

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH MUSLIM TERHADAP PERBANKAN  
SYARIAH DI KOTA BIMA (STUDI KASUS NASABAH BSI KC BIMA  
SOETTA 1)**



Oleh :

**TITIN ADHARYATIN**  
**NIM 170502034**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
MATARAM  
2021**

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH MUSLIM TERHADAP  
PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BIMA (STUDI KASUS NASABAH BSI  
KC BIMA SOETTA 1)**

**Skripsi**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Mataram**

**Untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar**

**Sarjana Ekonomi**



**OLEH :**

**TITIN ADHARYATIN**

**NIM. 170502029**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
MATARAM  
2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Titin Adharyatin, NIM: 170502034 dengan judul "Analisis Persepsi Nasabah Muslim Terhadap Perbankan Syariah di Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1)" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 19 November 2021

Pembimbing I,

Dr. H. Muslihun, M.Ag

NIP 197412312001121005

Pembimbing II,

Syukriati, S.pd., M.Hum

NIP 198509152015032004

Perpustakaan UIN Mataram

Hal : Ujian Skripsi

Mataram, 15 November 2021

**Yang Terhormat**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**di Mataram**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama Mahasiswa : Titin Adharyatin

NIM : 1700502034

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Persepsi Nasabah Muslim Terhadap Perbankan Syariah di Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1)

telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-munaqasyah-kan.

Wassalammu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. H. Muslihun, M.Ag

NIP 197412312001121005

Pembimbing II,



Syukriati, S.pd..M.Hum

NIP 198509152015032004

### PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi oleh Titin Adharyatin, NIM: 170502034 dengan judul “Analisis Persepsi Nasabah Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1 )” telah dipertahankan di depan dewan penguji Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 27 Desember 2021

#### Dewan Penguji

Dr. H. Muslihun, M.Ag.  
(Ketua Sidang/Pemb. I)



Syukriati, S.Pd.,M.Hum.  
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)



Dr. Muh. Salahuddin, M. Ag.  
(Penguji I)



Lalu Suprawan, M.E.I.  
(Penguji II)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perpustakaan UIN Mataram



Dr. Ridwan Mas'ud, M.Ag.  
NIP. 199111102002121001

## MOTTO

“Bukanlah suatu dosa bagimu mencari karunia dari Tuhanmu. Maka apabila kamu bertolak dari „Arafah, berzikirlah kepada Allah di Masy“aril Haram. Dan berzikirlah kepada-Nya sebagaimana Dia telah memberi petunjuk kepadamu, sekalipun sebelumnya kamu benar-benar termasuk orang yang tidak tahu.” (QS.AlBaqarah:198).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta, kasih, dan hormat tak terhingga kepada:

1. Orang tuaku Yudi Suntoro bin Tahar (alm.) dan Julaeha binti Umar (alm.), yang selalu memberikan semangat, cinta, kasih yang tulus, dan senantiasa mendoakan penulis. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang selalu diberikan hingga terselesaikannya skripsi penulis. Semoga Allah SWT menempatkan kalian disisi terbaik menurut-Nya Aamiin ya Rabbal'amin (Al-fatihah).
2. Seluruh keluarga besarku tercinta, yang telah memberikan dukungan nasehat dan bantuan dalam segala hal serta turut mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT membalas segalanya dengan keridhoan yang luar biasa aamiin.,

Perpustakaan UIN Mataram

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam dan shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw, juga kepada keluarganya, sahabat dan semua pengikutnya. Aminn.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut:

1. Dr. H. Muslihun, M.Ag. Sebagai pembimbing I dan Syukriati, S.Pd., M.Hum. Sebagai pembimbing II yang memberikan bimbingan, motivasi, dan koreksi mendetail, terus menerus tanpa bosan di tengah kesibukannya dalam suasana keakraban, menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai.
2. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univeritas Islam Negeri (UIN) Mataram beserta jajarannya yang telah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan akademik serta Bapak dan Ibu pegawai perpustakaan yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk mendapatkan literatur dan referensi yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.

4. Prof. Dr. H. Masnun, M.Ag. Selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberi tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberi bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama di kampus tanpa pernah selesai.
5. Semua rekan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2017 khususnya kelas PS A yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sahabatku (Hindun Attahiro, Yusfina, Nining Anggriani, St. Faradina, Nurfaizah, Muh. Syaban, farhan, Fajar Feryan) dan Risan Kusuma. sungguh memberi warna tersendiri bagi hidup saya. Terimakasih atas persahabatan dan kebersamaannya.
6. Semua pihak yang telah membantu selama penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati saya mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semesta alam. Aamiin.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram. Rabu 03 November 2021

Penulis

Titin Adharyatin

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat .....	6
1. Tujuan penelitian .....	6
2. Manfaat penelitian .....	6
D. Kajian Teori .....	8
1. Persepsi .....	8
2. Perbankan Syariah .....	12
E. Penelitian Terdahulu .....	20
F. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian .....	25
1. Ruang Lingkup Penelitian.....	25
2. Setting Penelitian .....	26
G. Kerangka Berfikir .....	26

<b>H. Metodologi Penelitian.....</b>	<b>27</b>
1. Jenis dan pendekatan penelitian.....	27
2. Kehadiran Peneliti.....	28
3. Populasi dan Sampel.....	28
4. Sumber Data .....	29
5. Teknik Pengumpulan Data .....	30
6. Tehnik Analisa Data .....	33
7. Keabsahan data .....	35
<b>BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN .....</b>	<b>37</b>
A. Profil Lembaga .....	37
1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1.....	37
2. Letak Geografis PT Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 .....	37
3. Sejarah dan Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 .....	38
4. Visi Misi lembaga Penelitian .....	40
B. Produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	41
C. Persepsi nasabah muslim terhadap perbankan syariah .....	46
D. Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 ...	55
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Analisis persepsi nasabah muslim terhadap perbankan syariah ...	57
B. Peningkatan jumlah nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bima Soetta 1 .....	65
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Berfikir

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1

Gambar 1.3 Diagram Jumlah Nasabah PT BSI KC Bima Soetta 1



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR TABEL

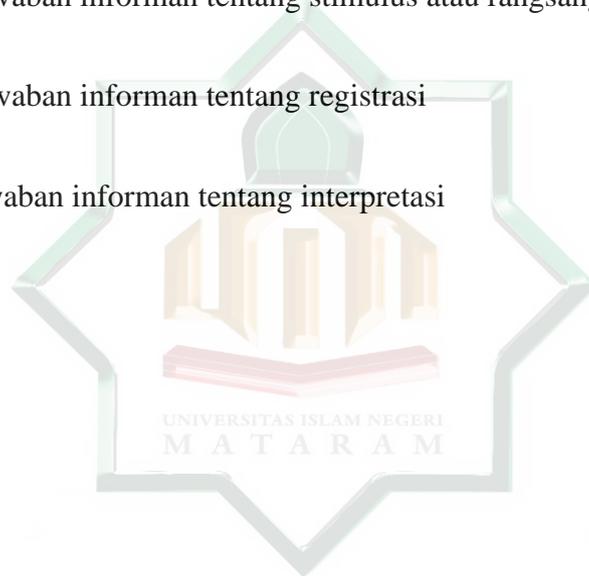
Tabel 2.1 Jumlah Karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1

Tabel 2.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan,  
Tingkat Pekerjaan

Tabel 2.3 Jawaban informan tentang stimulus atau rangsangan

Tabel 2.4 Jawaban informan tentang registrasi

Tabel 2.5 Jawaban informan tentang interpretasi



Perpustakaan UIN Mataram

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH MUSLIM TERHADAP  
PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BIMA (STUDI KASUS NASABAH BSI  
KC BIMA SOETTA 1)**

**OLEH :  
TITIN ADHARYATIN  
NIM: 170502034**

**ABSTRAK**

Kegiatan ekonomi masyarakat suatu negara tidak terlepas dari peran perbankan di tengah masyarakat. Di Indonesia ada dua jenis bank berdasarkan operasionalnya yaitu bank konvensional dan bank syariah. Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah. Seiring dengan perkembangan, perbankan syariah tidak lepas dari pro dan kontra dari masyarakat terkait terkait persepsi terhadap perbankan syariah itu sendiri. Persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat penginderaan. Hal itu terjadi karena setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam melihat sebuah hal (obyek) yang sama, dimana obyek dalam penelitian ini adalah perbankan syariah. Dengan demikian persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi nasabah muslim terhadap perbankan syariah di kota Bima (studi kasus nasabah BSI KC Bima Soetta 1) dan bagaimanakah peningkatan jumlah nasabah muslim di BSI KC Bima Soetta 1. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana merupakan jenis penelitian yang sekedar menghimpun data saja, prosedur kerja penelitian deskriptif ini adalah mengumpulkan data, kemudian menganalisis dan menginterpretasi data. Adapun metode yang digunakan untuk memperoleh data yaitu metode wawancara, observasi dan dokumentasi dengan subyek penelitian yaitu para pegawai yang ada diperusahaan tersebut. Berdasarkan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap perbankan syariah masuk kedalam kategori Sangat baik, maksudnya nasabah mengerti betul mengenai bank syariah itu seperti apa, nasabah sudah mengetahui bank syariah seperti bank syariah bebas dari bunga bank (riba), bervariasinya produk bank syariah dan sesuai keinginan nasabah, sehingga masyarakat terkhususnya masyarakat Bima minat menjadi nasabah bank syariah dan eningkatan jumlah nasabah tiap tahun pada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Bima Soetta 1 ini mengalami peningkatan sangat pesat, 70-80% pertahunnya. Dimana sekarang jumlah nasabah pada bank syariah ini sebanyak 27.435 nasabah. Peningkatan nasabah Karena strategi pemasaran produk dan jasanya, menarik masyarakat untuk menjadi nasabah PT BSI KC Bima Soetta 1.

**Kata kunci: Persepsi Nasabah, Perbankan Syariah**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kegiatan ekonomi masyarakat suatu negara tidak terlepas dari peran perbankan di tengah masyarakat. Era modern dengan kaum milenial membuka cakrawala mereka dalam memanfaatkan media dan teknologi yang ada untuk mengelola ekonomi pribadi maupun keluarganya. Kegiatan ekonomi adalah seluruh kegiatan manusia yang ditunjukkan untuk memperoleh satu atau lebih barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Kegiatan ini terdiri dari kegiatan produksi, kegiatan distribusi, dan kegiatan konsumsi. Seluruh kegiatan ekonomi tersebut dimoderasi oleh lembaga pendukung yang menghimpun dana dan memberi jasa layanan keuangan. Lembaga pendukung itu ialah lembaga yang termasuk dalam industri jasa keuangan yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan seperti industri perbankan, industri pasar modal, dan industri keuangan non bank (perasuransian, dana pensiun, perusahaan pembiayaan, dan pegadaian).

Menurut UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank merupakan lembaga perantara keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Sedangkan perbankan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank menghimpun dana masyarakat dapat

berupa giro, tabungan dan deposito, sedangkan bentuk penyaluran dana kepada masyarakat berupa kredit atau pinjaman lainnya.<sup>1</sup>

Di Indonesia ada dua jenis bank berdasarkan operasionalnya yaitu bank konvensional dan bank syariah. Dimana bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro; menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *letter of credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.<sup>2</sup> Sedangkan bank syariah ialah perbankan yang segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Berkaitan dengan bank syariah, ada dua konsep dalam hukum islam, yaitu larangan penggunaan sistem bunga, karena bunga (riba) adalah haram hukumnya. Sebagai pengganti bunga digunakan sistem bagi hasil. Prinsip yang berlaku di bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan

---

<sup>1</sup> Hadi ismanto, dkk, *Perbankan Dan Literasi Keuangan*, (Sleman: Deepublish, 2019) hlm.3

<sup>2</sup> Sumartik dan Misti Mariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2018) hlm. 20-21.

berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), serta pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh bank lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>3</sup>

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah. Ditandai dengan adanya bank-bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah sehingga mulai merata dan menampakkan jati dirinya ditengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada.<sup>4</sup> Lembaga perbankan syariah didirikan atas dasar untuk mensejahterakan seluruh umat, dan memberikan yang terbaik untuk umat muslim.

