

**STUDI TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT DESA  
PANDAK TERHADAP PRINSIP DAN LAYANAN  
BANK SYARIAH INDONESIA**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana  
pada Program Studi Perbankan Syariah*



**IAIN PALOPO**

oleh

**FITRI FEBRIANI**

20 0402 0064

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2024**

**STUDI TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT DESA  
PANDAK TERHADAP PRINSIP DAN LAYANAN  
BANK SYARIAH INDONESIA**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana  
pada Program Studi Perbankan Syariah*



**IAIN PALOPO**

oleh

**FITRI FEBRIANI**

20 0402 0064

**Pembimbing :**

**M. Ikhsan Purnama, S.E.,Sy., M.E**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Febriani

Nim : 20 0402 0064

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : "Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip dan Layanan Bank Syariah Indonesia"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau dipublikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 September 2024  
Yang membuat pernyataan,



**Fitri Febriani**  
NIM. 20 0402 0064


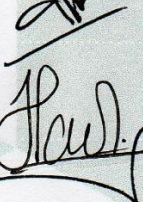


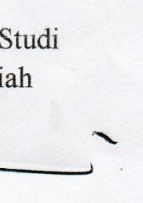


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pemahaman Masyarakat Desa Cenning pada Prinsip Bagi Hasil Mudharabah dan Murabahah di Bank Syariah yang ditulis oleh Mi'raj Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020072, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 17 September 2024 Miladiyah bertepatan dengan 13 Rabiul Awal 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 17 September 2024

### TIM PENGUJI

- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang      | (  )  |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I.            | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Hardianti Yusuf, S.E.Sy., M.E         | Penguji I         | (  ) |
| 4. Mursyid S.Pd., M.M                    | Penguji II        | (  ) |
| 5. Dr. Agung Zulkarnain, S.E., M.E       | Pembimbing        | (  ) |

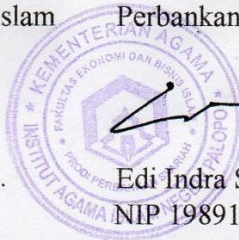
### Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

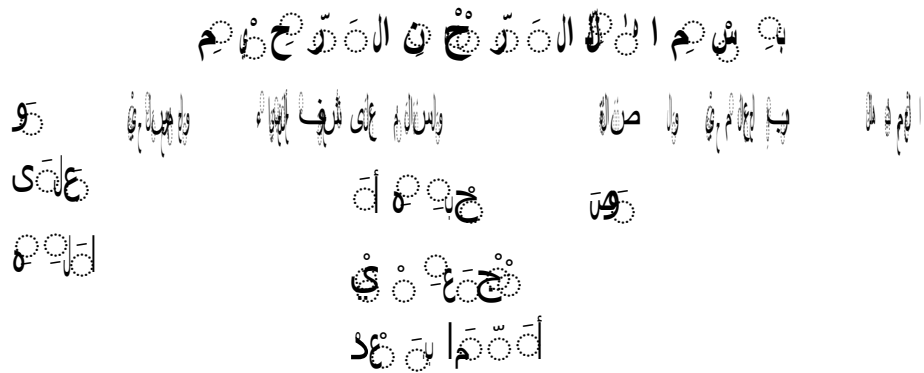


Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.  
NIP 198201242009012006



Edi Indra Setiawan S.E., M.M  
NIP 198912072019031005

## PRAKATA



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan ini meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Salam dan Shalawat senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan masukan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang tersayang pintu surgaku, Ibu Hasna yang tiada hentihentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta serta melangitkan doadoanya demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan di perkuliahan. terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis hingga saat ini, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan memotivasi penulis. Dan kepada Cinta Pertama

penulis Ayahanda Alm.Sudar, banyak hal yang menyakitkan saya lalui tanpa sosok

papa, babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya sedih. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih atas kehidupan yang diberikan kepada penulis. Maka tulisan ini penulis persembahkan untuk malaikat pelindung di surga. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Dr. Murni Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Muhammad Ilyas. S.Ag., M.A. yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Edi Indra Setiawan S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo dan Umar, S.E., M.S.E. Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

4. M. Ikhsan Purnama, S.E,Sy., M.E selaku pembimbing yang senantiasa mencurahkan segenap ilmu dan meluangkan waktu demi memberikan bimbingan arahan serta semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. selaku penguji I dan Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.selaku penguji II yang senantiasa memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
7. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Bapak Masdari selaku Kepala Desa Pandak yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta kepada informan masyarakat yang ada di Desa Pandak yang telah berperan penting dan bersedia membantu dalam proses penelitian skripsi ini.
9. Kepada saudariku tercinta lili,Erni,Hasni Nur Permata Sari dan Hasma Adelia Sari yang telah banyak membantu dalam hal materi dan doa dalam menyelesaikan pendidikan serta memberikan dukungan dan nasehat kepada saya. Mudah-mudahan Allah SWT mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
10. Kepada sahabat seperjuangan saya Kost 6 Putri (Mir'aj, Saskia Jabbar, Aulia, Musdalifah Muis, dan Nadya Intana Dewi Intana). Dan kepada sahabat seperjuangan saya mulai dari SD sampai Kuliah (Dilla Sari, Mutia Reski dan



Zul Afni) yang selalu memberi semangat, dukungan dan masukan dari sejak dibangku perkuliahan hingga pada tahap penyelesaian skripsi.

11. Kepada semua teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah C angkatan 2020, yang telah banyak membantu saat bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2020 sampai sekarang.
12. Kepada seseorang yang tidak bisa di sebut namanya terimakasih selalu memahami dan selalu menjadi support system penulis, sudah mau mendengarkan keluh kesah saya sepanjang pembuatan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari hidup saya, semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita impikan.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri Fitri Febriani perempuan sederhana namun kadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya. Seorang yang berumur 21 tahun saat menciptakan karya tulis ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil dengan berbagai kekurangannya. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyak rintangan hidup yang tidak tertebak adanya. Terimakasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan hal yang belum berhasil. Berbahagialah selalu di manapun berada. Rayakan selalu kehadiran mu di dunia lewat semua hal yang membuatmu hidup, pastikan jiwamu selalu menjadi bagian dari hal yang baik.

Mudah-mudahan bantuan, motivasi, dorongan, kerjasama, dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak di sisi Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun ke arah yang benar dan lurus.

Palopo,

Penulis

**Fitri Febriani**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah

ض	Dad	D	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*  
هَوَّلَ : *hauḷa*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ...   اُ...	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وِ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*  
رَمَى : *rāmā*  
قِيلَ : *qīla*  
يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah



[t].sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَائِضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عُدُّوْ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

#### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل ( *alif lam ma'rifah* ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i> )
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

#### 7. Hamza...

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*  
*Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

#### 9. Lafz al-Jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilāih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	بِاللَّهِ
<i>dīnullāh</i>	<i>billāh</i>

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ     *hum fī rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA .....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR AYAT.....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
ABSTRAK.....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
B. Deskripsi Teori .....	21
C. Kerangka Pikir.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	42
B. Fokus Penelitian .....	43
C. Definisi Istilah .....	43
D. Desain Penelitian .....	44
E. Data dan Sumber Data .....	44
F. Instrument Penelitian .....	45
G. Teknik Pengumpulan Data.....	45
H. Teknik Keabsahan Data .....	46
I. Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
B. Karakteristik responden .....	55
C. Hasil Penelitian.....	57
D. Pembahasan.....	70



<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
	A. Kesimpulan .....	75
	B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR AYAT

Kutipan Q.S Al-Maidah ayat 1 .....	23
------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Batas Wilayah .....	49
Tabel 4.2 Luas Lahan .....	49
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.4 Penduduk Berdasarkan Agama.....	51
Tabel 4.5 jumlah penduduk berdasarkan usia.....	51
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan jenis usia.....	55
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	56
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	57

## DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Pandak .....	54

## ABSTRAK

**Fitri Febriani, 2024.** “*Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip dan Layanan Bank Syariah Indonesia*“. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh M. Ikhsan Purnama”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Pandak terhadap prinsip dan layanan Bank Syariah Indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Informan penelitian ini adalah masyarakat yang berada di Desa Pandak Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, data penelitian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Persepsi masyarakat desa pandak terhadap prinsip dan layanan bank syariah masih kurang oleh karena itu bank syariah harus lebih meningkatkan layanan, prasarana, sosialisasi dan promosi kepada masyarakat yang ada di Desa Pandak Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara, sehingga masyarakat memahami dan mengetahui Bank Syariah serta tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

**Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat, Prinsip, Layanan, Bank Syariah .



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Pendahuluan**

#### **1. Latar Belakang**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Bank Simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dana/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut ensiklopedia Islam, Bank Islam adalah Lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya di sesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) <sup>1</sup> Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008<sup>2</sup> tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. <sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Basma G. Alhogbi et al., "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah," *Gender and Development* 120, no. 1 (2019): 1–2,

<sup>2</sup> M.Ec. Antonio Dr. Muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Bank syariah dari teori ke praktik, 2001).

<sup>3</sup> Basma G. Alhogbi et al., "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah," *Gender and Development* 120, no. 1 (2019): 1–2,

Bank syariah adalah Bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank Islam atau Bank Syariah adalah Bank beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut Bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank syariah adalah Lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits.

Kaidah hukum dalam Bank Syariah adalah umat muslim tidak diwajibkan menabung di Bank Syariah, tetapi sangat dianjurkan untuk memilih opsi yang sesuai dengan prinsip syariah agar terhindar dari riba. Menabung di Bank Syariah bisa dianggap sebagai upaya untuk mendukung sistem keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai islam.

Bank syariah didirikan bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip islam, syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan, perbankan, dan bisnis-bisnis lainnya yang berkaitan dengan keuangan.

Prinsip-prinsip utama yang dianut oleh Bank-Bank Islam meliputi:

1. Larangan riba
2. Melakukan kegiatan usaha dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah

### 3. Memberikan zakat.<sup>4</sup>

Dalam pasal 1 ayat (12), menyebutkan bahwa prinsip syari'ah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Seperti yang telah disebutkan di atas, Bank syariah dalam sistem serta kegiatan operasionalnya dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah diartikan sebagai prinsip yang berdasarkan hukum atau norma agama Islam.<sup>5</sup>

Prinsip-prinsip nilai dan mekanisme-mekanisme operasional dari suatu sistem perbankan tertentu akan membedakannya dengan perbankan lain. Dalam perbankan Islam, internalisasi nilai-nilai syariah dan operasional perbankan dapat dilihat dari produk-produk maupun jasa layanan yang di tawarkan perbankan syariah.<sup>6</sup>

Rendahnya pangsa pasar perbankan syariah pada saat ini merupakan prospek tantangan yang harus diwujudkan dengan tindakan yang nyata sehingga harus dicari Solusi permasalahan oleh pihak institusi perbankan syariah maupun lembaga yang menaunginya, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang memiliki wewenang otoritas pengendalian dan pengawasan bagi lembaga perbankan dibawah menteri keuangan guna meningkatkan pertumbuhan perbankan syariah secara nasional. Solusi yang harus di cari untuk menjawab faktor permasalahan rendahnya pangsa pasar perbankan syariah antara lain apakah dari faktor persepsi masyarakat yang

---

<sup>4</sup> Ahmad Muctohar, "Penerapan Akuntansi Perbankan Syariah Untuk Produk Pembiayaan Murabahah Berdasarkan PSAK Nomor 102 Tentang Akuntansi Murabahah Pada BNI Syariah Cabang Semarang," *Jurnal Development* 6, no. 1 (2019): 26-27,.

<sup>5</sup> Alhogbi et al., "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah."hal 28

<sup>6</sup> Antonio Dr. Muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 2001.

menganggap perbankan syariah sama dengan perbankan non syariah tetapi hanya di beri baju syariah padahal keharaman bunga Bank sudah jelas dalam Islam sendiri atau kurangnya jaringan perbankan syariah yang belum merata dan baru dibuka di zona-zona yang dinilai potensial.

Keberadaan perbankan syariah belum banyak mendapatkan sosialisasi ke masyarakat. Ini terjadi tidak maksimal yang akan berdampak pada belum pahamnya masyarakat dengan produk-produk perbankan syariah yang belum bersaing, dan terkesan lebih mahal dibandingkan perbankan non syariah untuk pembiayaan, khususnya pembiayaan yang diberikan oleh Badan Muamalat Indonesia (BMI) dan Badan Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) atau dianggap asing oleh Masyarakat sehingga manfaat dan keunggulan dibanding produk perbankan non syariah belum dirasakan hingga faktor lain menyangkut permodalan perbankan syariah yang masih lemah dan teknologi informasi yang dipergunakan masih perlu ditingkatkan.<sup>7</sup>

Ketidaktahuan masyarakat terhadap bank syariah juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya masyarakat tidak lagi mencari informasi tentang bank syariah karena memang menganggap bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional yang selama ini mereka gunakan. Sebagian masyarakat menganggap bahwa menabung dimana saja sama, yang akhirnya membuat mereka nyaman menabung di bank tersebut sehingga mereka menentukan pilihan untuk tidak menabung di bank syariah. Sosialisasi perlu dilakukan oleh pihak bank syariah

---

<sup>7</sup> M.A.B Onan Marakali Siregar, S.Sos, M.Si | Selwendri, S.Sos, M.Si | Maulidina, SP.,MM Muhammad Bahtiar Abdillah, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah* (Medan, Sumatera utara, Indonesia, 2020),

dengan memberikan pengetahuan ke masyarakat dengan cara diantaranya dapat dilakukan promosi secara langsung maupun promosi melalui media media baik media elektronik maupun media cetak. Promosi secara langsung dapat dilakukan dengan mengadakan seminar-seminar perbankan memperkenalkan konsep perbankan syariah seperti produk dan jasa yang ada di bank syariah, namun materi dikemas sebaik mungkin sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Promo yang menarik dari bank syariah juga dapat menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan bank syariah.

Bank syariah sendiri memiliki produk atau jasa yang tidak di temukan dalam operasioanl Bank konvensional. Prinsip-prinsipnya atau akad-akad yang terdapat dalamnya seperti musyarakah, mudharabah, ijarah, istishna dan sebagainya yang tidak mengandung prinsip bunga seperti yang di terapkan di Bank konvensional. Pandangan masyarakat sendiri terhadap Bank syariah diantaranya perbankan syariah tidak ada bunga dan perbankan syariah identik dengan Bank sistem bagi hasil. Beragamnya presepsi, sikap dan perilaku masyarakat terhadap Bank syariah, diantaranya disebabkan oleh pemahaman dan pengetahuan masyarakat yang masih rendah tentang Bank syariah. persepsi tersebut sangat berpotensi mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank syariah.<sup>8</sup>

Masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Bank syariah masih menggunakan produk dan jasa Bank konvensional dan masyarakat yang belum memahami Bank syariah itupun lebih memilih menggunakan produk dan jasa.

---

<sup>8</sup> bambang hermawan Imran, *Jurnal Business Administration* 1,2 (2020).

Bank konvensional karena pada umumnya mereka memahami bahkan menganggap sistem operasional pada Bank syariah itu sama dengan sistem bank konvensional dan mereka menganggap bahwa bunga pada Bank konvensional sama dengan bagi hasil yang ada di Bank syariah.

