sri Santoso Saba rini, dkk., *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan*, (Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2021), hlm. 22.

¹⁶Stephe, P. Robbins, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, ed.5, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 46.

¹⁷Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 87.

memilih, mengelompokkan, dan memaknai rangsangan dari lingkungan dan proses tersebut mempengaruhi perilaku ataupun sikap seseorang untuk menerima, menganalisis informasi yang ditangkap oleh panca indera yang masuk ke otak dan pada akhirnya melalui proses berfikir menjadi suatu pemahaman yang terbentuk dari sadar akan di dalam lingkungannya melalui alat-alat indera yang dimiliki manusia.¹⁸

Persepsi dan prosesnya sangat penting untuk pemasaran guna membentuk suatu persepsi yang tepat. Persepsi yang tepat dapat menyebabkan seseorang memiliki kesan dan penilaian yang tepat pula. Proses persepsi diawali dengan proses *fisiologis* yang sering kita sebut dengan sensasi. Pemahaman seseorang tentang persepsi dan prosesnya sangat penting untuk industri perbankan syariah untuk membentuk persepsi sesuai dengan target kita.

Terbentuknya persepsi yang tepat sasaran terhadap konsumen akan memberikan dampak positif dan juga akan memberikan penilaian yang positif terhadap semua produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan terutama bank syariah. Proses persepsi diawali dengan proses *fisiologis* yang sering kita sebut dengan sensasi. Kanuk menyatakan bahwa persepsi sebagai proses individu memilih, mengelompokkan, menginterpretasikan suatu objek menjadi sesuatu yang mempunyai makna.¹⁹

¹⁸*Ibid.*, hlm. 87.

¹⁹Onan Marakali Siregar, dkk., *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), hlm, 11-12.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu penglihatan dan tujuan yang diterima dan juga keadaan persepsi menjadi penglihatan. Tanggapan biasanya dipengaruhi oleh sifat atau pun perilaku seseorang. Faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang ada dua yaitu:²⁰

1) Faktor internal meliputi:

- a) Sikap, yaitu yang mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan seseorang.
- b) Motivasi, yaitu hal yang menjadi dasar sikap dan tindakan.
- c) Minat, yaitu faktor yang bisa membedakan keinginan seseorang terhadap sesuatu hal yang mendasari suka atau tidak sukanya seseorang.
- d) Pengalaman masa lalu, yaitu sesuatu hal yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang dari apa yang dilihat maupun didengar dimasa lalu.
- e) Harapan, yaitu sesuatu yang dapat mempengaruhi persepsi dalam mengambil keputusan dan akan lebih cenderung menolak tawaran ataupun ajakan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- f) Sasaran, yaitu sesuatu yang bisa mempengaruhi pengheliatan persepsi.
- g) Keadaan, yaitu keadaan sekitar bisa mempengaruhi karena benda atau sasaran yang dilihat sama di dalam keadaan yang berbeda akan mempengaruhi persepsi.

²⁰Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 110.

2) Faktor eksternal meliputi:

- a) Intensitas, yaitu rangsangan yang intens akan lebih banyak mendapatkan respon dari pada yang kurang intens.
- b) Ukuran, yaitu sesuatu yang lebih besar selalu lebih menarik perhatian, dan lebih cepat dilihat.
- c) Kontrak, yaitu sesuatu hal-hal lain dari yang biasanya kita lihat akan lebih menarik perhatian.
- d) Gerakkan, yaitu hal-hal yang bergerak akan lebih banyak menarik pandangan.
- e) Ulangan, yaitu hal-hal yang terlihat secara berulang kali akan menarik perhatian.²¹

c. Indikator Pengukuran Persepsi

Ada beberapa indikator dalam pengukuran persepsi, diantaranya:²²

1) Kognitif (Kepercayaan)

Kognitif merupakan suatu komponen yang disusun berdasarkan pengetahuan ataupun informasi yang dimiliki seseorang tentang objek sikap yang kemudian akan membentuk suatu kepercayaan mengenai objek sikap tersebut.

2) Afektif (perasaan)

Menurut KBBI Afektif yaitu sesuatu yang berkenaan dengan perasaan yang mempengaruhi perasaan dan emosi yang berkaitan dengan

²¹*Ibid.*, hlm. 16.

²²Andi Pasinringi dan Syamsul Bahri, "Persepsi Masyarakat Terhadap Platform Partai Politik Pada Pemilihan Umum, 2019", Dalam *Jurnal KINESIK*, Vol 6, No.2, 2019. hlm. 268.

rasa senang yang merupakan hal positif dan tidak senang yang merupakan hal yang negatif.²³

3) Konatif (Tindakan)

Konatif merupakan Komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap yang menunjukkan besar kecilnya perilaku seseorang terhadap objek yang dipersepsikan.²⁴

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perkembangan Persepsi

Beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan persepsi, antara lain:²⁵

1) Psikologi

Psikologi menurut kamus Besar bahasa Indonesia adalah ilmu yang berkenaan dengan mental, baik normal ataupun abnormal pengaruhnya terhadap perilaku.

2) *Family* (keluarga)

Keluarga merupakan pengaruh yang paling besar terhadap persepsi, karena anak akan terpengaruh oleh ajaran orang tua, keluarga yang telah banyak melihat kenyataan dan lingkungan sekitar sehingga banyak mempengaruhi sikap dan persepsi kepada keluarga yang diturumkan terhadap anak-anaknya.

²³Andi Pasiringi dan Syamsul Bahri., *Op.Cit.*, hlm. 268.

²⁴*Loc.Cit.*, hlm. 268.

²⁵Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan aplikasinya*, (Jakarta: Rajawali Pers 2011), hlm. 141-142.

3) Kebudayaan

Kebudayaan merupakan sesuatu yang mencakup, pengetahuan, keyakinan, seni, moral, aturan, tradisi, serta kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh oleh manusia sebagai anggota di dalam kehidupan bermasyarakat.²⁶

e. Alasan Yang Membentuk Persepsi

Alasan yang membentuk Persepsi dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah terdapat di dalam teori bauran pemasaran 4P, yaitu: *Product*, *Price*, *Place* dan *Promotion*. Bauran pemasaran terdiri dari segala sesuatu yang bisa dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan produknya. Sedangkan untuk pemasaran jasa dibutuhkan bauran pemasaran yang sudah diperluas dengan ditambahkan unsur *people* (orang), *physical evidence* (fasilitas fisik) dan *Process* (proses), sehingga disebut 7P. ketiga unsur yang ditambahkan tersebut berhubungan dengan sifat jasa dari tahapan operasi sampai konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak bisa dipisahkan karena mengikut sertakan konsumen dan pembeli secara langsung. Penjelasan mengenai bauran pemasaran (7P) adalah sebagai berikut:

a) *Product* (produk)

Produk merupakan sesuatu yang bisa memberikan manfaat baik dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun untuk memenuhi

²⁶Soejarno Soekarto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012), hlm. 150.

keinginan konsumen.²⁷ Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan rohani maupun jasmani.

Tujuan utama bank syariah yaitu menghasilkan produk yang dapat memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya baik berupa barang maupun jasa. Produk yang ditawarkan oleh bank syariah harus bisa memberikan manfaat sepenuhnya agar dapat dirasakan oleh nasabahnya. Sehingga nasabah akan melakukan pembelian dan bank syariah harus bisa memenuhi kebutuhan nasabahnya, pada bagian produk jasa yang menjadi kekuatan utama dalam menjual produk ialah kualitas pelayanannya.

b) *Price* (harga)

Harga merupakan sejumlah uang yang diperlukan untuk memperoleh sejumlah gabungan dari barang beserta pelayanannya. Harga adalah sejumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli suatu produk. Jadi suatu perusahaan harus memperhatikan tingkat harga yang nantinya akan dikenakan terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan kepada konsumennya seperti: biaya produksi, Potongan harga, waktu pembayaran, dan perbedaan harga pada setiap kelompok konsumen yang berbeda. Dengan metode penetrasi penetapan harga dapat dilakukan, dengan cara menetapkan harga serendah-rendahnya dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pembeli dan memperoleh market share yang luas.

²⁷Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 70.

c) *Place* (tempat)

Tempat itu merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi yang berkaitan dengan lokasi yang strategis dan bagaimana cara penyampaian jasa kepada para konsumennya. Tempat disebut sebagai saluran distribusi, di dalam bisnis tempat adalah jaringan kantor cabang untuk mendistribusikan produk dan jasa yang ditawarkan. Pada saat sekarang ini jaringan distribusi tidak hanya meliputi jaringan kantor cabang saja akan tetapi sudah bisa melalui jaringan teknologi informasi seperti Internet, m-banking, phone banking dan sebagainya.

Namun bank syariah menggunakan tipe interaksi yang mana nasabah atau pelanggan harus mendatangi penyedia jasa tersebut. Oleh karena itu lebih baiknya bank syariah berada di tempat ataupun lokasi yang mudah di jangkau oleh Aparatur Sipil Negara dan lokasinya mudah dijangkau dengan menggunakan kendaraan umum.

d) *Promotion* (promosi)

Aktivitas promosi produk dan jasa biasanya dilakukan melalui media masa ataupun televisi. Promosi merupakan faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Tujuan promosi adalah untuk menginformasikan, mempengaruhi, merayu, serta mengingatkan pelanggan sasaran perusahaan dan bauran pemasaran.

e) *People* (orang)

Sumber daya manusia merupakan asset di dalam suatu bank untuk mengembangkan bank sesuai tujuannya untuk mencapai keuntungan

secara *financial*. Ciri utama bisnis bank adalah dominannya unsur *personal approach*, mulai dari *front office*, *back office* dan sampai ketinggian manajerial. Faktor *people* bisa membentuk *image* bank syariah itu sendiri, semakin *professional people* maka akan semakin kuat *image* bank tersebut di masyarakat.

f) *Physical Evidence* (keadaan fisik)

Keadaan fisik dalam bisnis bank meliputi sarana fisik berupa kantor, area banking hall, mesin ATM, tempat parkir yang luas dan juga aman. Akses kantor mudah dijangkau baik oleh kendaraan umum ataupun pribadi. Jika gedung kantor suatu bank nyaman, aman maka akan membentuk sikap masyarakat memilih bank tersebut sementara faktor lainnya akan diabaikan oleh Customer.

g) *Process* (proses)

Menurut Effendi proses terjadi luar pandangan konsumen, jadi konsumen tidak mengetahui bagaimana proses yang terjadi di dalam suatu bank tersebut, yang penting jasa yang mereka terima memuaskan. Proses yang cepat dan akurat akan meningkatkan daya saing bank dalam merebut minat masyarakat.²⁸

f. Kajian Islam Tentang Persepsi

Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami individu dalam memahami informasi dengan baik melalui panca indera, seperti mata untuk melihat, telinga untuk mendengar, hidung untuk penciuman, hati untuk

²⁸*Ibid.*, hlm. 76.

merasakan. Persepsi menjadi jendela untuk segala kejadian dan realita hidup yang dihadapi umat manusia. Manusia sebagai khalifah dimuka bumi, Allah memberikan keistimewaan-keistimewaan salah satunya ialah proses dan fungsi persepsi yang rumit dan lebih kompleks dibandingkan makhluk Allah yang lainnya.

Dalam Al-Quran proses persepsi dimulai dari penciptaan dan terdapat dalam QS. As-sajdah ayat 9 yang isinya disebutkan proses penciptaan manusia dengan diciptakannya fungsi pendengaran dan penglihatan, yang berbunyi sebagai berikut:

ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِن رُّوحِهِ ۗ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ
وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ ﴿٩﴾

“Kemudian Dia menyempurnakan dan meniupkan ke dalamnya roh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati; (tetapi) kamu sedikit sekali bersyukur”.²⁹

QS. An-nahl ayat 78:

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُم مِّن بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا
وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ لَعَلَّكُمْ
تَشْكُرُونَ ﴿٧٨﴾

“Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam Keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur.”³⁰

²⁹Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya cet. 8*, (Bandung: Diponegoro 2009), hlm. 559.

Sayyid Quthub sebagaimana yang dikutip dari M.Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah menjadikan ayat ini Sebagai Contoh Sederhana di dalam Kehidupan umat manusia yang tidak dapat menjangkau kuasa Allah yaitu kelahiran, padahal selalu terjadi setiap saat, siang dan malam.³¹

Ketika Allah mengeluarkan kamu dari perut ibu mu, semua umat manusia dalam keadaan tidak mengetahui apapun yang ada disekitarmu dan Allah memberikan kamu pendengaran, penglihatan, aneka hati, sebagai alat dan bekal untuk mendapatkan pengetahuan agar kamu bersyukur dengan menggunakan alat indera tersebut untuk mencapai tujuan di jalan Allah.

Dari pemaparan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa persepsi dalam perspektif Islam merupakan proses kognitif yang dialami seseorang dalam hal memahami informasi baik melalui panca indera yang Allah ciptakan untuk manusia sebagai khalifah di muka bumi. Proses persepsi didahului dengan penerimaan stimulus dari reseptor yaitu indera. Alat indera yang manusia miliki ada lima yang disebut sebagai panca indera, yang mana panca indera alat yang berperan dalam melakukan persepsi dan dengan inilah manusia bisa memahami informasi-informasi menjadi sesuatu yang ada maknanya.

2. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan perilaku yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian dan juga penentuan produk atau jasa yang mereka harapkan bisa bisa memuaskan kebutuhan dan

³⁰Departemen Agama RI, *Al Hadi Al-Quran dan terjemahan Per Kata Latin Dan Kode Tajwid*, (Jakarta: Al-Hadi Media Krasi, 2015), hlm. 275.

³¹M. Quraish Shihab, *Tafsir Al- Mishbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2022), hlm. 302-303.

keinginan konsumen.³² Menurut Mower dan Minor dalam buku Etta mengatakan perilaku konsumen merupakan suatu studi terkait unit-unit dan proses pembuatan keputusan yang terlibat dalam penerimaan, penggunaan, pembelian dan juga penentuan barang, jasa dan juga ide.³³

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan ilmu yang mempelajari mengenai perilaku individu, kelompok dan segala proses yang digunakan oleh konsumen untuk menyeleksi, menggunakan produk, pelayanan, pengalaman guna memuaskan segala kebutuhan dan keinginan konsumen, serta proses-proses itu berdampak pada masyarakat dan juga konsumen. Tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya baik dalam hal penggunaan, konsumsi maupun penghabisan barang ataupun jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan yang menyusul.