Seiring dengan perkembangan, perbankan syariah tidak lepas dari pro dan kontra dari masyarakat terkait terkait persepsi terhadap perbankan syariah itu sendiri. Persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantuannya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, Hlm. 21-22.

<sup>4</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), Cet. Ke-2, Hlm. 168.

penginderaan.<sup>5</sup> Hal itu terjadi karena setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam melihat sebuah hal (obyek) yang sama, dimana obyek dalam penelitian ini adalah perbankan syariah.

Sebagaimana diketahui Bank syariah tersebar di seluruh daerah di Indonesia, termasuk Nusa Tenggara Barat (NTB) itu sendiri. Nusa Tenggara Barat (NTB) ialah sebuah provinsi di Indonesia yang berada pada bagian barat Kepulauan Nusa Tenggara. Jumlah penduduk di NTB tahun 2019 berjumlah 5.070.385 jiwa dengan beribu kota di Mataram dan memiliki 10 Kabupaten dan 2 Kota, termasuk kota Bima, beserta kecamatan berjumlah 5 dan kelurahan berjumlah 38. Adapun persentase yang beragama Islam di NTB yaitu (96,11%), Hindu (2,90%), Kristen Protestan (0,37%), Kristen Katolik (0,26%), dan Buddha (0,36%).<sup>6</sup> Banyaknya masyarakat Islam di NTB ini, sangat besar peluang bank syariah untuk mendirikan kantor cabangnya yaitu salah satunya Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga bank besar, yaitu BNI Syariah (BNIS), BRI Syariah (BRIS), serta Bank Syariah Mandiri (BSM) dari Bank Syariah Indonesia yang menjalankan dengan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) ini mulai beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. Pembukaan Bank Syariah Indonesia (BSI) ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) membuka cabang-cabang diseluruh Indonesia, salah satunya

---

<sup>5</sup> Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah & Yulis Nurul Aini, *Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, FALAH Jurnal Ekonomi Syariah: Vol. 3, No.1, Agustus 2018, hlm. 5

<sup>6</sup> Wikipedia "Nusa Tenggara Barat" [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Nusa\\_Tenggara\\_Barat](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Nusa_Tenggara_Barat) (diakses pada 18 Januari 2021, pukul 30.20 Wita).

yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bima Soetta 1 yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No 53-55, Kel. Pane, Kec. Rasanae Barat, Kota Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Bank Syariah Indonesia (BSI) ini memiliki produk sama seperti Bank Syariah lainnya yaitu produk tabungan, giro maupun deposito. Dan yang menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bima Soetta 1 ini mayoritas dari kalangan umat muslim, karena masyarakat di Kota Bima ini 98,59% beragama Islam. Banyak umat muslim yang menjadi nasabah, produk yang banyak diminati umat muslim ialah produk pembiayaan. Dimana produk pembiayaan ini angsurannya sudah jelas dari awal angsuran sampai pelunasan.<sup>7</sup> Tak dapat dipungkiri masyarakat muslim merupakan potensial untuk market perbankan.

Adapun wawancara terhadap masyarakat muslim yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI ) Kantor Cabang Bima Soetta 1, informasi yang diperoleh yaitu mereka berpendapat bahwa bank syariah sangat membantu sebagian besar masyarakat dan keberadaan bank syariah yang menerapkan prinsip bagi hasil yang sesuai serta keberadaan bank syariah yang berbeda dari sistem perbankan konvensional dengan pelayanan baik, ramah juga cepat.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Persepsi Nasabah Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1 )”**

---

<sup>7</sup> Aden Kurnia Maha Putra, Branch Operational and Service Manager, BSI KC Bima Soetta 1, pukul 09.05 wita.

<sup>8</sup> Wawancara Dengan Nasabah Muslim Bank Syariah Indonesia (BSI ) KC Bima Soetta 1

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi nasabah muslim terhadap Perbankan Syariah di Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1)?
2. Berapa peningkatan jumlah nasabah muslim Di BSI KC Bima Soetta 1?

## **C. Tujuan Dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui persepsi nasabah muslim terhadap Perbankan Syariah di Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1)
- b. Untuk mengetahui peningkatan jumlah nasabah muslim di BSI KC Bima Soetta 1

### **2. Manfaat**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

- a. Manfaat Teoritis
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis maupun konseptual dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Perbankan Syariah yang berhubungan dengan Persepsi masyarakat muslim terhadap perbankan syariah.

2) Secara akademik, penelitian ini dapat memberikan masukan agar dapat menganalisis keputusan masyarakat muslim yang belum menggunakan jasa perbankan syariah dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat praktis

1) Manfaat praktis untuk lembaga

Peneliti ini diharap sebagai bahan masukan dalam membuat keputusan atau inovasi produk dan promosi terhadap perkembangan perbankan syariah supaya diminati oleh masyarakat muslim.

2) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan menulis secara khusus dan umum serta mahasiswa perbankan syariah lainnya sebagai bahan pertimbangan dan informasi pada objek kajian yang sama.

**D. Kajian Teori**

Kajian teori adalah suatu gambaran terhadap seperangkat kumpulan konsep atau konstruk, definisi dan proporsi yang terkait secara sistematis untuk menjelaskan dan memprediksi terkait suatu fenomena atau gejala. Kajian teori merupakan penyajian yang jelas dan logis mengenai karya penelitian yang relevan, tujuan kajian teori yaitu untuk mengidentifikasi dan

menyoroti variable penting, dan untuk mendokumentasikan temuan penting dalam penelitian sebelumnya yang akan berfungsi sebagai dasar kerangka berfikir dan hipotesis.<sup>9</sup>

Kajian teori yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif ini yang berjudul analisis persepsi masyarakat non muslim terhadap perbankan syariah di Kota Bima (studi kasus nasabah BSI KC Bima Soetta 1). Nantinya akan membantu peneliti sebagai pertimbangan dalam menemukan langkah-langkah penelitian dan mengidentifikasi arah penelitian.

Dalam kajian teori ini berisi tentang teori-teori yang dibutuhkan untuk menganalisis hal-hal yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu teori tentang persepsi, Masyarakat Muslim dan Perbankan Syariah akan dijelaskan sebagai berikut:

## **1. Persepsi**

### **a. Teori Persepsi**

Menurut KBBI persepsi adalah tanggapan atau penerimaan. Arti lain persepsi menurut KBBI adalah proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya.<sup>10</sup> Adapun persepsi menurut beberapa para ahli, sebagai berikut :

Sarlito W. Sarwono berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang meniram

---

<sup>9</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah)*, (Jakarta: Kencana, 2011). Hlm. 65-66.

<sup>10</sup> Kbbi “persepsi” <https://kbbi.web.id/persepsi> (diakses pada 15 Februari 2021, pukul 23.47 Wita)

stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan.<sup>11</sup>

Menurut Kotler dan Amstrong, persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu yang berarti mengenai dunia sedangkan Tatik Suryani mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses yang diawali oleh suatu stimuli yang mengenai indra manusia untuk kemudian dilakukan respon.<sup>12</sup>

Rakhmat menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, menyatakan persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui system alat indera manusia. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah & Yulis Nurul Aini, Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, FALAH Jurnal Ekonomi Syariah: Vol. 3, No.1, Agustus 2018, hlm. 6.

<sup>12</sup> Tri Astuti dan Rr. Indah Mustikawati, Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah, Jurnal Nominal: Vol. 2 No. 1, 2013, hlm. 8.

<sup>13</sup> Fitri Jayanti dan Nanda Tika Arista, "Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura", Kompetensi: Vol. 12, No. 2, Oktober 2018, hlm. 3.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya.

#### **a. Syarat Terjadinya Persepsi**

Menurut Sunaryo syarat-syarat terjadinya persepsi sebagai berikut:

- 1) Adanya objek yang dipersepsi
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- 3) Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

#### **b. Faktor-faktor terjadinya persepsi**

Menurut Sarwono, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu :<sup>14</sup>

- 1) Perhatian, biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara satu dengan orang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.

---

<sup>14</sup> Rohmaul Listyana & Yudi Hartono, "Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)", Jurnal Agastya: Vol 5 No 1 Januari 2015, hlm. 5.

- 2) Kesiapan mental seseorang terhadap rangsangan yang akan timbul.
- 3) Kebutuhan merupakan kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu.
- 4) Sistem nilai, yaitu sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh pula terhadap persepsi.
- 5) Tipe kepribadian, yaitu dimana pola kepribadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Sehubungan dengan itu maka proses terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh diri seseorang persepsi antara satu orang dengan yang lain itu berbeda atau juga antara satu kelompok dengan kelompok lain.

### c. Proses persepsi

Menurut Miftah Toha, proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:<sup>15</sup>

- 1) Stimulus atau Rangsangan Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- 2) Registrasi. Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya.

---

<sup>15</sup> Fitri Jayanti dan Nanda Tika Arista, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura", *Kompetensi*: Vol. 12, No. 2, Oktober 2018.

Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

- 3) Interpretasi, merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang.

## 2. Perbankan Syariah

Bank syariah ialah perbankan yang segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Berkaitan dengan bank syariah, ada dua konsep dalam hukum islam, yaitu larangan penggunaan sistem bunga, karena bunga (riba) adalah haram hukumnya.<sup>16</sup>

Adapun produk-produk Bank Syariah yaitu produk penghimpunan dana dari masyarakat (*funding*), produk penyaluran dana kepada masyarakat (*financing*), dan produk pelayanan jasa (*fee based income product*).<sup>17</sup>

### a. Penghimpunan Dana Dari Masyarakat (*Funding*)

Adapun produk penghimpunan dana dari masyarakat (*Funding*) yang ada di bank syariah, yaitu :

---

<sup>16</sup> Sumartik dan Misti Mariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. (Sidoarjo: Umsida Press, 2018) Hlm. 20-21.

<sup>17</sup> Nofinawati, "Akad dan Produk Perbankan Syariah", FITRAH Vol. 08 No. 2, Juli-Desember 2014, hlm. 224-233.

1) Giro Syariah, merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya atau dengan pemindahbukuan. Pada bank syariah produk giro dikenal dengan nama giro syariah. Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa giro yang dibenarkan secara syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah.

a) Giro *wadi'ah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip wadiah, yakni titipan dana yang berasal dari pihak ketiga (nasabah) pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, Bilyet Giro, kartu ATM, serta sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Nasabah yang memiliki simpanan giro wadiah akan memperoleh nomor rekening dan disebut juga dengan giran (pemegang rekening giro) *wadiah*. Giro *wadiah* menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dimana bank boleh menggunakan dana nasabah yang terhimpun untuk tujuan mencari keuntungan dalam kegiatan yang berjangka pendek untuk memenuhi kebutuhan likuiditas bank, selama dana tersebut tidak ditarik.

b) Giro *mudharabah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip *mudharabah*. Prinsip *mudharabah* mempunyai dua bentuk, yakni *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*. Perbedaan utama dari kedua bentuk *mudharabah* itu terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola dananya, baik dari sisi waktu, tempat maupun objek investasinya. Dalam hal ini bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana) sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik dana).

2) Tabungan Syariah, adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dewan Syariah Nasional (DSN) telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.

a) Tabungan *wadiah* adalah produk bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan pemakaiannya, seperti giro *wadiah*, tetapi tidak sefleksibel giro *wadiah*, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.

b) Tabungan *mudharabah* merupakan salah satu produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan

akad *mudharabah muthlaqah* sama halnya dengan giro *mudharabah*.

- 3) Deposito Syariah, merupakan dana nasabah yang ada pada bank yang penarikannya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo atau jangka waktu yang ditentukan.

b. Produk Penyaluran Dana Kepada Masyarakat (*Financing*)

Adapun produk produk penyaluran dana kepada masyarakat (*Financing*) yang ada di bank syariah, yaitu :

- 1) Produk pembiayaan perbankan syariah berdasarkan prinsip jual-beli. Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, di mana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

- a) Pembiayaan *Murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh penjual (bank syariah) dan pembeli (nasabah). Harga yang disepakati adalah harga jual sedangkan harga pokok harus diberitahukan kepada nasabah.
- b) Pembiayaan *Salam* adalah akad jual beli barang pesanan dengan pembayaran dimuka menurut syarat-syarat tertentu,

atau jual beli sebuah barang untuk diantar kemudian dengan pemayaran di awal.

c) Pembiayaan *Istishna'* adalah akad jual beli antara pembeli dan produsen yang juga bertindak sebagai penjual. Cara pembayarannya dapat berupa pembayaran dimuka, cicilan, atau ditanggguhkan sampai jangka waktu tertentu.