Masyarakat Desa Pandak merupakan masyarakat yang seluruh penduduknya beragama Islam dan jumlah penduduknya 1414 jiwa. Sebagian besar penduduknya bekerja sebagai petani padi, meskipun Sebagian besar penduduknya bekerja sebagai petani tetapi masyarakat Pandak tidaklah asing dengan istilah perbankan, mereka telah lama berhubungan dengan perbankan dalam kehidupan sehari-hari, bahkan hampir ditiap-tiap kepala keluarga di Desa Pandak telah memiliki rekening perbankan.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, hanya beberapa orang yang menggunakan Bank Syariah alasannya karena masih kurang pemahaman tentang Bank Syariah dan kurangnya sosialisasi pihak Bank ke masyarakat. Atas dasar penduduknya yang 100% beragama Islam, maka seharusnya masyarakat Desa Pandak memilih Bank syariah sebagai pemenuhan kebutuhan akan perbankan. Namun peminat Bank syariah di Desa Pandak sangat minim, mungkin karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prinsip perbankan syariah itu sendiri. Keterjangkauan dan aksesibilitas masyarakat Desa Pandak menghadapi tantangan dalam mengakses layanan Bank Syariah, baik dari segi geografis maupun pemahaman.

Adapun faktor-faktor lain seperti layanan mesin Anjungan Tarik Mandiri (ATM) masih kurang dibandingkan dengan Bank konvensional yang memiliki

layanan mesin Anjungan Tarik Mandiri (ATM) di berbagai tempat, dan jarak dari lokasi Desa Pandak ke Bank Syariah juga jauh, di mana lokasi Bank Syariah terdapat di Masamba yang jaraknya jauh sekitar 5 km dari Desa Pandak yang mengakibatkan masyarakat kurang berminat menjadi nasabah Bank Syariah.

Masyarakat Desa pandak juga kebanyakan menggunakan rekening Bank Konvensional karena mudah di jangkau dan memiliki fasilitas layanan seperti Bri Link yang terdapat di Desa Pandak tersebut.

### **Jumlah Masyarakat Pengguna**

#### **BSI KCP Masamba dan BRI KCP Masamba pada masyarakat Desa Pandak**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>
BRI KCP Masamba	355 Nasabah
BSI KCP Masamba	30 Nasabah

Sumber: : BSI KCP Masamba dan BRI KCP Masamba.

Uraian masalah diatas dapat menjadi dasar bagi penelitian ini agar dapat memberi manfaat bagi masyarakat banyak, terkhusus bagi Masyarakat Desa Pandak yang seluruh penduduknya beragama Islam. Dengan dasar tersebut kemudian penulis tertarik untuk meneliti **“Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip dan Layanan Bank Syariah Indonesia”**

#### **B. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya dilakukan di Desa Pandak. Kemudian penelitian ini hanya difokuskan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Desa Pandak terhadap prinsip dan layanan Bank Syariah Indonesia.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini dan untuk lebih rincinya maka akan diuraikan dalam bentuk pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat Desa Pandak terhadap prinsip dan layanan bank syariah Indonesia?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Pandak terhadap prinsip dan layanan Bank syariah Indonesia.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penulisan proposal penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berbagai pihak.

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini bisa menambah khasanah ilmu dan memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis kepada pihak-pihak sehingga dapat berguna sebagai bahan referensi, informasi, dan kontribusi bagi pengembang ilmu khususnya terhadap studi tentang persepsi masyarakat terhadap prinsip dan layanan Bank syariah Indonesia.



## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berharap dapat berguna untuk menambah wawasan masyarakat mengenai studi tentang persepsi masyarakat Desa Pandak terhadap prinsip dan layanan Bank syariah Indonesia.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negari Palopo.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan yaitu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, Adapun penelitian yang terdahulu yang relevan yakni sebagai berikut:

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini
1.	Rachmadi Setiawan	“persepsi Layanan Perbankan Syariah Menurut Kiai dan Asatidz (Studi Ponpes Syaiful Qulub Kecamatan Tebo)”.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi Kiai dan Asatidz berbeda. Ada yang sudah perbankan syariah dan masih banyak yang belum paham sama sekali.	Persamaan dari penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya

---

dari segi aplikasi, peneliti terdahulu produk maupun lebih fokus hukum dalam Islam. membahas tentang Oleh karena itu, persepsi layanan masih banyak Bank syariah Asatidz yang sedangkan berpandangan bahwa penelitian penulis Bank syariah dan lebih fokus Bank konvensional membahas tentang adalah sama. Hal ini persepsi dikarenakan masyarakat pengetahuan mereka terhadap prinsip tentang Bank syariah dan layanan Bank masih rendah dan syariah. kurangnya informasi tentang Bank syariah secara langsung.<sup>9</sup>

2. Andrie “Tinjauan Berdasarkan hasil Persamaan dalam Ginting Yuridis penelitian dapat penelitian ini Terhadap ditarik kesimpulan sama-sama Penerapan penerapan prinsip membahas tentang
- 

<sup>9</sup> Rachmadi Setiawan, “Persepsi Layanan Perbankan Syariah Menurut Kiai Dan Asatidz (Studi Ponpes Syifaul Qulub Kecamatan Tebo),” *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah* 4, no. 2 (2022): 1–16, <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v4i2.495>.

---

Prinsip dalam operasional di prinsip Bank  
 Syariah PT. Bank Syariah syariah dan  
 Dalam Mandiri Cabang menggunakan  
 Operasional Medan, dalam metode  
 Perbankan penghimpun dana pengumpulan data  
 (Studi Kasus baik dalam prinsip melalui  
 PT. Bank Mudharabah dan wawancara.  
 Syariah Wadiah sudah Perbedaan dalam  
 Mandiri memenuhi syarat sah penelitian ini yaitu  
 Cabang suatu prinsip menggunakan  
 Medan)”. Mudharabah dan tinjauan yuridis  
 Wadiah, disebabkan dari segi hukum  
 oleh adanya akad dan dalam penerapan  
 sudah sangat prinsip syariah.  
 transparan dari pihak  
 Bank. Hendaknya  
 bagi PT. Bank  
 Syariah Mandiri,  
 agar dalam  
 pemasaran produk  
 lebih  
 mengedepankan  
 dengan istilah-istilah

---

---

dalam islam, agar masyarakat terbiasa mendengar dan tidak selamanya istilah tersebut menjadi familiar dalam masyarakat dan untuk langkah awalnya dengan mendampingi dengan nama yang sudah terbiasa dan juga memberikan informasi lengkap kepada masyarakat terutama sistem.<sup>10</sup>

3. Hardiyant i “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Dari Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan; 1.Berdasarkan penuturan Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif.
- 

<sup>10</sup> Andrie Ginting, “Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Prinsip Syariah Dalam Operasional Perbankan (Study Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan),” 2021.

---

(Studi Pada narasumber di atas perbedaanya Masyarakat disimpulkan penelitian hanya Desa Bakti pemahaman berfokus pada Kecamatan masyarakat terhadap persepsi Ponrang bank syariah masih masyarakat Selatan kurang. Hal ini terhadap Bank Kabupaten diungkapkan oleh Syariah. Luwu)”. sekitar 80% dari informan.

Kebanyakan masyarakat Desa Bakti sudah tahu apa itu Bank Syariah, tetapi mereka tidak tahu akad dan produk-produk apa saja yang ditawarkan oleh bank syariah sehingga masyarakat tidak berminat untuk menabung di bank syariah dan juga akses bank syariah

---

---

yang masih kurang di daerah tersebut.

2. Dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat ada beberapa alasan yang membuat masyarakat masih kurang paham dengan bank syariah yaitu pertama istilah bank syariah masih asing di matanya karena istilah yang digunakan di bank syariah jarang ia dengar yang menyebabkan hal ini menambah kesulitan mereka dalam memahami bank syariah, kedua masyarakat masih

---

---

		terbiasa dengan adanya Bank Konvensional karena mereka beranggapan bahwa Bank Konvensional masih lebih baik dari Bank Syariah, ketiga lokasi Bank Syariah yang sulit untuk dijangkau sehingga menyebabkan mereka merasa kesulitan untuk melakukan transaksi. <sup>11</sup>
4.	Lena Tevi Ardianti	“Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di seputar
		Hasil penelitian yaitu banyak masyarakat yang kurang pengetahuannya seputar Bank
		Persamaan dalam penelitian sama-sama membahas mengenai persepsi masyarakat

---

<sup>11</sup> Hardiyanti, “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Bakti Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu).”, 2020, 5–10.



---

Desa syariah, bahkan ada terhadap Bank Palopat yang sama sekali Syariah. Pijorkoling tidak tahu seputar Perbedaannya Padangside Bank syariah yang penelitian hanya mpuan” ada dikalangan berfokus pada masyarakat persepsi dikarenakan masyarakat dikarenakan masyarakat kurangnya promosi sedangkan yang dilakukan Bank peneliti juga syariah. Sebagian membahas masyarakat mengenai persepsi beranggapan bahwa masyarakat lebih untung terhadap prinsip menyimpan uang dan layanan yang sendiri dan memilih ada di Bank untuk dijadikan emas Syariah. sebagai tabungan.

Persepsi mayoritas masyarakat yang berpendapat bahwa Bank syariah dan Bank konvensional samasaja, tetapi

---

---

sebagian masyarakat  
ada yang sudah  
mengetahui bahwa  
Bank syariah itu  
menerapkan system  
bagi hasil sedangkan  
Bank konvensional  
itu menerapkan  
sistem bunga.<sup>12</sup>

5. Ameliya Purnamas ari “Persepsi Masyarakat Desa Air Bening Terhadap Bank Syariah”  
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Desa Air Bening kategori kurang setuju terhadap Bank Syariah sebesar 66,7 %, kategori tidak setuju terhadap Bank Syariah sebesar 26,7%. Sedangkan lokasi tempat kategori setuju penelitian dan  
Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas Bank masyarakat terhadap Bank Syariah. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu berbeda dan

---

<sup>12</sup> Lena Tevi Ardianti, “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidempuan,” no. 112 (2020).

---

terhadap Bank metode yang di  
Syariah hanya gunakan dalam  
sebesar 6,6 %. mengumpulakn  
Kemudian kategori data.

sangat setuju dan  
sangat tidak setuju

terhadap Bank  
Syariah Tidak Ada.

Masyarakat yang  
kurang setuju dan  
tidak setuju terhadap  
bank syariah karena  
mereka

menganggap bank  
syariah itu kurang  
sosialisasi kepada  
masyarakat sehingga  
masyarakat tidak  
mengetahui

bagaimana bank  
syariah itu sendiri,  
ada juga masyarakat  
yang menganggap

---

---

bank syariah dan bank konvensional itu sama. Kemudian masyarakat yang setuju berpendapat bank syariah bisa menjauhkan dari dosa riba walaupun sebenarnya mereka belum pernah menggunakan bank syariah. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Air Bening terbagi menjadi 2 yaitu: Pertama faktor internal yang mempengaruhi persepsi dimana masyarakat memberikan

---

---

jawaban negatif  
 karena pengetahuan  
 masyarakat yang  
 kurang. Kedua faktor  
 eksternal yaitu  
 masyarakat  
 memberikan  
 jawaban negatif  
 karena mereka  
 belum pernah  
 bertransaksi di bank  
 syariah.<sup>13</sup>

---

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Bank Syariah**

Menurut Schaik, Bank syariah adalah suatu bentuk dari Bank modern yang didasarkan pada hukum Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan menggunakan konsep bagi risiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.

---

<sup>13</sup> Ameliya Purnamasari, "Persepsi Masyarakat Desa Air Bening Terhadap Bank Syariah" 19, no. 5 (2020): 1–23.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1)<sup>14</sup> Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008.<sup>15</sup> tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Menurut Muhammad, Bank syariah adalah Bank yang aktivitasnya menyingkahi masalah riba. Bank Islam atau Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut Bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan kredit atau jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Berdasarkan pengertian tersebut, Bank Islam berarti Bank yang tata cara bermu'amalat secara Islam yakni mengacu kepada ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. Atau dengan kata lain Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas membayarkan serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Bank adalah sebuah lembaga perantara antara pihak yang

---

<sup>14</sup>Hasrani, "Pompaniki Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Indonesia ( Bsi )" 2022.

<sup>15</sup> M.Ec. Antonio Dr. Muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (jakarta, 2001).

surplus dana dengan pihak yang minus dana. Bank Syariah memiliki keistimewaan yang membuatnya berbeda dengan Bank Konvensional.<sup>16</sup>

Menurut M Syafi’I Bank Islam adalah Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan Bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan Al-Qur’an dan Hadist atau yang dalam pengoperasiannya tidak mengandalkan bunga.<sup>17</sup>

Perbankan Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan pada dasarnya melakukan tiga kegiatan pokok meliputi menghimpun dana, pemberian pembiayaan dan memberikan pelayanan jasa keuangan lainnya. Dalam aktivitasnya, institusi ini tidak lepas dari adanya risiko, sebagai konsekwensi dari proses bisnis yang dilakukan. Artinya tidak semua perencanaan mampu dijalankan sesuai harapan.<sup>18</sup> Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Q.S AL-Maidah ayat 1<sup>19</sup> yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلْ أَمْوَالَكُمْ بَيْنَهُمْ  
 بِالْبُطْءِ وَلَا تَأْكُلُوهَا إِسْرَافًا وَتَبْذِيرًا  
 لِّمَا كُنْتُمْ حَرَامًا ۗ إِنَّكُمْ تَعْبَهُونَ

﴿١﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji.*

<sup>16</sup> Hasrani, “Pompaniki Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Indonesia ( Bsi ).”

<sup>17</sup> Antonio Dr. Muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 2001.

<sup>18</sup> Neti Tunggal Dewi Lestari, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani),” 2021.

<sup>19</sup> Javan Labs, “<https://Tafsirq.Com/5-Al-Maidah/Ayat-1>,” 2021.

Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa ketika seseorang melakukan akad hal yang harus dilakukan adalah memenuhi akad, membuat perjanjian secara tertulis, tidak merugikan salah satu pihak. Dalam hal ini akad perjanjian (kerja sama usaha) dalam bagi hasil tabungan merupakan perjanjian diantara kedua belah pihak, yang salah satu dari keduanya memberi modal kepada yang lain supaya dikembangkan, sedangkan keuntungannya dibagi antara keduanya sesuai dengan ketentuan yang disepakati.<sup>20</sup>

### **1). Fungsi dan Peran Bank Syariah**

Suatu bisnis yang didasarkan pada keuntungan individu baik di dunia ini maupun di akhirat, bank Islam harus melakukan kapasitas dan bagian mereka sesuai pelajaran Islam di mana pelajaran ini bergantung pada Al-Qur'an dan Hadits. Kapasitas dan pekerjaan bank syariah tercatat dalam peluncuran pedoman pembukuan yang diberikan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*) sebagai berikut:

- a. Manajer investasi. Pengawas spekulasi, Bank Syariah dapat menangani aset ventura klien.
- b. Pendukung keuangan (investor), bank syariah dapat menyumbangkan aset mereka sendiri dan cadangan klien bergantung pada mereka.

