



**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH (Studi Kasus Dosen FEBI
UIN SYAHADA Padangsidimpuan)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**OKTA YOLANDA
NIM. 17 401 00270**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2022



**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH (Studi Kasus Dosen FEBI UIN
SYAHADA Padangsidempuan)**

SKRIPSI

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

Oleh

**OKTA YOLANDA
NIM 17 401 00270**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI**

HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2022



**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH (Studi Kasus Dosen FEBI
UIN SYAHADA Padangsidimpuan)**

SKRIPSI

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

Oleh

**OKTA YOLANDA
NIM. 17 401 00270**

PEMBIMBING I

**Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002**

PEMBIMBING II

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2022



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. OKTA YOLANDA
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Agustus 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SYAHADA
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. OKTA YOLANDA yang berjudul "Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan) " 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.

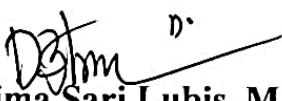
Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002


Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : OKTA YOLANDA

NIM : 17 401 00270

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah

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

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

Padangsidempuan, 30 Agustus 2022

Saya yang Menyatakan,



**OKTA YOLANDA
NIM. 17 401 00270**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : OKTA YOLANDA
NIM : 17 401 00270
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.


Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 30 Agustus 2022

Yang menyatakan,




OKTA YOLANDA
NIM. 17 401 00065



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

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5SihitangPadangsidimpuan 22733


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

Website:uinsyahada.ac.id


DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Okta Yolanda
NIM : 17 401 00270
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
JudulSkripsi : Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan)

Ketua,



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si.
NIP. 197905252006041004


Sekretaris,



Nofinawati, M.A.
NIP. 198211162011012003

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si.
NIP. 197905252006041004


Nofinawati, M.A.
NIP. 198211162011012003


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


Sry Lestari, S.E.I., M.E.I.
NIP. 198905052019032008

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa, 06 Desember 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d-Selesai
Hasil/Nilai : Lulus / 68,5 (C)



**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 Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI
KASUS DOSEN FEBI UIN SYAHADA
PADANGSIDIMPUAN)**

**NAMA : OKTA YOLANDA
NIM : 17 401 00270
TANGGAL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023
IPK : 3.34
PREDIKAT : SANGAT MEMUASKAN**

Telah Dapat Diterima Untuk Memenuhi
Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 01 Maret 2023



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

ABSTRAK

NAMA : Okta Yolanda
NIM : 17 401 00270
JUDUL SKRIPSI : Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah
(Studi Kasus Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan)

Penelitian ini dilatar belakangi karena persepsi masyarakat masih jauh dari harapan yang diinginkan, karena masih banyak masyarakat yang menganggap perbankan syariah dan konvensional sama saja tanpa ada perbedaan sama sekali, selain itu dari segi fasilitas ATM perbankan syariah masih sangat minim dibandingkan dengan bank konvensional fasilitas ATM nya sudah banyak. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan terhadap keberadaan bank syariah, bagaimana persepsi Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan produk yang ditawarkan bank syariah dan apa saja harapan Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan terhadap bank syariah kedepannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan terhadap bank syariah, untuk mengetahui apakah pelayanan, fasilitas, produk yang ada di bank syariah sudah sesuai dengan yang diharapkan Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan dan untuk mengetahui apa saja harapan Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan terhadap bank syariah kedepannya.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan antrian persepsi dan harapan nasabah, sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan analisis dan persepsi nasabah yaitu membahas tentang persepsi, dan harapan Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan sebanyak 13 orang, subjek tersebut merupakan nasabah pada bank syariah, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian menunjukkan Persepsi Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan adalah Bank syariah itu sudah bagus karna disini mereka lebih mengutamakan pembiayaan produk-produk yang halal, tapi dari segi Pelayanan yang dilakukan bank syariah khususnya di kota Padangsidimpuan kurang respon sehingga disini nasabah sangat kecewa, dan peneliti melihat menurut sebgai dosen mereka kurang respon terhadap mahasiswa yang ingin magang di bank syariah, dan untuk segi ATM masih sangat minim dan susah di jangkau, Harapan Dosen UIN Padangsidimpuan mengenai bank syariah kedepannya agar bisa lebih baik lagi terutama dari segi pelayanan dan dari segi fasilitas seperti ATM Harus segera diperbanyak dan di ekspansi kedaerah daerah ataupun tingkat kecamatan pelosok-pelosok supaya lebih terjangkau dikalangan masyarakat. supaya masyarakat/nasabah amanah loyal terhadap bank syariah supaya menjauhkan persepsi masyarakat terhadap bank syariah yang mengatakan bank syariah sama dengan bank konvensional.

Kata Kunci : *Persepsi, Harapan, Nasabah.*

KATA PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul: “**Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi kasus dosen FEBI IAIN Padangsidimpuan)**” 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 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) 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., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan

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

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Armyn Hasibuan, M.Ag., Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Dr. Replita, M. Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah. Serta seluruh civitas Akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A Selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, SS., S.Ag., M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan..

7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Ismail Lubis dan Ibunda tercinta Sri Herlinda Wati 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 putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Kepada Ahmad Faisal Rangkuti, S.P orang yang istimewa yang selalu membantu, memberikan motivasi, semangat dan memberi dukungan selama perkuliahan penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk sahabat peneliti, Devi Gustiawati, Nur Novianti, Rafidah Handayani, Saadah Lubis, 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.
10. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah-7 mahasiswa angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini selesai.
11. 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 tidak 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, Juni 2022
Peneliti,

OKTA YOLANDA
NIM: 17 401 00270

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	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
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka




ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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



a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dammah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

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

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

c. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....ى.....	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
ى.....ى.....	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
و.....ى.....	<i>ḍommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

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

b. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tsaydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

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

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan

maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata 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	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Batasan Istilah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Analisis	10
a. Pengertian Analisis.....	10
b. Fungsi dan Tujuan Analisis.....	10
2. Persepsi	11
a. Pengertian Persepsi	11
b. Jenis-Jenis Persepsi	12
3. Harapan.....	13
a. Pengertian Harapan	13
b. Komponen-Komponen Harapan	14
4. Nasabah.....	14
a. Pengertian Nasabah.....	14
b. Karakteristik Kebutuhan Nasabah.....	15

5. Bank Syariah.....	15
a. Sejarah Bank Syariah di Indonesia	15
b. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia.....	17
c. Pengertian Bank Syariah.....	19
d. Produk Produk Bank Syariah.....	20
e. Fatwa Dewan Syariah Nasional-MUI	21
B. Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
B. Jenis Penelitian	27
C. Subjek Penelitian	27
D. Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	30
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	35
1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	35
2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI)	36
3. Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI)	36
4. Program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI).....	37
B. Hasil Pengumpulan Data	42
C. Hasil Pengolahan Data.....	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
E. Keterbatasan Penelitian	56
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran II : Pedoman Wawancara

Lampiran IV : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah atau sering disebut perbankan syariah adalah sebagai suatu lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara (*intermediary*) bagi pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kelancaran kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.¹

Bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah, menurut jenis bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah), BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).²

Namun dilihat dari hal tersebut persepsi masyarakat terhadap bank syariah masih jauh dari harapan yang diinginkan, karena banyak masyarakat menganggap perbankan syariah dan konvensional sama saja tanpa ada perbedaan sama sekali, selain itu dari segi fasilitas perbankan syariah seperti ATM masih sangat minim dibandingkan bank konvensional fasilitas ATM nya sudah banyak.

¹Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2020), hlm.5-6.

²Anang Firmansyah dan Andrianto, *Manajemen Bank Syariah, Implementasi teori dan Praktek* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019), hlm 26.

Persepsi merupakan hal yang mempengaruhi sikap, dan sikap akan menentukan perilaku. Dengan kata lain persepsi dapat di simpulkan bahwa persepsi memengaruhi perilaku seseorang atau perilaku merupakan cermin persepsi yang dimiliki, persepsi adalah tanggapan atau gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indra.³

Harapan adalah kondisi seseorang yang dapat yang menginginkan hal-hal tertentu pada masa depan, namun dia sendiri tidak memiliki keyakinan kuat bahwa hal tersebut bisa terjadi, dia pun tidak merasa berdaya untuk mewujudkannya (tidak memiliki kendali) dan tidak memiliki gambaran terkait langkah-langkah konkret apa saja yang perlu dia lalui..⁴

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁵

Kepuasan nasabah menjadi salah satu hal terpenting yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya, perusahaan perlu

³ Sri Santoso Sabarani dkk, *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021), hlm. 24.

⁴ Andra Donatta, ‘ ‘ *Design Your Hope Prinsip dan Langkah Menumbuhkan Harapan Diri Sendiri dan Orang Lain* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm. 48-49.

⁵ Soegeng Wahyoedi Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), hlm. 23.

banyak mendengar nasabah salah satunya misalnya melalui riset kepuasan sehingga perusahaan akan mengetahui harapan-harapan nasabah.⁶

Persepsi konsumen diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan konsumen. Dimana persepsi nasabah pada kualitas layanan baik, nasabah akan berpersepsi positif, demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan buruk nasabah akan berpersepsi negatif.⁷

Dimana disini peneliti menyimpulkan ada beberapa dosen yang berpendapat bahwa persepsi mereka terhadap bank syariah masih sangat jauh dari harapan, menurut dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan bank syariah yang sudah ada belum 100% sesuai dengan harapan yang di inginkan seperti yang kita lihat dari segi ATM masih sangat minim dan susah dijangkau dan dari segi pelayanan juga masih kurang respon sehingga masyarakat banyak yang berpendapat bahwa pelayanan di bank konvensional lebih bagus dibandingkan bank syariah dan juga masih banyak masih banyak masyarakat yang berpendapat bahwa bank syariah dengan bank konvensional sama saja tanpa adanya perbedaan. Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan hanya sedikit yang memiliki waktu luang untuk di wawancarai dikarenakan ada kesibukan lain.