2) Produk pembiayaan perbankan syariah berdasarkan prinsip sewa menyewa (*Ijarah*). Prinsip sewa menyewa pada dasarnya adalah pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang itu sendiri. *Ijarah* terbagi atas dua macam yaitu :

a) Pembiayaan *Ijarah* merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa (bank syariah) dengan penyewa (nasabah) untuk mendapatkan imbalan jasa atas objek sewa yang disewakannya.

b) Pembiayaan *Ijarah Muntahia Bittamlik* (IMBT) merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa (bank syariah) dengan penyewa (nasabah) untuk mendapatkan imbalan jasa atas objek sewa yang disewakannya dengan opsi pemindahan hak milik obyek sewa pada saat tertentu sesuai dengan akad yang disepakati di awal.

3) Produk pembiayaan perbankan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil. Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara

pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bentuk akad yang berdasarkan prinsip ini adalah :

- a) Pembiayaan *Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama pemilik modal (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian ini diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Akad *mudharabah* secara umum terbagi menjadi dua jenis : *Mudharabah Muthlaqah*

Adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis.

*Mudharabah Muqayyadah* Adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* dimana *mudharib* memberikan batasan kepada *shahibul maal* mengenai tempat, cara, dan obyek investasi.

- b) Pembiayaan *Musyarakah* berarti kemitraan dalam suatu usaha dan dapat diartikan sebagai bentuk kemitraan antara

dua orang atau lebih yang menggabungkan modal atau kerja mereka untuk berbagi keuntungan, serta menikmati hak dan tanggung jawab yang sama. Adapun dua jenis musyarakah yaitu musyarakah pemilikan, tercipta karena warisan, wasiat, atau kondisi lainnya yang mengakibatkan pemilikan satu aset oleh dua orang atau lebih. *Musyarakah* akad, tercipta dengan cara kesepakatan dimana dua orang atau lebih setuju bahwa tiap orang dari mereka memberikan modal *musyarakah*.

- 4) Produk pembiayaan perbankan syariah berdasarkan prinsip pinjam meminjam yang bersifat sosial (*Qardh*). *Qardh* adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Produk ini digunakan untuk membantu usaha kecil dan keperluan sosial. Dana ini diperoleh dari dana zakat, infaq dan shadaqah.

c. Produk Pelayanan Jasa (*Fee Based Income Product*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip *wakalah*, *kafalah*, *sharf*, *hawalah* dan *rahn* ini antara lain:

- 1) *Wakalah*, nasabah memberi kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti transfer.

- 2) *Kafalah*, jaminan yang diberikan oleh bank syariah (penanggung) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban nasabah (pihak kedua atau yang ditanggung).
- 3) *Sharf* *Sharf* adalah jual beli atau pertukara mata uang. Asalnya mata uang hanya emas dan perak, uang emas disebut dinar dan uang perak disebut dirham. Kedua mata uang tersebut disebut dengan mata uang intrinsik. Zaman sekarang mata uang juga berbentuk nikel, tembaga dan kertas yang diberi nilai tertentu. Mata uang seperti itu disebut dengan mata uang menurut nilai nominal. Pertukaran mata uang boleh dilakukan asalkan transaksinya dilakukan dalam jumlah yang sama dan dalam waktu yang bersamaan.
- 4) *Hawalah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Kontrak *hawalah* dalam perbankan biasanya diterapkan pada *factoring* (anjak piutang), *post-dated check*, dimana bank bertindak sebagai juru tagih tanpa membayarkan dulu piutang tersebut.
- 5) *Rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara

sederhana dapat dijelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan dari pengertian di atas serta pencarian yang dilakukan peneliti untuk menemukan beberapa penelitian terdahulu maka peneliti mendapatkan hasil penelitian sebelumnya:

1. M. Rizuwan Arsyad, dalam penelitiannya yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Semboyan Pegadaani Syariah Mengatasi Masalah Tanpa Masalah Dalam Menarik Minat Gadai Masyarakat Desa Sepit Kecamatan Keruak, Kabupaten Lombok Timur”. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif.<sup>18</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan Persepsi Masyarakat Terhadap Semboyan Pegadaani Syariah Mengatasi Masalah Tanpa Masalah Dalam Menarik Minat Gadai Masyarakat Desa Sepit Kecamatan Keruak, Kabupaten Lombok Timur, adapun persepsi masyarakat terhadap semboyan Pegadaian Syariah sangat positif karena sudah sesuai dengan bunyi semboyannya tersebut mengatasi masalah tanpa masalah itulah yang membuat masyarakat atau informan menjadikan Pegadaian Syariah sebagai solusi utama mereka dalam menghadapi masalah finansial mereka dan masyarakat sangat menikmatinya dengan persyaratan yang mudah dan tidak butuh waktu lama dalam mencairkan dana yang dibutuhkan masyarakat Persepsi masyarakat terhadap semboyan.

---

<sup>18</sup> M. Rizuwan, 2020. “Persepsi Masyarakat Terhadap Semboyan Pegadaian Syariah Mengatasi Masalah Tanpa Masalah Dalam Menarik Minat Gadai Masyarakat Desa Sepit Kecamatan Keruak, Kabupaten Lombok Timur”, (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2020).

Pegadaian Syariah adalah benar adanya disebabkan karena mampu mengatasi masalah yang sedang dihadapi masyarakat, selain itu Pegadaian Syariah juga memberikan pelayanan secara cepat. Hal ini serupa dengan yang dialami oleh masyarakat atau informan. Dampak semboyan Pegadaian Syariah terhadap minat gadai masyarakat Desa Sepit terbilang sangat sukses dalam hal menarik minat gadai masyarakat, hanya sekedar dari semboyan saja. Maka tidak heran banyak sekali perusahaan-perusahaan di luar sana berboyong-boyong untuk membuat suatu semboyan yang singkat namun bisa menggambarkan secara umum atau secara luas kepada para konsumen atau target konsumennya masing-masing guna untuk menarik pelanggan atau nasabah.

Adapun persamaan dalam penelitian ini, yaitu fokus penelitian tentang persepsi. Sedangkan perbedaannya yaitu dari objeknya, peneliti meneliti tentang perbankan syariah sedangkan peneliti terdahulu meneliti tentang pegadaian syariah.

2. Martina, dalam penelitiannya yang berjudul “persepsi nasabah terhadap sistem bagi hasil di lembaga keuangan mikro syariah (studi kasus pada bmt ash-shaff taman indah Pringgarata Lombok Tengah)”, Penelitian ini adalah penelitian kualitatif.<sup>19</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi nasabah terhadap sistem bagi hasil di lembaga keuangan mikro syariah (studi kasus pada bmt ash-shaff taman indah Pringgarata Lombok Tengah), Persepsi nasabah terhadap produk bagi hasil di BMT Ash-Shaf Taman Indah adalah baik, dimana masyarakat memberikan dukungan yang cukup baik terhadap produk bagi hasil di BMT Ash-Shaf. Hal ini terlihat dari hasil wawancara saat dilakukan wawancara, mereka berpendapat bahwa produk bagi hasil di BMT Ash-Shaf sudah diterapkan sesuai dengan prinsip syariah, dengan keberadaan BMT Ash-Shaf di Desa Taman Indah Pringgarata sangat membantu mereka yang sedang membutuhkan tambahan modal untuk mengembangkan usahanya, dan juga faktor keamanan menjadikan nasabah mempercayai BMT Ash-Shaf sebagai tempat untuk melakukan

---

<sup>19</sup> Martina, 2020. “Persepsi Nasabah terhadap Sistem Bagi Hasil di Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus Pada BMT Ash-Shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah)” (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2020).

pembiayaan maupun simpanan. Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk Bagi hasil di BMT Ash-Shaf adalah faktor promosi, faktor kepercayaan, faktor lokasi, dan faktor pelayanan.

Adapun persamaan dalam penelitian ini, yaitu fokus penelitian tentang persepsi. Sedangkan perbedaannya yaitu dari objeknya, peneliti meneliti tentang persepsi terhadap perbankan syariah sedangkan peneliti terdahulu meneliti tentang persepsi terhadap sistem bagi hasil.

3. Nina Ismiyanti, dalam penelitiannya yang berjudul “Persepsi Masyarakat Non Muslim terhadap Perbankan Syariah di Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah”. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan metode yang digunakan, yaitu metode survey dan menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian.<sup>20</sup>

Hasil penelitian menunjukkan persepsi masyarakat non muslim terhadap perbankan syariah di Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah yaitu pada faktor kontribusi dan pengaruh di Kecamatan Jekan dengan faktor promosi sebesar 10,9%, faktor lokasi sebesar 6,4%, dan faktor produk sebesar 3,54%. Jadi, faktor promosi merupakan faktor yang paling diperhatikan masyarakat non muslim sebelum menggunakan suatu lembaga keuangan, baik syariah maupun konvensional. Masyarakat non muslim memahami bahwa bank syariah merupakan salah satu bank di palangkaraya, yang nasabahnya yang kebanyakan umat islam, didirikan hanya untuk umat islam dan keuntungannya menggunakan bagi hasil bukan bunga. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa bank syariah tidak untuk masyarakat umum. Hal ini dikarenakan label bank syariah lebih ke masyarakat muslim daripada ke masyarakat umum dan agama lain.

Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu pertama, peneliti menggunakan mix methode (metode campuran) sedangkan penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif. Kedua, dari objek, yaitu nasabah BSI KC Bima Soetta 1 sedangkan peneliti terdahulu lokasi

---

<sup>20</sup> Nina Ismiyanti, 2016, “Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah”, (Skripsi, Jurusan Muamalah, Fakultas Syariah Dan Hukum Islam, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2016).

peneliti di kecamatan Jekan Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah, dan ketiga subjek penelitian sebelumnya adalah non muslim sedangkan peneliti nasabah muslim sebagai subjek. Sedangkan persamaannya yaitu membahas tentang persepsi.

4. Irna Yuliana, Alim Murtani, dan M. Abrar Kasmin Hutagalung (2019), dalam penelitiannya yang berjudul “analisis persepsi masyarakat terhadap bank syariah (studi kasus di Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*).<sup>21</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan tentang analisis persepsi masyarakat terhadap bank syariah, adapun persepsi yang dimaksud adalah persepsi yang timbul atau disebabkan dari pendidikan, profesi dan pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variable pendidikan terhadap bank syariah terdapat pengaruh signifikan di buktikan dengan hasil dari uji t bahwa hasil Sig. sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hasil uji t dikatakan signifikan ketika nilai Sig. lebih kecil dari 0,05.
- b. Variable profesi berpengaruh tidak signifikan dengan dibuktikan hasil uji t dengan nilai Sig. profesi bernilai 0,074 lebih besar dari 0,05 yang berarti hasilnya tidak signifikan.
- c. Variable pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perbankan syariah karena nilai Sig. 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, yang berarti hasilnya signifikan.
- d. Variable independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen dengan melihat besarnya nilai Sig. pada tabel ANOVA jika nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 berarti : bahwa pada  $\alpha$  sebesar 0,05, variable independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen secara signifikan. Pada kolom Anova besarnya Sig. 0,000 ini berarti lebih kecil dari 0,05. Maka hasil penelitian variable independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen secara signifikan, dengan arti persepsi mempengaruhi terhadap bank syariah.

Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah, yaitu fokus penelitian tentang persepsi dengan objeknya yang sama yaitu perbankan

---

<sup>21</sup> Irna Yuliana, Alim Murtani, dan M. Abrar Kasmin Hutagalung, Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah (Studi Kasus di Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara), Jurnal FEB: Vol.1 No.1.

syariah. Adapun perbedaannya yaitu peneliti meneliti dengan kuantitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan penelitian lapangan (*field research*).