---

<sup>20</sup> Neti Tunggal Dewi Lestari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani)."



- c. Penyedia administrasi moneter dan lalu lintas pembayaran, Bank Syariah dapat melakukan kegiatan administrasi perbankan secara tidak mengherankan.
- d. Pelaksanaan latihan sosial, sebagai kualitas intrinsik substansi moneter Islam, Bank Syariah juga memiliki komitmen untuk mengeluarkan dan mengawasi (mengumpulkan, mengontrol, mendistribusikan) zakat dan aset sosial lainnya.

## **2). Tujuan Bank Syariah**

Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dari bank tradisional, namun mencari keuntungan dimana keuntungan tersebut diperoleh secara syariah dan berasal dari daerah yang asli sehingga tidak ada unsur riba (Iskandar et al., 2021; Mujahidin & Majid, 2022).

Tujuan bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan lembaga keuangan Memberikan dasar moneter perbankan untuk meningkatkan harapan individu untuk kenyamanan sehari-hari.
  - b. Menginspirasi daerah setempat untuk ambil bagian dalam pembangunan.
  - c. Mengubah cara berpikir individu menjadi lebih baik dan lebih efisien sehingga wilayah lokal menjadi lebih baik sepanjang kehidupan sehari-hari.
- Melalui item perbankan syariah yang ada, akan membuat individu sadar

akan pentingnya berbagi dan berbagi manfaat. Ini berarti bahwa orang-orang saat ini tidak melakukan riba.<sup>21</sup>

## 2. Prinsip Bank Syariah

Dalam pasal 1 ayat (12), menyebutkan bahwa prinsip syari'ah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Seperti yang telah disebutkan di atas, Bank syariah dalam sistem serta kegiatan operasionalnya dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah diartikan sebagai prinsip yang berdasarkan hukum atau norma agama Islam.

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*Musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*Murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*Ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*Ijarah Wa Iqtina*)<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Dan DI Bunga Bank Syariah and Jurusan Perbankan Syariah, "Pemahaman Masyarakat Tentang Bagi Hasil," 2021.

<sup>22</sup> B A B Iii, A Tentang Bank Syariah, and Pengertian Bank Syariah, "Makalah Perbankan Syariah Uin Suka," 2021, 22–56.

Secara garis besar, produk-produk dan jasa layanan perbankan syariah dapat digolongkan berdasarkan prinsip-prinsip akad, Internalisasi nilai-nilai syari'ah dalam operasional perbankan dapat dilihat dari produk-produk maupun jasa layanan yang ditawarkan perbankan syari'ah (Arno et al., 2021; Yusmad et al., 2024). Secara garis besar, produk-produk dan jasa layanan perbankan syari'ah dapat di golongkan berdasarkan prinsip-prinsip akad sebagai berikut:

#### 1. Prinsip Titipan atau Simpanan (*Depository/ al-Wadi 'ah*)

Dalam tradisi fiqh Islam, prinsip titipan atau simpanan dikenal dengan nama al-waa'i'ah, yang dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki. Dua jenis al-wadi 'ah adalah:

- 1) *Al-wadi 'ah yad al-amanah* Dalam akad ini pihak penyimpan tidak bertanggung-jawab terhadap kerusakan atau kehilangan barang yang disimpan, yang tidak diakibatkan oleh perbuatan atau kelalaian penyimpan. Selain itu pihak penyimpan tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan uang ataupun barang yang dititipkan, tetapi harus benar-benar menjaga sesuai kelaziman. Pihak penerima titipan dapat membebankan biaya kepada penitip sebagai biaya pinitipan.
- 2) *Al-wadi 'ah yad ad-damanah* Dalam akad ini, pihak penyimpan dengan atau tanpa izin pemilik barang atau uang dapat memanfaatkan titipan tersebut, dan bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang

disimpan. Semua manfaat dan keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan barang tersebut menjadi hak penyimpan. Aplikasinya dalam perbankan syariah, Al-wadi'ah yad ad-damanah ini dapat berbentuk *current account* (giro) dan *saving account* (tabungan berjangka). Manfaat bagi penyimpan selain mendapat jaminan keamanan terhadap hartanya, juga bisa mendapatkan insentif dalam bentuk bonus yang diberikan bank dari keuntungan bagi hasil atas pemanfaatan dana penyimpan tersebut dalam berbagai fasilitas pembiayaan<sup>23</sup>

## 2. Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

Secara umum prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dapat dilakukan dalam empat macam akad utama, yaitu: musyarakah, mudharabah, musaqah, dan muzara'ah. Sungguhpun demikian, prinsip yang paling banyak diterapkan dalam praktek perbankan adalah mudarabah dan musyarakah.

1) Al-mudarabah (*Trust Financing/ Trust Investment*) Secara teknis mudarabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak, dimana pihak pertama (sahib al-mal) menyediakan keseluruhan (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha akad mudarabah dibagi menurut kesepakatan yang telah dituangkan dalam kontrak. Sedangkan apabila rugi, kerugian ditanggung oleh pemilik modal, selama kerugian itu bukan diakibatkan kekurangan atau kelalaian pihak pengelola.

---

<sup>23</sup> Yusriadi, "Bank Syariah Dan Konvensional ( Suatu Analisis Perbedaan Dan Prinsip-Prinsipnya )," *Syarah Jurnal Hukum Islam Dan Ekonomi* 11, no. 1 (2022): 1–15, .

Apabila demikian, maka pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Akad mudarabah terbagi ke dalam dua jenis. Pertama, mudarabah mutlaqah, yaitu transaksi kerja sama antara sahib al-mal yang memberi kekuasaan sangat besar kepada mudarib, yang eakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis.

2) Mudarabah muqayadah, (*restrieted mudarabah/ speefied mudarabah*) 4 yaitu akad kerjasama antara sahib Al-mal dengan mudarib disertai batasan-batasan jenis usaha, waktu, ataupun tempat usaha. Aplikasinya dalam praktek perbankan, mudarabah biasa diterapkan baik pada produk penghimpunan dana maupun pembiayaan. Pada sisi penghimpunan dana, mudarabah diterapkan pada:

a. Tabungan berjangka, yaitu tabungan yang dimaksudkan untuk tujuan khusus, seperti: tabungan haji, tabungan qurban, dll.

b. Deposito biasa

c. Deposito spesial (*special investment*, dimana dana yang dititipkan nasabah pengelolaannya khusus untuk bisnis tertentu, misalnya murabahah saja atau ijarah saja. Sedangkan pada sisi pembiayaan, mudarabah diterapkan untuk:

a. Pembiayaan modal kerja, seperti modal kerja perdagangan dan jasa.

b. Investasi khusus, sumber dana khusus untuk penyaluran yang khusus pula dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh sahib al-mal.

Musyarakah (*Partnership, Projeet Finaneing Petrtieipatien*)<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Yusriadi.

### 3. Prinsip Jual-Beli (*Sale and Purchase*)

Bentuk-bentuk akad yang menggunakan prinsip jual beli adalah: bai'almurabahah, bai'bisamanin ajil, bai' as-salam, dan bai al-istisna. Dasar hukum akad dengan prinsip jual beli secara umum.

1). Bai ' al -Murabahah dan Bai ' Al- murabahah adalah persetujuan jual beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama dengan pembayaran ditangguhkan satu bulan sampai satu tahun. Persetujuan tersebut juga meliputi era pembayaran sekaligus. Sedangkan bai' bisamanin ajil adalah persetujuan jual beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama. Persetujuan ini termasuk jangka waktu angsuran dan jumlah angsuran. Kedua bentuk akad tersebut, aplikasinya dalam praktek perbankan.

2). Bai ' as-salam (*In-Front Payment Sale*) Bai ' as-salam adalah persetujuan jual beli suatu barang, dimana terjadi pembayaran harga barang pada waktu akad secara tunai, dan penyerahan barang ditangguhkan dan dilakukan pada waktu yang disepakati. Jika diaplikasikan dalam perbankan, keuntungan yang didapat bank adalah selisih harga yang didapat dari nasabah dengan harga jual kepada pembeli. Bai'as-salam biasanya dipergunakan pada pembiayaan bagi petani dengan jangka waktu yang relatif pendek yaitu 2-6 bulan. Karena yang dibeli bank adalah barang seperti padi, jagung dan eabai, dimana bank tidak berniat untuk menjadikan barang-barang tersebut sebagai simpanan (*inventory*), maka dilakukanlah akad bai' as-salam kepada pembeli kedua, misalnya bulog, pedagang pasar induk atau grosris.

3). Bai ' al-Istisna (*Purchase By Order or Manufacture*) Akad bai' al-istisna merupakan kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam kontrak ini pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir. Kedua belah pihak bersepakat atas harga

serta sistem pembayaran, apakah dilakukan di muka, melalui eieilan, atau ditangguhkan sampai waktu tertentu.<sup>25</sup>

#### 4. Prinsip Sewa (al-Ijarah)

Dasar hukum prinsip ijarah adalah Q.S. Al-Baqarah (2):233. Akad yang menggunakan prinsip ijarah ada dua, yaitu: al-ijarah (*operational lease*) atau pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, itu sendiri dan al-ijarah al-muntahia bittamlik (*financial lease with purchase option*) atau perpaduan antara kontrak jual beli dan sewa atau lebih tepatnya akad sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan penyewa.<sup>26</sup>

#### 5. Prinsip Jasa (*Fee Based Services*)

Beberapa akad yang didasarkan pada prinsip jasa adalah:

- 1) Al-Wakalah (*Deputyship*). Wakalah atau wikalah berarti penyerahan pendelegasian, atau pemberian mandat. Aplikasinya dalam perbankan, yaitu bank melayani jasa penitipan uang atau surat berharga, dimana bank mendapat kuasa dari si penitip, untuk mengelola uang atau surat berharga tersebut.
- 2) Al-Kafalah (*Guaranty*) Al-Kafalah merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (kafli) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung jawabkan.
- 3) Al-Hawalah (*Transper Service*) Al-Hawalah adalah akad pengalihan hutang dari pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib menanggungnya.

---

<sup>25</sup> Yusriadi.

<sup>26</sup> Yusriadi.

- 4) Al-Rahn (*Mortgage*) Al-Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas peminjam yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut harus memiliki nilai ekonomis. Secara sederhana Rahn adalah jaminan utang atau gadai.<sup>27</sup>

### 3. Layanan Bank Syariah

Menurut Vargo dan Lusch, “Layanan merupakan proses interaktif dalam melakukan sesuatu untuk seseorang”, didefinisikan bahwa layanan jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Kualitas layanan membandingkan derajat layanan yang diberikan oleh pelaku bisnis dengan harapan konsumen.<sup>28</sup>

Kualitas layanan adalah faktor penting yang perlu mendapatkan perhatian oleh Bank dalam rangka menarik anggota nasabah. Kualitas layanan adalah keadaan dinamis dari produk jasa, manusia, proses serta lingkungan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Kualitas layanan yang baik merupakan suatu keharusan bagi kelangsungan hidup lembaga keuangan, terlepas dari apakah kualitas layanan barang bergantung dari seberapa mampu perusahaan dalam memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen dengan konsisten. Kualitas layanan diukur dengan indikator berikut:

---

<sup>27</sup> M.E. Mohammad Rizal, S.E., *Perbankan Syariah* (MALANG, 2020).

<sup>28</sup> Ana Rachid Chenini, Fasiha, Muhammad Yusuf, Humiras Betty Marlina Sihombing, Mujahidin, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT.Minimarket Palopo,” : : *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2022.



- 1) Bukti fisik (*tangible*), yaitu bentuk pelayanan seperti penilaian petugas, fasilitas penunjang pelayanan internal, dan kondisi fisik peralatan.
- 2) Keandalan (*reliability*), kapasitas atau kinerja untuk memenuhi janji secara tepat waktu dan percaya diri.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), kapasitas dan keinginan karyawan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- 4) Jaminan (*assurance*), ini adalah kemampuan staf untuk membangun keyakinan dan kepercayaan dalam dedikasi mereka kepada pelanggan, termasuk pengetahuan tentang produk, standar keramahan, perhatian terhadap detail, dan kesopanan dalam memberikan layanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan perusahaan. Untuk menggunakan layanan yang diberikan untuk membuat pelanggan merasa nyaman.<sup>29</sup>

#### 1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

##### a. Motivasi Kerja Karyawan

Dalam hal menyediakan layanan berkualitas kepada pelanggan, karyawan yang bermotivasi tinggi akan memberikan yang terbaik.

---

<sup>29</sup> Nasabah Pada et al., "Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah," no. October 2022.

b. Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan Perusahaan

Karyawan dapat melayani pelanggan dengan lebih baik ketika mereka bekerja dalam sistem kerja serta layanan yang memperlihatkan konsisten, kedinamisan, serta fleksibilitas.

c. Lingkungan Kerja Perusahaan

Untuk menyediakan pelanggan dengan layanan berkualitas tinggi, karyawan membutuhkan lingkungan kerja yang ramah dan nyaman.

d. Kemampuan Kerja Motivasi

Kemampuan kerja, yang mencakup keterampilan mental dan fisik, adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas di tempat kerja. Ketika pekerja dimanfaatkan sepenuhnya, mereka dapat menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.

e. Perlengkapan dan Fasilitas

Fasilitas dan peralatan lengkap tersedia untuk mendukung layanan yang ditawarkan pada pelanggan.

2. Dampak Kualitas dan Tidak Kualitas Layanan Nasabah

Dampak kualitas layanan nasabah adalah:

- a. Aspek pelayanan tentunya berpengaruh signifikan pada nasabah dalam pengambilan keputusannya ketika memanfaatkan jasa gadai. Hal ini

dikarenakan pelanggan yang puas akan memilih untuk tetap menggunakan jasa perusahaan sebagai hasil dari pelayanan yang baik

- b. Upaya peningkatan kualitas layanan adalah cara untuk mendorong lebih banyak konsumen agar memilih menjadi pelanggan karena semakin tinggi pendapat pelanggan terhadap kualitas pelayanan, maka semakin besar kemungkinan seseorang akan memilih untuk mejadi klien.

Dampak tidak menerapkan kualitas layanan adalah:

- a. Pelanggan atau tamu tidak puas dengan layanan dan penyedia layanan.
- b. Banyaknya keluhan dari pelanggan yang dapat merusak citra instansi dan pelayanan
- c. Persaingan sangat dipengaruhi oleh kemampuan Bank untuk menawarkan kualitas layanan tertinggi dibandingkan dengan pesaingnya.

#### 4. Persepsi Masyarakat

##### a. Definisi Persepsi

Secara etimologis persepsi atau dalam bahasa Inggris persepsi berasal dari bahasa Latin *percipere* yang artinya menerima atau mengambil. Beberapa pendapat menurut para ahli juga menjelaskan pentingnya persepsi.

Menurut Nitisusastro, Persepsi adalah proses yang timbul sebagai akibat dari penginderaan, penginderaan adalah aktivitas perasaan atau penyebab keadaan emosi yang menggairahkan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai respon cepat dari indra penerima kita terhadap rangsangan dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan ini semua persepsi akan muncul.