Hasil wawancara dengan Bapak Arbanur Rasyid, M.A selaku Dosen UIN SYAHADA Padangsidimpuan beliau mengatakan bahwa:

⁶Muhammad Fahmi and, Ikrar Putra Setiawan, “*Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah,*” (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), hlm. 10-11. E-book

⁷. Nabila Nailul Muna, “*Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah Vs Bank Konvensional,*” Skripsi IAIN Metro Lampung 2019, 4-5.

Saya pengguna bank syariah, menurut saya keseluruhan dosen FEBI UIN SAYADA juga menggunakan bank syariah karna diwajibkan atau bisa dibidang pengeluaran gaji dosen FEBI UIN SYAHADA hanya bisa ditarik melalui bank syariah. Menurut saya keseluruhan perbankan syariah sejauh ini sudah bagus tetapi kalo dilihat dari segi pelayanan yang dilakukan bank syariah khususnya di kota Padangsidimpuan menurut saya pelayanan yang ada di dalam bank syariah kurang respon sehingga disini saya sangat kecewa, dan disini saya melihat sebagai dosen mereka kurang respon terhadap mahasiswa yang ingin magang di bank syariah, tapi disini saya melihat sudah ada bibit untuk sesuai dengan syariah, yang saya lihat disini bank syariah juga belum menjalankan praktek yg sesuai, seperti akad mudharabah (bagi hasil) akadnya sudah ada tetapi prakteknya belum sesuai dan juga prosesnya sangat lama, dan untuk segi ATM masih sangat minim dan susah di jangkau, harapan saya terhadap bank syariah kedepannya lebih berbenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan semua akad yang ada dalam bank syariah harus sesuai dengan paktek.⁸

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang persepsi dan harapan nasabah yang seharusnya sesuai antara teori, landasan, dan praktek lapangan. Sehingga masalah tersebut bisa dievaluasi sesuai teori dan hukum yang ada, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah ”**

⁸Hasil wawancara dengan Bapak Arbanur Rasyid, M.A Tanggal, 28 Januari 2022, Pukul 15.56 WIB

B. Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah yang teridentifikasi, dengan keterbatasan kemampuan waktu dan dana peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian ini terfokus pada permasalahan yang dikaji yaitu peneliti hanya membahas tentang Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah pada Bank Syariah.

C. Batasan Istilah

Berdasarkan batasan masalah di dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah dengan kata kunci yang berkaitan sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis adalah pengetahuan yang menjadi tujuan utama untuk ditemukan dalam menghasilkan sebuah konsep yang sudah lama ada dalam suatu masa tertentu.⁹ Analisis pada penelitian ini adalah Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah pada Bank Syariah
2. Persepsi adalah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan reaksi kepada rangsangan pancaindra atau data.¹⁰ Sebagai suatu *prosess cognitive* yang dipergunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya.
3. Harapan adalah menginginkan sesuatu yang dipercayai dan dianggap benar dan jujur oleh setiap manusia dan harapan agar dapat dicapai.¹¹

⁹Hadri Mulya dkk, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 32.

¹⁰Onan Marakali Siregar dkk, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah* (Medan Sunggal: CV. Puspantara, 2020), hlm. 11.

¹¹Sarinah, *Ilmu Sosial Budaya Dasar* (yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 101. E-book

harapan juga berarti sebuah angan-angan yang tinggi, harapan tidak akan mengecewakan selama hal itu disertai dengan tindakan dan komitmen.

4. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah dengan nasabah yang bersangkutan.¹² Nasabah dalam penelitian ini adalah Dosen FEBI IAIN Padangsidempuan.
5. Bank Syariah Indonesia adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga ataupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹³

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang disampaikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagaiberikut:

1. Bagaimana persepsi Dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan terhadap keberadaan bank syariah?

¹²Soegeng Wahyoedi Saporso, hlm. 23.

¹³Farid dkk, "Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol", *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol. 8, No. 3 (2021), hlm. 4.

2. Bagaimana persepsi Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan produk yang ditawarkan bank syariah?
3. Apa saja harapan Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan terhadap bank syariah kedepannya?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan terhadap bank syariah.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas, produk yang ada di bank syariah apakah sudah sesuai dengan yang di harapan Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui harapan Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan terhadap bank syariah kedepannya.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk syarat menyelesaikan studi pada Prodi Perbankan Syariah, Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta menambah wawasan dan melatih pola pikir ilmiah serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk

menambah wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dalam analisis persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah.

3. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini bermanfaat sebagai upaya pengembangan pengetahuan dibidang perbankan syariah tentang cara meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah sehingga masyarakat percaya dengan apa yang disampaikan oleh mahasiswa untuk mengajak masyarakat menggunakan bank syariah dan meninggalkan bank konvensional. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga penelitian ini semakin bagus kedepannya dan bisa dijadikan rujukan untuk peningkatan kualitas jurusan perbankan Universitas Islam Negeri Ahmad Addary Padangsidempuan(UIN SYAHADA Padangsidempuan) sehingga banyak yang tertarik dengan jurusan perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi, yang terdiri dari lima bab adalah sebagai berikut:

Dalam bab I ini untuk memberikan gambaran menyeluruh dengan ringkas pada dasar penulisan skripsi. Memuat pembahasan mengenai latar belakang masalah,

batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Dalam bab II ini, menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini. Berisi tentang hal-hal yang berkenaan dengan teori peran, teori nasabah, teori sosialisasi, teori bank syariah dan teori keluarga.

Dalam bab III ini menguraikan tentang metode yang dipergunakan dalam penelitian meliputi waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan analisis data serta teknis pengecekan keabsahan data.

Dalam bab IV merupakan laporan hasil penelitian yang berisikan penyajian data tentang gambaran umum lokasi penelitian, gambaran persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah (Studi Kasus Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan).

Dalam bab V merupakan penutup yang meliputi penarikan kesimpulan yang menjawab dari pertanyaan rumusan masalah dan memberikan saran-saran berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Analisis

a. Pengertian Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa, kerangka, perbuatan, dan sebagainya, untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya.¹⁴ Analisis pada dasarnya suatu kegiatan yang banyak menyangkut aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan mulai dari membaca, menafsirkan, merumuskan, menerangkan, menjelaskan, mengolah, menghubungkan satu dengan yang lain merupakan suatu yang dapat diputuskan.

b. Fungsi dan Tujuan Analisis

Analisis berfungsi untuk menguraikan sesuatu menjadi komponen-komponen yang kecil yang diketahui hubungan-hubungannya. kemudian uraian komponen tersebut dapat lebih mudah dipahami, baik setiap bagiannya maupun secara keseluruhan. Dan analisis bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih mendetail mengenai suatu hal. Analisis juga mempunyai fungsi dan tujuan untuk menentukan keputusan, yang dimaksud dalam hal ini adalah pengambilan keputusan

¹⁴Aulia Hawadini, “*Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam*”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020, hlm. 1.

berdasarkan dugaan, teori, atau prediksi dari suatu yang sebelumnya telah dipahami dengan metode analisis..¹⁵

2. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Berdasarkan teori mengenai persepsi yang dikemukakan oleh seorang ahli yaitu Robbins (2015 hlm. 103) bahwa persepsi merupakan suatu proses individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris untuk memberikan pengertian pada lingkungannya, teori tersebut memberikan gambaran bahwa persepsi merupakan upaya untuk melihat pendapat atau pandangan dari seseorang terhadap suatu keadaan yang terjadi di sekelilingnya dengan berdasarkan pada hal-hal yang dapat dirasakan oleh dirinya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang diperlukan manusia untuk dapat memahami serta menafsirkan hal-hal yang terjadi disekelilingnya, dan kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi.¹⁶

Persepsi juga berkaitan dengan pengetahuan yang dalam intuisi atau pun kemampuan panca indera dalam memahami sesuatu, disamping itu persepsi juga merupakan pengertian, pengetahuan dan lainnya dengan cara merasakan, persepsi juga dikatakan sebagai bagian

¹⁵<https://salamadian.com/pengertian-analisis/> diakses pada tanggal 19 Maret, 2020. pada pukul 21:22 WIB.

¹⁶ Dudih Sutrisman, *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan dan Mahasiswa* (Guepedia 2019), hlm. 75.

dari proses kehidupan yang dimiliki oleh setiap orang, dengan kata lain bahwa persepsi adalah suatu kemampuan menanggapi dan merasakan suatu obyek.¹⁷

b. Jenis-Jenis Persepsi

Proses pemahaman terhadap rangsangan atau stimulus yang diperoleh indra menyebabkan persepsi dibagi menjadi beberapa jenis:

- 1) Persepsi Visual: Persepsi visual dilihat dari indra penglihatan. persepsi ini adalah persepsi yang paling awal berkembang pada bayi dan mempengaruhi bayi dan balita untuk memahami dunianya, persepsi visual merupakan topik bahasan utama dari persepsi secara umum.
- 2) Persepsi Auditoria atau Pendengaran: Persepsi auditori merupakan persepsi yang didapatkan dari indra pendengaran yaitu telinga. seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang didengarnya.
- 3) Persepsi Perabaan: Persepsi perabaan didapatkan dari indra taktil yaitu kulit. seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang disentuhnya atau akibat persentuhan sesuatu dengan kulitnya.
- 4) Persepsi Penciuman: Persepsi penciuman atau olfaktori didapatkan dari indra penciuman yaitu hidung.
- 5) Persepsi Pengecapan: Persepsi pengecapan atau rasa merupakan persepsi yang didapatkan dari indra pengecapan yaitu lidah,

¹⁷Tasnim, “ *Persepsi Masyarakat Tentang Vaksin Covid-19*” (Sulawesi Tenggara, 2019), hlm. 7-8.

seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang dikecap atau dirasakan.