5. Imran dan Bambang Hendrawan (2017), dalam penelitiannya yang berjudul “pengaruh persepsi masyarakat Batam tentang bank syariah terhadap minat menggunakan produk bank syariah”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.<sup>22</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan tentang pengaruh persepsi masyarakat Batam tentang bank syariah terhadap minat menggunakan produk bank syariah adalah Bunga bank memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, artinya bahwa semakin tinggi persepsi tentang bunga bank bahwa hukum bunga bank adalah haram, maka akan meningkatkan kepatuhan dan ketaatan nasabah terhadap prinsip-prinsip syariah sehingga dapat mempengaruhi minat menggunakan produk bank Syariah. Bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, artinya bahwa semakin tinggi persepsi tentang sistem bagi hasil itu sudah sesuai dengan syariah Islam akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat sehingga dapat mempengaruhi minat menggunakan produk bank syariah. Pengetahuan mengenai produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, artinya bahwa masyarakat berminat menggunakan bank syariah itu bukan karena mengetahui atau tidaknya mengenai produk bank syariah, tetapi karena hal yang lain seperti hukum bunga bank, sistem bagi hasil dan lain sebagainya. Secara simultan bunga bank, bagi hasil dan pengetahuan mengenai produk bank bank syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, artinya bahwa minat menggunakan produk bank syariah muncul karena hukum bunga dalam Islam dilarang dan juga sistem yang diterapkan harus sesuai dengan syariah Islam seperti sistem bagi hasil.

Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah, yaitu fokus penelitian tentang persepsi, dan adapun perbedaannya yaitu peneliti meneliti tentang persepsi perbankan

---

<sup>22</sup> Imran dan Bambang Hendrawan, *Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah*, Journal Of Business Administration: Vol. 1, No.2, September 2017.

syariah secara umum sedangkan penelitian terdahulu lebih khusus yaitu tentang minat menggunakan produk bank syariah.

## **F. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini disadari bahwa banyak keterbatasan baik dari aspek ilmu pengetahuan, referensi, waktu, tenaga, maupun dari aspek pendanaan. Oleh karena itu, dirasakan sangat perlu untuk membatasi ruang lingkup penelitian, sehingga penelitian ini tidak menjadi biasa.

Masalah pokok yang diteliti disini berkaitan dengan persepsi nasabah muslim terhadap perbankan syariah di Kota Bima.

### **2. Setting Penelitian**

Adapun setting penelitian ini adalah tempat dimana penelitian akan melakukan penelitian yaitu di BSI KC Bima Soetta 1, dimana disana salah satu bank syariah yang ada di Kota Bima

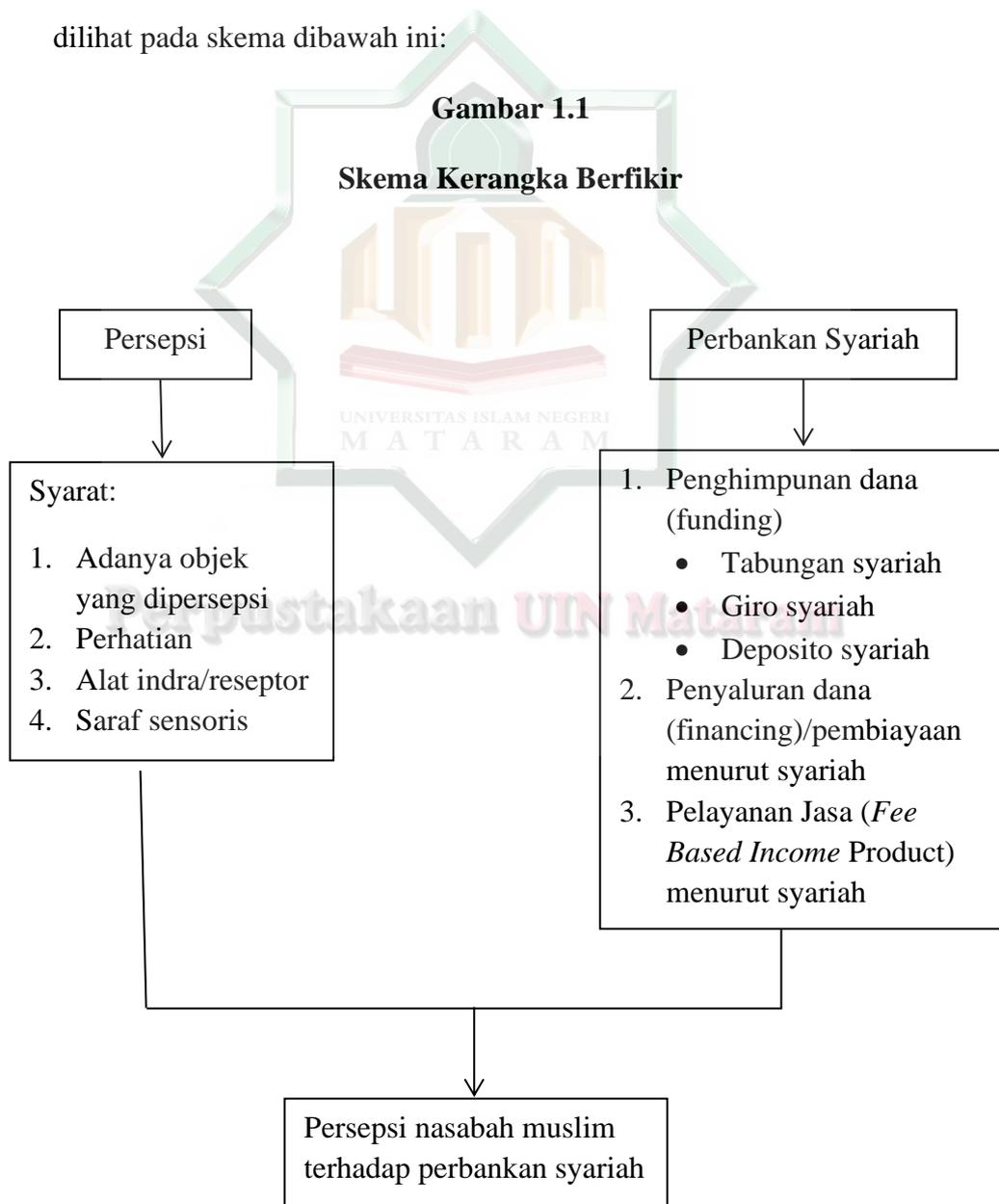
## **G. Kerangka Berfikir**

Kerangka berpikir merupakan model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir ini dapat menjawab pertanyaan dari penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji bagaimana persepsi nasabah muslim terhadap perbankan syariah itu sendiri, terkhusus nasabah BSI KC Bima Soetta 1. Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari

penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya. Setiap nasabah memiliki persepsi yang berbeda. Dimana, yang menjadi nasabah bank syariah tidak hanya yang beragama islam tetapi yang beragama non muslim dapat menjadi nasabahnya.

Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir yang digunakan peneliti dapat dilihat pada skema dibawah ini:



## **H. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Adapun jenis dan pendekatan dalam penelitian ini adalah *Mixed Method*, yaitu penggabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu penelitian. *Mixed Method* adalah metode dengan menggunakan gabungan pada prosedur penelitian, dimana salah satu metode lebih dominan terhadap metode yang lain. Metode yang kurang dominan hanya diposisikan sebagai metode pelengkap sebagai data tambahan. Adapun metode yang lebih dominan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan sebagai metode pelengkapnya adalah metode kuantitatif.

### **2. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati secara langsung objek yang diteliti secara langsung dengan melakukan observasi lapangan sebagai instrumennya. Peneliti melakukan wawancara langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam Analisis Persepsi Nasabah Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bima yang menjadi nasabah BSI KC Bima Soetta 1. Kehadiran peneliti dilapangan diharapkan bisa mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi penelitian adalah sekumpulan objek, baik berupa orang atau hal-hal lain yang dapat diperoleh informasi penting berupa data penelitian. Dalam populasi ditentukan siapa atau kelompok mana yang menjadi sasaran penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini ialah 27.435 nasabah BSI KC Bima Soetta 1.

#### b. Sampel

Sampel adalah kelompok yang lebih kecil atau sebagian dari populasi. Sampel penelitian yang menentukan seberapa jauh sampel tersebut bermanfaat untuk membuat kesimpulan dari sebuah penelitian.<sup>23</sup>

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui dipandang cocok sebagai sumber data dan memenuhi kriteria sebagai responden. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimum untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30 responden.

---

<sup>23</sup> Punaji Setyosari, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, (Jakarta: Kencana, 2016), cet. Ke-5, hlm. 221.

#### 4. Sumber Data

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

- a. Data primer, merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, atau kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi.<sup>24</sup> Data primer ini akan peneliti dapatkan dari hasil wawancara dan observasi dari pihak-pihak yang terkait, yakni karyawan, maupun nasabah muslim BSI KC Bima Soetta 1
- b. Data sekunder, merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain.<sup>25</sup> Sedangkan pada data sekunder ini merupakan data-data yang akan peneliti dapatkan dari buku, jurnal, skripsi atau penelitian terdahulu dan internet.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.<sup>26</sup> Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memperoleh data menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data.

---

<sup>24</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2005), Hlm.168

<sup>25</sup> *Ibid.*, Hlm. 168.

<sup>26</sup> Moh. Nazir, *Metode...*, Hlm. 174

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung.<sup>27</sup> Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur disebut juga wawancara baku (*standardized interview*) yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya (biasanya tertulis dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah disediakan).<sup>28</sup> Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana pewawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>29</sup> Ada beberapa macam wawancara, yaitu:

1) Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah

---

<sup>27</sup>A. Muri Yusuf, *Metode...*, hlm. 372.

<sup>28</sup> M. Djunaidi Ghony Dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016) Hlm. 177.

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode.....* hlm. 140.

menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.<sup>30</sup>

2) Wawancara semi terstruktur

Wawancara semi struktur ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dalam pelaksanaan penelitian wawancara ini lebih jelas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini sendiri, yaitu untuk mendapatkan informasi yang lebih terbuka.

3) Wawancara tak terstruktur

Wawancara tak terstruktur merupakan wawancara yang bebas yaitu peneliti atau pengumpul data tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya, yang digunakan dalam wawancara ini adalah hanya berupa garis-garis besar dari permasalahan yang diteliti dan yang akan ditanyakan.<sup>31</sup>

Pada wawancara ini peneliti menggunakan wawancara yang terstruktur, alasan dari peneliti menggunakan wawancara terstruktur ini adalah mempermudah peneliti karena pertanyaan yang akan ditanyakan telah disusun dan terstruktur. Pada wawancara yang peneliti gunakan ini diharapkan peneliti mendapatkan informasi yang terkait dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu terkait Persepsi Nasabah Muslim

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm.191.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 192.

Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1), dan yang menjadi narasumber pada penelitian ini adalah Nasabah Muslim BSI KC Bima Soetta 1 dan pegawai nasabah BSI KC Bima Soetta 1.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.<sup>32</sup> Peneliti mencari data mengenai hal-hal yang diteliti berupa catatan, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya. Pada dokumentasi yang peneliti gunakan ini diharapkan peneliti mendapatkan data yang lengkap dari penelitian berupa dokumen dan data-data resmi dari BSI KC Bima Soetta 1 untuk mendukung kepercayaan dan membuktikan suatu kejadian seperti profil, sejarah, data-data tertulis yang ada di BSI KC Bima Soetta 1, dan sebagainya.

c. Angket

Angket merupakan salah satu cara atau teknik yang digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan sejumlah lembaran kertas yang berisikan pertanyaan-

---

<sup>32</sup> A. Muri Yusuf, *Metode...* hlm. 391.

pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.<sup>33</sup> Dari metode angket ini peneliti dapat memperoleh data seperti pendapat dan sikap responden terhadap masalah yang sedang diteliti. Adapun responden untuk mengisi angket ini adalah nasabah muslim BSI KC Bima Soetta 1.

## 6. Teknik analisis data

Analisis data ialah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat merumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>34</sup>

Tingkat persepsi nasabah BSI KC Bima Soetta 1 dapat diketahui dengan menganalisis lembar angket yang telah diisi oleh para nasabah. Data yang telah terkumpul diolah kemudian disajikan dalam susunan yang baik dan rapi. Untuk mengolah data pada penelitian ini, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

### a. *Editing/verifikasi*

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, penulis segera meneliti kelengkapan dalam mengisi angket bila ada jawaban yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah.

---

<sup>33</sup> Kun Maryati Dan Juju Suryati, *Sosiologi Untuk SMA Dan MA Kelas XII*, (Jakarta: Erlangga, 2001) Hlm. 130

<sup>34</sup> Salim Dan Syahrudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012) Hlm. 145.

b. *Tabulating*

Langkah kedua adalah pengolahan data dengan memindahkan jawaban yang terdapat dalam angket ke dalam tabulasi atau tabel. Kemudian setelah data diolah sehingga hasil angket dinyatakan sah, maka selanjutnya melakukan analisis data dengan teknik deskriptif dengan presentase.

c. *Analiting*

Langkah ini adalah menganalisis data yang telah diolah secara verbal sehingga hasil penelitian mudah dipahami.

d. *Concloding*

Langkah ini adalah memberikan kesimpulan dari hasil analisa dan interpretasi data.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, yaitu data kualitatif yang diubah menjadi data kuantitatif, maka digunakan data analisis deskriptif. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya persentase jawaban angket dari responden. Rumus yang digunakan adalah.<sup>35</sup>

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

P = angka presentase

f = Jumlah frekuensi dari setiap jawaban yang telah menjadi pilihan responden

---

<sup>35</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 43

N = Jumlah frekuensi atau banyaknya individu

Untuk menentukan jenis deskriptif persentase yang diperoleh masing-masing indikator dalam variabel, dan perhitungan deskriptif persentase kemudian ditafsirkan kedalam kalimat.

## 7. Keabsahan data

Untuk memenuhi standar penelitian sringkali para peneliti menggunakan uji validitas dan realibilitas. Yang mana realibilitas merupakan derajat data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang data di laporkan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif biasanya peneliti akan di katakana valid penelitiannya apabila tidak ada perbedaan antara hasil laporan atau hasil penelitian dengan yang ada dan terjadi dalam objek penelitian.

Penelitian kualitatif lebih merujuk kepada uji validitas, agar penelitian yang diteliti terjamin dan adanya kepercayaan terhadap data dan hasil penelitian kualitatif, macam-macam cara yang digunakan sebagai berikut:

### a. Triangulasi

Tringulasi ini biasanya digunakan oleh para peneliti untuk pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecelan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut, teknik tringulasi ini sering digunakan dengan menggunakan sumber data.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Lexi. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*.....hlm. 281-284.

b. Penelitian Teman Sejawat

Penelitian teman sejawat ini merupakan diskusi yang dilakukan peneliti dan mengekspos hasil sementara dari penelitian atau hasil akhir dari sebuah penelitian, hal ini bermaksud untuk melakukan pengecekan atau pemeriksaan keabsahan data yang didapat oleh peneliti, dengan diskusi juga peneliti diberikan suatu kesempatan untuk menguji hasil yang telah ditemukan.<sup>37</sup>



Perpustakaan UIN Mataram

---

<sup>37</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Rosda Karya,2004), hlm. 207.

## BAB II

### PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Profil Lembaga

Berikut ini Profil Lembaga Peneliti

1) Profil PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1  
Alamat : Jl. Soekarno Hatta No 53-55, Kel. Pane, Kec.  
Rasanae Barat, Kota Bima, Nusa Tenggara Barat.  
Telepon : 037444447  
Web : [www.bsi.co.id](http://www.bsi.co.id)

2) Letak Geografis PT Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1

PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 terletak di Jl. Jl.  
Soekarno Hatta No 53-55, Kel. Pane, Kec. Rasanae Barat, Kota Bima,  
Nusa Tenggara Barat.

Sebelah Barat : Pertokoan

Sebelah Timur : Toko Komputer

Sebelah Selatan : Pertokoan Restoran Illo Cake

Sebelah Utara : Pemukiman Warga

3) Sejarah dan Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bima  
Soetta 1

Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 berdiri pada tanggal  
1 Februari 2021 dan merupakan rancangan penggabungan usaha  
(*Marger*) yang mana bank syariah merupakan milik bank BUMN dan

terdiri dari, PT bank BRI Syariah tbk (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri tbk (BSM), dan bank BNI Syariah tbk (BNIS). dengan jumlah karyawan 17 orang yang terdiri dari :

**Tabel 2.1**

**Jumlah Karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1<sup>38</sup>**

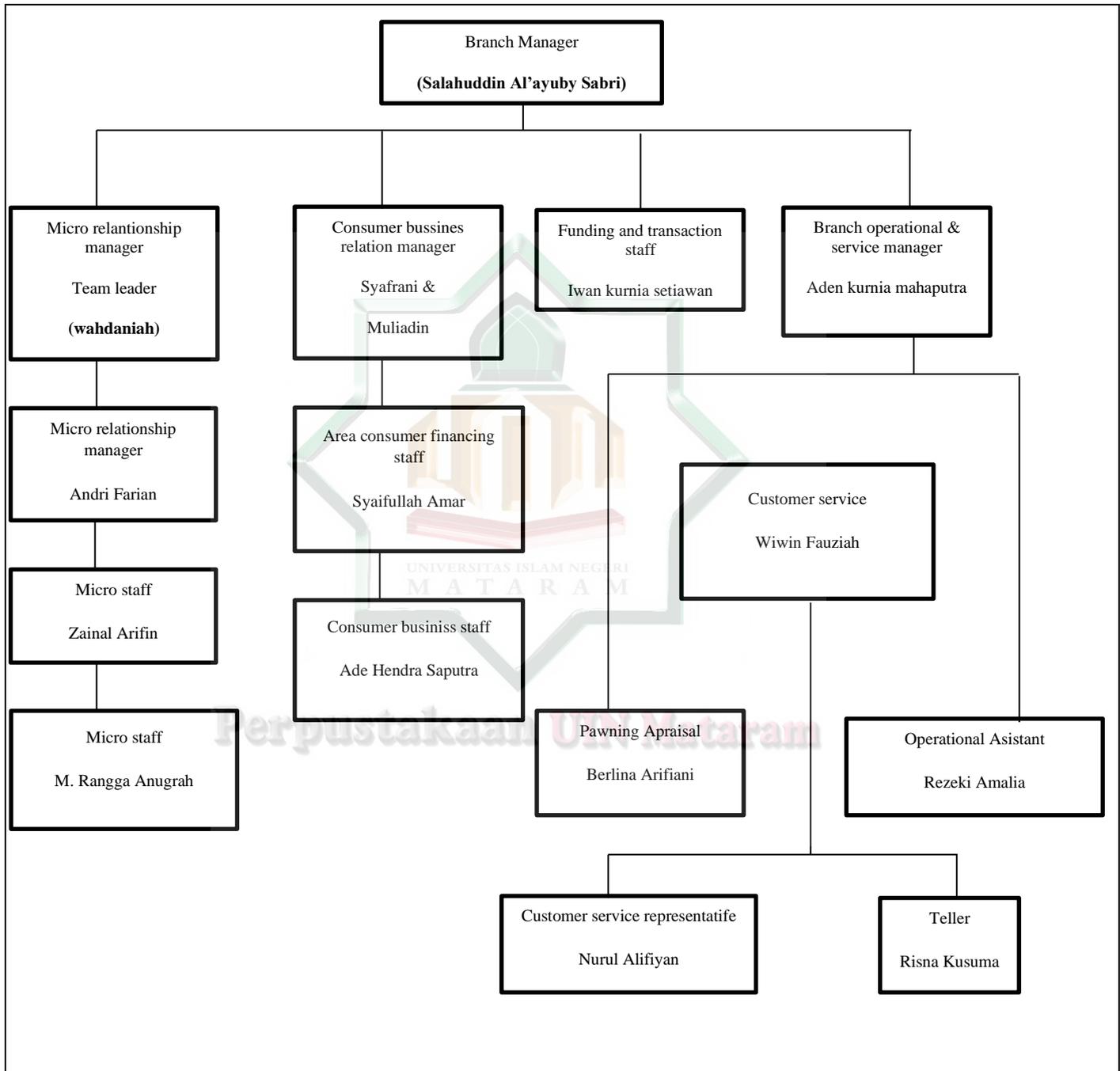
No	Jabatan	Jumlah
1	Branch Manager	1 Orang
2	Branch Operational and Service Manager	1 Orang
3	Micro relationship manager	2 Orang
4	Micro Staff	2 Orang
5	Consumer bussines relation manager	2 Orang
6	Area consumer financing staff	1 Orang
7	consumer bussiness staff	1 Orang
8	customer service	1 Orang
9	Teller	1 Orang
10	Customer Service Representative	2 Orang
11	Funding and Transaction Staff	1 Orang
12	Pawling Apraisal	1 Orang
13	Operational Assisten	1 Orang

**Sumber data dari BSI KC Bima Soetta 1**

<sup>38</sup> Aden Kurnia Mahaputra, *Wawancara*,... 2 September 2021

**Gambar 1.2**

**Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1**



**Sumber data dari BSI KC Bima Soetta 1**

4) Visi Misi lembaga Penelitian

Visi

“Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan”

Misi

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan mengkomodasi beragam kebutuhan finansial masyarakat
- b) Mewujudkan pertumbuhan dan memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- c) Menyediakan produk dan layanan kepada masyarakat dengan mengedepankan etika yang sesuai dengan prinsip syariah
- d) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
- e) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada berbagai segmen
- f) Mengembangkan talenta dan menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai perwujudan ibadah.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup>Aden Kurnia Mahaputra, *Wawancara*,... 2 September 2021.

## **B. Produk dan Layanan Jasa PT Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Adapun produk dan layanan jasa pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI), yaitu:

### **1. Individu**

#### **a. Tabungan**

- 1) BSI Tabungan Bisnis
- 2) BSI Tabungan Classic
- 3) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 4) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 5) BSI Tabungan Efek Syariah
- 6) BSI Tabungan Junior
- 7) BSI Tabungan Mahasiswa
- 8) BSI Tabungan Payroll
- 9) BSI Tabungan Pendidikan
- 10) BSI Tabungan Pensiun
- 11) BSI Tabungan Prima
- 12) BSI Tabungan Rencana
- 13) BSI Tabungan Simpanan Rencana
- 14) BSI Tabungan Smart
- 15) BSI Tabungan Valas
- 16) BSI TabunganKu
- 17) BSI Tapenas Kolektif

b. Haji Dan Umrah

- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

c. Pembiayaan

- 1) Bilateral Financing
- 2) BSI Cash Collateral
- 3) BSI Distributor Financing
- 4) BSI Griya Hasanah
- 5) BSI KUR Kecil
- 6) BSI KPR Sejahtera
- 7) BSI Griya Simuda
- 8) BSI Griya Mabrur
- 9) BSI KUR Micro
- 10) BSI KUR Super Micro
- 11) Bsi Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
- 12) Bsi Oto
- 13) Bsi Multiguna Hasanah
- 14) Bsi Pensiun Berkah
- 15) Bsi Umrah
- 16) Mitraguna Online

d. Investasi

- 1) Bancassurance
- 2) BSI Deposito Valas

- 3) BSI Reksa Dana Syariah
  - 4) Cash Waqf Liked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
  - 5) Deposito Rupiah
  - 6) Refferal Retail Brokerafe
  - 7) SBSN Ritel
- e. Transaksi
- 1) BSI Giro Rupiah
  - 2) BSI Giro Valas
- f. Emas
- 1) BSI Cicil Emas
  - 2) BSI Gadai Emas
- g. Bisnis
- 1) Bank Guarantee Under Counter Guarantee
  - 2) BSI Bank Garansi
  - 3) BSI Cash Management
  - 4) BSI Deposito Ekspor SDA
  - 5) BSI Giro Ekspor SDA
  - 6) BSI Giro Optima
  - 7) BSI Giro Pemerintah
  - 8) BSI Pembiayaan Investasi
  - 9) Giro Vostro
  - 10) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank
  - 11) Pembiayaan Yang Diterima (PYD)

h. Prioritas

- 1) BSI Prioritas
- 2) BSI Private
- 3) Save Deposite Box (SDB)