Kondisi juga melibatkan proses dari dalam mengetahui dan mengevaluasi sejauh mana kita mengenal orang lain. Dalam proses ini, kepekaan seseorang<sup>30</sup> terhadap lingkungan juga mulai terlihat. Perspektif juga menentukan kesan yang dihasilkan dari proses persepsi.

Proses interaksi tidak dapat dilepaskan dari cara pandang atau persepsi suatu individu dengan individu yang lain, sehingga muncul apa yang dinamakan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat juga dapat menghasilkan

---

<sup>30</sup> Onan Marakali Siregar, S.Sos, M.Si | Selwendri, S.Sos, M.Si | Maulidina, SP.,MM | Muhammad Bahtiar Abdillah, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah*.

penilaian terhadap orang lain terkait sikap, perilaku, dan tindakan seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, persepsi dapat diartikan secara umum sebagai proses pemberian makna, penafsiran suatu objek dan penerimaannya oleh seseorang, atau dapat juga diartikan sebagai pandangan seseorang terhadap orang lain, yang bertujuan untuk melakukan penilaian dari objek yang diamati.

a. Indikator Persepsi

1) Tanggapan (respon)

Ini adalah gambar dari sesuatu yang diingat setelah pengamatan. Respon ini bisa disebut sebagai impresi atau sebagai ingatan yang melekat pada memori.

2) Pendapat

Dalam bahasa sehari-hari, pendapat juga disebut sebagai pernyataan, dugaan, dan lain-lain. Proses pembentukan opini adalah mengenali adanya reaksi atau pemahaman, mendeskripsikan reaksi, menentukan hubungan logis antara bagian-bagian dari ciri-ciri setelah dianalisis.

3) Penilaian

Persepsi seseorang yang dijadikan dasar untuk menentukan baik atau buruknya sesuatu, benar atau salahnya, dan diinginkan atau tidaknya.

b. Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Sunaryo, syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

1. Harus ada objek yang menjadi persepsi
2. Perlu perhatian yang menjadi langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi
3. Terdapat indera yang dapat menerima stimulan
4. Saraf sensori sebagai alat untuk menuruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.<sup>31</sup>

b. Definisi Masyarakat

Menurut Emile Durkheim (dalam Soleman B.Taneko,1984:11) bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang objektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya, masyarakat sebagai sekumpulan manusia yang hidup bersama, bercampur untuk waktu yang cukup lama, mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan dan mereka merupakan suatu system hidup bersama (Emile Durkheim).

Secara umum pengertian masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, berkerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya. Masyarakat berasal dari bahasa inggris yaitu "*society*" yang berarti "masyarakat", lalu kata society

---

<sup>31</sup> Setiawan, "Persepsi Layanan Perbankan Syariah Menurut Kiai Dan Asatidz (Studi Ponpes Syifa'ul Qulub Kecamatan Tebo)."

berasal dari bahasa latin yaitu "*societas*" yang berarti "kawan". Sedangkan masyarakat yang berasal dari bahasa arab yaitu "*societas*" yang berarti kawan "musyarak". Pengertian masyarakat dalam arti luas adalah keseluruhan hubungan hidup bersama tanpa dengan dibatasi lingkungan, bangsa dan sebagainya. Pengertian masyarakat juga dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama.<sup>32</sup>

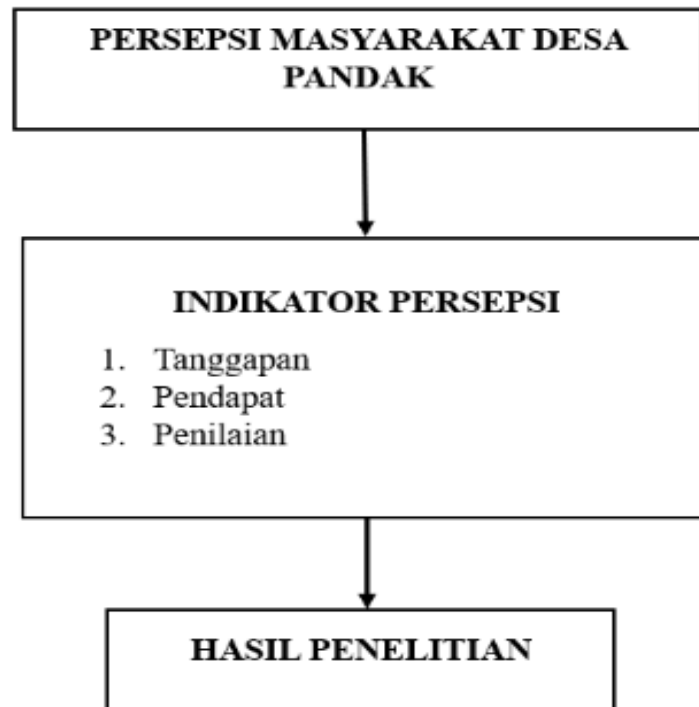
### **C. Kerangka Pikir**

Berdasarkan kerangka pikir yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah garis besar struktur dan teori yang digunakan untuk mengarahkan kepada penelitian dan menarik kesimpulan dari kesimpulan dari hasil penelitian ini yang menguraikan tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap Bank syariah.

Dengan kerangka pikir penelitian ini, peneliti dapat mengarahkan konsep berpikir dalam melakukan penelitian sehingga arah peneliti sesuai dengan rumusan masalah.

---

<sup>32</sup> Donny prasetyo, "Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya," 2020, <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/253>.



1. Kerangka pikir pertama diatas menjelaskan tentang persepsi masyarakat desa pandak.
2. Kerangka pikir kedua menjelaskan tentang indikator persepsi
  - 1) Tanggapan (respon) ini adalah gambar dari sesuatu yang diingat setelah pengamatan. Respon ini bisa disebut sebagai impresi atau sebagai ingatan yang melekat pada memori.
  - 2) Pendapat Dalam bahasa sehari-hari, pendapat juga disebut sebagai pernyataan, dugaan, dan lain-lain. Proses pembentukan opini adalah mengenali adanya reaksi atau pemahaman, mendeskripsikan reaksi, menentukan hubungan logis antara bagian-bagian dari ciri-ciri setelah dianalisis.



- 3) Penilaian adalah persepsi seseorang yang dijalankan dasar untuk menentuakn baik atau buruknya sesuatu, benar atau salahnya, dan diinginkan atau tidaknya.
3. Kerangka pikir ketiga hasil penelitian.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti, penelitian dalam skripsi ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yakni penelitian yang langsung berhubungan dengan obyek yang diteliti. Dalam hal ini diarahkan untuk memperoleh data yang diperlukan dari obyek penelitian yang sebenarnya. penelitian kualitatif, yaitu suatu konsep keseluruhan untuk mengungkap rahasia tertentu, dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan sewajarnya, mempergunakan cara bekerja yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkaian kegiatan atau proses menjeri dan/atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah.<sup>33</sup>

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial dan fenomena yang terjadi pada masyarakat dengan melakukan penelitian terhadap objek, suatu kondisi, maupun sekelompok

---

<sup>33</sup> Dian Arie, "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Muslim Di Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih). (Skripsi)," 2016, 1–74.

manusia yang secara alamiah atau rill agar membuat penelitian tersebut tampak sistematis yang fakta dan akurat.<sup>34</sup>

## **B. Fokus Penelitian**

Tempat penelitian ini di laksanakan di Desa Pandak Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Alasannya karena masih kurang pemahaman masyarakat Desa Pandak mengenai prinsip dan layanan Bank Syariah Indonesia.

## **C. Definisi Istilah**

### **1. Persepsi Masyarakat**

Persepsi masyarakat dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu pandangan seseorang terhadap lingkungannya yang di pengaruhi oleh kepribadian dan karakteristik yang dimiliki seorang dalam lingkungannya.

### **2. Prinsip Bank Syariah**

Prinsip syariah tersebut mengacu pada syariat islam yang berpedoman utama kepada Al-Quran dan Hadist.<sup>35</sup>

### **3. Layanan Bank Syariah**

Layanan perbankan merupakan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan nyaman.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> adhi kusumawati and ahmad mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (25 januari2024, 2019),[https://books.google.co.id/books/about/Metode\\_penelitian\\_kualitatif.html?id=637LEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metode_penelitian_kualitatif.html?id=637LEAAAQBAJ&redir_esc=y).

<sup>35</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Prinsip Dan Konsep Dasar Perbankan Syariah," 2020, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>.

<sup>36</sup> Aulia Nurul, "Bank Syariah Indonesia: Profil, Sejarah, Prinsip Dan Produk Layanannya," 2023, <https://dailysocial.id/post/bank-syariah-indonesia>.

#### 4. Bank syariah

Bank syariah adalah Bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank Islam atau Bank Syariah adalah Bank beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga.

### **D. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif yakni menyajikan gambaran yang nyata mengenai fenomena-fenomena yang terjadi. Dimana dalam penelitian ini desainnya memiliki tujuan untuk memberikan gambaran secara jelas dan nyata sesuai dengan fakta yang ada tentang objek yang sedang diteliti.

### **E. Data dan Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Data primer ialah data langsung tanpa adanya perantara dengan sumber asli yang akan diteliti. Penelitian ini mendapatkan data primer melalui wawancara langsung dengan para narasumber di Desa Pandak Kabupaten Luwu Utara.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder termasuk jenis data yang bersumber dari instansi terkait, serta dokumentasi-dokumentasi yang diterapkan sebagai informasi pelengkap dalam penelitian ini. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan yang telah dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.

## **F. Instrumen Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan observasi dan wawancara. Untuk memudahkan dalam mengumpulkan data, peneliti juga melakukan dokumentasi berupa gambar/foto saat peneliti melakukan wawancara.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Pengumpulan data observasi ini dengan cara langsung atau melakukan pengamatan langsung dengan cara pengambilan data dengan mata tanpa bantuan alat lain untuk kebutuhan tersebut. Menentukan objek yang akan diteliti kemudian langsung ke lapangan bertemu langsung dengan narasumber. Langkah selanjutnya yaitu peneliti mengumpulkan fakta-fakta yang ada di lokasi dan mencatat semua hasil observasi yang berkaitan dengan objek yang sedang di amati.<sup>37</sup>

### **2. Wawancara**

Wawancara dalam instrumen peneliti kualitatif ini adalah instrument wawancara tersebut tertulis secara terstruktur maka hal yang harus dilakukan selanjutnya adalah membawakan sebuah pertanyaan wawancara dengan bahasa yang mudah di pahami responden. Dalam hal ini perlu di perhatikan karena tidak semua responden mampu memahami sebuah pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> V.Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian," n.d., 30.

<sup>38</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada ,2004), 197.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen-dokumen berupa catatan, transkrip agenda maupun yang lainnya.

<sup>39</sup> Pengumpuln data dilakukan secara langsung ke lokasi dengan cara mengambil sebuah foto.

## H. Teknik Keabsahan Data

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data untuk memperoleh hasil penelitian yang objektif diantaranya yaitu:

### 1. Triangulasi

Teknik triangulasi ini adalah salah satu Teknik yang digunakan untuk pemeriksaan keabsahan data, Teknik ini di gunakan untuk menyaring informasi agar hasil yang di dapatkan menjadi kredibel. Terdapat tiga bagian triangulasi, yaitu triangulasi sumber, Teknik, dan waktu. Pada penelitian hanya menggunakan triangulasi sumber, yaitu peneliti mengecek kembali dan melakukan perbandingan antara data hasil observasi dengan data hasil wawancara. Kemudian, hasil dari observasi ini dan wawancara tersebut peneliti mendeskripsikan serta mengkategorikan mana pandangan yang sama maupun berbeda.

### 2. Peningkatan Ketentuan dalam Penelitian

Penelitian yang di lakukan dengan adanya peningkatan ketentuan adalah mengecek kembali data yang telah didapatkan di lapangan. Peningkatan

---

<sup>39</sup> Muhammad, 422.

ketentuan dalam penelitian ini adalah peneliti membaca beberapa referensi seperti buku maupun hasil penelitian orang lain yang ada kaitannya dengan penelitian yang sedang di lakukan.

### 3. Menggunakan bahan referensi

Menggunakan bahan referensi merupakan cara untuk menguji kreadibilitas untuk membutuhkan data yang diperolrh dilapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bahan referensi seperti dokumen-dokumen yang bersumber dari informan dan adanya foto-foto saat peneliti melakukan wawancara dengan para informan.<sup>40</sup>

## I. Teknik Analisis Data

Data yang telah didapatkan kemudian dianalisis dan diperoleh secara kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah berikut:

### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti peneliti membuat rangkuman, memilih serta fokus pada hal-hal yang penting saja terkait objek yang sedang diteliti, mencari tema serta polanya. Dengan melakukan reduksi data, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan membuat kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi dengan memberiakn adanya penarikan kesimpulan dan mampu mengambil tindakan

---

<sup>40</sup>SUgiyono, "Keabsahan Data Kualitatif," 2023, <https://www.menurut.id/keabsahan-data-kualitatif-menurut-sugiyono>.

dalam penelitian tersebut. Melakukan penyajian data pada penelitian kualitatif ialah menyakinkan data dalam bentuk penjelasan yang singkat, gambar dan tabel agar mudah dipahami. Pada penelitian ini terdapat gambar kerangka pikir.<sup>41</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Analisis terakhir adalah penarikan kesimpulan yang merupakan bagian dari data penelitian kualitatif yang akan menjawab berbagai rumusan masalah dalam suatu penelitian dan diharapkan dapat memberikan penemuan baru, baik itu berupa deskripsi maupun gambaran suatu objek penelitian sebelumnya yang masih kurang jelas. Kesimpulan yang dikemukakan peneliti diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas tentang objek penelitiannya yang sebelumnya masih kurang.

---

<sup>41</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin" 17, no. 33 (2021): 81–95.



## BAB IV

### DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum Desa Pandak

###### a. Letak geografis dan batas lokasi penelitian

Desa Cening merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Masamba, Kabupaten Luwu Utara, Provinsi Sulawesi Selatan. Secara geografis Desa Pandak kecamatan Masamba memiliki batasan wilayah yaitu:

Tabel 4.1 Batas Wilayah

Sebelah Utara	Kel. Baliase
Sebelah Selatan	Desa Mappedeceng
Sebelah Barat	Desa Rompu
Sebelah Timur	Kel. Bone Tua
Sumber data : Profil dan potensi Desa Pandak, 2023	

Desa Pandak terbentuk pada 12 Mei 1993, Desa Pandak terdiri dari 2 dusun yaitu Dusun Salulane dan Patobu. Desa Pandak memiliki luas wilayah km<sup>2</sup> (2,150 Ha).