3. Harapan

a. Pengertian Harapan

Harapan berasal dari kata harap yaitu keinginan supaya sesuatu terjadi, harapan dapat diartikan sebagai menginginkan sesuatu yang dipercayai dan di anggap benar dan jujur oleh setiap manusia dan harapan agar dapat dicapai, memerlukan kepercayaan kepada diri sendiri, kepercayaan kepada orang lain dan kepercayaan kepada tuhan Yang Maha Esa. Harapan juga berarti sebuah angan-angan yang tinggi.harapan tidak akan mengecewakan selama hal itu disertai dengan tindakan dan komitmen.¹⁸Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa harapan adalah suatu keadaan mental yang positif tentang kemampuan untu mencapai tujuan di masa depan dengan dua komponen *pathway thinking* dan *agency thinking* yang saling melengkapi dan timbal balik untuk mempertahankan dan mencapai tujuan yang individu inginkan untuk dibuat, dan dilakukan. Serta yang diyakini oleh individu menjadi kekuatan proaktif yang mendorong individu untuk bergerak melalui masalah psikologis.

¹⁸Sarinah,hlm 101.

b. Komponen-Komponen Harapan

Harapan terdiri dari 3 komponen diantaranya sebagai berikut:¹⁹

- 1) Sasaran (*goal*) merupakan setiap objek dan hasil pengalaman yang di bayangkan dan di inginkan individu.
- 2) Kehendak (*willpower/agency*), merupakan daya untuk seseorang dapat mempertahankan motivasi dan mendorong individu untuk bergerak kearah tujuan tersebut.
- 3) Strategi (*waypower/ pathway*), pengalaman individu akan kemampuan menemukan strategi dan cara-cara untuk mencapai tujuan individu tersebut meskipun dalam keadaan menekan.

4. Nasabah.

a. Pengertian nasabah

Nasabah didefinisikan sebagai pertalian, perhubungan 2 orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputarakan melalui bank itu 3 orang yang menjadi anggota atau tanggungan perusahaan asuransi. Sedangkan pengertian nasabah menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan disebut bahwa nasabah adalah pihak yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau

¹⁹C. R Syinder and Hal S. Shorey, *Hope and Akademik Succes in Collage*, 2013. hlm. 4.

pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah dengan nasabah yang bersangkutan. Dari pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan nasabah dalam penelitian ini adalah orang yang menjadi langganan suatu bank karena uangnya diputar melalui bank.²⁰

b. Karakteristik Kebutuhan Nasabah

Terdapat dua hal yang perlu diperhatikan:

1) Objek

Apabila objek pembiayaan yang dibutuhkan nasabah adalah barang, harus dilihat lagi dari sisi apakah barang sudah *ready stock* atau *good in proses*.

2) Kegunaan

Kegunaan barang atau jasa yang dibutuhkan, dalam hal ini hal yang harus dicermati adalah apakah barang atau jasa yang dibutuhkan nasabah akan digunakan untuk kegiatan produktif atau komsutif.²¹

5. Bank Syariah

a. Sejarah Bank Syariah di Indonesia

Badai krisis yang menghantam Indonesia Tahun 1998, telah memporak-porandakan kehidupan perekonomian di indonesia, tidak terkecuali negara-negara di kawasan Asia Tenggara juga tidak luput

²⁰ Soegeng Wahyoedi Saporso, hlm. 23.

²¹ Adiwarmanto A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2017), hlm. 83-84.

dari krisis ekonomi dan moneter. Namun secara faktual Indonesia adalah yang paling lama melaksanakan proses pemulihannya (*Economic recovery*), adanya krisis ekonomi ini menyebabkan terjadinya krisis-krisis lain yang bersifat multi dimensial, berupa krisis yang mengarah pada krisis kepercayaan dan krisis moral.²²

Perbankan syariah lahir sebagai tuntutan dari masyarakat Islam yang menginginkan adanya sebuah sistem perbankan yang benar-benar menerapkan ajaran Islam. Agama Islam yang melarang praktek-praktek muamalah yang mengandung unsur-unsur *maisir*, *gharar* dan *riba*, selanjutnya didirikanlah bank tanpa bunga yang sesuai dengan prinsip dasar ajaran Islam, perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat secara historis yaitu dengan diwujudkan pemikiran berbagai kalangan seperti para tokoh masyarakat, ulama, akademisi, praktisi ekonomi, dan dengan dukungan penuh pemerintah saat itu dengan lahirnya sebuah bank berbasis syariah pertama di Indonesia.²³

Berkembangnya bank-bank syariah di Negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Gagasan untuk mendirikan bank syariah di Indonesia sebenarnya sudah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an. Para ulama membahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional

²²Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 1. Ebook

²³Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 12.

(Munas) IV pada tahun 1990, sehingga dibentuklah kelompok kerja untuk mendirikan bank syariah di Indonesia.²⁴

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja tim Perbankan Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 84 miliar. Pada tanggal 3 November 1991, pada acara silaturahmi presiden di Istana Bogor, dapat dipenuhi total komitmen modal disetor awal sebesar Rp 106.126.382.000. Dengan modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia (BMI) mulai beroperasi.²⁵

b. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia

Bank di Indonesia pertama kali didirikan pada zaman penjajahan belanda bank bank yang beroperasi pada saat itu antara lain *De Javasche NV*, *De Post Paar Bank*, *De Algemene Volks Crediet Bank*, *Nederland Handels Maatschappij (NHM)*, *De Escomto Bank NV*, Bank Nasional indonesi, *Bank Abuan Saudagar*, *NV Bank Boemi*. Pada zaman kemerdekaan dunia perbankan semakin berkembang dengan didirakannya bank bank baru dan terjadi nasionalisasi beberapa bank belanda oleh pemerintah Reublik Indonesia bank bank yang beroperasi saat itu adalah bank rakyat indonesia yang didirikan pada saat itu tanggal 22 februari 1946 yang dahulunya bernama *De Algemene*

²⁴Novinawati, *Op. Cit*, hlm.37-38.

²⁵Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Pasuruan: Qiara Media, 2019), hlm. 14

Volks Crediet Bank atau *Syiominko* bank negara Indonesia yang didirikan pada tanggal 05 juli 1946.

Di Indonesia bank pertama yang didirikan adalah bank muamalat. Walaupun perkembangannya agak terlambat dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang.²⁶ Di tahun-tahun mendatang jumlah bank syariah ini akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru bertambahnya jumlah kantor bank syariah yang sudah ada maupun dengan dibukanya *Islamic Window* atau unit usaha syariah di bank-bank konvensional.

Perkembangan perbankan syariah di atas suatu perwujudan dari kebutuhan masyarakat yang menghendaki suatu sistem perbankan yang mampu menyediakan jasa keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah, perkembangan sistem keuangan berdasarkan prinsip syariah sebenarnya telah dimulai sebelum pemerintah secara formal meletakkan dasar-dasar hukum operasionalnya. Namun demikian, agar fungsi perbankan dapat berjalan optimal maka diperlukan landasan hukum yang berlaku secara formal. Landasan ini tentunya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang secara sistematis, kenyamanan dalam bertransaksi, dan

²⁶ Abdull Muhith, "Sejarah Perbankan Syariah" *Jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan*, Vol 01, No. 02 (2012), hlm. 8-9.

mendapatkan payung hukum yang jelas berdasarkan prinsip-prinsip syariah.²⁷

c. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dengan bank. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan prosesnya dalam melaksanakan kegiatan usahanya bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana, fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dalam bentuk jual beli maupun kerja sama dalam usaha. Bank syariah juga memilikiopersainal yang berbeda dengan bank konvensional dimana bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya.²⁸

Perbankan syariah suatu sistem perbankan yang dikembangkan oleh syariat Islam dan pada UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dan

²⁷ Basari Nainggolan, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Depok: RajaWali Pers, 2016), hlm. 8.

²⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Karisma Putra Utama, 2017). hlm. 24-25.

bank syariah sebuah lembaga keuangan yang bertugas dan bertujuan memajukan Ekonomi bangsa.²⁹

Perbankan syari'ah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip ini menggantikan prinsip bunga yang terdapat dalam sistem perbankan konvensional.³⁰

d. Produk Bank Syariah

Berikut ini adalah beberapa produk bank syariah di Indonesia yang dapat dimanfaatkan masyarakat secara luas berdasarkan kebutuhan yaitu, tabungan syariah, deposito syariah, gadai syariah, pembiayaan atau pinjaman syariah, dan giro syariah.

- a. Tabungan Syariah: terikat dengan adanya kesepakatan antara nasabah dan bank, yaitu akad mudharabah tentang simpanan yang pengelolanya diberikan kepada bank dengan sistem bagi hasil.
- b. Deposito Syariah: produk simpanan berjangka yang dikelola bank syariah produk ini bisa didapatkan untuk nasabah perorangan dan perusahaan dengan menggunakan prinsip mudharabah.

²⁹ Republik Indonesia, "*Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*."

³⁰ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 1-2.