2. Perusahaan

a. Trade Finance And Service

- 1) Pembiayaan Investasi
- 2) Penyelesaian Wesel Ekspor
- 3) LC Issuance/SKDBN
- 4) Buyer Financing
- 5) Distributor Financing
- 6) Supplier Financing
- 7) Bank Garansi

b. Pembiayaan

- 1) Investasi Terikat Syariah Mandiri
- 2) Pembiayaan Investasi
- 3) Refinancing
- 4) Multifinancing
- 5) Pembiayaan Rekening Koran Syariah
- 6) Agency, Sindikasi Dan Clubdeal
- 7) Pembiayaan Midal Kerja

c. Simpanan

- 1) Giro SBSN

- 2) Deposito DHE SDA
- 3) Giro DHE SDA
- 4) Giro Optima
- d. Cash Management
  - 1) CMS
  - 2) OPBS (SO/DO) Pertamina
- e. Tresuri
  - 1) Transaksi Sukuk
  - 2) Deposito On Call (DOC)
  - 3) BSI Lindung Nilai Syariah
  - 4) Transaksi Valuta Asing-Devisa Umum/Telegraphic Transfer
  - 5) Transaksi Valuta Asing-Uang Kertas Asing (Banknotes)
3. Digital marketing
  - a. BSI Mobile
  - b. Buka Rekening Online
  - c. Solusi Emas
  - d. BSI QRIS
  - e. BSI Cardless Withdrawal
  - f. BSI Debit Card
  - g. BSI Debit OTP
  - h. BSI ATM CRM
  - i. BSI Aisyah

- j. BSI Net
- k. BSI Jadiberkah.Id
- l. BSI Merchant Business
- 4. Kartu
  - a. Kartu Pembiayaan
    - 1) BSI Hasanah Card Classic
    - 2) BSI Hasanah Card Gold
    - 3) BSI Hasanah Card Platinum
  - b. Kartu Debit
    - 1) BSI Debit Gpn
    - 2) BSI Debit Otp
    - 3) BSI Debit Visa
    - 4) Kartu BSI Debit Sabi
    - 5) Kartu Debit BSI Simpel
    - 6) Kartu Haji BSI Visa

### **C. Persepsi Nasabah Muslim terhadap Perbankan Syariah**

Pertumbuhan ekonomi dewasa ini ialah salah satu indikator makro ekonomi yang mendapatkan perhatian dalam suatu negara berkembang. Pertumbuhan ekonomi menandakan apakah aktivitas perekonomian berjalan baik atau tidak. Banyak masyarakat dari berbagai golongan, tingkat usia, suku, ras, dan agama menjalankan berbagai macam aktivitas sehari-hari pasti tidak terlepas dari penggunaan layanan perbankan.

Implementasi layanan jasa yang diberikan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan jasa layanan atau servis yang terbaik terhadap konsumen untuk tujuan memunculkan kepuasan pada konsumen. Layanan yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen tersebut. Tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi konsumen pada kualitas layanan tersebut, dimana persepsi nasabah pada kualitas layanan yang diberikan baik, nasabah akan berpersepsi positif, demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan buruk, nasabah akan berpersepsi negatif.

Persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan nasabah.

Untuk mengetahui persepsi PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 terhadap perbankan syariah penulis melakukan wawancara singkat kepada informan. Dalam penelitian ini informan yang diteliti sebanyak 30 orang, jumlah pertanyaan 11, dengan 3 bagian yaitu stimulus atau rangsangan 5 pertanyaan, registrasi dengan 3 pertanyaan, dan interpretasi 3 pertanyaan juga.

a. Gambaran Umum Informan

Tabel 2.2

**Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pekerjaan**

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	12	40%
2	Perempuan	18	60%
	<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	9	30%
2	D3	6	20%
3	S1	15	50%
	<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
No	Tingkat Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Mahasiswa	3	10%
2	Pedagang	6	20%
3	PNS	18	60%
4	Wiraswasta	3	10%
	<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1.2 peneliti menyebarkan angket yang ditujukan pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bima Soetta 1, bahwa nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bima Soetta 1 berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh

perempuan sebanyak 18 orang atau 60,00%, sedangkan untuk tingkat pendidikan rata-rata nasabah berpendidikan Strata 1 atau S1 sebanyak 15 orang atau 50,00%, dan untuk tingkat pekerjaan rata-rata nasabah bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 18 orang atau 60%.

**b. Distribusi Hasil Jawaban Pedoman Wawancara Dari**

**Informan**

Guna memperoleh data mengenai persepsi nasabah terhadap bank syariah pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bima Soetta 1 melalui menyebarkan angket sebanyak 11 butir pertanyaan untuk 30 informan. Berdasarkan wawancara terstruktur yang telah penulis lakukan distribusi hasil jawaban informan yang diperoleh dari wawancara terstruktur adalah sebagai berikut:

1) Stimulus Atau Rangsangan

**Tabel 2.3**

**Jawaban responden tentang stimulus atau rangsangan**

Jawaban				
	S		TS	
	F	P	F	P
1	29	97%	1	3%
2	29	97%	1	3%
3	27	90%	3	10%

4	29	97%	1	3%
5	30	100%	0	0%

Keterangan: F(Frekuensi), S (Setuju), TS (Tidak Setuju)

Berdasarkan tabel 2.3 yaitu deskripsi responden tentang stimulus atau rangsangan pada Persepsi, maka untuk pernyataan perbankan syariah menawarkan bervariasi produk, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 97%, kemudian pernyataan perbankan syariah adalah perbankan yang bebas dari bunga bank (Riba), rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 97%, kemudian pernyataan dalam perbankan syariah dijunjung tinggi prinsip syariahnya dalam setiap praktek transaksi, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 90%, pernyataan perbankan syariah menyimpan dana nasabahnya dengan aman karena dijamin oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 97%, untuk pernyataan salah satu prinsip yang dipakai perbankan syariah adalah prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan kedua belah pihak, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 100%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Data tentang stimulus atau rangsangan pada persepsi nasabah terhadap perbankan

syariah lebih dominan setuju tentang pernyataan pada angket tersebut.

2) Registrasi

**Tabel 2.4**

**Jawaban responden tentang registrasi**

Jawaban				
	S		TS	
	F	P	F	P
1	30	100%	0	0%
2	29	97%	1	3%
3	27	90%	3	10%

Keterangan: F(Frekuensi), S (Setuju), TS (Tidak Setuju)

Berdasarkan tabel 2.4 yaitu deskripsi responden tentang registrasi pada Persepsi, maka untuk pernyataan produk perbankan syariah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda, sehingga anda mencari responden yang lebih mendetail tentang bank syariah; rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 100%, kemudian pernyataan keamanan yang ditawarkan oleh bank syariah menarik keinginan anda untuk mengetahui produk-produk bank syariah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 97%, kemudian pernyataan kesepakatan prinsip bagi hasil yang dibuat bank syariah jelas dan sesuai

dengan responden yang anda terima, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 90%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Data tentang registrasi pada persepsi nasabah terhadap perbankan syariah lebih dominan setuju tentang pernyataan pada angket tersebut.

3) Interpretasi

**Tabel 2.5**

**Jawaban responden tentang interpretasi**

Jawaban				
	S		TS	
	F	P	F	P
x1.1	29	97%	1	3%
x1.2	29	97%	1	3%
x1.3	21	70%	9	30%

Keterangan: F(Frekuensi), S (Setuju), TS (Tidak Setuju)

Berdasarkan tabel 2.5 yaitu deskripsi responden tentang interpretasi pada Persepsi, maka untuk prinsip yang dipakai perbankan syariah menjadi faktor pendorong anda memutuskan menjadi nasabah bank syariah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 97%, kemudian pernyataan penawaran bank syariah terkait keamanan penyimpanan dana dan penanggungungan resiko bersama menarik minat anda untuk menjadi nasabah bank

syariah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 97%, kemudian pernyataan Anda untuk menjadi nasabah bank syariah tertarik pada bank syariah dikarenakan Angsuran pada produk pembiayaan bank syariah stabil dan tidak memberatkan nasabahnya, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 70%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Data tentang interpretasi pada persepsi nasabah terhadap perbankan syariah lebih dominan setuju tentang pernyataan pada angket tersebut.

Jadi untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah muslim maka peneliti mewawancarai secara detail dari 30 responden terpilih 4 informan untuk diwawancarai secara detail, dan menurut nasabah 1 yang peneliti wawancarai selaku nasabah bank syariah indonesia kantor cabang Bima Soetta 1:

“Saya sudah menjadi nasabah bank syariah selama 3 tahun. Saya mengetahui informasi tentang bank syariah ini dari sekolah tempat saya ngajar, dimana sekolah saya sekolah islami dimana gaji akan dicairkan di bank syariah. Persepsi saya terkait dengan bank syariah jika dibandingkan dengan bank lainnya, dalam segi pelayanan bank syariah lebih cepat dan lebih nyaman. Saya sebagai mitra bank syariah jika mengalami permasalahan terkait pencairan gaji yang dimana profesi saya sebagai guru, dalam menangani setiap masalah itu pihak bank syariah dengan cepat memproses permasalahan tersebut dengan baik.”<sup>40</sup>

Sedangkan menurut nasabah 2 yang peneliti wawancarai selaku nasabah bank syariah indonesia kantor cabang Bima Soetta 1:

---

<sup>40</sup> Nasabah 1, wawancara, kota bima, 1 september 2021.

“Saya sudah menjadi nasabah bank syariah dari tahun 2014 jadi kurang lebih sudah 7 tahun saya menjadi nasabah bank syariah. Saya mengetahui dan mendapatkan informasi tentang bank syariah ini dari TV, brosur, dan sosial media. Persepsi saya terkait dengan bank syariah ialah bank yang mengutamakan prinsip-prinsip syariah sesuai dasar agama islam. Bank syariah tidak mengenal bunga tetapi margin atau bisa disebut sistem bagi hasil. Dan di bank syariah ini mengutamakan kesejahteraan bersama baik itu nasabah maupun pihak bank itu sendiri, dalam artian saling menguntungkan satu sama lain”.<sup>41</sup>

Sementara menurut nasabah 3 yang peneliti wawancarai selaku nasabah ketiga bank syariah indonesia kantor cabang Bima Soetta 1:

“Saya sudah menjadi nasabah bank syariah selama 4 tahun. Saya mengetahui dan mendapatkan informasi tentang bank syariah ini dari teman. Dimana teman saya ini menjadi nasabah bank syariah juga. Persepsi saya terkait dengan perbankan syariah, yaitu bank syariah mempunyai berbagai variasi produk dengan jaminan bebas dari bunga bank (riba), serta keamanan dana nasabah terjamin. Selain itu hal yang mendorong persepsi positif saya terhadap bank syariah ialah angsuran pada produk pembiayaannya tidak memberatkan saya sebagai nasabah”.<sup>42</sup>

Menurut nasabah terakhir, yaitu nasabah 4 yang peneliti wawancarai selaku nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bima Soetta 1:

“Saya sudah menjadi nasabah bank syariah selama 2 tahun. Saya mengetahui dan mendapatkan informasi tentang bank syariah ini dari teman. Persepsi saya terkait dengan perbankan syariah yaitu bank yang dalam prinsipnya sesuai syariah islam. Dimana mengharamkan sistem riba dengan menggantinya dengan sistem bagi hasil dan memiliki bervariasi produk dan jasanya yang saya butuhkan. Saya selaku nasabah pembiayaan sangat senang menjadi bagian dari nasabah bank syariah dikarenakan sistem angsuran pada produk pembiayaan sudah jelas dari angsuran awal sampai angsuran akhirnya”.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Nasabah 2, wawancara, kota bima, 1 september 2021.

<sup>42</sup> Nasabah 3, wawancara, kota bima, 2 september 2021.

<sup>43</sup> Nasabah 4, wawancara, kota bima, 2 september 2021.

#### D. Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1

Adapun jumlah nasabah dalam diagram peningkatan jumlah nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bima Soetta 1:

**Gambar 1.3**

**Diagram jumlah nasabah BSI KC Bima Soetta 1**



**Sumber data dari BSI KC Bima Soetta 1**

Perpustakaan UIN Mataram

Pada diagram tersebut dapat kita lihat bahwa peningkatan jumlah nasabah di lima tahun terakhir terjadi peningkatan yang sangat pesat. Pada tahun 2017 jumlah nasabah pada bank ini sekitar 9.514 nasabah, ditahun 2018 meningkat menjadi 12.519 nasabah, ditahun 2019 menjadi 16.050 nasabah, pada tahun 2020 menjadi 21.400 nasabah dan pada tahun 2021 tepatnya pada bulan oktober ini peningkatan nasabah pada bank ini sejumlah 27.435 nasabah. Di mana peningkatan setiap tahun nya sekitar 70% - 80%.

Peningkatan jumlah nasabah disebabkan karena adanya kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan maupun produk yang ditawarkan yang akhirnya terciptalah hubungan yang harmonis antara bank dan nasabah. Mengacu kepada peningkatan jumlah nasabah berdasarkan produk-produk sosialisasi, pelayanan, dan kepercayaan nasabah terhadap PT BSI KC Bima Soetta 1. Namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun membutuhkan produk yang sama. Proses pemenuhan kepuasan nasabah tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung.

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini, penulis berusaha untuk menjelaskan dan menjawab tentang beberapa data yang sudah ditemukan, baik dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berangkat dari sini, peneliti mencoba mendeskripsikan data-data yang telah penulis temukan berdasarkan logika dan diperkuat dengan teori- teori yang sudah ada yang kemudian diharapkan bisa menemukan sesuatu yang baru.

#### **A. Analisis Persepsi Nasabah Muslim terhadap Perbankan Syariah**

Bank Syariah terus mengalami perkembangan yang cukup pesat baik secara kuantitas maupun kualitas hal ini dapat kita lihat dari bertambahnya jumlah sektor operasional, modal maupun ragam transaksi jasa keuangan syariah, salah satu bank syariah tersebut adalah Bank Syariah Indonesia yang terletak di Kota Bima. Bank syariah sebagai salah satu bentuk kelembagaan Ekonomi Islam mempunyai peran sentral dan strategis. Bank syariah menjadi jembatan (*media intermediasi*) kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dengan pemilik modal (*shahibul maal*).

Lokasi Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 yang cukup strategis dan mudah dilalui oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi karna berada di jalan utama yang ada di kota Bima ini yaitu tepatnya terletak di Jl. Soekarno Hatta No 53-55, Kel. Pane, Kec. Rasanae Barat, Kota Bima, sangat mudah untuk dijangkau oleh nasabahnya memudahkan bank ini untuk beroperasi dan mengembangkan pasarnya.<sup>44</sup> Untuk itu perlu

---

<sup>44</sup> Profil PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1

dilakukan penelitian mengenai bagaimanakah persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah.

Berdasarkan data yang telah penulis peroleh melalui wawancara kepada nasabah bank syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 dengan jawaban wawancara dari informan, ada beberapa hal yang perlu dianalisis berdasarkan rumusan masalah yakni bagaimanakah persepsi nasabah terhadap bank syariah di kota Bima? Artinya informan diminta untuk menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh peneliti.

Sarlito W. Sarwono berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang meniram stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan.<sup>45</sup>

Suatu stimulus atau rangsangan dipandang sebagai kejadian-kejadian yang ada di dalam lingkungan individu yang ditangkap dengan menggunakan sel syaraf yang selanjutnya akan terjadi proses pengolahan sensasi. Ketika sejumlah sensasi masuk ke dalam struktur yang lebih dalam dari system susunan syaraf, maka sensasi inilah yang disebut sebagai persepsi.

---

<sup>45</sup> Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah & Yulis Nurul Aini, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, FALAH Jurnal Ekonomi Syariah: Vol. 3, No.1, Agustus 2018.

Berdasarkan uraian diatas dapat di pahami bahwa persepsi ditimbulkan oleh adanya rangsangan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan yang diproses di dalam susunan syaraf dan otak. Menurut Winardi persepsi didefinisikan sebagai aktivitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan – rangsangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikan kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenali milieu (lingkungan pergaulan) hidupnya.<sup>46</sup>

Untuk mengetahui persepsi nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang Bima Soetta 1, maka peneliti akan menganalisis pedoman wawancara yang telah ditanyakan. Adapun proses terjadinya persepsi dibagi menjadi tiga tahap yaitu stimulus/rangsangan, registasi, dan interpretasi dengan informan sebanyak 30 orang.

#### a. Stimulus/rangsangan

Stimulus atau Rangsangan Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya. Stimulus atau rangsangan yang diberikan pada individu dapat diterima maupun ditolak. Apabila stimulus atau rangsangan tersebut tidak diterima atau ditolak maka stimulus tersebut tidak efektif mempengaruhi perhatian individu dan berhenti disini. Tetapi bila stimulus atau rangsangan diterima oleh individu berarti ada perhatian dari individu dan stimulus tersebut efektif.<sup>47</sup> Pernyataan pada pedoman wawancara yang di wawancarai oleh peneliti tentang perbankan syariah

---

<sup>46</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2010), Hlm .87.

<sup>47</sup> Muhammad Mufid, *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*, cet.ke-13 (Jakarta : Kencana, 2010), Hlm. 22.

menawarkan bervariasi produk, rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 97% dan 3% untuk jawaban tidak setuju, dimana pernyataan tersebut lebih dominan setuju tentang pernyataan pada pedoman wawancara tersebut.

Hal ini dibenarkan oleh Aden Kurnia Maha Putra selaku Branch Operational and Service Manager pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bima Soetta 1, beliau mengatakan bahwa bank syariah ini memiliki berbagai variasi produk. Dimana produk yang ada di bank konvensional ada juga di bank syariah, dan produk di bank syariah belum tentu ada di produk bank konvensional.<sup>48</sup>

Pada pernyataan tentang perbankan syariah adalah perbankan yang bebas dari bunga bank (riba), rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 97% dan 3% untuk jawaban tidak setuju, dimana pernyataan tersebut lebih dominan setuju tentang pernyataan pada pedoman wawancara tersebut. Pada surah al-baqarah: 275 Allah berfirman “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. Pada bank syariah ini mengutamakan prinsip syariah yang berlandaskan al-quran dan hadist.

Pada pernyataan tentang perbankan syariah dijunjung tinggi prinsip syariahnya dalam setiap praktek transaksi, rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 90% dan 10% tidak setuju dengan pernyataan tersebut, dimana pernyataan tersebut lebih dominan setuju

---

<sup>48</sup> Wawancara, Aden Kurnia Maha Putra selaku Branch Operational and Service Manager pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bima Soetta 1.

tentang pernyataan pada angket tersebut. Bank syariah ialah perbankan yang segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Berkaitan dengan bank syariah, ada dua konsep dalam hukum islam, yaitu larangan penggunaan sistem bunga, karena bunga (riba) adalah haram hukumnya. Sebagai pengganti bunga digunakan sistem bagi hasil. Jadi dapat disimpulkan bahwa bank syariah menjunjung tinggi prinsip syariahnya pada setiap transaksinya.<sup>49</sup>

Pada pernyataan tentang perbankan syariah menyimpan dana nasabahnya dengan aman karena dijamin oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 97%, dan yang tidak setuju sebanyak 3%. Jelas bank syariah aman, karna pada dasarnya segala sektor jasa keuangan di Indonesia diawasi oleh OJK. Karena tugas OJK adalah melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan disektor perbankan, sektor pasar modal, dan sektor IKNB dan fungsi OJK adalah menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan.<sup>50</sup>

Pada pernyataan salah satu prinsip yang dipakai perbankan syariah adalah prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan kedua belah pihak,

---

<sup>49</sup> Sumartik dan Misti Mariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. (Sidoarjo: Umsida Press, 2018) Hlm. 20-21

<sup>50</sup> Tentang OJK, *tugas dan fungsi*, <http://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/pages/tugas-dan-fungsi.aspx> diakses pada rabu, 3 november 2021, pukul 14.50 WITA.

rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 100%, dimana semua informan menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Karena ada dua konsep dalam hukum islam, yaitu larangan penggunaan sistem bunga, karena bunga (riba) adalah haram hukumnya. Sebagai pengganti bunga digunakan sistem bagi hasil.<sup>51</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa Data tentang stimulus atau rangsangan pada persepsi nasabah terhadap perbankan syariah lebih dominan setuju tentang pernyataan pada angket tersebut.

b. Interpretasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.<sup>52</sup>

Pada pernyataan pedoman wawancara yang ditanyakan oleh peneliti tentang produk perbankan syariah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda, sehingga anda mencari informasi yang lebih mendetail tentang bank syariah, semua informan memberikan jawaban setuju sebanyak 100%. Karena hal ini dibenarkan oleh Aden Kurnia Maha Putra

---

<sup>51</sup> Sumartik dan Misti Mariasih, *Buku....., hlm. 20-21.*

<sup>52</sup> Rohmaul Listyana & Yudi Hartono, “Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)”, *Jurnal Agastya: Vol 5 No 1 Januari 2015.*

selaku Branch Operational and Service Manager pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bima Soetta 1, pada produk atau jasa yang nasabah cari hanya ada di bank syariah saja, karena tidak semua produk atau jasa bank syariah ada di bank konvensional.<sup>53</sup>

Pernyataan keamanan yang ditawarkan oleh bank syariah menarik keinginan anda untuk mengetahui produk-produk bank syariah, rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 97% dan yang tidak setuju 3%. Karena nasabah mengetahui bahwa bank syariah diawasi oleh OJK, sangat jelas bahwa bank syariah aman untuk para nasabah menyimpan dananya dan tidak ada pertanggungjawaban dari pihak bank syariah kemungkinan jika terjadi sesuatu merugikan untuk para nasabahnya.

Kemudian pernyataan kesepakatan prinsip bagi hasil yang dibuat bank syariah jelas dan sesuai dengan informasi yang anda terima, rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 90% dan tidak setuju sebanyak 10%. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tentang registrasi pada persepsi nasabah terhadap perbankan syariah lebih dominan setuju tentang pernyataan pada angket tersebut.

### c. Interpretasi

Interpretasi, merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang

---

<sup>53</sup> Wawancara, Aden Kurnia Maha Putra selaku Branch Operational and Service Manager pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bima Soetta 1.

diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang.<sup>54</sup>

Pada pernyataan pada pedoman wawancara yang diwawancarakan oleh peneliti tentang prinsip yang dipakai perbankan syariah menjadi faktor pendorong memutuskan menjadi nasabah bank syariah, rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 97% dan 3% untuk yang tidak setuju. Karena prinsip bank syariah sesuai dengan syariah islam, maka nasabah memutuskan menjadi nasabah bank syariah tersebut. Karena pada transaksi maupun segala hal harus sesuai syariat islam, karena sesungguhnya untuk umat muslim diharuskan segala sesuatu yang dilakukan berpedomankan al-quran dan al-hadist.

Kemudian pernyataan penawaran bank syariah terkait keamanan penyimpanan dana dan penanggungan resiko bersama menarik minat anda untuk menjadi nasabah bank syariah, rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 97% dan 3% tidak setuju. Jelas nasabah ingin dana yang disimpan nya aman, dan jika terjadi sesuatu hal yang merugikannya ada yang bertanggung jawab. Karena ini salah satu yang diterapkan oleh bank syariah.

Kemudian yang terakhir adalah pernyataan tentang Anda untuk menjadi nasabah bank syariah tertarik pada bank syariah dikarenakan Angsuran pada produk pembiayaan bank syariah stabil dan tidak

---

<sup>54</sup> Rohmaul Listyana & Yudi Hartono, "Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)", Jurnal Agastya: Vol 5 No 1 Januari 2015.

memberatkan nasabahnya, rata-rata informan memberikan jawaban setuju sebanyak 70% dan tidak setuju sebanyak 30%. Dimana setiap nasabah khususnya nasabah pembiayaan, sebelum menyetujui ingin menjadi nasabah pembiayaan mereka menerima penjelasan dari pihak bank syariah terlebih dahulu salah satunya tentang angsurannya. Di bank syariah angsuran pada bank syariah telah ditetapkan sejak awal, angsuran pertama sampai dengan terakhirnya stabil dan tidak memberatkan nasabah. disimpulkan bahwa data tentang interpretasi pada persepsi nasabah terhadap perbankan syariah lebih dominan setuju tentang pernyataan pada angket tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada stimulus/rangsangan, registrasi serta interpretasi informan dominan menjawab setuju. Dan pernyataan-pernyataan pada angket tersebut sesuai dengan apa yang diterapkan di bank syariah.