Tabel 4.2 Luas Lahan

NO	Wilayah	Luas Lahan
1	Lahan sawah	100 Ha
2	Lahan perkebunan	5 Ha
<b>Jumlah</b>		<b>105 Ha</b>

Sumber : Profil dan potensi Desa Pandak, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 data yang diperoleh dari kantor Desa Pandak (Januari 2023), luas lahan sawah yaitu 100 Ha, lahan perkebunan 5 Ha Sehingga luas lahan secara keseluruhan di Desa Pandak 105 Ha.

b. Demografi Penduduk Desa Pandak Kecamatan Masamba

Jumlah penduduk di Desa Pandak sebanyak 1414 jiwa dengan perbandingan laki-laki 720 jiwa dan perempuan 694 jiwa.. Dari jumlah tersebut diperincikan sebagai berikut :

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>NO</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jiwa</b>
1	Laki-laki	720
2	Perempuan	694
<b>Jumlah</b>		<b>1414</b>

Sumber : Profil dan potensi Desa Pandak, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 data yang diperoleh dari kantor Desa Pandak (Januari 2023), Desa Pandak Kecamatan Masamba berpenduduk 1414 jiwa dan memiliki 412 Kepala Keluarga (KK). Jumlah penduduk laki-laki 720 dan penduduk perempuan adalah 694 jiwa. Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dari pada penduduk perempuan rasio jenis kelamin dipengaruhi oleh status perkawinan dimana jumlah pasangan suami istri di Desa Pandak terus meningkat karena sebagian besar penduduknya berstatus asli Desa Pandak dan memiliki tempat tinggal tetap.

Tabel 4.4 Penduduk Berdasarkan Agama

NO	Jenis Kepercayaan	Jumlah persentase
1	Islam	100%
2	Kristen	0%
3	Katolik	0%
4	Hindu	0%
5	Budha	0%
<b>Jumlah</b>		<b>100%</b>

Sumber : Profil dan potensi Desa Pandak, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas jumlah penduduk Desa Pandak apabila di hitung berdasarkan komposisi pemeluk agama, maka penduduk memeluk agama Islam sebanyak 100%, dan penduduk yang memeluk agama Kristen sebanyak 0% yang sebagian penduduknya pendatang baru, Katolik 0%, Hindu 0%, dan Budha 0%.

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan usia

NO	Jenis usia	laki-laiki	perempuan	Jumlah
1	Balita	105	95	200
2	Kanak-kanak	200	228	428
3	Dewasa	350	260	610
4	Pra Lanjut Usia	59	41	100
5	Lansia	40	36	76
<b>Jumlah</b>				<b>1414</b>

Sumber : Profil dan potensi Desa Pandak, 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 data yang diperoleh dari kantor Desa Pandak (Januari 2023), jumlah penduduk berdasarkan usia di bagi menjadi 5 yaitu: Usia balita berjumlah 200, kanak-kanak berjumlah 428, dewasa berjumlah 610, pra lanjut usia berjumlah 100, dan lansia berjumlah 76.

c. Sarana dan Prasarana Desa Pandak

1) Sarana Keagamaan Desa Pandak

Mengingat masyarakat Desa Pandak mayoritas penduduknya memeluk agama Islam, maka terdapat tempat beribadah yaitu terdapat 2 bangunan mesjid dan 1 bangunan Mushola Di Desa Pandak.

2) Sarana Kesehatan

Di Desa Pandak memiliki sarana kesehatan yaitu Poskedes (Pos Kesehatan Desa) 1 unit dan UKBM (Posyandu dan polides) 1 unit.

3) Sarana Pendidikan

Masyarakat Desa Pandak tergolong masyarakat yang sadar akan pentingnya pendidikan. Hal ini terlihat pada orang tua yang menyekolahkan anaknya. Desa Pandak memiliki sarana pendidikan seperti PAUD (Pendidikan Usia Anak Dini) sebanyak 1 unit, TK (Taman Kanak-Kanak) sebanyak 1 unit dan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 1 unit.

4) Sarana Perhubungan

Sarana perhubungan yang ada di Desa Pandak yaitu jalan beraspal, jalan berbatu, dan juga terdapat jembatan.

5) Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi di Desa Pandak sudah cukup mendukung karena jaringan telepon seluler sudah memadai.

d. Visi dan Misi Desa Pandak

1) Visi

Visi adalah suatu gambaran dan harapan yang menantang tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan dengan tujuan pelaksanaan pembangunan desa berkesinambungan dan mengedepankan partisipasi dan gotong royong masyarakat.

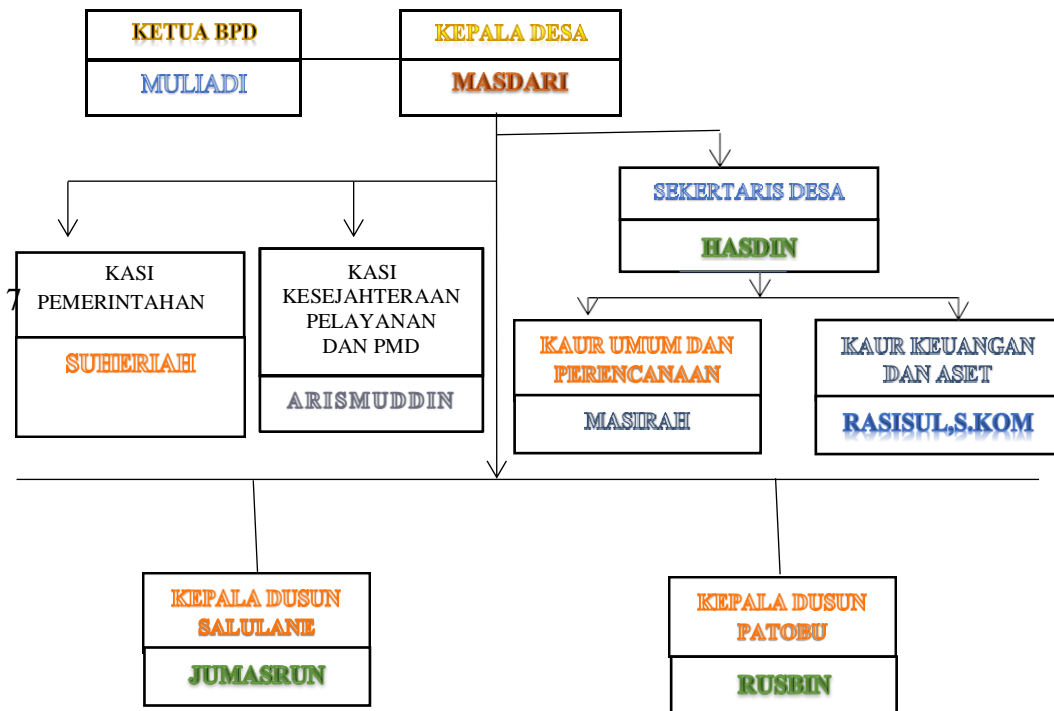
Dengan pengertian tersebut, maka Visi Desa Pandak yang ingin dicapai adalah: Dengan Semangat Persaudaraan, Gotong Royong dan Akhlak Mulia Demi Mewujudkan Tatanan Desa Pandak Yang Berkemajuan.

2) Misi

Berdasarkan Visi diatas, maka ditetapkan Misi sebagai berikut:

- a) Menciptakan kondisi Desa yang aman, tertib, dan rukun dalam kehidupan bermasyarakat
- b) Mengefektifkan koordinasi desa ke daerah dalam pelaksanaan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan
- c) Mewujudkan masyarakat yang agamis
- d) Menggali, memberdayakan serta memaksimalkan semua potensi yang ada di masyarakat
- e) Optimalisasi penyelenggaraan pemerintah desa yang tertib dan tranpasransi.

### STRUKTUR ORGANISASI DESA PANDAK



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Pandak Kecamatan Masamba

## B. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada 10 orang masyarakat di Desa Pandak di dapat 10 responden. Sampel ini dapat secara purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pertanyaan yang penulis ajukan kepada responden sebanyak 10 pertanyaan mengenai persepsi masyarakat terhadap prinsip dan layanan Bank Syariah yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

Dalam point karakteristik responden peneliti menyajikan informasi penting yang dapat menggambarkan karakteristik responden untuk menjaga kerahasiaan data pribadi responden, yang dilihat dari rentang usia, jenis usia, jenis pekerjaan dan nasabah Bank Syariah.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai usia responden disini, di kelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu rentang usia 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan 51-60 tahun, Adapun data mengenai usia masyarakat di Desa Pandak yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia

NO	Jenis usia	Jumlah
1	20-30	3
2	31-40	4
3	41-50	2
4	51-60	1
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>

(sumber: data penelitian primer 2024)

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 ini memperlihatkan bahwa masyarakat di Desa Pandak yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 31-40 tahun yaitu ada 4 responden, yang berusia 20-30 tahun sebanyak 3 responden, sedangkan yang berusia 41-50 tahun sebanyak 2 responden, dan yang berusia 51-60 sebanyak 1 responden. Dari data di atas dapat di lihat bahwa terdapat tiga kategori usia produktif yaitu pada usia 20-30 tahun, 31-40 tahun, dan 41-50 tahun. Dimana untuk meningkatkan persepsi masyarakat di Desa Pandak mengenai Bank Syariah maka Bank Syariah harus lebih meningkatkan sosialisasi dan promosi mengenai produk dan prinsip Bank Syariah.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis pekerjaan

Deskripsi data responden dalam point pekerjaan, di bagi ke dalam 4 kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pedagang/ Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga (IRT), dan Buruh.

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	3
2	Pedagang/Wiraswasta	2
3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	4
4	Petani	1
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>

(sumber: data penelitian primer 2024)

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan masyarakat di Desa Pandak yang di ambil sebagai responden adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 3 responden, 2 responden memiliki



profesi sebagai pedagang/wiraswasta, sedangkan 4 responden berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), dan 1 responden berprofesi sebagai petani.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden di Desa Pandak yang di ambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	8
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>

(sumber: data penelitian primer 2024)

Dari tabel 4.8 diatas, di ketahui bahwa jenis kelamin responden di Desa Pandak yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden perempuan. Jenis kelamin perempuan yang menjadi responden di dalam penelitian ini berjumlah 8 responden, sedangkan 2 responden berjenis kelamin laki-laki.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Perspsi masyarakat tentang Bank Syariah

Dari hasil penelitian di lapangan diperoleh data yang memberikan banyak informasi tentang bagaimana Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip dan Layanan Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah mulai berkembang di era tahun 90an denagn diawali oleh Bank Muamalat Indonesia. Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegitana usahanya berdasarkan dengan Syariat Islam. Namun di Indonesia sendiri perkembangan Bank Syariah cukup lambat

mengingat di negara lain sudah lama mereka mengadopsi Bank Syariah dan telah menjadi bagian dari dunia perbankan di negaranya namun keterlambatan itupun bukanlah suatu penghalang bagi tumbuh kembangnya perbankan Syariah di Indonesia pada umumnya dan bagi masyarakat muslim pada khususnya.

Salah satu hal yang mempengaruhi perkembangan dari Bank Syariah itu sendiri ialah pembentukan persepsi akan memberikan dampak yang baik terhadap kemajuan Bank Syariah dan juga akan mendorong masyarakat untuk dapat menggunakan jasa Bank Syariah sebagai lembaga keuangan mereka suatu pemahaman memang sangatlah penting. Karena pemahaman ialah sebuah proses saat individu mengatur dan mengekspresikan kesan-kesan mereka guna untuk memberikan arti tersendiri bagi orang-orang di sekitarnya.

Kehadiran Bank Syariah di daerah Desa Pandak dan sekitarnya merupakan salah satu kebutuhan masyarakat Desa Pandak yang mayoritas beragama Islam yang semestinya menggunakan Bank Syariah tersebut. Desa Pandak sebagai salah satu daerah yang mayoritas jumlah penduduknya beragama Islam tetapi banyak yang tidak mengetahui tentang Bank Syariah.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 10 informan yang berada di wilayah Desa Pandak. Dari hasil wawancara yang dilakukan ke informan memperoleh beberapa persepsi masyarakat Desa Pandak mengenai berbagai persepsi yang akan memberikan dampak positif bagi kemajuan Bank Syariah itu sendiri. Masyarakat secara keseluruhan cukup merespon baik dengan keberadaan Bank Syariah yang ada seperti yang di

peroleh informan juga diketahui salah satu masyarakat Desa Pandak yang juga salah satu nasabah di Bank Syariah.

Penelitian dilakukan dengan mewawancarai masyarakat Desa Pandak yang mayoritas penduduknya adalah seorang muslim. Hasil wawancara yang dilakukan ke masyarakat memperoleh beberapa persepsi dari masyarakat yaitu:

Menurut Bapak Hadis<sup>42</sup> pengguna Bank Syariah mengatakan bahwa “Bank Syariah adalah perbankan yang berlandaskan Syariat Islam dan terhindar dari sistem bunga Bank (riba), menabung di Bank Syariah menyenangkan dengan potongan perbulan yang sedikit, menurut beliau Bank Syariah ini memang benar-benar mengikuti prosedurnya sesuai dengan prinsip syariahnya berdasarkan hukum islam. Adapun menurut Ibu Haryanti<sup>43</sup> dan Ibu Megawati<sup>44</sup> mengatakan bahwa “Bank Syariah itu hanya khusus untuk orang-orang islam saja, dan lembaga-lembaga indentik dengan sistem bagi hasil”.

Persepsi masyarakat di Desa Pandak mengenai Bank Syariah di katakan masih rendah di lihat dari wawancara di atas, masyarakat mengatakan bahwa bank syariah itu hanya untuk orang-orang muslim saja, namun dalam kenyataan yang ada bahwa bank syariah itu bukan hanya saja untuk orang-orang muslim, tetapi orang-orang non muslim juga bisa menjadi nasabah di Bank Syariah.

Adapun menurut bapak Wisnu<sup>45</sup>, Ibu Hasbiah<sup>46</sup> dan Ibu Sintia<sup>47</sup> mengatakan bahwa “mereka tidak menabung di Bank Syariah, mereka hanya mengetahui tidak ada bunga di bank syariah dan tidak mengetahui sama sekali produk dan jasa yang di tawarkan oleh bank syariah. ketika di tan

---

<sup>42</sup> “Wawancara Dengan Bapak Hadis, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024,”

<sup>43</sup> “Wawancara Dengan Ibu Haryanti, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024,”

<sup>44</sup> “Wawancara Dengan Ibu Megawati, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024,”

<sup>45</sup> “Wawancara Dengan Bapak Wisnu, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024,”

<sup>46</sup> “Wawancara Dengan Ibu Hasbiah, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024,”

<sup>47</sup> “Wawancara Dengan Ibu Sintia, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024,”

ya berminat untuk menabung di bank syariah Bapak Wisnu, Ibu Hasbiah dan Ibu Sintia menjawab iya karena tahu bahwa bank syariah itu berjalan tanpa bunga, dan bunga itu adalah riba. Bapak Wisnu, Ibu Hasbiah dan Ibu Sintia berharap bahwa bank syariah dapat melakukan promosi-promosi yang di barengi dengan penjelasan yang mudah di pahami oleh masyarakat Desa Pandak sehingga berminat untuk menabung di Bank Syariah”.

Menurut Ibu Alda<sup>48</sup> Ibu Ayu<sup>49</sup> “mereka tidak mengetahui begitu jelas apa itu Bank Syariah, karena kurangnya informasi dan promosi yang di lakukan oleh Bank Syariah itu sendiri, namun mereka pernah mendengar dari tetangga setempat mengenai apa itu Bank Syariah, menurut mereka Bank Syariah adalah Bank Islam yang terbebas dari riba dan bunga”.

Sedangkan menurut Ibu Puspa<sup>50</sup> “Bank Syariah ini tidak ada bedanya dengan Bank Konvensional. Sama-sama tempat menabung, tempat meminjam dan bertransaksi lainnya. Hanya saja namanya yang membedakan”.