- c. Gadai Syariah: gadai syariah adalah produk pinjaman tunai dari bank syariah kepada nasabahnya, khususnya dalam hal ini gadai syariah menggunakan akad rahn atau ijarah sebagai syarat utama nasabah wajib menyerahkan barang jaminan, pada penerapan ini jika nasabah atau debitur tidak sanggup melunasi cicilan, barang jaminan tersebut akan dijual untuk menutupi utang, jika harga jualnya melebihi utang maka akan dikembalikan kepada debitur.
 - d. Pembiayaan atau Pinjaman Syariah: produk pinjaman dari bank syariah nasabah wajib melunasi utang tersebut dalam bentuk pembayaran langsung atau cicilan.
 - e. Giro Syariah: produk simpanan di bank syariah yang dana bisa ditarik dengan menggunakan cek atau bilyet giro selain kartu ATM.³¹
- e. Fatwa Dewan Syariah Nasional-MUI

Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) adalah badan yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia yang memiliki kompetensi dan otoritas resmi sehingga berwenang mengeluarkan ketentuan syariah dalam bentuk fatwa dewan syariah nasional, fatwa-fatwa tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk peraturan bank Indonesia (PBI). DSN-MUI adalah dewan yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia pada 1999 dan merupakan bagian dari MUI untuk menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan aktivitas lembaga

³¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk Produk dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 180-181.

keuangan syariah di Indonesia serta mengawasi pelaksanaan dan implementasinya. DSN juga berwenang mengeluarkan fatwa yang menjadi landasan bagi ketentuan/peraturan yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang seperti departemen keuangan dan bank Indonesia.³²

Dalam pedoman dasar DSN-MUI yang termuat dalam keputusan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No 01 Tahun 2000 tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut

1) Dewan Syariah Nasional Bertugas:

- f. Menumbuh kembangkan penerapan nilai-nilai syariah dalam kegiatan perekonomian pada umumnya dan keuangan pada khususnya.
- g. mengeluarkan fatwa atas jenis jenis kegiatan keuangan.
- h. mengeluarkan fatwa atas suatu produk dan jasa keuangan syariah.
- i. mengawasi penerapan fatwa yang telah dikeluarkan.

2) Dewan Syariah Nasional Berwenang:

- a. Mengeluarkan fatwa yang mengikat Fatwa Dewan Pengawas Syariah di masing masing lembaga keuangan syariah dan menjadi dasar tindakan hukum pihak terkait.

³² Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 20-23.

- b. Mengeluarkan fatwa yang menjadi landasan bagi ketentuan/peraturan yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang seperti Departemen Keuangan dan Bank Indonesia.
- c. Memberikan rekomendasi dan/atau mencabut rekomendasi nama nama yang akan duduk sebagai Dewan Pengawas Syariah pada suatu lembaga keuangan syariah.
- d. Mengundang para ahli untuk menjelaskan suatu masalah yang diperlukan dalam pembahasan dalam ekonomi syariah , termasuk otoritas moneter lembaga keuangan dalam maupun luar negeri.
- e. Memberikan peringatan kepada keuangan syariah untuk menghentikan penyimpangan dari fatwa yang telah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional.
- f. Mengusulkan kepada instansi yang berwenang untuk mengambil tindakan apabila peringatan tidak diindahkan.³³

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memastikan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian lain, maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dan berkaitan dengan judul yang diteliti, penelitiannya sebagai berikut:

³³ Panji Adam, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah “Konsep, Metodologi, dan Implementasinya pada Keuangan Syariah,”* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2018), hlm. 175-176.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Arini Novandalina, Titik Rianawati (Jurnal Visi Manajemen STIEPARI Semarang 2020).	Analisis Persepsi Nasabah Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpan Pinjam di KSP Artha Buwana Gembong	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kehandalan dan ketanggapan, jaminan kepedulian, bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada KSP Artha Buwana Gembong
2.	Nabila Nailul Muna, (Skripsi IAIN Metro Lampung 2019).	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah VS Bank Konvensional	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dosen dan karyawan tentang kualitas pelayanan di bank syariah dan bank konvensional, penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.
3.	Henrik Saputra (Jurna Ekonomi Islam, Universitas Negeri Surabaya 2019).	Pengaruh Persepsi Mahasiswa Program Studi Non Ekonomi Islam Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi program studi non ekonomi islam terhadap minat menjadi nasabah bank syariah studi kasus pada fakultas ekonomi universitas negeri surabaya
4.	Eka Oktavia, (Skripsi Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung 2018).	Analisis Persepsi, Pengetahuan dan Sikap Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, lampung)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan perbankan syariah, bagaimana persepsi nasabah tentang bank syariah dan bagaimana pengetahuan nasabah terhadap bank syariah.
5.	Lailatuh Iffah (Jurnal Ekonomi Syariah Universitas	Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan bank

	Muhammadiyah Malang 2018).	Bank Syariah Cabang Malang.	syariah mandiri Cabang Malang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan
--	----------------------------	-----------------------------	---

Perbedaan penelitian Arini Novandalina dan Titik Rianawati dengan penelitian ini yaitu Analisis Persepsi Nasabah Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpan Pinjam di KSP Artha Buwana Gembong, sedangkan peneliti tentang persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arini Novandalina dan Titik Rianawati yaitu memiliki kesamaan objek yang diteliti terutama tentang analisis persepsi.

Perbedaan penelitian Nabila Nailul Muna, dengan penelitian ini yaitu Nabila Nailul Muna meneliti tentang Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank, sedangkan peneliti tentang persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Nabila Nailul Muna yaitu memiliki kesamaan obyek yang diteliti terutama tentang persepsi nasabah terhadap bank syariah.

Perbedaan penelitian Henrik Saputra dengan penelitian ini yaitu Pengaruh Persepsi Mahasiswa Program Studi Non Ekonomi Islam Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah, sedangkan peneliti tentang persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah, penelitian ini memiliki kesamaan objek yang diteliti terutama tentang persepsi.

Perbedaan penelitian Eka Oktavia dengan penelitian ini yaitu Eka Oktavia tentang Analisis Persepsi, Pengetahuan dan Sikap Nasabah Terhadap

Bank Syariah, sedangkan peneliti tentang persepsi dan harapan nasabah terhadap bank syariah, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Eka Oktavia yaitu memiliki kesamaan obyek yang diteliti terutama tentang analisis persepsi nasabah terhadap bank syariah.

Perbedaan penelitian Lailatuh Iffah dengan penelitian ini yaitu Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, sedangkan peneliti tentang persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah, penelitian ini memiliki kesamaan objek yang diteliti terutama tentang persepsi nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangdimpuan (UIN Padangsidimpuan) Padangsidimpuan JL. T Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan. Adapun Waktu penelitian yaitu mulai dari bulan Juni 2021 sampai dengan bulan Maret 2022.

B. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat kualitatif yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang diteliti. Penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif, kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, ucapan atau tulisan dan perilaku yang didapat dari orang itu sendiri. Penelitian kualitatif juga berarti penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku, dan juga tentang organisasi, gerakan sosial atau hubungan timbal balik.³⁴

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan mengungkapkan informasi tentang masalah sebagaimana adanya dan dia tidak perlu merasa takut dan

³⁴Salim dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm.41.

merasa tertekan akibat informasi yang diberikan, Dalam Penelitian ini peneliti mengambil subjek penelitian sebanyak 13 Dosen FEBI UIN Padangsimpuan. Maka peneliti telah melakukan wawancara dengan 13 informan tersebut untuk mendapatkan informasi terkait. Untuk lebih detail berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan masalah penelitian, subjek dalam penelitian ini adalah Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan, untuk mendeskripsikan mengenai Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah pada Bank Syariah.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data skunder:³⁵

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain.³⁶

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mengamati dan mewawancarai Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan.

³⁵Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm 79.

³⁶Wahyu Purhantara, hlm.169.

2. Data skunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian ini di peroleh dari dokumen, laporan-laporan, buku, skripsi, jurnal, e-book, dan brousur yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi berperanserta dilakukan untuk mengamati objek penelitian, seperti tempat khusus suatu organisasi, sekelompok orang atau beberapa aktivitas suatu sekolah. Dengan melakukan observasi partisipan peneliti dapat lebih memahami lebih dalam tentang fenomena (perilaku/peristiwa) yang terjadi di lapangan.³⁷

2. Wawancara

Dalam penelitian ini dilakukan salah satu jenis wawancara yang dilakukan yaitu wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang dipandu dengan daftar wawancara, namun peneliti dapat menanyakan hal lain yang dirasakan perlu untuk diketahui lebih lanjut ketika berada di lapangan.

3. Dokumentasi

³⁷Salim dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm.144.

Teknik ini dimaksud untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, agenda, arsip-arsip dan sebagainya.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji keabsahan data, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*. Pada penelitian ini digunakan uji *kredibilitas* untuk menguji keabsahan data. Uji *kredibilitas* data dilakukan dengan triangulasi.

Triangulasi ialah teknik pemeriksaan keabsahan data dapat memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data yang diperoleh dari penggunaan teknik pengumpulan data, triangulasi juga dapat dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan (sumber data) yang terkait dengan data wawancara tentang pandangan, dasar perilaku dan nilai-nilai yang muncul dari perilaku subjek penelitian.³⁸ Terdapat 3 triangulasi dalam keabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji *kredibilitas* data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji *kredibilitas* data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang

³⁸Salim dan Syahrudin, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm.166.

telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji *kredibilitas* data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian *kredibilitas* data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.³⁹

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, hlm.274.

sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya. Adapun tujuan analisis data kualitatif adalah mencari makna dibalik data yang melalui pengakuan subyek. Peneliti dihadapkan kepada berbagai objek penelitian yang semuanya menghasilkan datayang membutuhkan analisis. Data yang didapat dari obyek penelitian memiliki kaitan yang masih belum jelas. Oleh karenanya, analisis diperlukan untuk mengungkap kaitan tersebut secara jelas sehingga menjadi pemahaman umum.⁴⁰

Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya suda jenuh.

⁴⁰Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 120-121.

Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.⁴¹ Untuk lebih jelasnya, peneliti akan menjelaskan proses analisis tersebut sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari temanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan.

2. Penyajian data

Menurut Miles dan Huberman bahwa Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

⁴¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2017), hlm. 246.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.⁴²

⁴²Sandu Siyoto dan Ali Sodik, hlm. 122-124

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) berdiri pada tahun 2013. Berdirinya FEBI bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2013 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang di tandatangani oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.⁴³

Tingkat lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459.

⁴³<https://febi.iain-padangsidimpuan.ac.id/febi/sejarah/diakses> pada tanggal 06 Juli 2022 pada pukul 14 :17 WIB.