Tindakan yang dilakukan oleh konsumen tersebut dimulai dari merasakan adanya suatu kebutuhan dan keinginan, yang kemudian berusaha memperoleh produk yang diinginkan, mengkonsumsi yang berakhir dengan perilaku-perilaku pasca pembelian yaitu, perasaan puas dan tidak puas.³⁴

a. Keputusan Pembelian

Keputusan merupakan suatu proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, sampai

³²Nurmawati, *Perilaku Konsumen dan Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusa Kreatif, 2018), hlm. 1.

³³Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm. 120.

³⁴Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2014), hlm. 283.

terbentuknya suatu kesimpulan ataupun rekomendasi. Kesimpulan itulah yang akan digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan.

Keputusan pembelian adalah salah satu tahapan dalam proses keputusan sebelum perilaku pasca pembelian. Dalam memasuki tahap keputusan pembelian sebelumnya konsumen sudah dihadapkan dengan beberapa pilihan sehingga pada tahap ini konsumen akan melakukan aksi untuk memutuskan membeli produk berdasarkan dengan pilihan yang ditentukan.

Pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan yang paling tepat.³⁵ Berikut ini beberapa definisi Keputusan pembelian menurut para ahli: Menurut Schiffman dan Kanuk mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua alternatif atau lebih.³⁶

Menurut Assael dalam buku Yenni, mengatakan bahwa Pengambilan keputusan pembelian merupakan proses penilaian dan pemilihan dari beberapa alternatif sesuai dengan keperluan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.³⁷

Menurut Ahmad Syaekhu dan Suprianto pengambilan keputusan

³⁵Nugroho J. Setiadi, *Aplikasi Teori Ekonomi dan Pengambilan Keputusan Manajerial Dalam Dunia Bisnis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 17.

³⁶Etta, *Loc. Cit.*

³⁷Yenni Arfah, *Keputusan Pembelian Produk*, (Padangsidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022), hlm. 2.

merupakan suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa pilihan secara sistematis untuk digunakan sebagai suatu pemecahan masalah.³⁸

Berdasarkan defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan pembelian merupakan suatu proses pemilihan alternatif terhadap suatu masalah yang dihadapi dengan mengambil suatu tindakan secara sistematis untuk memutuskan membeli produk berdasarkan dengan pemilihan tindakan yang dianggap paling tepat.

b. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian

Menentukan sebuah pilihan merupakan suatu keputusan yang biasa disebut dengan perilaku konsumen. Perilaku konsumen merupakan tindakan yang langsung berkaitan dalam hal memperoleh, mengonsumsi, menghabiskan produk atau jasa termasuk ke proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut.

Menurut Assael, keputusan pembelian dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1) Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan dan sikap.³⁹

³⁸Ahmad Syaekhu dan Suprianto, *Teori Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), hlm. 36.

³⁹Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. And Offseti, 2013), *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, Universitas Islam Negeri Sunan ampel Surabaya, hlm. 5.

- a) Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Motivasi merupakan motif intern yang menyebabkan orang berperilaku seperti yang mereka lakukan. Sedangkan motif adalah dorongan kebutuhan dan keinginan seseorang yang ditujukan untuk memperoleh kepuasan.
- b) Persepsi merupakan suatu proses internal yang memungkinkan seseorang, memilih, mengelompokkan dan menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa dipersepsikan berbeda oleh individu yang berbeda pula. Persepsi terjadi dipengaruhi oleh pengalaman. Dari pengalaman seseorang akan membentuk suatu persepsi terhadap suatu produk. Perbedaan persepsi konsumen akan menciptakan perilaku pembelian yang berbeda pula.
- c) Pembelajaran adalah perubahan suatu perilaku seseorang yang terjadi sebagai akibat dari pengalamannya.
- d) Kepercayaan dan sikap adalah faktor Psikologis yang memengaruhi suatu keputusan pembelian seorang pengguna.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang memengaruhi Keputusan Pembelian yang berasal dari luar diri seseorang. Faktor eksternal meliputi budaya, kelas sosial, dan keanggotaan dalam suatu kelompok, diantaranya:

- a) Budaya merupakan faktor yang mempengaruhi perilakunya konsumen yang terlihat dari gaya hidup, kebiasaan, tradisi. Dalam suatu permintaan akan beragam barang dan jasa yang di tawarkan.
- b) Kelas Sosial mengarah pada pengorganisasian individu yang dalam suatu perilaku yang didasarkan pada posisi ekonomi mereka dalam pasar.
- c) Keanggotaan di dalam suatu kelompok sangat beragam alasan untuk bergabung misalnya adanya kesamaan hobi, profesi, pendidikan, suku, etnis, budaya, agama, bangsa dan lain-lain.

c. Hubungan Persepsi dengan Keputusan Pembelian

Persepsi tidak hanya perlu dalam tahap pemrosesan informasi tetapi juga berperan dalam pasca konsumsi produk yakni ketika seorang konsumen melakukan kegiatan evaluasi atas keputusan pembelian yang dilakukannya dengan begitu konsumen percaya atas persepsi yang dimilikinya terhadap produk atau jasa, sehingga konsumen mampu menjelaskan meraka merasa puas atau tidak. Hal ini pun tidak terlepas dari penilaian persepsi konsumen itu sendiri. Maka ketika konsumen merasa puasa akan jasa/produk mereka akan melakukan keputusan pembelian secara berulang-ulang.

Beberapa elemen penting dan termasuk indikator persepsi konsumen antara lain:

- 1) Paham akan manfaat yang dirasakan
- 2) Paham akan popularitas produk

3) Paham akan keistimewaan produk

4) Paham akan kegunaan produk.

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah terdiri dari dua kata, yakni bank dan syariah. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang mempunyai tugas utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan (*surplus*) dana dalam bentuk simpanan, lalu menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan (*defisit*) dana dan juga melayani jasa keuangan lainnya baik dalam bentuk kredit ataupun bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sedangkan syariah dalam kehidupan sehari-hari artinya aturan, jadi “syariah” merupakan aturan dalam perjalanan hidup yang Allah SWT adalah subjeknya.

Jadi bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki peran sebagai *arranger* (perantara) bagi pihak yang *surplus* dana dengan pihak yang defisit dana demi kelancaran kegiatan usaha dan lainnya yang sesuai dengan hukum Islam. Bank syariah sering juga disebut dengan bank Islam (*Islamic banking*), yaitu bank Islam yang di dalam kegiatan Operasionalnya tidak mengandung unsur (*riba*), perjudian (*maisir*), dan ketidakpastian (*gharar*).⁴⁰

Bagi masyarakat yang menggunakan bank sesuai dengan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian yang didasarkan pada syariat/hukum Islam

⁴⁰Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Padangsidempuan: Kencana, 2020), hlm. 5-6.

baik dalam hal penyimpanan, pembiayaan usaha dan lain sebagainya.

Penentuan harga pada prinsip syariah berbeda dengan bank konvensional.

Penentuan harga sesuai prinsip syariah adalah dengan cara :

- 1) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (muḍārabah).
- 2) Pembiayaan dengan prinsip menyertakan modal (Musyarakah).
- 3) Prinsip atau jual beli barang dengan mendapatkan keuntungan
- 4) Pembiayaan dengan prinsip ijārah (pembiayaan barang modal).

Bagi bank syariah yang menganut prinsip syariah, tidak mengenal yang namanya bunga dalam hal memberikan jasa kepada nasabah baik yang menabung maupun meminjam, karena bunga dalam perbankan syariah disebut dengan riba dan bertentangan dengan syariat Islam. Bank syariah atas beberapa dasar hukum sebagaimana yang telah dijelaskan di dalam QS. Al-Baqarah 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ^ط وَإِنْ تَبُتُمْ
فَلَكُمْ زُرُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ



“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.

Menurut Tafsir Tarbawi menjelaskan bahwa pada ayat sebelumnya Allah SWT telah memperingatkan jika kamu tidak mau berhenti dari mengerjakan riba itu, maka tanggunglah tantangan perang dari Allah dan Rasul-nya. Karena itu pekerjaan melakukan riba itu adalah suatu dosa besar yang wajib dijauhi dan ditinggalkan. Orang yang pernah

melakukannya hendaklah berhenti dengan segera dan bertobat. Kalau dia tobat, dia boleh mengambil modalnya itu kembali, dengan tidak mengambil keuntungan yang didapatnya dari riba itu.⁴¹

Dari penggalan ayat tersebut terlihat jelas bahwasanya Allah SWT, melarang sistem riba di dalam proses pelaksanaan ekonomi, sedangkan Allah SWT menganjurkan umat manusia agar menerapkan sistem jual beli yang sesuai dengan prinsip syariah Islam.”

b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Perbedaan bank syariah dan bank konvensional menyangkut pada aspek akad dan aspek legal, lembaga penyelesaian sengketa, struktur organisasi, bisnis dan usaha yang dibiayai, lingkungan dan budaya kerja. Dalam praktik perbankan perbedaan bank syariah dan bank konvensional terlihat sangat jelas pada saat diterapkannya kebijakan uang yang sangat ketat, yakni:

- 1) Bank konvensional menaikkan tingkat suku bunga simpanan yang ditambah lagi dengan suku bunga pinjamannya. Kenaikkan yang dilakukan bank konvensional dapat menghambat pertumbuhan kesempatan kerja.
- 2) Pada Bank syariah, dilakukannya pengurangan uang yang beredar dapat menekan lajunya inflasi dan dapat menurunkan biaya produksi pada inventasi yang dilakukan si debitur, dan akan memperoleh keuntungan yang di bagi hasilkan pihak bank. Tambahan keuntungan yang di dapat akan di bagi hasilkan kepada si nasabah (penyimpan dana) agar

⁴¹Kadar M.Yusuf Tafsir Tarbawi, *Pesan-Pesan Al-Quran Tentang Pendidikan*, Ed.1,Cet.3, (Jakarta: AMZAH, 2017), hlm.164.

mempercepat kegiatan ekonomi. Dengan begitu, pertumbuhan ekonomi masyarakat dan kesempatan kerja dapat terpelihara.⁴²

Tabel II.1
Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

No.	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Dasar hukumnya adalah UU Perbankan syariah	Dasar hukumnya adalah UU perbankan
2	Hanya melakukan investasi yang halal	Melakukan investasi halal dan haram
3	Menggunakan prinsip bagi hasil, sewa- menyewa dan jual beli	Menggunakan bunga
4	Berorientasi pada keuntungan serta kesejahteraan dan kemakmuran dunia- akhirat	Keuntungan
5	Dengan nasabah Menjalin hubungan kemitraan	Dengan nasabah Hanya hubungan kreditur dengan debitur
6	Kegiatan <i>funding</i> dan <i>lending</i> sesuai fatwa DSN	Tidak mempunyai dewan pengawas sejenis
7	Lembaga penyelesaian sengketa adalah BASYARNAS dan Perangadilan Agama	Lembaga penyelesaian sengketa adalah Arbitrase

Tabel II.2
Perbedaan Bunga Bank Konvensional dengan Bagi Hasil Bank Syariah

No.	Bunga Bank Konvensional	Bagi Hasil Bank Syariah
1	Bunganya ditentukan di waktu akad dengan pendapat harus selalu mendapatkan keuntungan	Nisbah dan bagi hasilnya ditentukan pada saat akad dilakukan dengan pedoman untung atau rugi
2	Bunga yang dibayarkan tetap tanpa mempertimbangkan untung atau rugi usaha yang dijalankan	Bagi hasil yang dibayarkan disesuaikan dengan kondisi usaha yang dijalankan
3	Besarnya persentase sesuai modal yang dipinjamkan	Besarnya rasio bagi hasil sesuai <i>profit</i> yang didapat
4	Bunga tidak meningkat walaupun keuntungan berlipat ganda	Bagi hasil meningkat sesuai pendapatan dan proyek yang diperoleh
5	Eksistensi bunga di ragukan oleh semua Agama	Keabsahan bagi hasil tidak diragukan lagi

⁴² Nofinawati, *Op.Cit.*, hlm. 238.

c. Kegiatan Usaha Bank Syariah

Pengaturan mengenai kegiatan usaha bank Syariah tercantum dalam Undang-Undang Perbankan Syariah, antara lain:

1) Penghimpunan Dana

Proses penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan bank Syariah melalui beberapa produk seperti:

a) Giro (*Demand Deposit*)

Giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat, artinya uang yang disimpan di rekening giro dapat diambil setiap waktu setelah memenuhi berbagai persyaratan yang ditetapkan. Alat penarikan dari giro ini melalui cek, bilyet giro dan alat pembayaran lainnya.⁴³

b) Tabungan

Tabungan adalah penarikannya yang dapat dilakukan melalui syarat tertentu yang telah disepakati. Tabungan hanya bisa dilakukan dengan cara membawa langsung buku tabungan, slip penarikan atau melalui fasilitas ATM.

⁴³Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insan, 2017), hlm. 80.

c) Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank atau pada saat jatuh tempo.⁴⁴

Prinsip yang diterapkan bank syariah adalah:

a) Al-Wadi'ah (Simpanan)

Al-Wadi'ah dikenal dengan nama titipan atau simpanan, yang merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perseorangan ataupun badan hukum yang harus di jaga dan di kembangkan. Berdasarkan kewenangan yang diberikan, *wadi'ah* *wadi'ah* dibagi menjadi: (a) *wadi'ah yad dāmanah* yang berarti penerima titipan berhak menggunakan dana atau barang untuk di gunakan tanpa ada imbalan. (b) *wadi'ah a'mānah* adalah tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk menggunakan barang titipan.⁴⁵

b) Muḍārabah

Dalam prinsip muḍārabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola. Dana yang disimpan oleh pihak bank digunakan untuk melakukan pembiayaan, namun apabila bank menggunakan untuk pembiayaan muḍārabah, maka bank akan bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi.

⁴⁴Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 219.

⁴⁵Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 30.