Bank Syariah dianggap seperti bank-bank umumnya, hal ini tidak terlepas dari kurangnya pemahaman masyarakat serta tidak adanya promosi dan sosialisasi yang di lakukan oleh pihak Bank Syariah serta produk apa saja yang ada di Bank Syariah. kurangnya pemahaman dan minimnya informasi yang masyarakat dapatkan memberikan pemahaman yang berbeda mengenai Bank Syariah. Hal ini tidak sesuai dengan realita sesungguhnya bahwa Bank Syariah mengadopsi nilai-nilai Syariat Islam yang mengharamkan riba.

Menurut Ibu Hasnah<sup>51</sup> “meraka mengatakan bahwa saya tidak mengetahui apa itu bank syariah tapi saya pernah mendengar dari tetangga menyebut Bank Syariah.

Dari wawancara diatas masih ada masyarakat yang benar-benar tidak mengetahui Bank Syariah, jadi sangat jelas bahwa sosialisasi dan promosi yang

---

<sup>48</sup> “Wawancara Dengan Ibu Alda, Masyarakat Desa Pandak, 28 Mei 2024,”

<sup>49</sup> “Wawancara Dengan Ibu Ayu, Masyarakat Desa Pandak, 28 Mei 2024,”

<sup>50</sup> “Wawancara Dengan Ibu Puspa, Masyarakat Desa Pandak, 30 Mei 2024,”

<sup>51</sup> “Wawancara Dengan Ibu Hasnah, Masyarakat Desa Pandak, 30 Mei 2024,”

dilakukan oleh Bank Syariah terhadap masyarakat yang di Desa Pandak masih sangat rendah. Keterbatasan pengetahuan serta tidak adanya promosi sosialisasi yang di lakukan oleh pihak Bank Syariah menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui apa itu Bank Syariah serta produk apa saja yang di Bank Syariah. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pandak mereka menganggap Bank Syariah sama saja dengan Bank Konvensional. Pada dasarnya Bank Syariah dan Konvensional berbeda dari segi pengoperasiannya serta produk-produk yang di tawarkan. Dengan demikian, diperlukan upaya solusi dan edukasi terhadap masyarakat sekitar terkait dengan produk, sarana dan layanan. Sehingga masyarakat tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

Sehingga masyarakat menilai bahwa Bank Syariah yang ada di kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara sama saja dengan Bank Konvensional lainnya, namun apabila Bank Syariah yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara melakukan sosialisasi dan promosi yang lebih baik lagi dan sumber daya manusia yang ada di Bank Syariah itu benar-benar mengetahui dan mengerti tentang Bank Syariah dan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mudah di mengerti masyarakat maka masyarakat yang di Desa Pandak mempercayai bahwa Bank Syariah bukan hanya sebatas nama atau label saja tetapi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Jadi di dalam diri masyarakat memiliki kepercayaan untuk menjadi nasabah bank syariah, sehingga nasabah yang ada di bank syariah itu mengalami peningkatan.

Dan sebagian masyarakat lain juga berpendapat sama dengan apa yang dikatakan oleh masyarakat lainnya bahwa perbankan syariah merupakan Bank Islam yang mana Bank tersebut merupakan alternatif bagi masyarakat yang ingin menabung uang di bank karena masyarakat beranggapan bahwa Bank Syariah itu hanya sebatas nama dan label saja. Kurangnya pemahaman serta minimnya informasi yang masyarakat dapatkan menimbulkan banyaknya persepsi mengenai Bank Syariah. Hal ini tidak sesuai dengan fakta ataupun realita sesungguhnya bahwa Bank Syariah merupakan Bank yang menggunakan sistem dengan nilai-nilai Syariah Islam yang mengharamkan riba.

Padahal apabila Bank Syariah itu benar-benar melakukan dan meningkatkan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat yang di Desa Pandakan beranggapan bahwa Bank Syariah memang benar-benar Bank yang berbasis Syariah.

Jadi yang harus dilakukan oleh Bank Syariah yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara harus lebih meningkatkan sosialisasi dengan mengadakan seminar mengenai Bank Syariah itu sendiri dan memperkenalkan produk-produk apa saja yang ada di Bank Syariah sehingga masyarakat bisa mengetahui dan mengerti apa itu Bank Syariah sehingga masyarakat ingin menjadi nasabah di Bank Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 responden dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah di Desa Pandak masih sangat rendah. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardayanti yang meneliti “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Bakti Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu)”. Dengan hasil penelitian bahwa pemahaman masyarakat terhadap Bank Syariah yang masih kurang. Hal ini diungkapkan oleh sekitar 80% dari informan. Kebanyakan masyarakat Desa Bakti sudah tau apa itu Bank Syariah, tetapi mereka tidak tahu akad dan produk-produk apa saja yang ditawarkan oleh Bank Syariah sehingga masyarakat tidak berminat untuk menabung di Bank Syariah dan juga akses Bank Syariah yang masih kurang di daerah tersebut.

keterbatasan pengguna Bank Syariah di Desa Pandak serta kurangnya pengetahuan dan tidak adanya promosi serta sosialisasi yang dilakukan oleh pihak-pihak Bank Syariah menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui apa itu Bank Syariah dan produk apa saja yang ada di Bank Syariah, sehingga masyarakat tidak akan berminat untuk menggunakan jasa Bank Syariah karena beranggapan bahwa pelayanan dan fasilitas yang diberikan masih kalah jauh dengan fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Konvensional. pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang Bank Syariah juga akan berpengaruh terhadap cara pandang dan penilaian masyarakat tentang Bank Syariah itu sendiri.

## 2. Persepsi Masyarakat Terhadap Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Persepsi masyarakat yang ada di Desa Pandak mengenai prinsip operasional Bank Syariah masih sangat rendah, itu di lihat dari wawancara. Menurut Bapak Hadis<sup>52</sup>, dan Ibu Haryanti<sup>53</sup> “saya memang menggunakan Bank Syariah tapi saya tidak begitu mengetahui prinsip-prinsip yang di Bank Syariah”.

Dapat dijelaskan bahwa masyarakat yang ada di Desa Pandak belum mengetahui prinsip operasional yang di Bank Syariah. Seharusnya Bank Syariah harus lebih memberikan informasi mengenai prinsip operasional yang ada dalam Bank Syariah, sehingga masyarakat memahami dan mengetahui prinsip operasional Bank Syariah.

Sedangkan Ibu Megawati<sup>54</sup> mengatakan bahwa “Sebenarnya bagus penerapan Bank Syariah yang di gunakan. Dengan penerapan sistem bagi hasil akan memberikan keuntungan kepada pihak yang bersangkutan. Tidak saling menzolimi dan saling member manfaat”.

Dalam hal ini penjelasan di atas, dapat dilihat dari sistem bunga yaitu persentase dana yang disimpan yang ditetapkan pada awal transaksi, sehingga nilai nominalnya diketahui dan dapat dipastikan tanpa mempertimbangkan keuntungan dan kerugian yang timbul kemudian. Pada bank syariah, imbalan yang diperoleh nasabah adalah sistem bagi hasil, yaitu nisbah (persentase bagi hasil) yang besarnya ditentukan di awal transaksi, tetap, tetapi nilai nominalnya tetap. tidak diketahui secara pasti, tetapi mempertimbangkan untung dan rugi yang timbul kemudian.

---

<sup>52</sup> “Wawancara Dengan Bapak Hadis, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024.”

<sup>53</sup> “Wawancara Dengan Ibu Haryanti, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024.”

<sup>54</sup> “Wawancara Dengan Ibu Megawati, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024.”



Sedangkan menurut Bapak Wisnu<sup>55</sup>, Ibu Hasbiah<sup>56</sup> dan Ibu Sintia<sup>57</sup>, dan Ibu Alda<sup>58</sup>, mengatakan “bahwa prinsip yang di lakukan oleh Bank Syariah yaitu bagi hasil”.

Padahal dalam prinsip operasional Bank Syariah tidak hanya bagi hasil masih banyak lagi prinsip operasional Bank Syariah, seperti Prinsip Titipan atau Simpanan, prinsip bagi hasil, prinsip jual-beli, prinsip sewa dan prinsip jasa dan banyak lagi prinsip operasional yang ada di Bank Syariah. Jadi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat di Desa Pandak mengenai prinsip operasional, maka Bank Syariah harus lebih meningkatkan penjelasan mengenai prinsip-prinsip operasional Bank Syariah kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak hanya mengetahui prinsip operasional bagi hasil saja.

Sedangkan menurut Ibu Ayu<sup>59</sup>, Ibu Puspa<sup>60</sup>, dan Ibu Hasnah<sup>61</sup> mengatakan “bahwa prinsip operasional Bank Syariah sama seperti prinsip operasional yang di bank-bank lainnya”.

Menurut Ibu Hasnah<sup>62</sup> “saya tidak mengetahui dasar akad yang digunakan pada prinsip jasa di Bank Syariah”.

Kurangnya informasi dan sosialisasi yang di lakukan oleh Bank Syariah dalam memberikan penjelasan mengenai prinsip operasional Bank

---

<sup>55</sup> “Wawancara Dengan Bapak Wisnu, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024.”

<sup>56</sup> “Wawancara Dengan Ibu Hasbiah, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024.”

<sup>57</sup> “Wawancara Dengan Ibu Sintia, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024.”

<sup>58</sup> “Wawancara Dengan Ibu Alda, Masyarakat Desa Pandak, 28 Mei 2024.”

<sup>59</sup> “Wawancara Dengan Ibu Ayu, Masyarakat Desa Pandak, 28 Mei 2024.”

<sup>60</sup> “Wawancara Dengan Ibu Puspa, Masyarakat Desa Pandak, 30 Mei 2024.”

<sup>61</sup> “Wawancara Dengan Ibu Hasnah, Masyarakat Desa Pandak, 30 Mei 2024.”

<sup>62</sup> “Wawancara Dengan Ibu Hasnah, Masyarakat Desa Pandak, 30 Mei 2024.”

Syariah yang menyebabkan masih banyak masyarakat tidak mengetahui prinsip operasional di Bank Syariah. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat di Desa Pandak mengenai prinsip operasional, maka Bank Syariah dituntut untuk meningkatkan sosialisasi dan promosi, untuk itu juga Bank Syariah harus memberikan penjelasan yang mudah di pahami oleh masyarakat yang ada di Desa Pandak mengenai prinsip operasional Bank Syariah, sehingga masyarakat di Desa Pandak bisa tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan hanya beberapa responden yang hanya sekedar mengetahui tentang prinsip-prinsip yang ada di bank syariah dan selebihnya tidak mengetahui prinsip-prinsip Bank Syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Andrie Ginting yang meneliti “Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Prinsip Syariah Dalam Operasional Perbankan (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan). Dalam melakukan sosialisasi dan promosi Bank Syariah kurang menjelaskan tentang prinsip operasioanl di Bank Syariah, sehingga masyarakat menilai bahwa prinsip operasional Bank Syariah sama seperti prinsip operasional di bank lainnya, padahal kenyataan yang ada bahwa prinsip operasional Bank Syariah dengan prinsip operasional di bank-bank lainnya. Sehingga Bank Syariah harus lebih serius dalam memberikan informasi dan penjelasan tentang Bank Syariah kepada masyarakat yang di Desa Pandak.

### 3. Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Bank Syariah

Menurut Bapak Hadis<sup>63</sup> dan Ibu Haryanti<sup>64</sup> nasabah Bank Syariah mengatakan bahwa “layanan yang diberikan Bank Syariah itu sendiri sangat berkesan karena para pegawainya ramah tamah dan tutur kata yang lembut dalam melayani nasabah, mereka juga selalu mengucapkan salam ketika kita datang ke Bank tersebut”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa layanan di berikan pegawai Bank Syariah sudah membuat nasabah merasa nyaman dan menilai Bank Syariah sudah mengikuti syariah Islam.

menurut Ibu Megawati<sup>65</sup> salah satu nasabah Bank Syariah mengatakan bahwa “kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan Bank Syariah terhadap nasabah kurang memuaskan oleh sebab itu Bank harus memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi nasabah.

Sedangkan menurut Bapak Wisnu<sup>66</sup>, dan Ibu Hasbiah<sup>67</sup> mengatakan bahwa “layanan yang ada di Bank Syariah kurang karena fasilitas seperti ATM nya juga jarang ditemukan sehingga masyarakat kurang berminat menjadi nasabah di bank syariah”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat kurang berminat menabung di Bank Syariah karena beranggapan juga

---

<sup>63</sup> “Wawancara Dengan Bapak Hadis, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024.”

<sup>64</sup> “Wawancara Dengan Ibu Haryanti, Masyarkat Desa Pandak, 23 Mei 2024.”

<sup>65</sup> “Wawancara Dengan Ibu Megawati, Masyarakat Desa Pandak, 23 Mei 2024.”

<sup>66</sup> “Wawancara Dengan Bapak Wisnu, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024.”

<sup>67</sup> “Wawancara Dengan Ibu Hasbiah, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024.”

bahwa menjadi nasabah Bank Syariah dengan layanan fasilitas ATM yang kurang membuat masyarakat kesulitan untuk melakukan transaksi seperti penarikan. Di bandingkan dengan Bank Konvensional mudah untuk melakukan transaksi karena fasilitas ATM nya dimana-mana jadi mudah untuk bertransaksi.

Adapun menurut Ibu Sintia<sup>68</sup>, Ibu Alda<sup>69</sup> dan Ibu Ayu<sup>70</sup> “layanan Bank Syariah sama saja dengan layanan yang di berikan oleh bank-bank lainnya, hanya saja Bank Konvensional lebih unggul karena sudah memiliki beberapa cabang yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi”.

Hal ini dapat menggiring opini bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional. Edukasi dari karyawan terhadap nasabah secara langsung akan memberikan persepsi nasabah akan pentingnya kualitas layanan yang mengedepankan syariat Islam.

Menurut Ibu Hasnah dan Ibu Puspa “mengatakan bahwa layanan bank syariah masih kurang di bandingkan layanan yang di berikan bank konvensional”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden dapat di simpulkan bahwa layanan Bank Syariah ini masih kurang seperti Fasilitas ATM nya yang susah di dapatkan sehingga membuat masyarakat kesulitan untuk melakukan transaksi. kualitas layanan

---

<sup>68</sup> “Wawancara Dengan Ibu Sintia, Masyarakat Desa Pandak, 26 Mei 2024.”

<sup>69</sup> “Wawancara Dengan Ibu Alda, Masyarakat Desa Pandak, 28 Mei 2024.”

<sup>70</sup> “Wawancara Dengan Ibu Alda, Masyarakat Desa Pandak, 28 Mei 2024.”

baik kecepatan pelayananan dan daya tanggap dalam melayani nasabah dirasakan kurang. Hal ini disebabkan dalam pelayanan di Bank Syariah lebih difokuskan pada ketelitian dalam administrasi, sehingga terkadang pegawai kurang memperdulikan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadi Setiawan yang meneliti “Persepsi Layanan Perbankan Syariah Menurut Kiai dan Asatidz (Studi Ponpes Syaiful Qulub Kecamatan Tebo)”.