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI)

a. Visi:

Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis islam berbasis teoantropoekosentris (Al- Ilahiyah, Al- Insyaniah, Al; Kauniah) dan berperan aktif di tingkat internasional.

b. Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis teoantropoekontris.
- 2) Meningkatkan kualitas penelitian di bidang ekonomi dan bisnis islam yang berbasis teoantropoekontris .
- 3) Meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis islam yang berbasis teoantropoekontris .
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional.
- 5) Memembangkan sistem manajemen dengan tata kelola dan budaya mutu yang baik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.⁴⁴

3. TujuanFakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI)

- a. Menghasilkan lulusan yang berkualitas, cerdas, berjiwa kewirausahaan dan profesional yang berbasis teoantropoekontris.

⁴⁴<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 07 :17 WIB

- b. Menghasilkan karya ilmiah yang bisa jadi rujukan dalam ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- c. Menghasilkan karya pengabdian melalui penerapan ilmu ekonomi dan bisnis Islam untuk mewujudkan masyarakat Islam sejahtera
- d. Menghasilkan kerja sama dalam peningkatan kualitas tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan.
- e. Mewujudkan kinerja fakultas yang efektif dan efisien dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.⁴⁵

4. Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI):

- a. Program studi Perbankan Syariah(PS)

Visi:

Terwujudnya Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Perbankan Syariah Berbasis Teonantropoekontrik dan Berkontribusi di Tingkat Internasional.

Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang unggul dibidang ilmu perbankan syariah yang berbasis teonantropoekontrik.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu Perbankan Syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.

⁴⁵<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 07 :35WIB.

- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang Perbankan Syariah.
- 4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu Perbankan Syariah.⁴⁶

b. Program Studi Ekonomi Syariah(ES)

Visi:

Menjadi Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Ekonomi Syariah Berbasis Teonantropoekontrik dan Berkontribusi di Tingkat Internasional.

Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang unggul dibidang ilmu Ekonomi Syariah yang berbasis teonantropoekontrik.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu Ekonomi Syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang Ekonomi Syariah.
- 4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu Ekonomi Syariah.⁴⁷

⁴⁶<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 07 : 45WIB.

⁴⁷<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 08:17 WIB.

c. Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf

Visi:

Menjadi Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Manajemen Zakat dan Wakaf Berbasis Teonantropoekontris dan Berkontribusi di Tingkat Internasional Untuk Kemanusiaan dan Peradaban di Indonesia.

Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang unggul dibidang ilmu Manajeme Zakat dan Wakaf yang berbasis teonantropoekontris.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu Manajeme Zakat dan Wakaf yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu Manajeme Zakat dan Wakaf untuk memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu Manajeme Zakat dan Wakaf. ⁴⁸

⁴⁸<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 08:25 WIB.

d. Program Studi Manajemen Keuangan Syariah

Visi:

Menjadi Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Manajemen Keuangan Syariah Berbasis Teonantropoekontris dan Berkontribusi di Tingkat Internasional.

Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang unggul dibidang ilmu Manajemen Keuangan Syariah yang berbasis teonantropoekontris.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu Manajemen Keuangan Syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang Manajemen Keuangan Syariah.
- 4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu Manajemen Keuangan Syariah.⁴⁹

e. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Visi:

⁴⁹<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 08:30 WIB.

Menjadi Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Manajemen Bisnis Syariah Berbasis Teonantropoekontris dan Berkontribusi di Tingkat Internasional.

Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang unggul dibidang ilmu Manajemen Bisnis Syariah yang berbasis teonantropoekontris.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu Manajemen Bisnis Syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang Manajemen Bisnis Syariah.
- 4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu Manajemen Bisnis Syariah.⁵⁰

f. Program Studi Akuntansi Syariah

Visi:

Menjadi Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Akuntansi Syariah Berbasis Teonantropoekontris dan Berkontribusi di Tingkat Internasional.

Misi:

⁵⁰<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 09 :00 WIB.

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang unggul dibidang ilmu Akuntansi Syariah yang berbasis teonantropoekontris.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu Akuntansi Syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang Akuntansi Syariah.
- 4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu Akuntansi Syariah.⁵¹

B. Hasil Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dalam suatu penelitian merupakan instrumen yang paling utama, karena peneliti mendapatkan suatu gambaran yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap apa yang akan diteliti.

Observasi dalam penelitian ini bertujuan agar peneliti memperoleh gambaran yang mendalam mengenai Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Dosen FEBI UIN Padangsisimpulan). Dalam proses observasi peneliti telah melakukan pra-penelitian di UIN

⁵¹<https://febi.iain-padangsidimpuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/diakses> pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 09 :17 WIB.

Padangsidempuan dan mendapatkan gambaran awal mengenai masalah-masalah yang akan diteliti di UIN Padangsidempuan dari beberapa subjek penelitian yang ditemui oleh peneliti.

Hasil observasi dari beberapa subjek penelitian yang ditemui oleh peneliti adalah dimana mereka kurang respon terhadap mahasiswa yang ingin magang di bank syariah, dan untuk segi ATM masih sangat minim dan susah di jangkau, harapan dosen FEBI UIN Padangsidempuan terhadap bank syariah kedepannya lebih berbenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan semua akad yang ada dalam bank syariah harus sesuai dengan paktek.

Dalam penerapan produk bagi hasil mudharabah masih kurang, dimana secara teori nasabah itu harus memperoleh bagi hasil yang lebih tinggi dibandingkan bank syariah itu sendiri namun yang saya lihat disini penerapan di lapangan sangat berbeda. harapan kedepannya bank syariah tidak dikotomi oleh bank sentral Indonesia BI yang notabennya harus berlandaskan mandiri syariah dan inilah alasan utama mengapa bank syariah belum 100% murni syariah, dan menurut saya sebagai nasabah karna bank syariah ini hasil dibawah dibawah BI yang notabennya masih konvensional.

2. Wawancara

Dalam Penelitian ini peneliti mengambil subjek penelitian sebanyak 13 informan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Maka peneliti telah melakukan wawancara dengan 13 informan tersebut untuk mendapatkan informasi terkait. Untuk lebih detail berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan masalah penelitian.

Hasil wawancara dengan Bapak Arbanur Rasyid, M.A selaku Dosen

FEBI UIN Padangsidimpuan beliau mengatakan bahwa:

Saya pengguna bank syariah, menurut saya keseluruhan dosen FEBI UIN SAYADA juga menggunakan bank syariah karna diwajibkan atau bisa dibilang pengeluaran gaji dosen FEBI UIN SYAHADA hanya bisa ditarik melalui bank syariah. Menurut saya keseluruhan perbankan syariah sejauh ini sudah bagus tetapi kalo dilihat dari segi pelayanan yang dilakukan bank syariah khususnya di kota Padangsidimpuan menurut saya pelayanan yang ada di dalam bank syariah kurang respon sehingga disini saya sangat kecewa, dan disini saya melihat sebagai dosen mereka kurang respon terhadap mahasiswa yang ingin magang di bank syariah, tapi disini saya melihat sudah ada bibit untuk sesuai dengan syariah, yang saya lihat disini bank syariah juga belum menjalankan praktek yg sesuai, seperti akad mudharabah (bagi hasil) akadnya sudah ada tetapi prakteknya belum sesuai dan juga prosesnya sangat lama, dan untuk segi ATM masih sangat minim dan susah di jangkau, harapan saya terhadap bank syariah kedepannya lebih berbenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan semua akad yang ada dalam bank syariah harus sesuai dengan paktek.⁵²

Hasil wawancara dengan Bapak Damri Batubara selaku, M.A Dosen FEBI

UIN Padangsidimpuan beliau mengatakan bahwa:

Secara teoritis sebenarnya bank syariah itu sudah mendekati dengan syariah, tapi kalau didalam pelaksanaannya menurut saya belum 100% syariah, dimana disini mereka sudah menjalankan secara teori tapi belum sesuai secara prakteknya. dari segi pelayanan sejauh ini yang saya lihat bank syariah sudah sesuai dengan aturan aturan bank syariah seperti cara mereka melayani nasabah dengan ramah tamah, dan nasabah juga dilayani dengan baik dan cara berpakaian pun sudah sesuai dengan syariah Islam menurut saya secara pribadi pelayanan bank syariah lebih bagus dibanding bank bank lain. Harapan saya kedepannya terhadap bank syariah lebih memperluas lagi jaringan ATM nya supaya memepermudah masyarakat dalam tarik tunai dan dan supaya menghindari persepsi masyarakat yang mengatakan bahwa bank syariah dengan bank konvensional sama saja, yang kedua mengikuti fatwa MUI dan yang ketiga mengikuti peranan pemerintah.⁵³

⁵²Hasil wawancara dengan Bapak Arbanur Rasyid, M.A Tanggal, 28 Januari 2022, Pukul 15.56 WIB

⁵³Hasil Wawancara dengan Bapak Damri Batubara, M.A Tanggal 15 Januari 2022, Pukul 16.20 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Azwar Hamid, M.A selaku Dosen

FEBI UIN Padangsidimpuan beliau mengatakan:

Saya pengguna bank syariah Persepsi saya bank syariah sudah sesuai dengan syariah Islam dan seandainya pun tidak sesuai menurut saya itu karena mereka belajar masih mengikuti modul, tapi dalam penerapan produk bagi hasil mudharabah masih kurang, dimana secara teori nasabah itu harus memperoleh bagi hasil yang lebih tinggi dibandingkan bank syariah itu sendiri namun yang saya lihat disini penerapan di lapangan sangat berbeda. harapan saya kedepannya bank syariah tidak dikotomi oleh bank sentral Indonesia BI yang notabennya harus berlandaskan mandiri syariah dan inilah alasan utama mengapa bank syariah belum 100% murni syariah, dan menurut saya sebagai nasabah karna bank syariah ini hasil dibawah dibawah BI yang notabennya masih konvensional dan harapan saya kedepannya supaya jaringan ATM diperluas supaya kita sebagai nasabah lebih mudah dalam penarikan tunai.⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Risna Khairani Sitompul,