2) Penyaluran Dana

a) Penyaluran dana berdasarkan Akad Jual Beli

Akad jual beli di bedakan menjadi tiga macam, yaitu akad *Murābahah*, *Sālam* dan *Istishnā'*. *Murābahah* adalah perjanjian antara bank dengan nasabah dalam bentuk pembelian atas suatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah. *Sālam* adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai lebih dulu secara penuh. Sedangkan *Istishnā'* adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran boleh tunai, angsuran ataupun pada saat barang sudah jadi.

b) Penyaluran dana berdasarkan akad Sewa-Menyewa

Akad ini merupakan transaksi sewa menyewa atas suatu barang atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. Adapun akad yang terdapat dalam sewa-menyewa antara lain yaitu *Sharf* dan *Ijarah*. *Sharf* merupakan prinsip yang digunakan dalam transaksi jual beli mata uang antarmata uang sejenis maupun berlainan jenis. *Ijarah* merupakan kegiatan menyewakan simpanan (*save deposit box*) dan jasa administrasi dokumen (*custodian*), dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.⁴⁶

⁴⁶Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah*, (Padang: Akademia Permata, 2012), hlm. 84.

c) Penyaluran dana berdasarkan akad Bagi Hasil

Akad bagi hasil adalah akad yang digunakan dalam hal investasi. Akad ini di bagi menjadi dua macam yaitu, *Mudhārabah* dan *Musyarākah*. *Mudārabah* adalah penanaman dana dari pemilik modal kepada pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha tertentu dengan pembagian menggunakan untung rugi berdasarkan perjanjian di awal. Sedangkan, *Musyarākah* adalah penanaman dana dari kedua belah pihak yaitu pihakbank dan pengelola kemudian mengelolanya secara bersama-sama dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya dan kerugian ditanggung masing-masing.

3) Jasa Perbankan

a) Jasa Produk

Jasa produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah Indonesia lumayan banyak dan beragam untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun kebutuhan pribadi, baik untuk keperluan luar negeri maupun dalam negeri. Pada dasarnya akad yang yang ditawarkan oleh perbankan syariah tidak jauh berbeda dengan jasa produk perbankan konvensional perbedaannya hanya terdapat pada akad-akad syariah yang digunakan di perbankan syariah. Akad yang digunakan oleh jasa produk ini sebagian besar menggunakan akad *Ujr*, *Wakālah* dan *kafālah*.

b) Jasa Operasional

Jasa operasional yang ditawarkan oleh perbankan syariah Indonesia cukup beragam untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun pribadi, baik untuk keperluan dalam negeri maupun luar negeri. Jasa operasional yang ditawarkan perbankan syariah pada dasarnya berbeda dengan jasa produk yang ditawarkan perbankan konvensional, bedanya terletak pada akad-akad syariah. Akad yang digunakan oleh produk-produk pembiayaan kebanyakan menggunakan akad *Wakālah*.

c) Jasa Investasi

Jasa investasi adalah bentuk pelayanan khusus atau khas yang ditawarkan bank syariah. Jasa investasi yang ditawarkan oleh perbankan syariah Indonesia ada dua, yaitu investasi khusus dan investasi reksadana. Akad yang digunakan dalam jasa investasi ialah akad *Muḍārabah Muqayyadah*.

d. Pelayanan Dalam Jasa Perbankan

Pelayanan jasa merupakan produk jasa yang diberikan bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan jasa adalah kesiapan untuk bereaksi dan membantu orang lain. Seseorang yang tak suka bergaul dengan orang banyak tidak seharusnya bekerja di bagian depan perusahaan.

Karena pelayanan jasa ini berarti harus bisa menyenangkan orang lain dan membangun suasana yang menyenangkan bagi nasabah atau orang lain.⁴⁷

Produk berupa jasa dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁴⁸ Produk dalam bentuk jasa ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- 1) Transfer. Transfer merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan uang dapat dilakukan dari satu bank ke bank lain.
- 2) Kliring. Kliring merupakan jasa perbankan yang diberikan dalam rangka penagihan warkat antarbank yang berasal dari wilayah kliring yang sama.
- 3) Inkaso. Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring atau surat-surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada di luar wilayah kliring.
- 4) *Intercity Kliring*. *Intercity kliring* merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari wilayah kliring. Pada dasarnya *intercity kliring* pengganti inkaso.
- 5) *Letter Of Credit*. Perdagangan merupakan suatu aktivitas yang sudah lama di muka bumi. Transaksi perdagangan melibatkan sekurangnya dua pihak yaitu penjual dan pembeli.

Adapun akad dalam memberikan jasa seperti:

⁴⁷Rio Budi Prasadja Tan, *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran dan Kafe*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 57.

⁴⁸Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 136.

- a) *Wakālah*. *Wakālah* adalah suatu perjanjian dimana seseorang mendelegasikan atau menyerahkan suatu wewenang kepada seseorang yang lain untuk menyelenggarakan suatu urusan dan orang tersebut menerima dan melaksanakannya.
- b) *Hīwalah*. *Hīwalah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.
- c) *Kafālah*. *Kafālah* merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.
- d) *Rahn* (Gadai). *Rahn* (Gadai) merupakan menahan suatu barang dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan ditarik kembali.

4. Pegawai Aparatur Sipil Negara

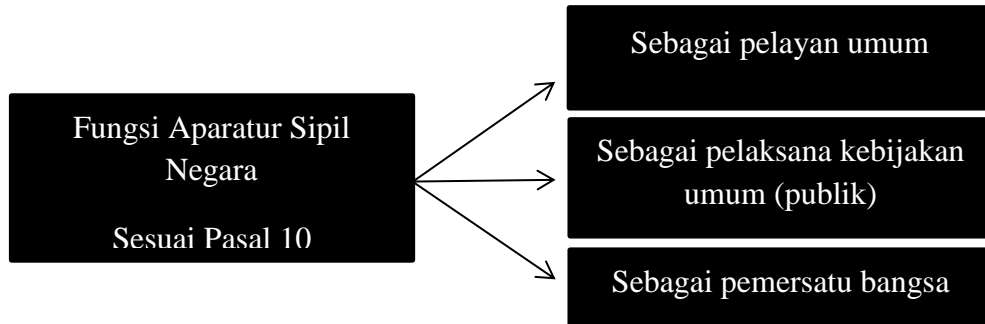
Pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian/negeri adalah unsur Aparatur Negara, Abdi Negara dan abdi masyarakat yang setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintahan, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.⁴⁹ Pengertian Aparatur Sipil Negara menurut (pasal 1 ayat 1) adalah sebuah profesi untuk pegawai negeri sipil dan pemerintahan yang adanya perjanjian kerja pada suatu instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara atau yang biasa disebut Pegawai ASN menurut (pasal 1 ayat 2) ialah pegawai negeri sipil dan juga pegawai pemerintahan dengan kontrak kerja yang dilakukan oleh pejabat pembimbing kepegawain yang dibebani tugas di dalam

⁴⁹Bambang Rudito dkk, *Op.Cit.*, hlm.13

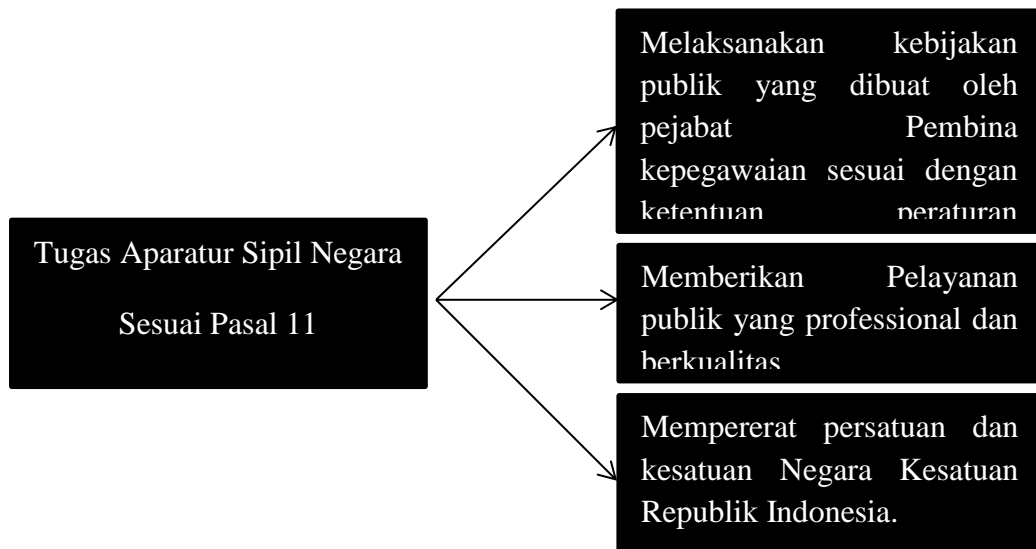
jabatan pemerintahan dan diberikan imbalan berupa gaji sesuai dengan peraturan Undang-undang yang berlaku.⁵⁰

⁵⁰Charles Jackson, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, (Bandar Lampung: Justice Publisher, 2014), hlm. 1.

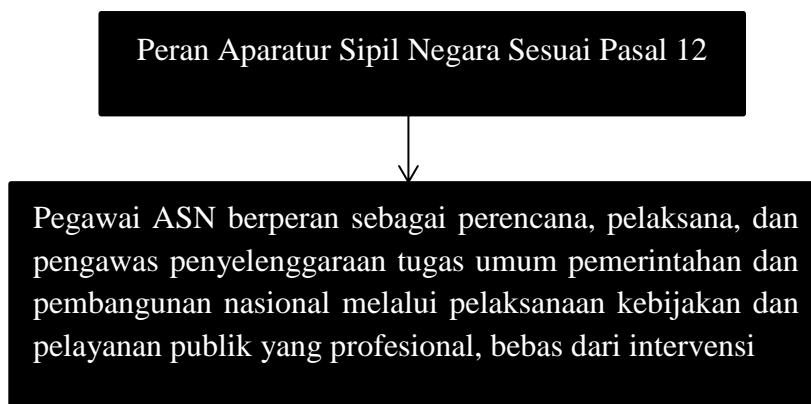
Gambar II.1.
Fungsi ASN Sesuai pasal 10



Gambar II.2.
Tugas ASN Sesuai pasal 11



Gambar II.3.
Peran ASN Sesuai pasal 12



⁵¹Tim Visi Yustivia, "Undang-Undang No 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Dan Peraturan Pemerintah Tentang Kepegawaian Terbaru", (Jakarta: Visi Media, 2015), hlm . 3-4.

B. Penelitian Terdahulu

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

Tabel II.3
Penelitian Terdahulu

N0	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Zakaria, (Skripsi, Banda Aceh :UIN Ar- Raniry, 2009).	Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah (Kajian Pada Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh	Metode analisis data menggunakan kuantitatif deskriptif dan instrumen yang digunakan yaitu angket dengan pernyataan menggunakan skala likert yang diolah dengan spss versi 22, dengan sampel sebanyak 25 responden, yaitu jumlah seluruh Aparatur Sipil Negara yang bekerja pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah relatif sangat baik. Hal ini dapat dilihat bahwa banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden, dari sisi sistem bagi hasil dengan nilai rata-rata 4,17 atau 83,47%, produk 3,94 atau 78,93%, kualitas pelayanan 4,08 atau 81,60% dan teknologi dengan nilai rata-rata 3,68 atau 73,60%. ⁵²
2.	Imamuddin, <u>Universitas</u> <u>Islam Negeri</u> <u>Mataram,</u> (Adh-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol 4, No. 1. 2020).	Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah, (Studi Pegawai Kantor Kementrian Agama Lombok Timur).	Hasil penelitian menyimpulkan bahwasannya persepsi terhadap jasa bank syariah itu dilihat dari sikap dan pengetahuan, pelayanan yang diberikan di dalam bank syariah ringan. Pegawai ASN tahu bahwa Bank Syariah itu bebas dari riba dan di dalamnya ada akad bagi hasil jadi tidak merugikan pihak-pihak yang berakad. Adapaun pegawai Aparatur Sipil Negara Kabupaten Lombok Timur yang menggunakan jasa bank syariah itu

⁵²Zakaria, "Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah", (Skripsi, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019), hlm. 10.

			<p>disebabkan oleh dorongan dari luar yaitu teman, keluarga dan lingkungan sekitar, bukan karena faktor pengetahuan ataupun religius dan <i>image</i> bank syariah bukan merupakan alternatif dalam menarik kemauan Aparatur Sipil Negara Kabupaten Lombok Timur dalam menggunakan bank syariah, dan bank syariah kurang melakukan sarana promosi dengan cara memanfaatkan kecanggihan teknologi pada masa sekarang ini.</p>
3.	<p>Nandi Supriyanto, Sri Deti, Jaelani, (CBIJS: jurnal Ekonomi Syariah, Vol 3, No. 1, 2021).</p>	<p>Persepsi Aparatur Sipil Negara Kementrian Agama Kabupaten Sintang Terhadap Produk Pembiayaan Bank Kalbar Syariah Cabang Sintang</p>	<p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi Aparatur Sipil Negara Kementrian Agama Kabupaten Sintang mempunyai pendapat bahwa semua informasi yang dimiliki tentang produk pembiayaan belum terpenuhi, dan dianggap sama saja dengan produk pembiayaan konvensional. Dilihat dari segi laba yang diperoleh bank syariah dianggap masih belum menguntungkan dibandingkan dengan bank konvensional. Dan harga produk di bank syariah relatif lebih mahal jika dibandingkan dengan bank konvensional. 2. Faktor yang menjadi latar belakang keputusan Aparatur Sipil Negara Kementrian Agama Kabupaten Sintang menggunakan produk pembiayaan PT. BPD kalbar syariah, faktor yang melatarbelakanginya yaitu faktor sosial dimana informasi mengenai pembiayaan pensiun diperoleh dari keluarga. Teman serta lingkungannya. Faktor

			yang tidak melatarbelakangi dalam menjadi keputusan Aparatur Sipil Negara kementerian Agama Kabupaten Sintang pada PT. BPD tersebut yaitu faktor Budaya, mengenai penyeragaman buku rekening, jadi Aparatur Sipil Negara sudah terbiasa dengan bank konvensional tersebut. ⁵³
4.	Lenni Sriani, (Skripsil, Iain Padang Sidimpuan, 2020)	Persepsi Guru Agama Islam Terhadap Bank syariah (Studi Kasus: Guru Agama di beberapa SD Kecamatan Padangsisimpuan Utara	Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pada umumnya guru Agama di SD Padangsidimpuan Masih belum mengetahui mengenai bank syariah dan istilah-istilah yang diterapkan di bank syariah. ⁵⁴
5.	Farida Catur Wijayanti, (Skripsi IAIN ponorogo, 2020).	Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Pra Purna Kementerian Agama Kabupaten Madiun Pada penggunaan Produk Pembiayaan Pensiun Bank Syariah	Hasil penelitian mengatakan persepsi yang dimiliki ASN pra purna kementerian agama kabupaten madiun memiliki anggapan bahwa belum terpenuhi informasi yang dimiliki mengenai produk pembiayaan pensiun masih dianggap sama dengan produk pembiayaan konvensional. Faktor yang melatarbelakangi keputusan ASN pra purna menggunakan pembiayaan pensiun di bank syariah yaitu karena faktor sosial dimana informasi tentang pembiayaan pensiun mereka

⁵³Nandi Supriyanto. dkk., "Persepsi Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama Kabupaten Sintang Terhadap Produk Pembiayaan Bank Kalbar Syariah Cabang Sintang", *jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 3, No. 1, 2021.