Dengan demikian untuk mewujudkan kepuasan nasabah, usaha perbankan sangat bergantung pada aspek layanan. Kualitas layanan menjadi faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah karena persaingan bisnis saat ini tidak hanya dalam lingkup produk inti saja, tetapi juga Bank berlomba-lomba memberikan layanan prima untuk menambah nilai tawar keseluruhan. Kualitas layanan menjadi salah satu poin kritis bagi industri perbankan yang bergerak di sektor jasa. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah dan mendorong loyalitas nasabah.

Pemenuhan hukum Islam dalam dimensi kualitas layanan, sehingga menjadi titik berat bagi lembaga keuangan Syariah untuk memberikan sosialisasi mengenai konsep dan praktik keuangan berbasis Syariah sebagai pinciri atau pembeda dari perbankan konvensional. Salah satu yang dapat dilakukan Bank Syariah adalah memperbaiki layanan dan menjalankan proses bisnis berdasarkan prinsip Syariah. Hal ini belum dirasakan penting oleh nasabah sehingga pihak Bank harus memberikan edukasi produk Syariah pada pelayanan yang sesuai dengan Syariat Islam. Bank Syariah

diharapkan dapat menambah kualitas layanan dengan suatu layanan dalam bentuk fisik bangunan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Melihat berbagai persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah yang di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara, penulis menyimpulkan bahwa perbankan Syariah yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara harus lebih meningkatkan layanan, prasarana, sosialisasi dan promisi kepada masyarakat yang ada di Desa Pandak Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara, sehingga masyarakat memahami dan mengetahui Bank Syariah serta tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

Kondisi perbankan Syariah yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara saat ini dengan segala kekurangan dan kelebihan haruslah menjadi titik evaluasi dan motivasi untuk lebih mengembangkan perbankan syariah agar peran dari perbankan Syariah yang ada Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara lebih bisa dirasakan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraannya. Perbankan syariah pun diharapkan dalam arah pembembangannya kedepan lebih dapat menggambarkan bentuk Islam dalam ekonomi secara sempurna khususnya aspek aplikasi keuangan.

#### **D. Pembahasan**

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan

kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah. Setiap bank tidak akan lepas dari suatu masalah baik masalah dari karyawan maupun dari perusahaan sendiri tak terkecuali dengan pendapat masyarakat tentang baik buruknya bank syariah.

Persepsi masyarakat Desa Pandak terhadap Bank Syariah masih kurang baik karena mayoritas masyarakat disana masih banyak belum mengenal bank syariah, bahkan masyarakat tidak pernah bertransaksi atau datang ke bank syariah. Masyarakat menganggap bahwa bank syariah sama saja seperti bank pada umumnya.

Adapun indikator persepsi sebagai berikut:

a. Tanggapan (respon)

Ini adalah gambar dari sesuatu yang diingat setelah pengamatan. Respon ini bisa di sebut sebagai impresi atau sebagai ingatan yang melekat pada memori.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan responden Bapak Hadis, mengatakan bahwa:

“Bank Syariah adalah perbankan yang berlandaskan Syariat Islam dan terhindar dari sistem bunga Bank (riba), menabung di Bank Syariah menyenangkan dengan potongan perbulan yang sedikit, menurut beliau Bank Syariah ini memang benar-benar mengikuti prosedurnya sesuai dengan prinsip syariahnya berdasarkan hukum islam”.

Wawancara terhadap Bapak Hadis di atas menerangkan tanggapan yang positif pada Bank Syariah. Perlu kita ketahui, banyak beredar Bank

Konvensional di Indonesia beroperasi, tetapi dengan upaya penegakan Bank Syariah tentu sangat membantu sekali dan sangat bermanfaat untuk umat muslim bertransaksi keuangan dengan aman dan sesuai prinsip syariah.

b. Pendapat

Dalam bahasa sehari-hari, pendapat juga disebut sebagai pernyataan, dugaan, dan lain-lain. Proses pembentukan opini adalah mengenali adanya reaksi atau pemahaman, mendeskripsikan reaksi, menentukan hubungan logis antara bagian-bagian dari ciri-ciri setelah dianalisis. Suatu proposi dapat dinyatakan benar jika memiliki ciri-ciri benda nyata dan predikat yang mendukung suatu poin.

Ungkapan pendapat yang diberikan oleh reponden Ibu Puspa mengatakan bahwa:

“Bank Syariah ini tidak ada bedanya dengan Bank Konvensional. Sama-sama tempat menabung, tempat meminjam dan bertransaksi lainnya. Hanya saja namanya yang membedakan”.

Hasil wawancara diatas bisa kita liat bahwasanya Ibu Puspa tidak mengetahui sistem yang diterapkan di Bank Syariah sehingga beliau berpendapat bahwa Bank Syariah dan Bank Konvensional hanya tempat bertransaksi keuangan.

c. Penilaian

Persepsi seseorang yang dijadikan dasar untuk menentukan apakah sesuatu itu baik atau buruk, benar atau salah, dan diinginkan atau tidak diinginkan.



Adapun wawancara yang penulis lakukan kepada responden Megawati beliau mengatakan bahwa:

“Bank Syariah itu hanya khusus untuk orang-orang islam saja, dan lembaga-lembaga indentik dengan sistem bagi hasil”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Ibu Megawati sangat mengharapkan Bank Syariah memang benar-benar mengikuti prinsip syariah dan tidak hanya namanya saja yang syariah. Penilaian tersebut bagus dan mendukung sekali untuk perkembangan dan kemajuan terhadap Bank Syariah agar Bank Syariah selalu berprinsipkan islam sesuai syariat dan bisa menjadi lembaga keuangan syariah yang sangat bermanfaat khususba untuk umat muslim dan pada umunya umat non muslim.

Apalagi jika melihat prosedur atau proses akad dalam perbankan Syariah terlalu sulit dipahami oleh masyarkat yang mau menjadi nasabah di Bank Syariah, justru masyarakat cenderung menganggap lebih mudah dan cepat dalam sistem opsional yang di terapkan oleh Bank Konvensional, perkembangan perbankan yang terlalu cepat dengan tidak disertai infrastruktur yang mendukungnya seperti kebijakan yang sempurna, arah kegiatan usaha, dan ketersediaan sumber daya manusia yang profesional dapat menimbulkan masalah perbankan.

Masyarakat Desa Pandak bukannya tidak tahu mengenai Bank Syariah tersebut tetapi mereka enggan untuk mencari tahu informasi tentang Bank Syariah karena jarak dari Desa Pandak yang jauh juga mengakibatkan masyarakat kurang berminat untuk menggunakan Bank Syariah dan masih

kurangnya fasilitas layanan yang di berikan oleh Bank Syariah, seperti (BSI Mobile) yang belum ada membuat masyarakat sulit untuk melakukan transaksi, tidak seperti Bank konvensional sudah memiliki fasilitas layanan seperti (BRI LINK) yang ada di Desa Pandak memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa harus ke bank lagi. Adapun faktor yang lain seperti masyarakat kurang berminat untuk memiliki lebih dari 1 rekening yang dimana masyarakat Desa Pandak di sini lebih dominan menggunakan Bank Konvensional di bandingkan dengan Bank Syariah alasannya karena sebagian masyarakat yang kerja di kantor penghasilan/ gajinya masuk di rekening Bank Konvensional yang sudah di tetapkan dari tempat kerja yang membuat masyarakat kurang berminat untuk menggunakan Bank Syariah untuk bertransaksi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang di peroleh dilapangan maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang perbankan Syariah di Desa Pandak Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara yaitu ada masyarakat yang hanya sekedar tahu dengan adanya Bank Syariah tetapi tidak memahami tentang Bank Syariah dan ada yang sama sekali tidak mengetahui tentang Bank Syariah. Baik dari segi aplikasi, produk, jasa, dan prinsip-prinsip yang ada di Bank Syariah. Kurangnya pemahaman dari masyarakat dikarenakan kurangnya informasi yang didapatkan dari pihak Bank Syariah maupun di media-media dan juga jaringan perbankan Syariah tergolong masih belum meluas dan merata di Desa Pandak yang membuat masyarakat Desa Pandak lebih dominan menggunakan Bank Konvensional. Oleh karena itu Bank Syariah harus lebih meningkatkan sarana pelayanan, promosi dan sosialisasi kepada masyarakat di Desa Pandak, sehingga masyarakat tertarik untuk menjadi nasabah di Bank Sayriah.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari persepsi masyarakat Desa Pandak terhadap prinsip dan layanan Bank Syariah maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat Desa Pandak agar memahami tentang Bank Syariah seharusnya mencari informasi tentang perbankan syariah supaya

mendapatkan pengetahuan tentang perbankan dan produk-produknya dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih.

2. Adapun saran untuk pihak perbankan Syariah demi kemajuan dan perkembangan Bank Syariah yaitu Bank Syariah harus meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang Bank Syariah baik produk, jasa, dan prinsip-prinsip yang ada di Bank Syariah sehingga masyarakat memahami tentang Bank Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhogbi, Basma G., Mathieu Arbogast, Marie France Labrecque, Elena Pulcini, Mariana Santos, Helen Gurgel, Anne-elisabeth Laques, et al. "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah." *Gender and Development* 120, no. 1 (2020). [http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1.\\_ahmed-affective\\_economies\\_0.pdf](http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1._ahmed-affective_economies_0.pdf) <http://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html> [http://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID\\_ARTICLE=CEA\\_202\\_0563%5C](http://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID_ARTICLE=CEA_202_0563%5C) <http://www.cairn.info>.
- Ameliya Purnamasari. "Persepsi Masyarakat Desa Air Bening Terhadap Bank Syariah" (2020).
- Antonio Dr. Muhammad Syafii, M.Ec. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Bank syariah dari teori ke praktik, 2001.
- . *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. jakarta, 2001.
- Arie, Dian. "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Muslim Di Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih). (Skripsi)," 2020.
- Bunga Bank Syariah, Dan DI, and Jurusan Perbankan Syariah. "Pemahaman Masyarakat Tentang Bagi Hasil," 2021.
- Donny prasetyo. "Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya," 2020. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/253>.
- Fasiha, Muhammad Yusuf, Humiras Betty Marlina Sihombing, Mujahidin, Ana Rachid Chenini. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT.Minimarket Palopo." : : *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2022.
- Ginting, Andrie. "Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Prinsip Syariah Dalam Operasional Perbankan (Study Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan)," 2021. [https://www.researchgate.net/publication/42354391\\_Tinjauan\\_Yuridis\\_Terhadap\\_Penerapan\\_Prinsip\\_Syariah\\_Dalam\\_Operasional\\_Perbankan\\_Study\\_Kasus\\_PT\\_Bank\\_Syariah\\_Mandiri\\_Cabang\\_Medan](https://www.researchgate.net/publication/42354391_Tinjauan_Yuridis_Terhadap_Penerapan_Prinsip_Syariah_Dalam_Operasional_Perbankan_Study_Kasus_PT_Bank_Syariah_Mandiri_Cabang_Medan).
- Hardiyanti. "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Bakti Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu)' .," 2020.
- Hasrani. "Pompaniki Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Indonesia (

- Bsi ),” 2022.
- Iii, B A B, A Tentang Bank Syariah, and Pengertian Bank Syariah. “Makalah Perbankan Syariah Uin Suka,” 2021.
- Imran, bambang hermawan. “No Title.” *Jurnal Business Administration* (2021).
- Keuangan, Otoritas Jasa. “Prinsip Dan Konsep Dasar Perbankan Syariah,” 2020. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>.
- Khoiron, adhi kusumawati and ahmad mustamil. *Metode Penelitian Kualitatif*. 25 januari 2024. [https://books.google.co.id/books/about/Metode\\_penelitian\\_kualitatif.html?id=637LEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metode_penelitian_kualitatif.html?id=637LEAAAQBAJ&redir_esc=y).
- Labs, Javan. “<https://Tafsirq.Com/5-Al-Maidah/Ayat-1>,” 2021.
- Lena Tevi Ardianti. “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidempuan,” (2020).
- Mohammad Rizal, S.E., M.E. *Perbankan Syariah*. MALANG, 2020.
- Muctohar, Ahmad. “Penerapan Akuntansi Perbankan Syariah Untuk Produk Pembiayaan Murabahah Berdasarkan PSAK Nomor 102 Tentang Akuntansi Murabahah Pada BNI Syariah Cabang Semarang.” *Jurnal Development*. <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/242>.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*. Edited by 2004 Raja Grafindo Persada. jakarta, 2004.
- Neti Tunggal Dewi Lestari. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani),” 2021.
- Nurul, Aulia. “Bank Syariah Indonesia: Profil, Sejarah, Prinsip Dan Produk Layanannya,” 2023. <https://dailysocial.id/post/bank-syariah-indonesia>.
- Onan Marakali Siregar, S.Sos, M.Si | Selwendri, S.Sos, M.Si | Maulidina, SP.,MM | Muhammad Bahtiar Abdillah, M.A.B. *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah*. Medan, Sumatera utara, Indonesia, 2020. [https://books.google.com/books/about/Persepsi\\_Masyarakat\\_terhadap\\_Ban\\_k\\_Syaria.html?hl=id&id=rib6DwAAQBAJ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/books/about/Persepsi_Masyarakat_terhadap_Ban_k_Syaria.html?hl=id&id=rib6DwAAQBAJ#v=onepage&q&f=false).
- Pada, Nasabah, Bank Syariah, Winda Afrillia, Achmad Fauzi, Delila Rambe, and Tri Anggraeni. “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah,” no. October 2022 (2023).

- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin" (2021).
- Setiawan, Rachmadi. "Persepsi Layanan Perbankan Syariah Menurut Kiai Dan Asatidz (Studi Ponpes Syifaul Qulub Kecamatan Tebo)." *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah* (2022). <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v4i2.495>.
- SUgiyono. "Keabsahan Data Kualitatif," 2023. <https://www.menurut.id/keabsahan-data-kualitatif-menurut-sugiyono>.
- V.Wiratna Sujarweni. "Metodologi Penelitian," n.d., 30.
- Yusriadi. "Bank Syariah Dan Konvensional ( Suatu Analisis Perbedaan Dan Prinsip-Prinsipnya )." *Syarah Jurnal Hukum Islam Dan Ekonomi* (2022): <https://journal.iainhokseumawe.ac.id/index.php/syarah/article/view/293/274>.
- Arno, A. K., Ishak, I., & Kamal, F. (2021). The Performance of Competitiveness of Sharia Banking (Indonesia-Pakistan) Using Porter's Diamond Theory. *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 7(2), 261–284. <https://doi.org/10.24952/fitrah.v7i2.4188>
- Iskandar, A. S., Jabani, M., & Kahar Muang, M. S. (2021). Bsi Competitive Strategy Affect Purchasing Decisions of Conventional Bank Customers in Indonesia. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.305>
- Mujahidin, M., & Majid, N. H. A. (2022). Information Technology Utilization on the Performance of Sharia Bank Employees in Palopo City. *Ikonomika*, 6(2), 219–236. <https://doi.org/10.24042/febi.v6i2.10423>
- Yusmad, M. A., Irwansyah, Bin Marinsah, S. A., Ayyub, M., & Muang, M. S. K. (2024). Revitalization Supervision Islamic Banking in Enhancement Compliance in Indonesia and Malaysia. *Samarah*, 8(1), 468–494. <https://doi.org/10.22373/sjhc.v8i1.20524>

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## **INSTRUMEN WAWANCARA**

### **STUDI TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT DESA PANDAK TERHADAP PRINSIP DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA**

#### **A. Wawancara**

1. Persepsi Masyarakat
  - a. Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang bank syariah?
  - b. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai layanan pada Bank Syariah?
  - c. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan Bank Syariah?
  - d. Menurut Bapak/Ibu apakah promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah sudah sampai ke Desa Pandak? Jika iya, apakah Bapak/Ibu promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah cukup baik untuk menarik minat masyarakat?
2. Prinsip Bank Syariah
  - a. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui prinsip titipan atau simpanan yang dikenal dengan nama Al- Wadiah yang ada pada Bank Syariah?
  - b. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dan pengelola dana pada pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpanan maupun antar Bank Syariah dengan nasabah penerima dana?
  - c. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui istilah Al-Istisnah yang ada pada prinsip jual beli?
  - d. Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang prinsip sewa yang digunakan dalam Bank Syariah?

e. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui dasar akad yang digunakan pada prinsip jasa?