M.M selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 20 Maret 2022

beliau mengatakan bahwa:

Saya pengguna bank syariah Persepsi saya terhadap bank syariah bank syariah merupakan salah satu bank yang berlandaskan Islami yang sesuai dengan syariat Islam dengan pelayanan dan pembiayaan yang baik, menurut saya bank syariah juga sudah sesuai dengan syariat Islam, untuk kualitas pelayanan bank syariah seperti jam operasional sudah sesuai dengan standart dan pelayanan terhadap bank baik, untuk penyeteroran transfer ke teller dan costomer service bank bisa melalui digital hp dan juga secara manual, dan jika ada masalah kita langsung di arahkan oleh satpam, disini saya menyimpulkan fasilitas yang diberikan bank syariah menurut saya sudah sesuai, persepsi saya tentang minimnya fasilitas ATM merupakan salah satu kendala bagi nasabah mengakibatkan kurangnya minat terhadap produk bank syariah, karna biaya admisnistrasi akan menjadi mahal bagi nasabah, harapan saya kedepannya untuk fasilitas ATM adanya fasilitas ATM dimana-mana akan memudahkan setiap transaksi baik untuk sekitaran campus, swalayan dsb. untuk produk bagi hasil yang ditawarkan oleh bank syariah menurut saya sudah sesuai antara nasabah dengan pihak bank karna

⁵⁴Hasil wawancara dengan Bapak Azwar Hamid, M.A Tanggal 15 Januari 2022, Pukul 17.40 WIB.

adanya akad antara nasabah dengan pihak bank baik pada waktu pengajuan pembiayaan.⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nur Mutiah, M.Si selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 20 Maret 2022 beliau mengatakan bahwa:

Menurut saya bank syariah merupakan bank yang berlandaskan syariat Islam, sejauh yang saya tau bank syariah sebagian besar sudah terlaksana sesuai dengan syariat Islam yang berlaku saat ini. Tetapi untuk kualitas pelayanan bank syariah sejauh ini menurut saya belum sesuai dengan harapan saya, contohnya dari segi pelayanan untuk pembukaan rekening baru prosesnya sangat lambat, sehingga saya sebagai calon nasabah harus bisa lebih sabar. Dalam fasilitas juga bank syariah belum memberikan sesuai keinginan atau harapan saya/nasabah lainnya, khususnya fasilitas kesedian ATM masih terbatas/minim dan menurut saya minimnya fasilitas ATM bisa mempengaruhi minat calon nasabah untuk membuka rekening di bank syariah, dan untuk produk bagi hasilnya sejauh ini saya lihat dibuku tabungan biaya yang dibebankan kepada nasabah lebih besar daripada sistem bagi hasilnya dalam penggunaan sistem mudharabah. Harapan saya kedepannya kesediaan mesin ATM harus lebih ditingkatkan diperbanyak, baik di daerah perkantoran maupun pedesaan, mesin ATM bank syariah juga seharusnya ada di lingkungan kampus UIN Padangsidimpuan.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ida Royani, M.Hum selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 20 Maret 2022 beliau mengatakan bahwa:

Sejauh ini saya masih kurang tau dan tidak betul-betul memahami bank syariah itu sendiri, saya juga tidak pernah bertransaksi di bank syariah, tapi karena dosen UIN Padangsidimpuan mewajibkan penggunaan ATM syariah untuk pencairan gaji saya pernah mengaktifasi akun di bank syariah, fasilitas yang saya pakai hanya aplikasi saja, untuk aplikasi ATM saya masih sangat kecewa, karna menurut saya sangat mempersulit nasabah yang menggunakan bank syariah itu sendiri, kalau untuk pembiayaan bagi hasil yang saya lihat dari teman-teman pengguna BSI menurut saya bank syariah itu tidak melakukan

⁵⁵Hasil wawancara dengan Ibu Risna Khairani Sitompul, M.M Tanggal, 20 Maret 2022, Pukul 09.14 WIB

⁵⁶Hasil wawancara dengan Ibu Nur Mutiah, M.Si Tanggal, 20 Maret 2022, Pukul 09.55 WIB

pembiayaan itu dengan baik, sangat berbeda akadnya sudah ada tetapi prakteknya belum sesuai, harapan saya terhadap bank syariah kedepannya lebih ditingkatkan diperbanyak, baik di daerah perkantoran maupun pedesaan, mesin ATM bank syariah juga seharusnya ada di lingkungan kampus UIN Padangsidimpuan.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sulaiman Efendi Siregar, M.E selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 20 Maret 2022 beliau mengatakan bahwa:

Saya pengguna bank syariah menurut saya bank syariah itu sudah bagus karna disini mereka lebih mengutamakan produk-produk yang halal, tetapi dalam pelayanan menurut saya masih kurang bagus misalnya untuk calon nasabah baru kadang pihak teller/cs tidak menjelaskan secara detail tentang produk-produk tersebut, seharusnya itu mereka menjelaskan fungsi ataupun tujuan dari produk tersebut, dan untuk fasilitas di dalam bank itu sendiri seperti contohnya ruang tunggu, kursi antrian sudah cukup memadai tetapi untuk anjungan tunai di (ATM) seharusnya di perbanyak pos-pos ATM nya sehingga nasabah tidak sulit menjangkau apabila ingin tarik tunai, untuk kedepannya harapan saya pos-pos ATM ini di perbanyak supaya masyarakat/nasabah BSI tidak kesulitan/kesusahan apabila sewaktu waktu ingin tarik tunai, untuk produk bagi hasil menurut saya sudah sesuai, harapan saya terhadap bank syariah kedepannya semoga lebih baik lagi.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ja'far Nasution, Lc., M.E.I selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 20 Maret 2022 beliau mengatakan bahwa:

menurut persepsi saya bank syariah masih ada lagi kekurangan-kekurangan untuk diperbaiki supaya bisa terlihat 100%, untuk kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah menurut saya sudah baik, mereka ramah responbility dan bertanggung jawab atas nasabah dari sinilah saya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan bank syariah itu bagus. Persepsi saya terhadap minimnya ATM bank syariah saya sangat memakluminya karna bank syariah ini menurut saya masih baru, untuk produk bagi hasil yang ada di bank syariah

⁵⁷Hasil wawancara dengan Ibu Ida Royani, M.Hum Tanggal, 20 Maret 2022, Pukul 09.30 WIB

⁵⁸Hasil wawancara dengan Bapak Sulaiman Efendi Siregar, M.E Tanggal, 20 Maret 2022, Pukul 10.08 WIB

menurut saya kalau secara teori sudah sesuai, karna secara lapangan saya kurang memahami kita kan sebagai akademik hanya mengetahui yang teori-teorinya saja, harapan saya terhadap produk bank syariah kedepannya yang pertama mereka harusnya meneliti tentang fatwa-fatwa MUI dan teori-teori harus sesuai dengan prakteknya supaya masyarakat/ nasabah amanah loyal terhadap bank syariah supaya menjauhkan persepsi masyarakat terhadap bank syariah yang mengatakan bank syariah sama dengan bank konvensional, untuk segi fasilitas, pelayanan termasuk ATM harus segera di ekspansi ke daerah-daerah ataupun tingkat kecamatan, pelosok-pelosok, supaya lebih terjangkau oleh kalangan masyarakat.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Isa, ST,

M.M. selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 29 Maret

2022 beliau mengatakan bahwa:

Jika berbicara tentang persepsi menurut saya secara aturan sudah sesuai tapi menurut saya secara pelaksanaan kita tidak bisa menjamin cara orang itu menagih, cara orang itu mengitung bagi hasil dll, belum bisa di pastikan sesuai, atau bisa saja tidak sesuai. Berbicara tentang kualitas pelayanan menurut saya kalau kualitas pelayanan bank syariah sekarang sudah sesuai sudah bisa dikatakan seimbang dengan bank konvensional apa yang ada di bank konvensional sudah ada juga di bank syariah seperti ATM, telernya juga ramah tamah, cantik-cantik, dan untuk segi ATM menurut saya wajar jika ATM LINK bank syariah masih sangat minim dibanding bank konvensional karena bank konvensional ini kan sudah lama, jaringannya luas, seperti kantornya juga kita lihat sudah banyak sedangkan bank syariah bisa terbilang masih sangat baru, dan berbicara tentang bagi hasil menurut saya ini sudah sesuai karena sudah ada disana DSN yang membuat aturan aturan disana kemudian aja juga GPS yang mengawasi intinya di aturan menurut saya sudah sesuai tetapi dalam pelaksanaannya ada juga penyesuaian-penyusuaian, berbicara tentang harapan saya terhadap bank syariah apakah sudah terlaksana pada saat ini sebagian besar sudah tetapi ada juga yang belum terlaksana contohnya bak syariah itu saya lihat lebih suka/sering menggunakan transaksi murabahah, mereka tidak mau memjalankan akad-akad yang risikonya tinggi padahal bank syariah itu didentik dengan bagi hasil tetapi yang saya lihat disini bank syariah lebih sering menjalankan margin, jual beli, murabahah,

⁵⁹Hasil wawancara dengan Bapak Ja'far, Tanggal, Lc., M.E.I 24 Maret 2022, Pukul 15.39

saham, karna keuntungannya menurut mereka lebih pasti dan risikonya lebih kecil.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indah Permata Sari Siregar, M.Si selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 20 Maret 2022 beliau mengatakan bahwa:

Bank syariah merupakan bank yang melakukan kegiatan atau operasionalnya dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah, karena bank tersebut menjalankan kegiatannya berlandaskan prinsip syariah, bank syariah tidak menjalankan maisir, gharar, dan riba. Konsep seluruh produk bank syariah menurut saya sejauh ini sudah sesuai dengan syariah khususnya produk bagi hasil, karna produk itulah yang mejadi ciri khas bank syariah dalam prakteknya sangat mungkin terjadi kekurangan disinilah dibutuhkan peran pengawas dalam bank syariah agar implementasi kegiatan dalam bank syariah dapat berjalan sesuai dengan syariah, hanya saja harapan saya semoga produk bagi hasil ini lebih banyak disaurkan kepada masyarakat karena disini yang saya lihat di lapangan keuangan bank syariah penyaluran produk bagi hasil ini lebih sedikit dibanding penyaluran produk jual beli (pembiayaan jual beli). Untuk kualitas pelayanan menurut saya merupakan tolak ukur dalam memenuhi kepuasan dan loyalitas nasabah sejauh ini bank syariah memberikan pelayanan yang baik, untuk kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah sudah memenuhi harapan saya karena setiap saya ke bank syariah para pelayanan memberikan pelayanan yang positif dan selalu memberikan edukasi atau membantu ketika saya membutuhkan solusi saat ada keluhan atau ketika kita membutuhkan sesuatu para karyawan siap dalam membantu. Untuk fasilitas yang diberikan bank syariah belum sepenuhnya sesuai dengan harapan saya, seperti fasilitas ATM yang hanya sedikit, dan hanya ditemui disekitaran lokasi bank dan fitur-fitur didalam mobile banking belum sepenuhnya lengkap dan harapan saya untuk fasilitas yaitu ATM link bank syariah diperbanyak sehingga nasabah lebih mudah saat melakukan tarik tunai lokasi penempatan ATM juga harus di perbanyak sesperi misalnya di daerah perkantoran, kompleks sekolah, dan pusat pembelajaran, minimnya fasilitas ATM bank syariah ini akan mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank syariah dan menurut saya fasilitas ATM ini merupakan bentuk dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan traksaksi manual menjadi transaksi yang berdasarkan teknologi, sejauh ini harapan

⁶⁰Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Isa, ST, M.M Tanggal 29 Maret 2022, Pukul 15.36 WIB.

saya terhadap bank syariah sejauh ini sepenuhnya sudah terlaksana meskipun masih ada beberapa kekurangan harapan saya kedepannya semoga kekurangan-kekurangan ini bisa dibenahi oleh pihak-pihak yang terlibat di bank syariah.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Wandisyah R.Hutagalung, M.E. selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 20 Desember 2022 beliau mengatakan bahwa:

Saya pengguna bank syariah, alasan saya satu-satunya menggunakan bank syariah karna gaji kami para dosen dari BSI, kemungkinan kalau gaji kami para dosen tidak dari bank syariah seperti bank konvensional saya tidak akan menggunakan bank syariah tersebut karna menurut saya terlalu banyak yang mengecewakan. termasuk dalam kualitas pelayanan kalau dari kalitas pelayanan secara langsung menurut saya sudah cukup baik tetapi dari segi pelayanan online menurut sya masih sangat sering bermasalah dan menurut saya dari segipelayanan online saya lebih paham yang konvensional dibanding bank syariah, dan untuk fasilitas ATM nya menurut saya sangat mengecewakan kenapa saya bilang mengecewakan, disini kami hampir ratusan dosen menerima gaji dari BSI tetapi di sulitkan dalam segi ATM Link yang minim, harapan saya kedepannya semoga memperluas jaringan ATM Link khususnya di Utamakan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Arti Damisah, M.E.I selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 21 Desember 2022 beliau mengatakan bahwa:

Saya pengguna bank syariah alasa saya menggunakan bank syariah karna menurut saya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan disamping itu karna memang gaji kami para dosen dari BSI, dari segi pelayanan menurut saya sudah baik, tetapi dari segi ATM menurut saya bank syariah masih sangat minim dan sangat susah dijangkau berbeda dengan bank BRI yang sudah sangat banyak dan sangat mudah untuk jumpai dan untuk segi pelayanan juga menurut saya khusus nya dibidang teller menurut saya harus diperbanyak dan

⁶¹Hasil Wawancara Dengan Ibu Indah Permata Sari Siregar, M.Si Tanggal 29 Maret 2022, Pukul 15.36 WIB.

⁶² Hasil Wawancara Dengan Muhammad Wandisyah R.Hutagalung, M.E. Tanggal 20 Desember 2022, Pukul 14.48 WIB.

diperbaiki karna disini yang saya lihat penyebab antrian yang panjang berasal dari teller yang minim. Harapan saya kedepannya semoga segera ATM Link diadakan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adananan Murroh Nasution, M.A selaku Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan pada tanggal 21 Desember 2022 beliau mengatakan bahwa:

Saya pengguna setia bank syariah menurut saya bank syariah itu bank sesuai dengan syariat islam, bagi saya bank syariaah itu sampai saat ini adalah bank terbaik karna bank syariah itu beroperasi sesuai dengan fatwa-fatwa DSN, Harapan terhadap bank syariah kedepannya alangkah baiknya dibuatkan instansi ATM Link satu di kampus UIN SYAHADA Padangsidimpuan karna gaji seluruh dosen UIN SYAHADA Padangsimdipuan dari bank syariah.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa Persepsi Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan adalah Bank syariah itu sudah bagus karna disini mereka lebih mengutamakan produk-produk yang halal, produk yang halal disini contohnya perbankan syariah itu sendiri hanya dipergunakan atau diperbolehkan di dalam sektor halal misalnya, pembiayaan pada diskotik, kedai tuak, atau semacam lainnya yang haram tidak boleh di biayai oleh perbankan syariah itu sendiri dengan adanya peraturan yang dikeluarkan oleh DSN MUI. tetapi dalam pelayanan menurut peneliti masih kurang bagus misalnya untuk calon nasabah baru kadang pihak teller/cs tidak menjelaskan secara detail tentang produk-produk tersebut, seharusnya itu mereka menjelaskan fungsi ataupun tujuan dari produk tersebut, dan untuk

⁶³ Hasil Wawancara dengan dengan Ibu Arti Damisah, M.E.I pada tanggal 21 Desember 2022, Pukul 14.26 WIB.

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan dengan Adanan Murroh Nasution, M.A pada tanggal 21 Desember 2022, Pukul 16.17 WIB.

fasilitas di dalam bank itu sendiri seperti contohnya ruang tunggu, kursi antrian sudah cukup memadai tetapi untuk anjungan tunai di ATM seharusnya di perbanyak pos-pos ATM nya sehingga nasabah tidak sulit menjangkau apabila ingin tarik tunai, untuk kedepannya harapan nasabah pos-pos ATM ini diperbanyak supaya masyarakat/nasabah bank syariah tidak kesulitan/kesusahan apabila sewaktu waktu ingin tarik tunai.

Pelayanan yang dilakukan bank syariah khususnya di kota Padangsidimpuan kurang respon sehingga disini nasabah sangat kecewa, dan peneliti melihat sebagian dosen mereka kurang respon terhadap mahasiswa yang ingin magang di bank syariah, dan untuk segi ATM masih sangat minim dan susah di jangkau, harapan peneliti terhadap bank syariah kedepannya lebih berbenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan semua akad yang ada dalam bank syariah harus sesuai dengan paktek dan 100% syariah.

Harapan Dosen UIN Padangsidimpuan mengenai bank syariah adalah produk bank syariah kedepannya yang pertama mereka harusnya ditinjau ulang tentang fatwa-fatwa MUI dan teori-teori harus sesuai dengan prakteknya supaya masyarakat/nasabah amanah loyal terhadap bank syariah supaya menjauhkan persepsi masyarakat terhadap bank syariah yang mengatakan bank syariah sama dengan bank konvensional, untuk segi fasilitas, pelayanan termasuk ATM harus segera di ekspansi ke daerah-daerah ataupun tingkat kecamatan, pelosok-pelosok, supaya lebih terjangkau oleh kalangan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari dan menganalisis dokumen-dokumen, catatan-catatan yang penting dan berhubungan serta dapat memberikan data-data untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian.

Hasil dokumentasi pada penelitian ini dapat berupa foto dengan Dosen FEBI IAIN Padangsidempuan.

C. Hasil Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Editing (Pemeriksaan Data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data observasi, wawancara, dan dokumen terkait data nasabah yang melakukan pembiayaan di Bank syariah kota Padangsidempuan.

Hasil dari pemeriksaan data yang peneliti lakukan bahwa data-data yang diperoleh sudah sesuai dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumen. Dimana hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap Dosen FEBI UIN Padangsidempuan .

b. Klasifikasi data

Klasifikasi data adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung dilapangan atau observasi. Seluruh data yang diperoleh tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti.

a. Kesimpulan

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari dua proses sebelumnya

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah persepsi dosen febi UIN Padangsidimpuan adalah bank syariah itu sudah bagus karna disini mereka lebih mengutamakan produk-produk yang halal, produk yang halal disini contohnya perbankan syariah itu sendiri hanya dipergunakan atau diperbolehkan didalam sektor halal misalnya, pembiayaan pada diskotik kedai tuak, atau semacam lainnya yang haram tidak boleh dibiayai oleh perbankan syariah itu sendiri demgam adanya peraturan yang dikeluarkan oleh DSN-MUI.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan yang peneliti wawancarai mayoritas dari mereka lebih memilih bank syariah karena persepsi dosen terhadap bank syariah sangat baik dan persepsi mereka bank syariah sudah sesuai dengan syariat islam, dan juga dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dosen FEBI UIN Padangsidempuan wajib menggunakan bank BSI Karna penarikan gaji para dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan dari bank tersebut.

Akan tetapi dari segi pelayanan menurut peneliti masih kurang bagus misalnya untuk calon nasabah baru kadang pihak teller/cs tidak menjelaskan secara detail tentang produk-produk tersebut, seharusnya itu mereka menjelaskan fungsi ataupun tujuan dari produk tersebut.