⁵⁴Lenni Sriani, "Persepsi Guru Agama Islam Terhadap Bank syariah, (Studi Kasus: Guru Agama di beberapa SD Kecamatan Padangsisimpuan Utara, (Skripsi: Iain Padangsidimpuan, 2020), hlm. 74.

			peroleh dari keluarga, kerabat dan lingkungan. ⁵⁵
--	--	--	--

1. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian zakaria

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Zakaria sama-sama mengkaji mengenai persepsi dan pegawai ASN terhadap bank syariah, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada metode penelitiannya pada penelitian Zakaria menggunakan metode analisis data Kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode data kualitatif yang berjenis penelitian lapangan (*fiel research*) dan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, penelitian zakaria pada kantor dinas Syariat Islam sedangkan pada penelitian ini pada kantor kementerian agama. Dan permasalahannya pada penelitian Zakaria membahas tentang persepsi ASN dilihat dari sisi produk, teknologi, kualitas pelayanan dan dari sisi sistem bagi hasil sedangkan penelitian ini membahas tentang Persepsi ASN Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah saja.

2. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Imammuddin

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan, Penelitian ini sama-sama mengkaji tentang persepsi terhadap bank syariah dan penelitian ini sama-sama berjenis penelitian lapangan (*field research*). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terletak pada lokasi penelitian, penelitian

⁵⁵Farida Catur Wijayanti, "Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Pra Purna Kementerian Agama Kabupaten Madiun Pada penggunaan Produk Pembiayaan Pensiun Bank Syariah", (*Skripsi*, Madiun: Iain Ponorogo, 2010), hlm. 92.

Immamuddin berada di Kabupaten Lombok Timur, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Tapanuli Selatan, provinsi Sumatera Utara.

3. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nandi Supriyanto, Sri Deti, Jaelani,

Persamaan Penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sama-sama mengkaji tentang persepsi ASN, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, dimana penelitian yang dilakukan Nandi Supriyanto, Sri Deti, Jaelani, berfokus mengkaji Produk Pembiayaannya sedangkan pada penelitian ini fokusnya hanya pada penggunaan jasa bank syariah saja.

4. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Lenni Sriani

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama mengkaji mengenai persepsi, namun perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan subjek penelitiannya yang mana pada penelitian ini hanya fokus terhadap penggunaan jasa bank syariah saja dan subjek penelitian Lenni yaitu Guru Agama Padangsidempuan sedangkan pada penelitian ini subjeknya pada pegawai ASN Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan.⁵⁶

5. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Farida Catur Wijayanti

Persamaan penelitian sama-sama mengkaji mengenai persepsi ASN, namun perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya pada penelitian Farida Catur Wijayanti fokusnya pada penggunaan produk pembiayaan pensiun pada

⁵⁶Suparno, "Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Syiah terhadap Perbankan Syariah sebagai Lembaga Keuangan Syariah", *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, Vol 2, No. 1, Januari 2009.

ASN pra purna sedangkan pada penelitian ini hanya fokus terhadap penggunaan jasa bank syariah saja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, dan waktu penelitian dilakukan pada Bulan September 2021- Oktober 2022.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh dan mengumpulkan data-data. Penelitian ini diarahkan pada penelitian studi kasus, yakni penelitian yang meneliti fenomena sosial secara jelas dan menyeluruh pada keadaan yang sesungguhnya, dengan menggunakan berbagai bentuk data kualitatif.⁵⁷

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang beragam dan dilakukannya secara terus menerus hingga data yang dibutuhkan terkumpul. Setelah data yang diinginkan peneliti diperoleh selanjutnya akan diolah secara sistematis sesuai dengan permasalahan yang ada dan menganalisis data yang diperoleh tersebut.

C. Unit Analisis atau Subjek Penelitian

Data utama di dalam penelitian kualitatif adalah *key informan* (kunci informan) dan juga informan penelitian. Menurut Moleong dari kutipan Aresta

⁵⁷Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2015), hlm. 33.

Darmanto, informan merupakan individu yang dimanfaatkan guna memberikan informasi mengenai situasi, kondisi latar penelitian.⁵⁸

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) yang dimaksud adalah pegawai ASN PNS dan Non PNS yang telah menggunakan jasa bank syariah dari setiap bidang yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan yang telah bekerja selama 5 Tahun.

Adapun yang menjadi kunci informan dalam penelitian ini ialah pegawai ASN PNS dan Non PNS yang berada dalam beberapa bidang, diantaranya: Bidang Kasi Bimbingan Masyarakat Islam, Kasi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, Kasi Pendidikan Madrasah, Kasi Penyelenggara Syariah, Kasi Kepegawaian, dan Kasi Bagian Umum. Sehingga dari hasil penelitian diperoleh data langsung dari subjek penelitian ini sebanyak 30 orang pegawai PNS dan Non PNS sebagai informan yang langsung diwawancarai. Dari data yang peneliti cantumkan diawal, proses penelitian ini dihentikan pada subjek peneliti ke 30 orang dikarenakan peneliti tidak lagi menemukan variasi jawaban dan informasi baru, sehingga proses pengumpulan informasi dianggap selesai.

⁵⁸Aresta Darmanto, Optimalisasi Sumber Pendapatan Asli Daerah dalam pelaksanaan Otonomi Daerah di Kabupaten Kutai Timur, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 4, No 1, 2016. hlm. 19.

Dikarenakan, penelitian kualitatif tidak mempersoalkan mengenai jumlah sampel yang diteliti. Dalam hal ini sampel atau informan dapat diperoleh banyak maupun sedikit sesuai dengan variasi jawaban dan informasi yang didapatkan.

Menurut Suharsimi Arikunto sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Jika hanya akan meneliti bagian dari populasi maka penelitian disebut penelitian sampel.⁵⁹ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan Informan dengan pertimbangan tertentu yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu. Kunci dasar penggunaan prosedur ini adalah penguasaan informasi dari informan dan secara logika tokoh-tokoh kunci di dalam proses sosial selalu langsung menguasai informasi yang terjadi di dalam proses sosial itu. Teknik ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.⁶⁰

D. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi (fenomena). Istilah fenomenologi berasal dari bahasa Yunani *pahainomenon* yang secara harfiah berarti, gejala' atau apa yang telah menampakkan diri' sehingga nyata bagi kita.

Fenomenologi merupakan suatu metode penelitian yang kritis dan menggali fenomena yang ada secara sistematis. Tujuan dari penelitian dengan

⁵⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.3.

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.85

pendekatan fenomenologi adalah mengembangkan makna pengalaman hidup dari suatu fenomena dalam mencari kesatuan makna dengan mengidentifikasi inti fenomena dan menggambarkan secara akurat dalam pengalaman hidup sehari-hari.

E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah subjek dari mana berasal data diperoleh. Apabila peneliti melakukan wawancara maka sumber datanya dikatakan informan, yaitu orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan baik tertulis maupun lisan dari peneliti, sedangkan jika peneliti menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data maka sumber datanya dikatakan sebagai responden.⁶¹

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individual ataupun perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang dilakukan peneliti. Data primer sering disebut juga dengan data mentah karena data yang didapatkan secara langsung dari informasi lapangan dan masih membutuhkan pengolahan data lebih lanjut agar data yang didapat mempunyai arti.⁶² Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai ASN di Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data pendukung. Jenis data ini diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil lapangan, misalnya informan

⁶¹Siharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm. 129.

⁶²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 129.

yang tidak berkaitan langsung dengan objek penelitian, tetapi mengetahui bank syariah. Di sisi lain, data sekunder diperoleh dari referensi, baik berupa majalah, jurnal, buku-buku, maupun berbagai hasil penelitian yang relevan.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan catatan terhadap gejala yang terlihat pada objek penelitian secara langsung. Metode observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung informan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan. Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mengetahui kondisi atau apa yang dilakukan informan dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari sehingga dapat menentukan subjek dari penelitian ini.⁶³

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan yang sangat digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif. Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung secara lisan untuk di jawab secara tulisan oleh informan. Wawancara dapat dilakukan dengan tatap muka secara individu ataupun kelompok. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak

⁶³Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 109-110.

terstruktur yang mana peneliti sudah menyiapkan daftar wawancara terlebih dahulu.⁶⁴

3. Dokumentasi

Merupakan kumpulan atau jumlah signifikan dari bahan tertulis (tidak sama dari catatan), berupa data yang ditulis, dilihat, disimpan dan digulirkan dalam penelitian, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti yang rinci dan mencakup segala keperluan data yang diteliti mudah diakses. Istilah dokumen merujuk pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, catatan harian, catatan kasus klinis, dan memorabilia segala macam yang bisa digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara partisipan.⁶⁵

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data adalah bagian yang sangat penting di dalam karya ilmiah, karena dengan dilakukannya pengolahan data, data tersebut mampu memberikan makna yang diperlukan dalam pemecahan masalah penelitian. Analisis data adalah proses mencari, menyusun secara sistematis data yang didapat dari hasil wawancara, catatan yang diperoleh dari lapangan dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data-data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam bagian-bagian dan memilih mana yang penting yang akan dipelajari sehingga mudah dimengerti oleh diri sendiri maupun orang lain.⁶⁶

⁶⁴ Pinto Setya Mustafa, dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2020), hlm. 67.

⁶⁵ Mamik, *Metode Penelitian*, (Jawa Timur: Zifatama Publisher, 2005), hlm. 133.

⁶⁶ Burhan Bungin, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 87.

Adapun data yaitu suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan seluruh data yang diperoleh melalui hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun beberapa langkah yang harus diperhatikan peneliti antara lain:⁶⁷

1. Pengumpulan Data

Peneliti harus mencatat semua data-data secara seksama yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan di lapangan.⁶⁸

2. Reduksi Data (*Data reduction*)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data dilakukan dengan merangkum, memilah-milah yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting saja. Setelah peneliti memperoleh data yang diinginkan, maka selanjutnya peneliti memilih data yang akan digunakan. Dan data yang tidak bersangkutan dengan persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap penggunaan jasa bank syariah maka akan dikurangi.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, selanjutnya menyajikan data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan data yang dirangkum dan dijelaskan untuk menggambarkan kualitas data yang dihasilkan. Penyajian data ialah analisis data dalam bentuk tabel, bagan, uraian singkat dan hubungan antar kategori agar peneliti bisa memahami dan menguasai data.

⁶⁷Ismail Nurdin, Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), hlm. 204.

⁶⁸*Ibid.*, hlm. 205.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pada tahap ini penarikan kesimpulan dari hasil data yang sudah dilakukan, penarikan kesimpulan akan menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal.

H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan keabsahan data yang akurat adalah sebagai berikut.⁶⁹

1. Perpanjangan keikutsertaan

Penelitian dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi melakukan perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat data yang akan dikumpulkan.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Hal itu dapat dicapai dengan jalan sebagai berikut:

- a. Membandingkan hasil data pengamatan dengan hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang yang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

⁶⁹Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 310-311.

c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Kesimpulan bahwa triangulasi adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh dengan membandingkan yang di wawancarai dengan yang di observasi.⁷⁰

⁷⁰Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pedana Mulya Surana, 2016), hlm. 148.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan

Kementerian Agama adalah kementerian yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang keagamaan. Mr. Muhammad Yamin dalam bidang Badan Penyelidik Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI) mengusulkan pembentukan Kementerian Agama pada tanggal 11 Juli 1945. Menurut Muhammad Yamin segala urusan yang berhubungan dengan pendirian Islam, Wakaf, masjid, penyiaran harus diurus oleh Kementerian Agama.

Namun demikian realitas politik menjelang masa awal kemerdekaan menunjukkan bahwa pembentukan Kementerian Agama memerlukan perjuangan tersendiri. Pada sidang Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) pada tanggal 19 Agustus 1945 membahas tentang pembentukan Kementerian/Departemen, namun usulan mengenai Kementerian Agama tidak disetujui oleh anggota PPKI yaitu Mr. Johannes Latuharhary. Hal ini menimbulkan kekecewaan orang-orang Islam. Pengumuman berdirinya Kementerian Agama disampaikan melalui siaran Radio RI oleh pemerintahan yaitu, Haji Mohammad Rasjidi yang telah diangkat oleh presiden Soekarno sebagai Menteri Agama RI pertama. Kementerian Agama mengambil alih tugas-tugas keagamaan yang pada dasarnya berada pada kementerian dalam negeri yang mengenai masalah perkawinan, peradilan agama, kemasjidan dan

urusan Haji, kementerian kehakiman yang mengenai tugas dan wewenang Mahkamah Islam tinggi dan Kementerian Pengajaran, Pendidikan dan Kebudayaan yang berkenaan dengan masalah pengajaran agama di sekolah-sekolah. Setelah pembentukan Kementerian Agama, Menteri Agama H.M Rasjidi dalam pidatonya menegaskan bahwa berdirinya Kementerian Agama untuk memelihara dan menjamin kepentingan agama dan pemeluk-pemeluknya.⁷¹

Pada saat berdirinya Kementerian Agama pada tahun 1946, dengan gubernur Mr. Tengku Moch. Hasan yang berasal dari Aceh. Pada tahun 1946 Sumatera dibagi menjadi 3 Provinsi yaitu Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Selatan, dan Sumatera Barat. H. Muctar Yahya sebagai Koordinator jawatan-jawatan agama yang bertempat tinggal di Bukit Tinggi. Lahirnya Dewan Agama di Keresidenan Tapanuli, berbeda dengan lahirnya Dewan Agama di Sumatera Timur, ide-ide dan gagasan awalnya lahir di tingkat kemedanan Mandailing Tapanuli Selatan.

Pada tahun 1946 diadakannya Konferensi Masyumi yang bertempat di Mandailing Tapanuli Selatan, yang memutuskan untuk mendesak Pemerintahan untuk membentuk Jawatan Agama yang akan mengelola masalah Agama pada tingkat Pemerintahan, Kecamatan yang selama ini dibantu oleh kuria-kuria dan kadhi-kadhi. Dalam konferensi tersebut disepakati untuk membentuk jawatan Agama yang bernama "Dewan Agama". Pada waktu itu banyak yang belum mengetahui mengenai berdirinya Kementerian Agama di

⁷¹<https://kemenag.go.id>, (diakses pada tanggal 25 Juni 2022), Pukul 21.07 WIB.

Pusat. Struktur Ketatanegaraan berubah menjadi Keresidenan Sumatera Timur dan Tapanuli, digabung menjadi satu provinsi yaitu Sumatera Utara, sehingga Jawatan Agama beransur-ansur disempurnakan pelaksanaannya dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Agama No 10 Tahun 1952.

Berdasarkan keputusan Menteri Agama No 53 tahun 1971 tentang pembentukan Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi Serta Departemen Agama Kabupaten dan Inspektorat Perwakilan.⁷²

Secara nasional organisasi Kementerian Agama (dahulu dikenal Departemen Agama) dan telah resmi dibentuk pada tanggal 3 Januari 1946, yang bertugas membimbing dan mengendalikan kehidupan beragama sesuai dengan pembukaan UUD 1945 dan sebagai realisasi dari pasal 29 UUD 1945. Pembangunan Kantor Departemen Agama dan dua buah Rumah Dinas Kabupaten Tapanuli Selatan diresmikan pada tanggal 5 September 1981 oleh Kepala kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sumatera Utara yaitu Drs. H. Achmad A. Gani. Daftar kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan mulai dari tahun 1978 sampai tahun 2022 terdapat 16 orang kepala Kantor, untuk daftar kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Terdapat dalam tabel sebagai berikut:⁷³

⁷²[https://sumut.kemenag.go.id/Profil Sejarah](https://sumut.kemenag.go.id/Profil%20Sejarah) (diakses pada tanggal 25 Juni 2022), Pukul: 21.38 WIB.

⁷³<https://simpeg.kemenag.go.id>, (diakses pada tanggal 2 Juni 2022), Pukul: 09.15 WIB.

Tabel IV.1
Pimpinan Kanwil Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan
dari tahun 1978 sampai sekarang

No	Nama Pimpinan	Periode
1	G. Kobul Hasibuan	1978
2	Suhaili Murad	1978-1983
3	Drs. H. Ibrahim Harahap	1983-1990
4	Drs. H. Saridin Siregar	1990-1996
5	Drs. H. Agus Ahmad	1996-1998
6	Drs. H. M. Idrus Hasibuan	1998-2000
7	Drs. H. Sahabuddin Harahap, M.A.	2000-2006
8	Drs. Syarbani	2006-2007
9	Drs. H. Bukhari Muslim Nasution	2007-2007
10	Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon	2007-2008
11	Drs. H. Abd. Rahman Harahap	2008-2009
12	Drs. H. Hasyim Hasibuan	2009-2010
13	Drs. Amran	2010-2014
14	Drs. H. Saparuddin Siregar	09 Desember 2014-01 Februari 2019
15	Drs. H. Ragman Hasibuan, M.A.	01 Februari 2019-01 September 2019
16	Drs. H. Ikhwan	01 September 2019- Sekarang.

Sumber: Data Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kab. Tapsel, 2022.

2. Alamat kantor Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan

Alamat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan berada di Jl. Kenanga No. 72, Ujung Padang, Kecamatan PadangSidempuan Selatan, Kabupaten Tapanuli Selatan, Provinsi Sumatera Utara 22725, Indonesia.

3. Visi dan Misi Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan

Kondisi umum dari Rencana Strategis Kemenag tahun 2020-2024 berisi tentang pencapaian-pencapaian Kemenag pada periode pembangunan tahun 2015-2019.

a. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera lahir batin dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”. Berdasarkan visi tersebut, maka visi pembangunan terdiri atas empat hal, yaitu: taat Bergama, rukun, cerdas, dan sejahtera.

b. Misi

Tujuh misi yang telah disusun kemenag dalam upaya mencapai visi tersebut, yaitu:

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri khas agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan; dan
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

Dalam rangka mendukung visi Kementerian Agama Tahun 2015-2019, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan ikut membantu visi KNTOR Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara Tahun 2015-2019, yaitu “ **TAPANULI SELATAN YANG MAJU, AMAN, DAN BERMARTABAT**”.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan ikut berperan aktif dalam mewujudkan visi Kantor kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara yang tercantum dalam misinya, yaitu:

- 1) Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam kehidupan karena memiliki ilmu dan taqwa, tersedianya sandang dan pangan yang cukup, rumah yang layak, pendidikan yang baik, kesehatan yang prima, mata pencarian yang menyenangkan, serta harga-harga yang terjangkau.
- 2) Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermanfaat dalam politik dengan adanya pemerintahan yang bersih dan dicintai, tata kelola pemerintahan yang baik, adil, terpercaya, politik beretika, masyarakat yang berwawasan kebangsaan, dan memiliki kohesi sosial yang kuat serta harmonis.
- 3) Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam pendidikan karena masyarakatnya terpelajar, berkarakter, cerdas, kolaboratif, berdaya saing, dan mandiri.

- 4) Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam pergaulan karena terbebas dari judi, narkoba, prostitusi, dan penyelundupan sehingga menjadi teladan di Asia Tenggara dan dunia.
- 5) Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam lingkungan karena ekologi yang terjaga, alamnya yang bersih dan indah, penduduknya yang ramah, berbudaya, berperikemanusiaan, dan beradab.

Visi misi tersebut kemudian dijabarkan dalam bentuk 8 tujuan Kementerian Agama yang tertuang dalam 6 tujuan Bidang Agama dan 2 tujuan Bidang Pendidikan, yaitu:

1) Bidang Agama

- a) Peningkatan kualitas pengalaman dan pemahaman ajaran Agama.
- b) Pengukuran suasana kerukunan hidup umat beragama yang harmonis.
- c) Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas dan merata.
- d) Peningkatan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- e) Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

2) Bidang Pendidikan

- a) Peningkatan akses pendidikan umum berciri khas agama pendidikan agama dan keagamaan.
- b) Peningkatan mutu pendidikan umum berciri khas agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan.

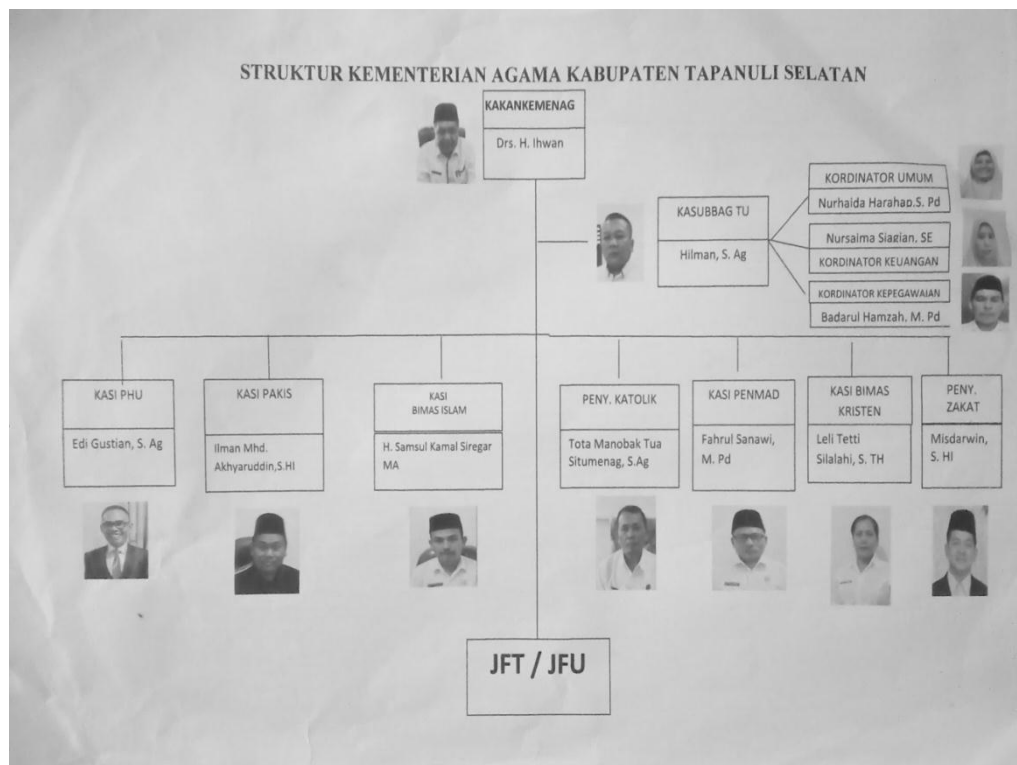
Dalam upaya penyelarasan dan mempertajam tugas dan fungsi kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan bersinergi dengan kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dengan menyederhanakan 8 (delapan) tujuan diatas menjadi 5 (lima) Sasaran strategis sesuai dengan surat kepala biro perencanaan Nomor: B-3392/SJ/B.I.1/OT.01.2/2018 tanggal 26 April 2018 padahal indikator kinerja utama (IKU) Kanwil Kementerian Agama Provinsi, yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama
- 2) Meningkatnya harmonisasi sosial dan kerukunan sosial antar umat
- 3) Meningkatnya kualitas pelayanan keagamaan
- 4) Meningkatnya akses layanan pendidikan
- 5) Meningkatnya mutu pendidikan agama dan keagamaan.

Rencana Strategis dipandang sangat layak untuk diposisikan sebagai gambaran umum tentang proses perencanaan pembangunan agama dan pembangunan pendidikan di daerah dalam jangka waktu 5 (lima) tahun. Kondisi umum sekaligus potensi dan permasalahan yang merupakan penggambaran atas hasil evaluasi pencapaian tujuan pembangunan Bidang Agama dan Pendidikan.

4. Struktur Organisasi Pemerintahan Kementerian Agama

Gambar IV.1
Struktur Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan



5. Karakteristik ASN Yang dijadikan Informan

Adapun karakteristik ASN yang dijadikan informan dapat dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Berikut hasil dari pengelompokan ASN yang dijadikan informan pada pegawai ASN yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan:

1. Jenis Kelamin

Karakteristik yang dijadikan informan penelitian pada ASN di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan adalah laki-laki dan perempuan. Dimana jenis kelamin ini dapat menentukan jawaban pertanyaan penelitian sebagai bentuk pendekatan peneliti dalam

mewawancarai informan penelitian. Tujuannya adalah untuk menelusuri persepsi dari informan laki-laki maupun perempuan.

Tabel IV.2
Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)
Pria	17 orang
Wanita	13 orang
Jumlah	30 orang

Sumber: Data Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel. IV.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah informan laki-laki di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan adalah sebanyak 17 orang, sedangkan informan wanita di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan adalah sebanyak 13 orang dari jumlah keseluruhan informan penelitian.

2. Usia

Informan dibagi dalam 4 kelompok yaitu usia 25-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun, 56 tahun ke atas, yaitu:

Tabel IV.3
Karakteristik Informan Berdasarkan Usia

Tingkat Usia	Frekuensi (orang)
25-35 Tahun	4 orang
36-45 Tahun	8 orang
46-55 Tahun	17 orang
56 Tahun ke atas	1 orang
Jumlah	30 orang

Sumber: Identitas Informan Berdasarkan Usia Informan Penelitian

Berdasarkan Tabel IV.3 di atas, dapat diketahui bahwa informan yang berusia 25-35 tahun sebanyak 4 orang, yang berusia 36-45 tahun sebanyak 8 orang, yang berusia 46-55 tahun 17 orang, dan informan yang berusia 56

tahun ke atas sebanyak 1 orang dari jumlah keseluruhan informan penelitian yang ada di Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapanuli Selatan.

3. Pendidikan

Karakteristik yang dijadikan Sebagai Informan penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan dapat dikelompokkan ke dalam 4 kelompok yaitu informan yang berpendidikan SMA, DII, DIII, S1, dan S2.

Tabel IV.4
Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)
SMA	1 orang
DII	1 orang
DIII	1 orang
S1	20 orang
S2	7 orang
Jumlah	30 orang

Sumber: Data Identits Informan Berrdasarkan Pendidikan Informan Penelitian

Berdasarkan Tabel IV.4 di atas dapat diketahui bahwa informan yang berpendidikan tingkat SMA adalah sebanyak 1 orang, informan yang berpendidikan tingkat DII adalah sebanyak 1 orang, informan yang berpendidikan DIII adalah sebanyak 1 orang, informan yang berpendidikan SI adalah sebanyak 20 orang, dan informan yang berpendidikan S2 adalah sebanyak 7 orang dari jumlah keseluruhan informan penelitian

4. Pekerjaan

Informan di kelompokkan berdasarkan pekerjaan ke dalam 2 kelompok yaitu informan yang berstatus ASN PNS dan ASN Non PNS.

Proporsi pendidikan informan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel IV.5
Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (orang)
ASN PNS	25 orang
ASN Non PNS	5 orang
Jumlah	30 orang

Sumber: Data Identitas Informan Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Tabel IV.5 dapat diketahui bahwa Informan yang berstatus sebagai ASN PNS adalah sebanyak 25 orang dan ASN Non PNS adalah sebanyak 5 orang dari jumlah keseluruhan informan penelitian yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan.

B. Hasil Penelitian

1. Persepsi Aparatur Sipil Negara dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah

a. Produk (*product*)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai produk dengan Badarul Hamzah, mengatakan bahwa:

”Produk yang ditawarkan belum bisa memuaskan dan memenuhi kebutuhan ASN, banyak produk bank syariah yang sama dengan produk konvensional. Produk yang mereka tawarkan belum memenuhi ciri-ciri sebagai produk yang sesuai syariah. Sama saja antara produk yang ditawarkan bank syariah dengan bank konvensional hanya beda nama saja dan produk simpanan di bank syariah Indonesia belum bervariasi dan masih kurang”.⁷⁴

Lain halnya dengan Bapak Hilman Mhd. Akhyaruddin mengatakan bahwa:

⁷⁴Hasil *Wawancara* dengan Bapak Badarul Hamzah (51 Tahun), Selaku Kasi Kepegawaian Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022.

“Saya menggunakan bank syariah dan menabung di bank syariah karena menganut sistem bagi hasil, dan saya ingin menghindari sistem Bunga di bank konvensional”.⁷⁵

b. Harga (*Price*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurhaidah Harahap menyampaikan bahwa:

“Biaya yang dikenakan perbankan syariah masih cukup standar, akan tetapi lebih menguntungkan jika menabung jangka panjang di bank syariah karena tidak ada potongan dalam tabungannya jika kita memilih tabungan dengan akad wadi’ah”.⁷⁶

Pandangan lain datang dari Bapak Mansur Siregar, menyampaikan bahwa:

“Biaya yang dikenakan bank syariah pada saat ini masih terbilang mahal apalagi dalam hal pembiayaan, seharusnya bank syariah menetapkan harga berdasarkan perhitungan bagi hasil yang diperoleh secara produktif, sehingga tampak perbedaan bank syariah dengan bank konvensional”.⁷⁷

c. Tempat (*place*)

Wawancara dengan Ibu Khairani Rasepa Pohan menyatakan bahwa:

“Sebenarnya lokasi bank syariah sudah cukup strategis, karena berada dipusat kota, dan tidak terlalu jauh dari kantor Kemenag, namun untuk lahan parkirnya masih sangat kurang sehingga membuat susah saya untuk parkir karena lahan parkirnya yg sangat sempit dan tidak teratur, dan sarana pendukung lainnya seperti mesin ATM bank syariah sangat sulit sekali untuk didapati karena cuman ada beberapa di Tapsel. Sehingga keberadaan bank syariah belum dapat dirasakan oleh ASN dan juga masyarakat umum”.⁷⁸

⁷⁵Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hilman Mhd. Akhyaruddin (50 Tahun), Selaku Kasi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022.

⁷⁶Hasil *Wawancara* dengan Ibu Nurhaidah Harahap (39 Tahun), Selaku Kordinator Umum Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 19 Mei 2022.

⁷⁷Hasil *Wawancara* dengan Bapak Mansur Siregar (55 Tahun), Selaku Pengawas Madrasah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 19 Mei 2022.

⁷⁸Hasil *Wawancara* dengan Ibu Khairani Rasepa Pohan (28 Tahun), Selaku Staf Umum Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 23 Mei 2022

Selaras dengan itu, Ibu Masriani Pasaribu mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan bank syariah hanya untuk menabung jangka panjang karena tidak terdapat potongan dalam hal tabungan. Dan saya menggunakan bank konvensional untuk kebutuhan sehari-hari, seperti, transfer, jual beli barang online, penarikan uang melalui ATM, karena bank konvensional sangat mudah di jangkau dan juga karena memang dalam bisnis suami semua pelanggan yang bekerja sama kebanyakan menggunakan bank konvensional, karena kebanyakan orang China, dan anak-anak juga menggunakan bank konvensional karena biaya transfer nya lebih murah dan ATM nya mudah di jumpai yaitu bank BRI”.⁷⁹

d. Promosi (*promotion*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samsul kamal mengatakan bahwa:

“Promosi yang disampaikan pihak bank syariah, kurang maksimal karena pihak bank tidak memberikan informasi tentang dampak negatif dari sistem riba yang menjadi pembeda bank konvensional dengan bank syariah, jadi belum mampu merubah pemikiran Aparatur Sipil Negara dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah”.⁸⁰

Senada dengan itu, Ibu Harlina Amelinda mengenai promosi menyatakan bahwa:

“Pada saat ini sosialisasi atau promosi yang dilakukan pihak bank syariah masih kurang, karena pihak bank saat melakukan promosi hanya berjumpa dengan atasan-atasan saja tidak mempromosikan secara langsung kepada Aparatur Sipil Negara, jadi kami tidak begitu mengetahui mengenai kesyariahan bank syariah tersebut dan saya mengetahui bank syariah hanya dari keluarga dan brosur yang diberikan pihak bank syariah”.⁸¹

Lain halnya dengan Ibu Nurhawa Pohan mengatakan bahwa:

“Seharusnya bank syariah melakukan kerja sama dengan para ulama dalam mempromosikan bank syariah ini, karena ulama bisa menjadi panutan bagi

⁷⁹Hasil *Wawancara* dengan Masriani Pasaribu (32 Tahun) Selaku Staf Bimas Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 24 Mei 2022.

⁸⁰Hasil *Wawancara* dengan Bapak Samsul Kamal (55 Tahun), Selaku Kasi Bimas Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 21 Mei 2022.

⁸¹Hasil *Wawancara* dengan Ibu Harlina Amelinda (48 Tahun), Selaku Bimas Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 21 Mei 2022.

Aparatur sipil Negara untuk mempromosikan langsung bank syariah, karena promosi yang disampaikan bank syariah melalui media elektronik, iklan maupun secara langsung belum menyampaikan jelas mengenai kesyariahnya, promosi yang mereka sampaikan lebih menonjolkan produknya bukan nilai kesyariahnya”.⁸²

e. Orang (*people*)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hamdan Batubara mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan bank syariah sudah lumayan bagus, ketika kita datang ke bank syariah satpam langsung sigap menyambut nasabah dengan mengucapkan Salam dan menayai apa yang kita butuhkan dan juga kita dilayani dengan ramah oleh para karyawan bank tersebut”.⁸³

Senada dengan itu, Bapak Fahrul Sanawi mengatakan bahwa:

”Pelayanan yang bank syariah berikan sudah cukup bagus, seperti satpam, *customer service*, *teller* nya ramah dan sopan ketika melayani nasabahnya dan saya mengambil gaji memang dari bank syariah”.⁸⁴

Pendapat lain datang dari Bapak Suhairi mengatakan bahwa:

”Sebenarnya pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah sudah cukup baik, namun waktu untuk memberikan pelayanan, seperti transaksi dan lain sebagainya itu masih sangat lama dan membutuhkan proses yang panjang, sehingga merusak jam kerja sebagai ASN yang juga bekerja di kantor. Bank syariah sering sekali mengalami kerusakan jaringan, dan juga SDM yang ada di bank syariah masih terbilang kurang, seharusnya bank syariah menambah karyawan khususnya dibagian teller, dan *customer service* agar pelayanan yang diberikan semakin cepat dan tidak memakan waktu yang lama”.⁸⁵

f. Keadaan Fisik (*Physical Evidence*)

Wawancara dengan Ibu Deviana Piliang, menyatakan bahwa:

⁸²Hasil *Wawancara* dengan Ibu Nurhawa Pohan (53 Tahun), Selaku Staf Bimas Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 21 Mei 2022.

⁸³Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hamdan Batubara (48 Tahun), Selaku Kasi Perencanaan Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022.

⁸⁴Hasil *Wawancara* dengan Bapak Fahrul Sanawi (53 Tahun), Selaku Kasi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 20 Mei 2022.

⁸⁵Hasil *Wawancara* dengan Bapak Suhairi (38 Tahun), Selaku Staf Keuangan Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022.

“Pada saat ini ASN tidak terlalu sulit menemukan bank syariah karena bangunan fisik bank syariah tidak terlalu jauh dari kantor Kemenag, namun lahan parkir di area bank syariah sangat kecil dan kendaraan sepeda motor tidak ditata rapi, sehingga kendaraan roda empat sangat susah parkir karena lahan parkir yang terbatas ini menjadi kendala bagi ASN jika ingin ke bank syariah langsung karena lahan parkirnya yang kurang”.⁸⁶

Pandangan lain datang dari Ibu Febri Handayani menyatakan

bahwa:

“Aparatur Sipil Negara tidak terlalu menemukan bangunan kantor bank syariah karena bank syariah yang ada di Kabupaten Tapanuli Selatan masih sangat Minim dan Jaringan mesin ATM sangat terbatas tidak sebanyak bank konvensional. Namun bank syariah yang ada pada saat ini sudah memadai jika dilihat dari segi Fisik seperti bangunan, peralatan, logo dan lain sebagainya”.⁸⁷

g. Proses (*Process*)

Wawancara dengan Bapak Salman Paris Siregar mengatakan

bahwa:

“Sebenarnya proses atau prosedur bank syariah masih terbilang lama/lambat, apalagi dalam hal pembukaan rekening baru. Jika ingin dapat bersaing dengan bank konvensional, seharusnya bank syariah berani menanam modal dalam hal teknologi perbankannya, agar proses transaksi di bank syariah dapat sesuai keinginan Aparatur Sipil Negara”.⁸⁸

Pendapat lain datang dari Bapak Zulham Saputra, mengenai

teknologi bank syariah mengatakan bahwa:

“Teknologi yang ada di perbankan syariah sekarang ini sudah cukup memadai, akan tetapi informasi mengenai teknologi tersebut belum tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat banyak, sehingga masih

⁸⁶Hasil *Wawancara* dengan Ibu Deviana Piliang (48 Tahun), Selaku Bendahara Keuangan Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 21 Mei 2022.

⁸⁷Hasil *Wawancara* dengan Ibu Febri Handayani (40 Tahun), Selaku Staf Umum Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 22 Mei 2022.

⁸⁸Hasil *Wawancara* dengan Bapak Salman Paris Siregar (51 Tahun), Selaku Staf Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 23 Mei 2022.

banyak yang beranggapan bahwasannya teknologi yang ada di bank syariah masih tertinggal jika dibandingkan dengan bank konvensional”.⁸⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa produk yang ditawarkan bank syariah belum mempunyai nilai tambah dan *Benefit* untuk penggunaannya bahkan produk yang ditawarkan hampir sama saja dengan bank konvensional. ASN masih memiliki *Image* yang mahal terhadap harga (*price*) produk bank syariah. Lokasi bank syariah yang ada pada saat ini belum tersebar luas khususnya di kabupaten Tapanuli selatan sehingga sulit untuk di temukan, promosi yang dilakukan pihak bank syariah masih seputar menjual produknya saja sedangkan ASN menginginkan teknologi yang baik khususnya di bank syariah agar dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada umumnya membuka rekening dan pembiayaan di bank syariah membutuhkan waktu yang relatif lama sehingga mengganggu kegiatan bekerja para pegawai ASN.

2. Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi ASN dalam Memilih Dan Menggunakan Jasa Bank Syariah

a. Faktor Budaya

Wawancara dengan Bapak Ahmad Fauzi mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan jasa bank konvensional dalam hal penarikan gaji dan juga konsumsi seperti mesin ATM dll, karena gaji yang saya terima itu menggunakan jasa bank konvensional dan saya menggunakan jasa bank syariah sesuai keperluan saja”.⁹⁰

⁸⁹Hail *Wawancara* dengan Bapak Zulham Saputra (30 Tahun), Selaku Staf Penyelenggara Zakat Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 24 Mei 2022.

⁹⁰Hasil *Wawancara* dengan Bapak Ahmad Fauzi (38 Tahun), Selaku Staf Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022.

Pendapat lain datang dari Bapak Lembang Siregar mengatakan

bahwa:

“Saya menggunakan bank konvensional karena gaji yang diterima melalui bank konvensional, sedangkan tunjangan kinerja menggunakan bank syariah dan saya menabung di bank syariah agar terhindar dari riba”.⁹¹

Senada dengan itu Bapak Misdarwin mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan bank konvensional dalam hal penarikan gaji karena kantor tempat saya bekerja menjalin kerja sama dengan bank konvensional, dan menggunakannya hanya sebatas menarik gaji dan jasa transfer saja, sisanya dialihkan ke bank syariah”.⁹²

b. Faktor sosial

Wawancara dengan Ibu Hasnah Kholijah menyatakan bahwa:

“Saya tertarik menggunakan bank syariah karena adanya dorongan dari teman-teman yang memang sudah lama menabung dan melakukan pembiayaan di bank syariah, oleh karena itu penghasilan saya yang lain saya simpan di bank syariah”.⁹³

Wawancara dengan Ibu Wahyuni Harahap mengatakan:

“Ketertarikan saya menggunakan bank syariah, karena tetangga saya bekerja di salah satu bank syariah, beliau menyarankan saya untuk menabung di bank syariah dan mengatakan keunggulan-keunggulan bank syariah, oleh sebab itu saya tertarik dan mulai menabung di bank syariah”.⁹⁴

c. Faktor Psikologis

Hasil wawancara dengan Ibu Juliarni mengatakan bahwa:

“Dengan adanya pembiayaan yang tidak terlalu membebani nasabah sejak awal akan kewajiban membayar angsuran atau biaya secara tetap. Ini dapat

⁹¹Hasil *Wawancara* dengan Bapak Lembang Siregar (52 Tahun), Selaku Staf Pendidikan Madrasah Kemenag, Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022.

⁹²Hasil *Wawancara* dengan Bapak Misdarwin (52 Tahun), Selaku Penyelenggara Syariah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022.

⁹³Hasil *Wawancara* dengan Ibu Hasnah Kholijah (42 Tahun), Selaku Analisis Kepegawaian Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 3 Juni 2022.

⁹⁴ Hasil *Wawancara* dengan Ibu Wahyuni (50 Tahun), Selaku Ajudan Kakan Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 27 Mei 2022.

memberikan kelapangan Psikologis (perasaan) yang dibutuhkan nasabah untuk mencari uang pembayaran angsuran secara tenang”.⁹⁵

d. Faktor Kepercayaan

Hasil wawancara dengan Bapak H.Hilman mengatakan bahwa:

“Sebenarnya saya percaya bahwa bank syariah tempat menyimpan uang dan penyaluran gaji yang aman untuk pegawai ASN, apalagi kita sebenarnya dianjurkan untuk menggunakan bank syariah agar menjalankan syariat Islam secara kaffah. Namun pihak bank syariah sering sekali membuat kami merasa kecewa, mereka menjanjikan kami akan sesuatu namun pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau yang dikatakan sehingga menyebabkan kami beralih menggunakan bank Konvensional dalam hal penarikan gaji”.⁹⁶

Senada dengan itu Ibu Enni Latifah Harahap mengatakan bahwa:

“Bank syariah memang menganut sistem bagi hasil namun pada kenyataannya perhitungan bagi hasilnya tidak jelas, dan saya rasa sama saja dengan bank konvensional, bahkan lebih mahal angsuran pembiayaan bank syariah dari pada bank konvensional”.⁹⁷

Wawancara dengan Bapak Abdul Rahma Sopri mengatakan

bahwa:

“Saya memang menggunakan jasa bank syariah dalam hal menabung namun saya masih ragu dalam perhitungan bagi hasil yang diberikan pihak bank syariah karena angsurannya selalu tetap, dan dalam hal penyaluran sedekah tidak ada kejelasan kepada siapa dana tersebut di salurkan jika kita menggunakan BSI mobile”.⁹⁸

Pendapat lain dari Ibu Siti Norma Hartati mengatakan bahwa:

“Bahwa sistem bagi hasil yang diterapkan bank syariah sudah hampir sesuai dengan prinsip syariah, dan bank syariah merupakan tempat yang aman untuk menyimpan dana, dan melakukan pembiayaan,serta penarikan gaji, karena di bank syariah menggunakan akad yang jelas dan tidak adanya

⁹⁵Hasil *Wawancara* dengan Ibu Juliarni (41 tahun), Selaku Seksi Pengawas Madrasah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022.

⁹⁶Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hilman (55 Tahun), Selaku Kepala Tata Usaha Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 12 Mei 2022.

⁹⁷Hasil *Wawancara* dengan Ibu Enni Latifah Harahap (50 Tahun), Selaku Staf Kepegawaian Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 13 Mei 2022.

⁹⁸Hasil *Wawancara* dengan Bapak Abdul Rahmah Sopri (38 Tahun), Selaku Staf Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 12 Mei 2022.

admisnistrasi perbulan jika kita menggunakan tabungan dengan akad wadi'ah".⁹⁹

e. Faktor Minimnya Informasi

Wawancara dengan Bapak Sutardi mengatakan bahwa:

"Saya sebenarnya kurang paham apa itu bank syariah serta produk-produknya, karena bank syariah sangat jarang digunakan di lingkungan saya dan sangat jarang di jumpai".¹⁰⁰

Senada dengan itu, Bapak Hajairin mengatakan bahwa:

"Kurangya informasi serta sosialisasi yang di berikan bank syariah sehingga menyebabkan pemahaman masyarakat atau ASN beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama saja. Hal ini bisa menimbulkan persepsi-persepsi kurang baik bagi bank syariah, pengetahuan yang kurang mengenai bank syariah akan menjadi alasan bagi masyarakat atau ASN untuk tidak memilih ataupun menggunakan jasa bank syariah yang sudah jelas menganut prinsip syariah".¹⁰¹

f. Faktor Prosedur Bank

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Edi Gustian mengatakan

bahwa:

"berurusan dengan yang namanya lembaga keuangan (bank) tentu membutuhkan waktu yang cukup lama, yang disebabkan oleh antrian yang panjang. Kadang ketika saya membutuhkan uang atau keperluan mendesak pada saat jam kantor dan ingin buru-buru hal ini sangat mempersulit karena saya harus melakukan antri karena prosesnya yang ribet dan lama".¹⁰²

Wawancara dengan Ibu Suci Mentari mengatakan bahwa:

"Ketika mendaftar atau membuka tabungan di bank syariah saja kita harus antri yang lama, menyimpan dana juga harus antri dan memang ketika ingin mengambil uang di atm tanpa buku tabungan bisa dilakukan di ATM yang

⁹⁹Hasil *Wawancara* dengan Ibu Siti Norma Hartati (48 tahun), Selaku Staf Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, 13 Mei 2022.

¹⁰⁰Hasil *Wawancara* dengan Bapak Sutardi (52 Tahun), Selaku Satpam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 14 Mei 2022.

¹⁰¹Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hajairin (50 Tahun), Selaku Pengawas PAI Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 15 Mei 2022.

¹⁰²Hasil *Wawancara* dengan Bapak Edi Gustian (45 Tahun), Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022.

disediakan bank syariah akan tetapi saya harus menempuh jarak yang lumayan jauh dari tempat tinggal karena jumlah ATM bank Syariah di wilayah Kabupaten Tapanuli Selatan ini masih sangat terbatas. Oleh karena itu saya lebih menggunakan bank konvensional untuk keperluan konsumsi karna selain, mudah di dapati, prosesnya sangat cepat”¹⁰³.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai ASN menggunakan jasa bank konvensional karena di haruskan oleh instansi atau pimpinan tempat mereka bekerja untuk penyeragaman rekening pengambilan gaji, inilah faktor yang menjadi kebiasaan dengan bank konvensional. Namun walaupun gaji yang diterima kebanyakan dari bank konvensional tapi tidak menutup kemungkinan bagi ASN untuk menggunakan jasa bank syariah. Adapun ASN yang menggunakan jasa bank syariah itu dipengaruhi oleh faktor lingkungan, seperti keluarga, teman, dan lingkungan. Pada saat ini bank syariah belum mendapat kepercayaan sepenuhnya dari ASN karena ketidakjelasan dalam proses dan prosedur bagi hasilnya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Persepsi Aparatur Sipil Negara dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah.

Persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah yang dikaitkan dengan teori bauran pemasaran 7P yaitu: Peneliti menyimpulkan bahwa persepsi ASN mengenai produk yang ditawarkan bank syariah belum mempunyai nilai tambah dan *Benefit* untuk penggunaanya, bahkan produk yang di tawarkan hampir sama saja dengan bank konvensional yang

¹⁰³Hasil *Wawancara* dengan Ibu Suci Mentari (29 Tahun), Selaku Staf Pendidikan Madrasah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 14 Mei 2022.

membedakannya hanya nama dan bentuk kemasannya saja. Pada nyatanya, praktik yang dilakukan oleh sebagian bank syariah pada produk yang ditawarkan, belum sepenuhnya sesuai dengan konsep dasar bank syariah itu sendiri. Hal ini bisa terjadi karena SDM yang belum sepenuhnya memahami teori dan konsep dari bank syariah tersebut. Hal ini menyebabkan Pegawai ASN belum sepenuhnya menggunakan jasa bank syariah. Pegawai ASN mau menggunakan produk bank syariah apabila bisa memberikan keuntungan dibandingkan dengan produk bank konvensional.

Aparatur Sipil Negara masih memiliki *Image* yang mahal terkait harga terhadap produk bank syariah. Hal ini menjadi bahan pertimbangan ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah. Begitupun mengenai tempat (*place*), dapat peneliti simpulkan bahwa Bank syariah belum tersebar luas dan merata di berbagai tempat khususnya di Kabupaten Tapanuli Selatan. Namun lokasi kantor bank syariah yang sudah ada pada saat ini, mudah dijangkau oleh angkutan umum, namun perbankan syariah harus lebih memperhatikan sarana pendukung seperti lahan parkir dan mesin ATM. Pada masa sekarang ini bank syariah belum mampu untuk membuka jaringan kantor di seluruh Kabupaten maupun Kecamatan. Seharusnya bank syariah mampu dan berani menjadi nahkoda dalam mengembangkan ekonomi umat. Karena terbatasnya jaringan mesin ATM menyebabkan adanya beban biaya yang dikenakan terhadap nasabahnya, sehingga tidak kompetitif dalam menarik nasabah.

Kegiatan sosialisasi atau promosi yang dilakukan bank syariah masih seputar menjual produknya saja, ketidakefektifan dalam membujuk, mempengaruhi konsumen khususnya pegawai ASN disebabkan karena kurang tepatnya bank syariah dalam pemilihan media kegiatan promosi. Seharusnya kegiatan promosi yang dilakukan menjelaskan dampak riba dalam kehidupan dan ekonomi. Salah satu media yang efektif selain melalui media elektronik dan cetak dalam mempromosikan bank syariah kepada masyarakat adalah dengan menjalin kerja sama dengan para ulama, dengan cara memanfaatkan jasa para ulama agar mau mempromosikan bank syariah pada saat ulama tersebut berdakwah, karena informasi yang didapat dari mulut ke mulut lebih efektif untuk membentuk opini masyarakat banyak dalam mempromosikan bank syariah.

Aparatur Sipil Negara menginginkan teknologi yang baik khususnya di bank syariah yang ada di Kabupaten Tapanuli Selatan ini, agar bisa bertransaksi secara online dimana saja dan kapan saja dan juga dapat menggunakan mesin ATM dimana saja yang tersebar di pusat-pusat keramaian. Dibutuhkannya penginformasian yang baik mengenai teknologi yang ada di bank syariah seperti brosur, iklan, pamflet ataupun melakukan sosialisasi secara terus menerus pada setiap kantor cabang bank syariah.

Dilihat dari Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah juga sudah cukup bagus. Namun waktu pelayanan dalam melakukan transaksi di bank syariah masih terbilang lama, karena terbatas oleh jaringan dan sumber daya manusia (karyawan) bank yang masih terbilang sedikit. Bank syariah masih

mengunggulkan keadaan fisik seperti bangunan untuk mempengaruhi sikap ASN dan belum dapat menjual produk dan juga konsep yang sesuai dengan syariah. Bangunan fisik seperti peralatan perlengkapan, logo, warna, merupakan unsur yang ada di dalam *Physical evidence* yang bisa mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan memilih dan menggunakan jasa suatu bank.

Aparatur Sipil Negara berpandangan bahwa membuka rekening baru, dan juga melakukan pembiayaan di bank syariah pada umumnya masih memerlukan proses yang relatif lama dan rumit. Hal ini merupakan menjadi tugas praktisi perbankan syariah untuk mempermudah dan menyederhanakan proses dan juga prosedur pengajuan pembiayaan agar mampu meningkatkan daya saing, akan tetapi tetap didasarkan pada prinsip kehati-hatian dalam pemberian pembiayaan. Pada saat ini pelayanan dan juga IT di bank syariah sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan yang memuaskan (*Service Satisfaction*) pada nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian saudara Immamuddin yang berjudul “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai Kantor Kementerian Agama Lombok Timur)” dan penelitian saudari Lenni Sriani yang berjudul “Persepsi Guru Agama Islam Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Guru Agama di beberapa SD Kecamatan Padangsidimpuan Utara)” dan penelitian saudari Farida Catur Wijayanti yang berjudul “Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Pra Purna Kementerian Agama Kabupaten Madiun Pada Penggunaan Produk Pembiayaan Pensiun Bank Syariah bahwa Faktor-faktor yang melatar

belakangi Persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan bank syariah yaitu karena faktor budaya organisasi dimana tempat pegawai ASN tersebut bekerja dan juga Faktor sosial yang disebabkan oleh dorongan dari luar yaitu teman, keluarga dan lingkungan sekitar.

Bagaimanapun alasan ataupun persepsi pegawai ASN yang telah peneliti kemukakan di atas, peneliti kembalikan lagi terhadap apa yang menjadi tujuan ataupun niatan dari ASN tersebut. Apabila ASN mengambil keputusan yang tujuannya untuk mendapatkan keuntungan dari bunga bank konvensional, maka hal itu tidak dibenarkan dalam ajaran agama Islam. Islam melarang segala jenis riba, di dalam Al-Quran dinyatakan dengan tegas bahwa riba hukumnya haram dalam QS. Al-Baqarah (2:275):

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ
مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ
وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ۗ



“Orang-orang yang makan (mengambil) riba, tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, **Padahal Allah**

telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Menurut Tafsir Al-Ahkam menjelaskan bahwa adapun riba itu terbagi atas dua macam, yaitu riba jahiliyah yang disebut *riba nasi'ah* dan *riba fadhal*. *Riba nasi'ah* seperti seseorang yang berutang seribu rupiah yang mesti dibayar dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, tetapi tidak terbayar olehnya pada waktu itu. *Riba fadhal* sebagaimana yang dijelaskan dalam hadis Ubbadah bin Shamit laramgam menjual emas dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, syair dengan syair, garam dengan garam, kecuali satu rupa dengan satu rupa dibayar tunai, maka barang siapa yang menambah dan meminta tambahan, sesungguhnya dia telah melakukan riba.¹⁰⁴

Dari ayat diatas dapat menjelaskan bahwasannya Allah telah melarang Umat Islam untuk melakukan transaksi yang mengandung unsur riba (tambahan). Namun apabila terpaksa melakukan penarikan gaji melalui bank konvensional, menurut penelitian hal itu tidak masalah asalkan tidak mengambil bunganya. Karena yang dilarang dalam agama Islam ialah bunga bank.

2. Faktor-faktor Yang Melatarbelakangi Persepsi ASN Dalam Memilih Dan Menggunakan Jasa Bank Syariah

Faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN memilih dan menggunakan jasa bank syariah tidak lepas dari budaya organisasi yang mana ASN diharuskan oleh instansi tempat mereka bekerja untuk membuka tabungan dan harus mempunyai rekening bank yang sudah ditetapkan oleh atasan (Kakan) untuk mempermudah dalam hal penarikan gaji khususnya. Inilah faktor yang menjadi kebiasaan dengan bank konvensional. Alasan seperti inilah yang

¹⁰⁴Mohammad Aldi Almakmur, *Tafsir Ayat Ahkam*, (Riau: SUSKA PRESS, 2008), hlm. 224.

membuat pegawai ASN terbiasa dengan bank yang sudah mereka gunakan dari pertama hingga sekarang, selain itu mereka juga terbiasa dengan pelayanan cepat dan baik yang diberikan oleh pihak bank konvensional.

Ketika seseorang mengetahui atau mendengar mengenai *brand* tertentu yang telah mengalami proses *encoding* pada sebelumnya, menurut pendapat pegawai ASN yang mengalami perkembangan adalah perbankan konvensional yang diberikan label syariah yang pada faktanya tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Perbankan syariah masih muncul baru-baru ini jika dibandingkan dengan bank konvensional. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwasannya *brand images* syariah tidak menjadi faktor ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank syariah.

Walaupun gaji ASN dari bank konvensional tapi tidak menutup kemungkinan bagi pegawai ASN untuk menggunakan jasa bank syariah, sebagian dari ASN yang mengetahui apa itu bank syariah, ia akan mengalihkan gajinya ke bank syariah agar terhindar dari riba dan menjalankan syariat Islam yang *Kaffah*. Dari hal ini dapat diketahui bahwa sosialisasi dari bank syariah sangat disarankan untuk mengkomunikasikan mekanisme bank syariah kepada ASN agar mereka tidak cenderung bersikap pasif.

Faktor sosial mempengaruhi konsumen untuk memilih dan menggunakan jasa bank syariah. Timbulnya dorongan untuk memilih menggunakan bank syariah di pengaruhi oleh lingkungan sekitar yaitu: keluarga, teman dekat, tetangga dan lain-lain. Keluarga bisa sangat mempengaruhi perilaku konsumen

(pembeli). Keputusan seseorang untuk memilih menggunakan jasa bank syariah juga dapat di pengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti usia.

Bank syariah belum mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari para pegawai ASN yang disebabkan ketidakjelasan dalam proses atau pun prosedur bagi hasilnya, oleh karena itu sosialisasi mengenai sistem bank syariah sangat dianjurkan agar dapat merubah persepsi ataupun *Minsed* ASN untuk lebih dapat menerima Bank syariah. Prosedur bank yang ribet, lama dan prosesnya yang panjang memperlambat ASN dalam kegiatan bekerja, jadi dengan menyimpan dana di bank syariah membuat aktivitas atau pun pekerjaan mereka menjadi tertunda. Meskipun bank syariah menjamin keamanan dana pegawai ASN seharusnya bank syariah lebih memprioritaskan pegawai ASN yang sudah berinvestasi ataupun yang sudah menggunakan jasa perbankan syariah agar mereka merasa senang dan aman menjalin kerja sama dengan pihak bank syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian saudara Immamuddin yang berjudul “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai Kantor Kementerian Agama Lombok Timur)” dan penelitian saudari Lenni Sriani yang berjudul “Persepsi Guru Agama Islam Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Guru Agama di beberapa SD Kecamatan Padangsidimpuan Utara)” dan penelitian saudari Farida Catur Wijayanti yang berjudul “Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Pra Purna Kementerian Agama Kabupaten Madiun Pada Penggunaan Produk Pembiayaan Pensiun Bank Syariah bahwa persepsi ASN terhadap penggunaan jasa bank syariah sudah cukup baik dilihat dari pelayanan dan

biaya administrasi yang diberikan, ASN mengetahui bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip bagi hasil yang tidak memberaktkan pihak- yang melakukan akad, namun masih ada sebagian ASN yang beraanggapan bahwa bank syariah dengan bank konvensional itu sama saja serta masih ada ASN yang belum memahami mengenai istilah-istilah yang diterapkan di bank syariah yang disebabkan kurangnya pengetahuan ASN serta kurangnya promosi ataupun sosialisasi yang dilakukan pihak bank syariah.

BAB V

PENUTUP

D. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi ASN Terhadap Penggunaan Jasa bank syariah sudah cukup baik, karena pelayanan yang diberikan bank syariah dan juga biaya administrasi yang cukup ringan. Pegawai ASN juga mengetahui bahwa bank syariah itu merupakan lembaga keuangan syariah yang menjalankan kegiatan operasionalnya dengan sistem bagi hasil yang bebas akan unsur riba, sehingga tidak merugikan ataupun memberatkan pihak-pihak yang melakukan akad.

Pegawai ASN berpandangan bahwa bank syariah merupakan tempat transaksi keuangan dengan prinsip Islam yang menguntungkan, karena bank syariah dalam kegiatan transaksinya menerapkan prinsip bagi hasil, jika dibandingkan dengan bank konvensional yang lebih mengutamakan bunga atau riba. Akan tetapi masih ada diantara pegawai ASN yang belum begitu memahami mengenai bank syariah, ada juga masih adayang beranggapan bahwa bank syariah itu sama saja dengan bank konvensional, dan masih ada ASN yang masih kurang memahami dan bingung mengenai istilah-istilah yang di terapkan di bank syariah.

2. Faktor-faktor yang melatarbelakangi persepsi ASN dalam memilih dan menggunakan jasa bank, baik bank syariah tidak lepas dari budaya tempat bekerja (organisasi), dimana pegawai tersebut bekerja. Pada umumnya

pegawai ASN yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan menggunakan jasa bank konvensional karena adanya aturan dari pimpinan (Kakan) dalam hal penyeragaman rekening penerimaan gaji pegawai, akan tetapi setelah menerima gaji dari rekening bank konvensional sebagian dari pegawai ASN mentransfer gaji yang diperoleh ke bank syariah.

Adapun pegawai yang menggunakan jasa bank syariah itu disebabkan oleh faktor sosial, seperti dorongan teman, keluarga dan juga lingkungan tempat tinggal bukan karena faktor religiusitas (keagamaan) dan lain sebagainya. Adapun *brand images* “syariah” yang ada di bank syariah tidak menjadikan alternatif bagi pegawai dalam menarik faktor psikologi ASN, begitu juga dengan kemajuan teknologi dimasa sekarang, bank syariah tidak menjadikan hal ini sebagai sarana untuk mempromosikan produk-produk bank syariah agar menarik pegawai ASN untuk memilih dan menggunakan jasa bank syariah

E. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah diteliti oleh peneliti, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi pembaca dan bagi peneliti selanjutnya, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank Syariah

Kepada pihak bank syariah seharusnya melakukan sosialisasi atau promosi kepada seluruh pegawai Aparatur Sipil Negara secara merata jangan hanya kepada atasan saja, karena masih banyaknya pegawai Aparatur Sipil

Negara yang kurang memahami istilah-istilah akad yang digunakan di dalam bank syariah dan masih ada pegawai Aparatur Sipil Negara yang beranggapan bahwa sama saja antara bank syariah dengan bank konvensional. Bank syariah hendaknya memberikan pemahaman kepada pegawai ASN tentang apa yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah baik dari segi prinsip maupun akadnya.

2. Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara

Kepada pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan, peneliti berharap seharusnya bergabung dengan bank syariah dan memahami apa itu bank syariah yang sebenarnya, apa saja istilah-istilah yang ada di bank syariah, serta apa yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional dan juga pegawai Aparatur Sipil Negara harus mendukung penelitian ini untuk memajukan perbankan syariah yang lebih maju khususnya di Kabupaten Tapanuli Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Pedana Mulya Surana, 2016.
- Ahmad Syaekhu dan Suprianto, *Teori Pengambilan Keputusan*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.
- Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2021.
- Bambang Rudito dkk, *Aparatur Sipil Negara Pendukung Reformasi Birokrasi*, Ed. 1. Jakarta: Kencana, 2016.
- Burhan Bungin, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2021.
- Charles Jackson, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Bandar Lampung: Justice Publisher, 2014.
- Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Departemen Agama RI, *Al Hadi Al-Quran dan terjemahan Per Kata Latin Dan Kode Tajwid*, Jakarta: Al-Hadi Media Krasi, 2015.
- _____, *Al-Quran dan Terjemahannya cet. 8*. Bandung: Diponegoro, 2009
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: ANDI, 2013.
- Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Ismail Nurdin, Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019.
- _____, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- _____, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Prenamedia Group, ed 1. 2010.
- Juliansyah Noor. (2015). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Kadar M.Yusuf Tafsir Tarbawi, *Pesan-Pesan Al-Quran Tentang Pendidikan*, Ed.1,Cet.3. Jakarta: AMZAH, 2017.

- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah*. Padang: Akademia Permata, 2012.
- Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al- Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati, 2022.
- Mamik, *Metode Penelitian*, Jawa Timur: Zifatama Publisher, 2005.
- Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan aplikasinya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Mohammad Aldi Almakmur, *Tafsir Ayat Ahkam*, Riau: SUSKA PRES, 2008.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insan, 2017.
- Nofinawati, *Perbankan Syariah*. Padangsidempuan: Kencana, 2020.
- Nugroho J. Setiadi, *Aplikasi Teori Ekonomi dan Pengambilan Keputusan Manajerial dalam Dunia Bisnis*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Nurmawati, *Perilaku Konsumen dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Kreatif, 2018.
- Onan Marakali Siregar dkk, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah*, Medan: Puspantara, 2020.
- Pinto Setya Mustafa dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Universitas Negeri Malang, 2020.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Rio Budi Prasadja Tan, *Psikologi Pelanan Jasa Hotel, Restoran dan Kafe*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Soejarno Soekarto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012

Sri Santoso Saba rini dkk, *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2021.

Stephen, P. Robbins, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, ed.5. Jakarta: Erlangga, 2002.

Suciati, *Psikologi Komunikasi: Sebuah Tinjauan Teoritis dan Perspektif Islam*, Yogyakarta: Buku Litera, 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.

_____, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

_____, *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.

_____, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Tim Visi Yustivia, "*Undang-Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Dan Peraturan Pemerintah Tentang Kepegawaian Terbaru*", Jakarta: Visi Media, 2015.

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

_____, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Yenni Arfah, *Keputusan Pembelian Produk*, Padangsidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.

Karya Ilmiah

Andi Pasinringi dan Syamsul Bahri. "Persepsi Masyarakat Terhadap Platform Partai Politik Pada Pemilihan Umum, 2019", Dalam *Jurnal KINESIK*, Vol 6, No.2. 2016.

Anita Rahmawaty. "Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk di BNI Syariah Semarang", *Addin*, Vol. 8, No. 1. Februari 2014.

- Aresta Darmanto. Optimalisasi Sumber Pendapatan Asli Daerah dalam pelaksanaan Otonomi Daerah di Kabupaten Kutai Timur, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 4, No 1. 2016.
- Farida Catur Wijayanti, “Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Pra Purna Kementerian Agama Kabupaten Madiun Pada penggunaan Produk Pembiayaan Pensiun Bank Syariah”, *Skripsi*, Madiun: Iain Ponorogo, 2010.
- Hasan, “Analisis Industri Perbankan Syariah di Indonesia”, *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1, No. 1, Juli 2020.
- Imammuddin, “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah” *Jurnal Adh-Dheenar Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 4, No. 1, 2020.
- Junaidi, “Persepsi Masyarakat Untuk Memilih dan Tidak Memilih Bank Syariah”, *Jurnal Fokus Bisnis*, Vol. 14, No. 02, Desember 2015.
- Lenni Sriani, “Persepsi Guru Agama Islam Terhadap Bank syariah (Studi Kasus: Guru Agama di beberapa SD Kecamatan Padangsisimpuan Utara), *Skripsi*: Iain Padangsidempuan, 2020.
- Nandi Supriyanto, dkk, “ Persepsi Aparatur Sipil Negara Kementrian Agama Kabupaten Sintang Terhadap Produk Pembiayaan Bank Kalbar Syariah Cabang Sintang”, *jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 3, No. 1, 2021.
- Nurdania, “Pengaruh Pemahaman Keagamaan dan Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Keputusan Memilih Jasa Bank Syariah”, *Tesis*, Pascasarjana IAIN Parepare, 2021.
- Rasnawati, “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)”, *Tesis*: UIN Alauddin Makasar, 2017.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV. And Offseti, *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, Universitas Islam Negeri Sunan ampel Surabaya, 2013.
- Suparno, “ Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Syiah terhadap Perbankan Syariah sebagai Lembaga Keuangan Syariah”, *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, Vol 2, No. 1, Januari 2009.
- Zakaria. (2019). ”Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah”, *Skripsi*, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.

Sumber Wawancara

Hasil *Observasi dan Wawancara* dengan Bapak Hilman (55 Tahun), Selaku Kepala Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan, Senin 29 November 2021

Hasil *Observasi dan wawancara* dengan Badarul Hamzah (51 Tahun), Selaku Kepegawaian Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, Jumat 26 November 2021

Hasil *Observasi dan Wawancara* dengan Ibu Deviana Piliang (48 tahun), Selaku Bendahara Keuangan Kemenag Kabupaten tapanuli Selatan, Kamis 25 November 2021

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hilman Mhd. Akhyaruddin (50 Tahun), Selaku Kasi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Nurhaidah Harahap (39 Tahun), Selaku Kordinator Umum Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 19 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Mansur Siregar (55 Tahun), Selaku Pengawas Madrasah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 19 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Khairani Rasepa Pohan (28 Tahun), Selaku Staf Umum Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 23 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Masriani Pasaribu (32 Tahun) Selaku Staf Bimas Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 24 Mei 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Samsul Kamal (55 Tahun), Selaku Kasi Bimas Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 21 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Harlina Amelinda (48 Tahun), Selaku Bimas Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 21 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Nurhawa Pohan (53 Tahun), Selaku Staf Bimas Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 21 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hamdan Batubara (48 Tahun), Selaku Kasi Perencanaan Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Fahrul Sanawi (53 Tahun), Selaku Kasi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 20 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Suhairi (38 Tahun), Selaku Staf Keuangan Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18 Mei 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Febri Handayani (40 Tahun), Selaku Staf Umum Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 22 Mei 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Salman Paris Siregar (51 Tahun), Selaku Staf Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 23 Mei 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Zulham Saputra (30 Tahun), Selaku Staf Penyelenggara Zakat Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 24 Mei 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Ahmad Fauzi (38 Tahun), Selaku Staf Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Lembang Siregar (52 Tahun), Selaku Staf Pendidikan Madrasah Kemenag, Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Misdarwin (52 Tahun), Selaku Penyelenggara Syariah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Haznah Kholijah (42 Tahun), Selaku Analisis Kepegawaian Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 3 Juni 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Wahyuni (50 Tahun), Selaku Ajudan Kakan Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 27 Mei 2022.

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Juliarni (41 tahun), Selaku Seksi Pengawas Madrasah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 2 Juni 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hilman (55 Tahun), Selaku Kepala Tata Usaha Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 12 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Enni Latifah Harahap (50 Tahun), Selaku Staf Kepegawaian Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 13 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Abdul Rahmah Sopri (38 Tahun), Selaku Staf Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 12 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Siti Norma Hartati (48 tahun), Selaku Staf Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, 13 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Sutardi (52 Tahun), Selaku Satpam Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 14 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Hajairin (50 Tahun), Selaku Pengawas PAI
Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 15 Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Bapak Edi Gustian (45 Tahun), Selaku Kasi
Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 18
Mei 2022

Hasil *Wawancara* dengan Ibu Suci Mentari (29 Tahun), Selaku Staf Pendidikan
Madrasah Kemenag Kabupaten Tapanuli Selatan, 14 Mei 2022.

Sumber Internet

<https://kemenag.go.id>

[https://sumut.kemenag.go.id/Profil Sejarah](https://sumut.kemenag.go.id/Profil%20Sejarah)

<https://simpeg.kemenag.go.id>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Putri Handayani Silitonga
Tempat/Tanggal Lahir : Batahan, 27 Maret 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 5 dari 6 Bersaudara
Alamat : Pasar Baru Batahan
Telepon/Hp : 082297922745
Kewarganegaraan : Indonesia
E-Mail : putrisilitonga1017@gmail.com

II. PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 : SD N 142710 Batahan
Tahun 2012-2015 : SMP N 1 Batahan
Tahun 2015-2018 : SMA N 1 Batahan
Tahun 2018-2023 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary

III. IDENTITAS ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Soritrua Silitonga
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Wartini
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

IV. PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3.87
Judul Skripsi : Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap
Penggunaan jasa bank Syariah (Studi Pada
Pegawai di kantor Kementerian Agama
Kabupaten Tapanuli Selatan)

V. Motto Hidup

“JALANI HIDUP YANG KAU SUKAI, SUKAI HIDUP YANG KAU JALANI”

DOKUMENTASI

Wawancara dengan beberapa Pegawai Aparatur Sipil Negara di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 1 : Hasil Wawancara dengan Bapak Hilman selaku Kepala Sub Bagian
Tata Usaha di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 2 : Hasil Wawancara dengan Bapak Badarul Hamzah selaku Kepala
Seksi Kepegawaian di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 3 : Hasil Wawancara dengan Ibu Nurhaidah Harahap Selaku Staf Umum di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 4: Wawancara dengan Bapak Sutardi selaku Satpam di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 5: Wawancara dengan Ibu Enni Latifah Selaku Staf Kepegawaian Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 6: Wawancara dengan Ibu Sahidah Rahma selaku Staf Pendidikan Madrasah di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 7: Wawancara dengan Bapak Hilman Akhyaruddin selaku Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 8: Wawancara dengan Ibu Herlina Amelinda selaku Staf Bimbingan Masyarakat Islam di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 9: Wawancara dengan Bapak Lembang Siregar selaku Staf Pendidikan Madrasah di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 10: Wawancara dengan Ibu Khairani Rasepa Pohan selaku Staf Umum di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 11: Wawancara dengan Bapak Mansur Siregar selaku Pengawas Pendidikan Agama Islam di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan



Gambar 12: Wawancara dengan Ibu Suci Mentari selaku Staf Pendidikan Madrasah di Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Selatan