3. Layanan Bank Syariah

a. Apakah pelayanan yang dilakukan karyawan Bank Syariah sesuai dengan harapan nasabah?

b. Apakah fasilitas dan peralatan lengkap tersedia untuk mendukung layanan yang ditawarkan pada nasabah?

c. Apakah kemampuan karyawan Bank Syariah untuk membangun keyakinan dan kepercayaan dalam dedikasi mereka kepada nasabah dengan menggunakan layanan yang diberikan untuk membuat nasabah merasa nyaman?

1. Bagaimana persepsi masyarakat desa pandak terhadap Bank Syariah?

No	Nama Responden	Jawaban Responden
1.	Hadis	“Menurut Bapak Hadis pengguna Bank Syariah mengatakan bahwa “Bank Syariah adalah perbankan yang berlandaskan Syariat Islam dan terhindar dari sistem bunga Bank (riba), menabung di Bank Syariah menyenangkan dengan potongan perbulan yang sedikit, menurut beliau Bank Syariah ini memang benar-benar mengikuti prosedurnya sesuai dengan prinsip syariahnya berdasarkan hukum islam.”
2.	Haryanti dan Megawati	“mengatakan bahwa “Bank Syariah itu hanya khusus untuk orang-orang islam saja, dan lembaga-lembaga indentik dengan sistem bagi hasil.”
3.	Wisnu, Hasbiah dan Sintia	“mengatakan bahwa “mereka tidak menabung di Bank Syariah, mereka hanya mengetahui tidak ada bunga di bank syariah dan tidak mengetahui sama sekali produk dan jasa yang di tawarkan oleh bank syariah. ketika di tanya berminat untuk menabung di bank syariah Bapak Wisnu, Ibu Hasbiah dan Ibu Sintia menjawab iya karena tahu bahwa bank syariah itu berjalan tanpa bunga, dan bunga itu adalah riba. Bapak Wisnu, Ibu Hasbiah dan Ibu Sintia berharap bahwa bank syariah dapat melakukan promosi-promosi yang di barengi dengan penjelasan yang mudah di pahami oleh masyarakat Desa Pandak sehingga berminat untuk menabung di Bank Syariah”.
4.	Alda dan Ayu	“mereka mengatakan bahwa tidak mengetahui begitu jelas apa itu Bank Syariah, karena kurangnya informasi dan promosi yang di lakukan oleh Bank Syariah itu sendiri, namun mereka pernah mendengar dari tetangga setempat mengenai apa itu Bank Syariah, menurut mereka Bank Syariah adalah Bank Islam yang terbebas dari riba dan bunga”.

5.	Puspa	Sedangkan menurut Ibu Puspa “Bank Syariah ini tidak ada bedanya dengan Bank Konvensional. Sama-sama tempat menabung, tempat meminjam dan bertransaksi lainnya. Hanya saja namanya yang membedakan”.
6.	Hasnah	Menurut Ibu Hasnah “meraka mengatakan bahwa saya tidak mengetahui apa itu bank syariah tapi saya pernah mendengar dari tentangga menyebut Bank Syariah”.

2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap prinsip Bank Syariah?

No	Nama Responden	Jawaban Responden
1.	Hadis dan Haryanti	Menurut Bapak Hadis, dan Ibu Haryanti “saya memang menggunakan Bank Syariah tapi saya tidak begitu mengetahui prinsip-prinsip yang di Bank Syariah”.
2.	Megawati	Sedangkan Ibu Megawati mengatakan bahwa “Sebenarnya bagus penerapan Bank Syariah yang di gunakan. Dengan penerapan sistem bagi hasil akan memberikan keuntungan kepada pihak yang bersangkutan. Tidak saling menzolimi dan saling member manfaat”.
3.	Wisnu, Hasbiah, Sintia, dan Alda	Sedangkan menurut Bapak Wisnu, Ibu Hasbiah dan Ibu Sintia, dan Ibu Alda, mengatakan “bahwa prinsip yang di lakukan oleh Bank Syariah yaitu bagi hasil”.
4.	Ayu dan Puspa	Sedangkan menurut Ibu Ayu, Ibu Puspa, dan Ibu Hasnah mengatakan “bahwa prinsip operasional Bank Syariah sama seperti prinsip operasional yang di bank-bank lainnya”.
5.	Hasnah	Menurut Ibu Hasnah “saya tidak mengetahui dasar akad yang digunakan pada prinsip jasa di Bank Syariah”.

3. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap Layanan Bank Syariah?

No	Nama Responden	Jawaban Responden
1.	Hadis dan Haryanti	Menurut Bapak Hadis dan Ibu Haryanti nasabah Bank Syariah mengatakan bahwa “layanan yang diberikan Bank Syariah itu sendiri sangat berkesan karena para pegawainya ramah tamah dan tutur kata yang lembut dalam melayani nasabah, mereka juga selalu mengucapkan salam ketika kita datang ke Bank tersebut”.
2.	Megawati	menurut Ibu Megawati salah satu nasabah Bank Syariah mengatakan bahwa “kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah”.
3.	Wisnu dan Hasbiah	Sedangkan menurut Bapak Wisnu, dan Ibu Hasbiah mengatakan bahwa “layanan yang ada di Bank Syariah kurang karena fasilitas seperti ATM nya juga jarang ditemukan sehingga masyarakat kurang berminat menjadi nasabah di bank syariah”.
4.	Sintia, Alda dan Ayu	Adapun menurut Ibu Sintia, Ibu Alda dan Ibu Ayu “layanan Bank Syariah sama saja dengan layanan yang di berikan oleh bank-bank lainnya, hanya saja Bank Konvensional lebih unggul karena sudah memiliki beberapa cabang yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi”.
5.	Hasnah dan Puspa	“mengatakan bahwa layanan bank syariah masih kurang di bandingkan layanan yang di berikan bank konvensional”.

### Jadwal Penelitian

N	Nama Kegiatan	Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4				Bulan ke-5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Studi literatur dan referensi	■	■																		
2	Penyusunan Proposal			■	■									S							
3	Persiapan Seminar Proposal					■	■														
4	Pengumpulan dan Pengolahan data					■	■	■	■	■											
5	Pengujian Data									■	■	■									
6	Penyusunan Laporan Penelitian											■	■	■							
7	Revisi															■	■	■			
8	Persiapan Ujian Akhir																	■	■	■	■

## DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Ibu Hasbiah, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Ibu Alda, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Ibu Sintia, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Ibu Haryanti, Masyarakat Desa Pandak





Wawancara Dengan Ibu Puspa, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Bapak Hadis, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Ibu Hasnah, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Bapak Wisnu, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Ibu Ayu, Masyarakat Desa Pandak



Wawancara Dengan Ibu megawati, Masyarakat Desa Pandak

KABUPATEN LUWU UTARA KECAMATAN MASAMBA - DESA PANDAK	
MONOGRAFI DESA - 1	
Keadaan Pada Bulan _____ Tahun 2023	
1. Nama Desa	PANDAK
2. Tahun Pembentukan	
3. Dasar Hukum Pembentukan	
4. Nomor Kode Wilayah	2015
5. Nomor Kode Pos	92961
6. Kecamatan	MASAMBA
7. Kabupaten / Kota	LUWU UTARA
8. Provinsi	SUL - SEL
<b>A. DATA UMUM</b>	
1. Tipologi Desa	
2. Tingkat Perkembangan Desa	Swasembada / Swadaya / Swakarya
3. Luas Wilayah	-4,2 Km
4. Batas Wilayah	
a. Sebelah Utara	
b. Sebelah Selatan	KEL. BALIAE
c. Sebelah Barat	DESA HAPPELENG
d. Sebelah Timur	DESA BOMPU
5. Orbitasi (Jarak dari Pusat Pemerintahan)	
a. Jarak dari Pusat Pemerintahan Kecamatan	6 Km
b. Jarak dari Pusat Pemerintahan Kota	6 Km
c. Jarak dari Ibu Kota Kabupaten	450 Km
d. Jarak dari Ibu Kota Provinsi	1.414 Jhwa 412 KK
6. Jumlah Penduduk	
a. Laki - Laki	720 Jhwa
b. Perempuan	694 Jhwa
c. Usia 0 - 15	Jhwa
d. Usia 15 - 65	Jhwa
e. Usia 65 Keatas	Jhwa
7. Mayoritas Pekerjaan	
8. Tingkat Pendidikan Masyarakat	
a. Lulusan Pendidikan Umum	
1. Taman Kanak - Kanak	Orang
2. Sekolah Dasar	Orang
3. SMP	Orang
4. SMA / SMU	Orang
5. Akademik / D1 - D3	Orang
6. Sarjana	Orang
7. Pascasarjana	Orang
b. Lulusan Pendidikan Khusus	
1. Pendidikan Kejuruan	
2. Pendidikan Kejuruan	

KABUPATEN LUWU UTARA KECAMATAN MASAMBA - DESA PANDAK	
MONOGRAFI DESA - 2	
Keadaan Pada Bulan _____ Tahun _____	
1. Sekolah Luar Biasa	
2. Sekolah Khusus Keterbatasan	Orang
3. Tidak Lulus / Tidak Sekolah	Orang
4. Jumlah Penduduk Miskin	Jhwa KK
5. UMR Kabupaten / Kota	Rp.
<b>11. Sarana Prasarana</b>	
a. Kantor Desa	umum / swasembada / permukiman
b. Prasarana Kesehatan	
1. Puskesmas	ada / tidak
2. Poskesdes	1 buah
3. UKM (Kesehatan, Bidan)	1 buah
c. Prasarana Pendidikan	
1. Perpustakaan	1 buah
2. PAUD	1 buah
3. TK	1 buah
4. SD	1 buah
5. SMP	1 buah
6. SMA	1 buah
7. Perjanjian Tinggi	1 buah
d. Prasarana Ibadah	
1. Masjid	2 buah
2. Mushola	1 buah
3. Gereja	1 buah
4. Pura	1 buah
5. Vihara	1 buah
6. Klenteng	1 buah
e. Prasarana Umum	
1. Olahraga	2 buah
2. Kesehatan / Bidaya	1 buah
3. Balai Pertemuan	1 buah
4. Sumur Desa	1 buah
5. Pasar Desa	1 buah
6. Lainnya	1 buah
<b>B. DATA PERSONIL</b>	
1. Nama Kepala Desa	MASBARI
2. Nama Sekretaris Desa	MASBIN
3. Jumlah Perangkat Desa	6 orang
4. Jumlah BPD	5 orang
<b>C. DATA KEWENANGAN</b>	
1. Jumlah Perdes yang telah ditetapkan	1 buah
2. Bidang yang diatur oleh Perdes	

Data Monografi Desa Pandak Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara



## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasbrian  
Jabatan : Ibu rumah tangga (IRT)  
Alamat : Desa Pandak

Menerangkan bahwa

Nama : Fitri Febriani  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Benar telah melakukan wawancara dengan saya sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "**Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip Dan Layanan Bank Syariah Indonesia**" pada tanggal 26 Mei 2024

Dengan demikian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagai mana mestinya

Desa Pandak, 26 Mei 2024

  
Hasbrian

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUSPA  
Jabatan : WIRASWASTA / PEDAGANG  
Alamat : DESA PANDAK


Menerangkan bahwa

Nama : Fitri Febriani  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Benar telah melakukan wawancara dengan saya sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul **"Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip Dan Layanan Bank Syariah Indonesia"** pada tanggal 30 Mei 2024

Dengan demikian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagai mana mestinya

Desa Pandak 30 Mei 2024

  
.....PUSPA.....

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HARJANTI  
Jabatan : PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)  
Alamat : DESA PANDAK

Menerangkan bahwa

Nama : Fitri Febriani  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Benar telah melakukan wawancara dengan saya sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip Dan Layanan Bank Syariah Indonesia" pada tanggal..... 23 Mei 2024 .....

Dengan demikian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagai mana mestinya

Desa Pandak..... 23 Mei 2024 .....

  
HARJANTI.....

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HADIS  
Jabatan : PEKAJARI NEGARA SIPIL (PNS)  
Alamat : DESA PANDAK KEC. MASAMBA KAB. LUWU UTARA

Menerangkan bahwa

Nama : Fitri Febriani  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Benar telah melakukan wawancara dengan saya sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip Dan Layanan Bank Syariah Indonesia" pada tanggal... 23 Mei 2024 .....

Dengan demikian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagai mana mestinya

Desa Pandak... 23 Mei 2024 .....



HADIS



### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MEGAWATI

Jabatan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Alamat : Desa Pandak Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara

Menerangkan bahwa

Nama : Fitri Febriani

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Benar telah melakukan wawancara dengan saya sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip Dan Layanan Bank Syariah Indonesia" pada tanggal 23 Mei 2024

Dengan demikian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagai mana mestinya

Desa Pandak... 23 Mei 2024



MEGAWATI

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sintia  
Jabatan : (burumah tangga CIRE)  
Alamat : Desa . Pandak

Menerangkan bahwa

Nama : Fitri Febriani  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Benar telah melakukan wawancara dengan saya sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "Studi Tentang Persepsi Masyarakat Desa Pandak Terhadap Prinsip Dan Layanan Bank Syariah Indonesia" pada tanggal..... 26 Mei 2024 .....

Dengan demikian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagai mana mestinya

Desa Pandak..... 26 Mei 2024 .....

  
Sintia

## RIWAYAT HIDUP



**Fitri Febriani**, Lahir di Pandak pada tanggal 01 Maret 2002.

Penulis merupakan anak terakhir dari 5 bersaudara/i dari pasangan seorang Bapak yang bernama Alm.Sudar dan Ibu

Hasna. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Pandak

Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Pendidikan

dasar penulis diselesaikan pada tahun 2015 di SDN 093 Pandak. Kemudian di tahun

yang sama menempuh pendidikan di SMPN 2 MASAMBA hingga tahun 2017.

Pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1

Luwu Utara. Setelah lulus SMA di tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan

pada tingkatan perguruan tinggi dan memilih kampus IAIN Palopo tepatnya pada

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut

Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.