#### **B. Peningkatan Jumlah Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bima Soetta 1**

Peningkatan jumlah nasabah disebabkan karena adanya kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan maupun produk yang ditawarkan yang akhirnya terciptalah hubungan yang harmonis antara bank dan nasabah. Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman yang melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Mengacu kepada peningkatan jumlah nasabah berdasarkan produk-produk sosialisasi, pelayanan, dan kepercayaan nasabah terhadap PT BSI KC Bima Soetta 1. Untuk menemukan informasi tersebut melakukan wawancara kepada sejumlah masyarakat yang telah menjadi nasabah PT BSI KC Bima Soetta 1 untuk mengetahui bagaimana promosi yang dilakukan dilakukan oleh pihak bank tersebut. Penulis memerlukan responden yang bersedia menjadi subjek penelitian. Responden adalah orang yang mewakili nasabah BSI KC Bima Soetta 1, ,mengetahui bagaimana melakukan promosi dan meningkatnya jumlah nasabah. Peneliti menentukan kriteria yang akan menjadi sampel dari penelitian yang akan dilakukan yaitu berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, beserta tingkat pekerjaan.

Pemaparan hasil wawancara dengan narasumbernya yaitu selaku *branch operational and service manager* yang dilakukan peneliti, mengenai meningkatnya jumlah nasabah BSI KC Bima Soetta 1 yang sudah berdiri di lingkungan masyarakat, beliau berpendapat bahwa BSI KC Bima Soetta 1 saat ini sebelumnya menjadi PT BNI Syariah KC Bima dan nasabah PT BNI Syariah KC Bima otomatis menjadi nasabah BSI KC Bima Soetta 1. Seiring dengan berkembangnya perbankan syariah maka semakin tinggi pula tingkat persaingan antar perbankan, maka strategi pemasaran merupakan bagian yang paling diandalkan oleh setiap perbankan, termasuk BSI KC Bima Soetta 1.<sup>55</sup> Keberhasilan strategi pemasaran dapat dicapai jika kepuasan

---

<sup>55</sup> Wawancara karyawan BSI KC Bima Soetta 1

pelanggantelah terpenuhi. Namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun membutuhkan produk yang sama. Proses pemenuhan kepuasan nasabah tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga para pelanggan akan merasa senang dengan produk atau jasa yang dibutuhkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya nasabah, bahkan hilang karena nasabah berpindah ke bank yang lain baik dalam bidang penjualan barang maupun jasa lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan yang tidak hanya mampu membuat dan membangun tapi juga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu mengetahui perilaku nasabah dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan dan pemuasan kebutuhan. Setiap perusahaan memiliki tantangan untuk tetap mempertahankan usahanya antara lain bagaimana menjaga kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan produk serupa dan juga produk pengganti lainnya yang saat ini semakin banyak bermunculan. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan atau melebihi harapan nasabah.

Sehingga dirasakan sangat penting untuk mengetahui pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. kepuasan nasabah juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari strategi pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang maupun bisnis jasa.

Karena strategi pemasaran produk dan jasanya, menarik masyarakat untuk menjadi nasabah PT BSI KC Bima Soetta 1. Dimana setiap tahun nya peningkatan nasabah pada bank ini sebanyak 70-80%, terjadi peningkatan yang sangat pesat. Pada tahun 2017 jumlah nasabah pada bank ini sekitar 9.514 nasabah, ditahun 2018 meningkat menjadi 12.519 nasabah, ditahun 2019 menjadi 16.050 nasabah, pada tahun 2020 menjadi 21.400 nasabah dan pada tahun 2021 tepatnya pada bulan oktober ini peningkatan nasabah pada bank ini sejumlah 27.435 nasabah dan sekarang nasabah pada PT BSI KC Bima Soetta 1 sebanyak 27.435 nasabah.

Perpustakaan UIN Mataram

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan teori, penelitian, pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, tentang persepsi nasabah muslim terhadap perbankan syariah studi kasus pada bank syariah Indonesia kantor cabang bima soetta 1, maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah terhadap perbankan syariah masuk kedalam kategori Sangat baik, maksudnya nasabah mengerti betul mengenai bank syariah itu seperti apa, nasabah sudah mengetahui bank syariah seperti bank syariah bebas dari bunga bank (riba), bervariasinya produk bank syariah dan sesuai keinginan nasabah, sehingga masyarakat terkhususnya masyarakat Bima minat menjadi nasabah bank syariah. Hal ini dapat dilihat dari hasil dan analisis pedoman wawancara yang peneliti tanyakan, dimana hasil dari pedoman wawancara tersebut nasabah tersebut dominan setuju tentang pernyataan pada angket tersebut.
2. Peningkatan jumlah nasabah tiap tahun pada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Bima Soetta 1 ini mengalami peningkatan sangat pesat, 70-80% pertahunnya. Pada tahun 2017 jumlah nasabah pada bank ini sekitar 9.514 nasabah, ditahun 2018 meningkat menjadi 12.519 nasabah, ditahun 2019 menjadi 16.050 nasabah, pada tahun 2020

menjadi 21.400 nasabah dan pada tahun 2021 tepatnya pada bulan oktober ini peningkatan nasabah pada bank ini sejumlah 27.435 nasabah. Peningkatan nasabah Karena strategi pemasaran produk dan jasanya, menarik masyarakat untuk menjadi nasabah PT BSI KC Bima Soetta 1.

## **B. Saran**

1. Bagi Bank Syariah agar memberikan informasi serta sosialisasi terhadap Bank Syariah kepada masyarakat, meningkatkan kualitas dan menjalankan operasional sesuai dengan Syariah, bagi pekerja ataupun karyawankaryawan tetap menjalankan SOP dalam menjalankan tugas serta harus mengetahui tentang hukum-hukum Syariah.
2. Bagi mahasiswa terutama mahasiswa program studi Perbankan Syariah, agar ilmu yang didapatkan di bangku kuliah terhadap Perbankan Syariah (Bank syariah) agar untuk menyebarkan kepada masyarakat tentang Bank Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2002, Cetakan Ke Duabelas.
- Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya, 2004.
- Fitri Jayanti dan Nanda Tika Arista, “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura”, *Kompetensi*: Vol. 12, No. 2, Oktober 2018.
- Hadi ismanto, dkk “*Perbankan Dan Literasi Keuangan*”. Sleman: Deepublish, 2019.
- Haris Santoso, 2017, “Perilaku Berpindah (Switching Behaviour) Nasabah Non Muslim Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kota Metro Lampung)”, Tesis, Program Magister Ekonomi Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012, Cet. Ke-2.
- Kbbi “persepsi” <https://kbbi.web.id/persepsi>.
- Kun Maryati Dan Juju Suryati, *Sosiologi Untuk SMA Dan MA Kelas XII*, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah & Yulis Nurul Aini, “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang”, *FALAH Jurnal Ekonomi Syariah*: Vol. 3, No.1, Agustus 2018.
- Lexi. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1989.

- Martina, 2020. “Persepsi Nasabah terhadap Sistem Bagi Hasil di Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus Pada BMT Ash-Shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah)” Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2020.
- M. Djunaidi Ghony Dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- M. Rizuwan, “Persepsi Masyarakat Terhadap Semboyan Pegadaian Syariah Mengatasi Masalah Tanpa Masalah Dalam Menarik Minat Gadai Masyarakat Desa Sepit Kecamatan Keruak, Kabupaten Lombok Timur”, Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2020.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2011, Cet. 7.
- Muh. Fitrah Dan Lutfiyah, *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, Dan Studi Kasus)*, Sukabumi: CV Jejak, 2017.
- Nina Ismiyanti, 2016, “Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah”, Skripsi, Jurusan Muamalah, Fakultas Syariah Dan Hukum Islam, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2016.
- Nofinawati, “Akad Dan Produk Perbankan Syariah”, FITRAH Vol. 08 No. 2, Juli-Desember 2014.
- Nur Khoiri, *Metodologi Penelitian Pendidikan Ragam, Model, & Pendekatan*, Semarang: SEAP, 2019.
- Rafy Sapuri, *Agama-Agama Di Indonesia*, Jakarta Barat: Multi Kreasi Satudelapan, 2010.
- Rohmaul Listyana & Yudi Hartono, “Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)”, Jurnal Agastya: Vol 5 No 1 Januari 2015
- Salim Dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019, Cetakan Ke-4.

Sumartik dan Misti Mariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan*, Sidoarjo: Umsida Press, 2018.

Tentang OJK, *tugas dan fungsi*, <http://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/pages/tugas-dan-fungsi.aspx>

Tri Astuti dan Rr. Indah Mustikawati, “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah”, *Jurnal Nominal*: Vol. 2 No. 1, 2013.

Wikipedia “Nusa Tenggara Barat”

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Nusa\\_Tenggara\\_Barat](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Nusa_Tenggara_Barat)

Wawancara:

Wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1

Nasabah 1, Wawancara, Kota Bima, 1 September 2021.

Nasabah 2, Wawancara, Kota Bima, 2 September 2021.

Nasabah 3, Wawancara, Kota Bima, 3 September 2021.

Nasabah 4, Wawancara, Kota Bima, 4 September 2021.

Aden kurnia Maha Putra, Wawancara, Kota Bima, 2 september 2021

Perpustakaan UIN Mataram



Perpustakaan **UIN Mataram**

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

di Tempat

*assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puji syukur kita kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat dan kasih sayangNya sehingga kita masih diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menjalankan segala aktifitas di kehidupan kita.

Bapak/Ibu/Saudara/i dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada Jurusan S-1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram maka saya,

Nama : Titin Adharyatin

NIM : 170502034

Judul : Analisis Persepsi Nasabah Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di

Kota Bima (Studi Kasus Nasabah BSI KC Bima Soetta 1)

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan pada angket ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Titin Adharyatin)

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda silang pada pertanyaan yang harus dipilih, sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i. Dan mohon beri jawaban pada pertanyaan berikut ini:

#### DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

##### A. Identitas Diri

Nama : ..... (Boleh Tidak Diisi)

Alamat: .....

##### B. Karakteristik Personal

1. Jenis Kelamin :

2. Usia :

3. Jenjang pendidikan :

4. Bidang pekerjaan :

##### C. Daftar Pertanyaan

Berilah tanda silang (X) pada pertanyaan-pertanyaan/pernyataan-pernyataan berikut. Keterangan untuk skala dalam angket, yaitu:

1. Setuju (S)

2. Tidak Setuju (TS)

No	DAFTAR PERTANYAAN	S	TS
Stimulus Atau Rangsangan			
1	Perbankan syariah menawarkan bervariasi produk		
2	Perbankan syariah adalah perbankan yang bebas dari bunga bank (Riba)		
3	Dalam perbankan syariah dijunjung tinggi prinsip syariahnya dalam setiap praktek transaksi		
4	Perbankan syariah menyimpan dana nasabahnya		

	dengan aman karena dijamin oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan)		
5	Salah satu prinsip yang dipakai perbankan syariah adalah prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan kedua belah pihak		
Registrasi			
6	Produk perbankan syariah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda, sehingga anda mencari informasi yang lebih mendetail tentang bank syariah		
7	Keamanan yang ditawarkan oleh bank syariah menarik keinginan anda untuk mengetahui produk-produk bank syariah		
8	Kesepakatan prinsip bagi hasil yang dibuat bank syariah jelas dan sesuai dengan informasi yang anda terima		
Interpretasi			
9	Prinsip yang dipakai perbankan syariah menjadi faktor pendorong anda memutuskan menjadi nasabah bank syariah		
10	Penawaran bank syariah terkait keamanan penyimpanan dana dan penanggungan resiko bersama menarik minat anda untuk menjadi nasabah bank syariah		
11	Anda untuk menjadi nasabah bank syariah tertarik pada bank syariah dikarenakan Angsuran pada produk pembiayaan bank syariah stabil dan tidak memberatkan nasabahnya		

Pertanyaan yang di wawancarakan kepada nasabah

1. Bagaimana pandangan anda tentang bank syariah?
2. Dari mana anda tahu informasi tentang bank syariah dan produk-produknya?
3. Apakah anda tertarik dengan produk-produk bank syariah? Produk apa?
4. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah bank syariah?



Perpustakaan UIN Mataram