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan juga bahwa peneliti tinggal dilapangan peneliti sampai kejenuhan sampai pengumpulan data tercapai, dalam penelitian ini perpanjangan keikutsertaan peneliti dan latar belakang subjek peneliti berjalan kurang lebih selama beberapa bulan. Keikutsertaan dalam artian perpanjangan pengamatan sehingga data yang diperoleh akan terjamin keabsahan datanya.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dimaksudkan menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara

rinci. Peneliti melakukan pengamatan terhadap produk-produk, pembiayaan-pembiayaan dan segala yang bersangkutan dengan perbankan syariah secara cermat dan mendalam untuk mendapatkan kepastian data, oleh karena itu peneliti membaca berbagai referensi dari sumber dan hasil penelitian yang berkaitan dengan temuan peneliti.

Dengan demikian, pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat menghasilkan kepastian data dan keakuratan data secara sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan suatu informasi yang diperoleh melalui hasil jawaban wawancara dari Dosen perbankan UIN Padangsidimpuan serta Dosen yang keahliannya diluar perbankan.

Hasil perbandingan jawaban wawancara dari Dosen perbankan UIN Padangsidimpuan serta Dosen yang keahliannya diluar perbankan, adalah bahwa hasil jawaban dari dua subjek dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dan persamaan.

E.Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu

memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan informan terkadang jawaban yang diberikan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Objek penelitian hanya difokuskan pada persepsi dan harapan nasabah pada bank syariah.
3. Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari hal pengetahuan, di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menukiskan karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, pengolahan data
4. Peneliti tidak dapat melakukan penelitian kuantitatif dan diharapkan peneliti selanjutnya melakukan penelitian kuantitatif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Persepsi Dosen FEBI UIN Padangsidimpuan adalah Bank syariah itu sudah bagus karna disini mereka lebih mengutamakan produk-produk yang halal, dimana disini produk yang halal yg diutamakan bank syariah adalah Tabungan Syariah, Deposito Syariah, Gadai Syariah (rahn), Giro Syariah, Pembiayaan Syariah (ijarah), tetapi dalam pelayanan menurut sebagian dosen masih kurang bagus misalnya untuk calon nasabah baru kadang pihak teller/cs tidak menjelaskan secara detail tentang produk-produk tersebut, seharusnya itu mereka menjelaskan fungsi ataupun tujuan dari produk tersebut, dan untuk fasilitas di dalam bank itu sendiri seperti contohnya ruang tunggu, kursi antrian sudah cukup memadai tetapi untuk anjungan tunai (ATM) seharusnya di perbanyak pos-pos ATM nya sehingga nasabah tidak sulit menjangkau apabila ingin tarik tunai, untuk kedepannya harapan nasabah pos-pos ATM ini di perbanyak supaya masyarakat/nasabah Bank syariah tidak kesulitan/kesusahan apabila sewaktu waktu ingin tarik tunai.
2. Pelayanan yang dilakukan bank syariah khususnya di kota Padangsidimpuan kurang respon sehingga disini nasabah sangat kecewa, dan peneliti melihat menurut sebgaiian dosen mereka kurang respon terhadap mahasiswa yang ingin magang di bank syariah, dan untuk segi ATM masih sangat minim dan susah di jangkau, harapan peneliti terhadap bank syariah kedepannya lebih berbenah diri dalam meningkatkan kualitas

pelayanan dan semua akad yang ada dalam bank syariah harus sesuai dengan paktek.

3. Harapan Dosen UIN Padangsidimpuan mengenai bank syariah kedepannya yang pertama terutama untuk segi pelayanan semoga kedepannya lebih baik lagi karena menurut sebagian dosen pelayanan yang ada di bank syariah masih kurang respon, sehingga menurut sebagian dosen dalam segi pelayanan merasa masih sangat kurang puas, untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan memberikan pelayanan fasilitas yang baik kepada nasabah tetapi sejauh ini bank syariah belum memberikan fasilitas ATM yang memadai menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan dilapangan nasabah yang beralamatkan sangat jauh dari ATM bank syariah karena hanya memiliki beberapa mesin ATM saja, jarak yang jauh juga menambah biaya tambahan untuk sampai ke ATM syariah maka dari itu mempersulit untuk melakukan transaksi.

B. Saran

1. Diharapkan untuk pimpinan agar menambah jumlah ATM yang ada agar dapat mempermudah nasabah dalam proses penarikan dan pentransferan uang
2. Diharapkan agar segera diadakan mesin ATM didepan UIN SYAHADA Padangsidimpuan karena gaji dosen hampir ratusan berasal dari bank syariah.
3. Pihak bank agar lebih meningkatkan pelayanan nasabahnya.

4. Bagi nasabah diharapkan bisa mengantri sesuai dengan model antrian yang ditetapkan bagi pihak bank agar memperbanyak jumlah teller bank agar menghindari antrian yang tidak diinginkan.
5. Bagi peneliti lain, hendaknya dapat digunakan sebagai acuan peneliti selanjutnya serta memberikan kontribusi bagi upaya peningkatan mutu dan kualitas bank.
6. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat menemukan kembali penelitian ini diwaktu mendatang agar diketahui bagaimana perkembangannya dan menjadikan lebih baik lagi.
7. Untuk pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini baik dari segi informasi yang ada didalamnya maupun dari segi tulisan agar menjadi lebih baik ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Abdul Muhith, '*Sejarah Perbankan Syariah*' *Jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan*, Vol 01, No. 02 (2012).
- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018).
- Adbullah bin Muhammad, *Tafsir Ibnu Katsir jilid 2*, (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2003).
- Adiwarman A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2017).
- Anang Firmansyah dan Andrianto, *Manajemen Bank Syariah, Implementasi teori dan Praktek* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019).
- Andra Donatta, *Design Your Hope Prinsip dan Langkah Menumbuhkan Harapan Diri Sendiri dan Orang Lain* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2018).
- Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Pasuruan: Qiara Media, 2019).
- Basaria Nainggola, *Perbankan Syariah Di Indonesia* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2021).
- Basari Nainggolan, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Depok: RajaWali Pers, 2016).
- C. R Syinder and Hal S. Shorey, *Hope and Akademik Succes in Collage* 2013.
- Dudih Sutrisman, *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan dan Mahasiswa* (Guepedia 2019).
- Panji Adam, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah "Konsep, Metodologi, dan Implemtasinya pada Keuangan Syariah,"* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2018).
- Hadri Mulya dkk, *Metode Penelitian Kualitatif* (jakarta: Mitra Wacana Media, 2016).
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Karisma Putra Utama, 2017).

- Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung : PT Sygma Examedia, 2010).
- Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016).
- Misbahhuddin, *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020).
- Muhammad Fahmi and, Ikrar Putra Setiawan, “*Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*,” (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020). E-book
- Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2020).
- Onan Marakali Siregar dkk, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah* (Medan Sunggal: CV. Puspantara, 2020).
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).
- Sarinah, *Ilmu Sosial Budaya Dasar* (yogyakarta: CV Budi Utama, 2019).
- Salim dan Syahrudin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012).
- Sri Santoso Sabarani dkk, *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021).
- Soegeng Wahyoedi Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019).
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2017).
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk Produk dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2014).
- Tasnim, “ *Persepsi Masyarakat Tentang Vaksin Covid-19*” (Sulawesi Tenggara, 2019).
- Republik Indonesia, “*Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*.”
- Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012).

Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 12.

Sumber Karya :

Aulia Hawadini, “Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam”, *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020.

Farid dkk, “Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol”, *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol. 8, No. 3 (2021).

<https://salamadian.com/pengertian-analisis/> diakses pada tanggal 19 Maret, 2020. pada pukul 21:22 WIB.

<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/sejarah/> diakses pada tanggal 06 Juli 2022 pada pukul 14 :17 WIB.

<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/> diakses pada tanggal 13 Juli 2022 pada pukul 07 :17 WIB

Nabila Nailul Muna, “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah Vs Bank Konvensional,” *Skripsi IAIN Metro Lampung* 2019.

Tim Penyusun, *Panduan Akademik Institut Agama Islam Negeri IAIN Padangsidempuan*, (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, 2019), hlm.1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana persepsi bapak/ibu terhadap bank syariah? Apakah sudah sesuai dengan syariat islam!
2. Apakah kualitas pelayanan pada bank syariah sudah memenuhi harapan bapak/ibu?
3. Apakah fasilitas yang diberikan bank syariah sudah sesuai dengan harapan bapak/ibu?
4. Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang minimnya fasilitas ATM Link bank syariah?
5. Bagaimana harapan bapak/ibu untuk kedepannya tentang minimnya fasilitas ATM Link bank syariah?
6. Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang produk bagi hasil yang ditawarkan bank syariah? Apakah menurut bapak/ibu sudah sesuai dengan syariat islam!
7. Apakah produk bagi hasil yang dilakukan bank syariah sudah sesuai dengan harapan bapak/ibu?
8. Apakah harapan bapak/ibu tentang bank syariah sudah terlaksana di bank syariah pada saat ini?
9. Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah?

**DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN DOSEN FEBI UIN SYAHADA
PADANGSIDIMPUAN**



Wawancara Dengan Bapak Jakfar Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA
Padangsidimpuan



Wawancara Dengan Bapak Arbanur Rasyid Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA
Padangsidimpuan



Wawancara Dengan Bapak Azwar Hamid Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Bapak Muhammad Isa Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Bapak Damri Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA
Padangsidempuan



Wawancara Dengan Ibu Nur Mutia Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA
Padangsidempuan



Wawancara Dengan Ibu Risna Khairani Sitompul Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Bapak Sulaiman Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Ibu Ida Royani Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Ibu Indah Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Bapak Muhammad Wandisyah R.Hutagalung Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Bapak Adanan Murroh Nasution Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan



Wawancara Dengan Ibu Arti Damisah Selaku Dosen FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan