

**PERSEPSI PEGAWAI BANK KONVENSIONAL TERHADAP
KONVERSI PERBANKAN MENJADI SYARIAH
(Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Sa-
tu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh:

**NURMAYANI
NIM. 4012015062**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
2021 M / 1442 H**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PERSEPSI PEGAWAI BANK KONVENSIONAL TERHADAP KONVERSI
PERBANKAN MENJADI SYARIAH
(Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)**

Oleh :

Nurmayani

Nim: 4012015062

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 22 Februari 2021

Pembimbing I


Dr. Mukhlis, Lc, M.Pd.I
NIP. 19800923 201101 1 004

Pembimbing II


Dr. Safwan Kamal, M.EI
NIDN. 2018059002

Menyetujui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

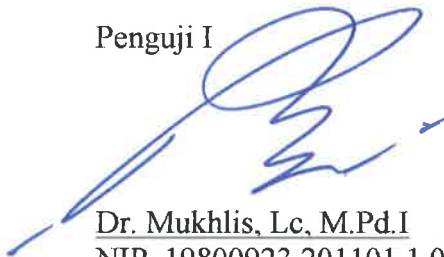

Fakhrizal Bin Mustafa, MA
NIP. 19850218 201801 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)*” an Nurmayani, NIM 4012015062, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 14 November 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

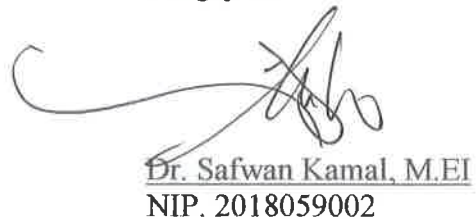
Langsa, 14 November 2021
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Islam IAIN Langsa

Penguji I



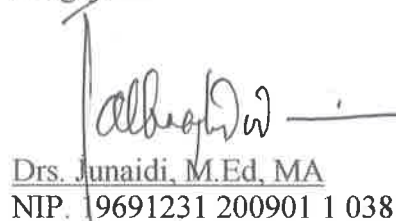
Dr. Mukhlis, Lc, M.Pd.I
NIP. 19800923 201101 1 004

Penguji II



Dr. Safwan Kamal, M.EI
NIP. 2018059002

Penguji III



Drs. Junaidi, M.Ed, MA
NIP. 19691231 200901 1 038

Penguji IV



Chahayu Astina, M.Si
NIP. 19841123 201903 2 007

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Iskandar Budiman, M.CL.
NIP. 19650616 199503 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nurmayani
Nim : 4012015062
Tempat/Tgl. Lahir : Paya Uidang, 14 Agustus 1996
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (PBS)
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Seruway, Kabupaten Aceh Tamiang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul ***“Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)”***. benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 22 Februari 2021

Yang Menyatakan



Nurmayani

Nim: 4012015062

MOTTO

وَأَنْ لَيْسَ لِلإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

“dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

(QS. An-Najm:39)

(٧) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٦) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

(Q.S. Al-Insyirah : 5-7)

“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow”

(Penulis)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Orang tua
- Keluarga dan Para Sahabat

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai bank konvensional terhadap konversi perbankan menjadi syariah. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Jumlah informan yang digunakan berjumlah lima orang pegawai Bank Syariah Mandiri (BSM). Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Bank menyambut baik dan mendukung diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah. Karena memang sudah selayaknya di provinsi Aceh yang mayoritas penduduknya beragama Muslim dan sangat menjunjung tinggi nilai-nilai syariat Islam menerapkan nilai-nilai syariat Islam juga di dalam bertransaksi perbankan. Pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kualasimpang juga menyatakan bahwa Bank syariah lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional, karena di dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan unsur riba atau bunga, sehingga sesuai dengan aturan syariat Islam. Sedangkan yang menjadi kendala dan hambatan dalam menjalani masa konversi bank konvensional menjadi perbankan syariah ialah masalah gangguan jaringan. Masalah gangguan jaringan yang sering terjadi pada masa pembaharuan atau konversi antara bank konvensional ke bank syariah membuat nasabah banyak yang memberikan keluhannya. Pihak BSM juga berupaya sebaik mungkin agar masalah gangguan jaringan ini untuk dapat segera teratasi.

Kata Kunci : Persepsi Pegawai Bank Konvensional, Konversi perbankan menjadi syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat berangkaikan salam kita hadiahkan kepada baginda Rasulullah SAW, semoga penulis serta pembaca selalu berada dalam naungan syafaatnya hingga akhir zaman nanti. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa, dengan judul skripsi *“Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang”*.

Dalam proses penulisan skripsi ini sampai dengan terselesaikannya, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas segala do'a dan dukungannya serta pengorbanan baik moral maupun material yang telah diberikan.
2. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Iskandar Budiman, MCL., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Early Ridho Kismawadi, MA., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Mukhlis, Lc, M.Pd.I., selaku dosen pembimbing pertama dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Safwan Kamal, M.EI., selaku dosen pembimbing kedua dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan segenap staf IAIN Langsa.
8. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan memotivasi satu sama lain dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan dan seangkatan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Langsa, 22 Februari 2021

Peneliti

Nurmayani
Nim: 4012015062

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
PESETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5 Penjelasan Istilah.....	6
1.6 Penelitian Terdahulu	7
1.7 Metode Penelitian	9
1.7.1 Pendekatan Penelitian	9
1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.7.3 Subjek Penelitian.....	10
1.7.4 Sumber Data.....	11
1.7.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	12
1.7.6 Teknik Analisis Data.....	14
1.8 Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN TEORI	16
2.1 Persepsi	16

2.1.1 Pengertian Persepsi	16
2.1.2 Syarat terjadi Persepsi	21
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	22
2.1.4 Jenis-Jenis Persepsi.....	23
2.1.5 Proses Pembentukan Persepsi.....	25
2.1.6 Konsep Persepsi dalama Islam	29
2.2 Bank Syariah.....	32
2.2.1 Pengertian Bank Syariah	32
2.2.2 Tujuan Bank Syariah	34
2.2.3 Produk-Produk Bank Syariah	35
2.2.4 Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	37
2.2.5 Keunggulan dan Kelemahan Bank Konvensional dengan Bank Syariah.....	38
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
3.1 Hasil Penelitian.....	42
3.2 Pembahasan	50
BAB IV PENUTUP	54
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	58
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	59
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang No 23 tahun 1999, kemudian diamandemen atau direvisi menjadi Undang-Undang No 3 tahun 2004 tentang bank Indonesia, menyatakan bahwa Indonesia memiliki dua sistem perbankan yaitu konvensional dan perbankan syariah. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi perantara (*intermediary*) dalam penghimpunan dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah tidak hanya bebas bunga, tetapi memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan.¹

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan aturan agama Islam, dimana tidak terdapat pengambilan bunga pinjaman (*riba*) serta dilarang melakukan kegiatan investasi pada usaha yang tidak memiliki kejelasan kehalalannya. Bank syariah diawasi kehalalannya oleh lembaga resmi yang bernama dewan syariah nasional (DSN) untuk menjamin kehalalan bank dalam melakukan operasionalnya.

Namun, dalam praktiknya perbankan konvensional masih mendominasi dunia perbankan, hal ini sangat wajar karena sistem perbankan konvensional adalah sistem perbankan yang pertama sekali masuk ke Indonesia, namun

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hal. 99.

demikian saat ini perbankan syariah juga mulai berkembang dengan pesatnya.²

Hingga tahun 2017 tercatat 13 Bank Umum Syariah yang beroperasi di Indonesia berdasarkan jaringan kantor individual, dan salah satunya adalah bank Aceh yang pada tahun 2016 berhasil dikonversi dari bank konvensional menjadi bank syariah, dan ini menjadi pengalaman baru di dunia perbankan Indonesia merubah bank umum konvensional menjadi syariah.

Dukungan untuk berkembangnya perbankan syariah di Indonesia juga datang dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yaitu lembaga keagamaan resmi yang mengatur tentang berbagai hal tentang Islam, yang mengeluarkan fatwa atau pendapat bahwa bunga bank adalah riba dan haram. Sistem perbankan syariah di Indonesia juga sudah berkembang secara positif karena didukung oleh pemerintah, peraturan perundang-undangan serta peran dari pemerintah, ulama dan cendekiawan muslim juga organisasi keagamaan Islam yang menjadikan perbankan syariah di Indonesia berkembang dengan pesat.³

Aceh adalah salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang mayoritas beragama Islam dengan julukan provinsi serambi Mekkah. Potensi berkembangnya perbankan syariah di provinsi Aceh didukung dengan adanya peraturan daerah atau Qanun Provinsi Aceh No. 8 Tahun 2014 tentang Pokok - Pokok Syariah Islam pada Pasal 21 poin 1-4 dijelaskan tentang Lembaga Keuangan Syariah, bahwa lembaga keuangan yang akan beroperasi di provinsi Aceh harus berlandaskan prinsip syariah dan Qanun no 8 tahun 2016 tentang

² Ebrahim, MS. & tan KJ, Islamic Banking In Brunei Darussalam, (*Internasional Journal Of Social Economics*, 28 (7), 2001), hal. 314.

³ Yunus, M, *Peranan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Dalam Perkembangan dan Sosialisasi Perbankan Syariah Di Wilayah Riau, Indonesia*. (Dissertasi (M,Syariah). Jabatan Syariah Dan Ekonomi Islam, Universitas Malaya, 2010). hal. 115.

sistem jaminan produk halal.

Bank syariah dilihat dari sisi perkembangannya saat ini tidak ketinggalan dengan kemajuan seperti halnya bank konvensional. Bahkan tidak sedikit bank-bank syariah yang merupakan konversi dari bank-bank konvensional mapan yang mencoba sebuah alternatif lain untuk menggaet nasabah sebanyak-banyaknya seperti Bank BRI, Bank BNI dan Bank Mandiri. Ada sejumlah alasan mengapa perbankan konvensional yang ada sekarang ini mulai melirik sistem syariah, diantaranya adalah pasar potensial karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam dan dengan semakin tumbuhnya kesadaran mereka untuk berperilaku secara Islami termasuk di dalamnya yaitu aspek muamalah atas bisnis.⁴

Bank konvensional menerapkan sistem bunga berjalan berdampingan dengan Bank syariah yang menerapkan sistem bagi hasil. Namun nyatanya tidak demikian, dalam hal ini masih banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi dalam perkembangan bank syariah. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang mantan karyawan Bank Syariah Mandiri KC Kualasimpang yang menyatakan bahwa permasalahan yang sering muncul dalam masa konversi bank konvensional ke bank syariah antara lain adanya pengurangan jumlah karyawan bank selama beralih ke bank syariah, sistem perbankan antara bank BRI, Mandiri dan BNI digabungkan menjadi BSI, gaji pegawai bank yang menurun, jaringan yang sering mengalami gangguan dan rendahnya pengetahuan tentang perbankan syariah terutama yang disebabkan

⁴ Fahriah, *Pemahaman Masyarakat Kampung Handil Gayam Tentang Perbankan*, (Skripsi IAIN Antasari Banjarmasin, 2017), hal. 4

dominasi perbankan konvensional, sehingga mengakibatkan Ibu Anggi beralih bekerja pada Bank Konvensional.⁵ Dalam pelaksanaannya sistem perbankan syariah sering mengalami beberapa kendala diantaranya belum optimalnya SDM yang dimiliki oleh perbankan syariah tersebut dan masih ditemukannya praktik-praktik perbankan syariah yang menyimpang dari prinsip-prinsip syariah.⁶

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Kualasimpang diketahui bahwa perkembangan perbankan syariah di Bank Syariah Mandiri sudah mulai berkembang, terbukti dengan banyaknya nasabah yang sudah melakukan konversi bank konvensional ke bank syariah. Namun pada nyatanya pada saat peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang nasabah BSM terdapat juga nasabah yang sama sekali tidak mengetahui apa itu perbankan syariah dan ada juga yang belum memahami benar atas produk jasa yang ditawarkan, mekanisme, sistem dan seluk-beluk bank syariah.⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Adi selaku pegawai BSM Kantor Cabang Kualasimpang menyatakan bahwa saat ini di Aceh semua Bank sudah konvensional sudah berubah menjadi Bank Syariah, apabila tidak dirubah, maka tidak dapat digunakan lagi.⁸ Karena Aceh merupakan daerah yang penduduknya mayoritas Islam dan sangat menjunjung tinggi syariat Islam, maka dalam hal perbankan di Aceh saat ini sudah diwajibkan bersifat syariah seluruhnya.

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Anggi Sasmita, salah seorang mantan Pegawai Bank BSM, pada tanggal 5 Januari 2021.

⁶ Deva Suardiman, *Persepsi Dosen Syariah dan Ekonomi Islam Stain Jurai Siwo Metro Terhadap Perbankan Syariah dan Implikasinya*, (Metro: Perpustakaan IAIN Metro, 2015), hal. 2-3.

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Ernawati, salah seorang nasabah BSM, pada tanggal 6 Januari 2021.

⁸ Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Adi Putra, Pegawai BSM KC Kualasimpang), pada tanggal 12 Desember 2020.

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu kiranya peneliti mengetahui bagaimana persepsi dari pegawai bank mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah. Dengan demikian peneliti memilih judul “*Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kuala Lumpur)*”.

1.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada lokasi penelitian yaitu di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kuala Lumpur.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pegawai bank konvensional terhadap konversi perbankan menjadi syariah?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai bank konvensional terhadap konversi perbankan menjadi syariah.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat memberikan khasanah keilmuan dan dapat memperdalam pengetahuan, khususnya tentang persepsi pegawai bank terhadap

perbankan syariah.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi peneliti sendiri dan bagi pihak fakultas serta diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Perbankan

Untuk lebih mengetahui sampai sejauh mana persepsi pegawai bank konvensional terhadap konversi bank syariah.

4. Untuk penelitian yang akan datang

Diharapkan menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berminat untuk mengkaji tentang persepsi pegawai bank konvensional terhadap bank syariah dalam ruang lingkup yang berbeda.

1.5 Penjelasan Istilah

Penjelasan Istilah adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya.⁹ Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengertian masing-masing menurut konteks penelitian ini, maka penjelasan istilah dari variabel-variabel penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Persepsi

Persepsi adalah pola respon seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi

⁹Rulam Ahmadi, *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2005), hal. 23.

oleh faktor-faktor kesiapan, tujuan, kebutuhan, pengetahuan, pengalaman, dan faktor lingkungannya.

2. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang berdasarkan ketentuan-ketentuan syariat Islam.

1.6 Penelitian Terdahulu

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan dalam melakukan penelitian ini. Untuk menghindari penelitian dengan obyek yang sama, maka dibutuhkan kajian-kajian terlebih dahulu terhadap penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Early Ridho Kismawadi dan Uun Dwi Al Muddatstsir tahun 2018 yang berjudul “Persepsi masyarakat tentang akan di konversikannya Bank Konvensional ke Bank Syariah di Aceh Studi kasus di Kota langsa”. Metode pada penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sangat mendukung untuk diberlakukannya peraturan tersebut, namun masyarakat berharap bank syariah yang beroperasi di provinsi Aceh harus memberikan fasilitas yang sama seperti bank konvensional yang saat

ini sudah sangat baik di bandingkan bank syariah dari segi fasilitas yang dimiliki.

2. Penelitian Santoso tahun 2016 yang berjudul "*Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Perbankan Syariah*". Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian Santoso menunjukkan bahwa penelitian variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen dengan melihat besarnya nilai Sig. pada tabel ANOVA jika nilai Sig lebih kecil dari 0,05 berarti variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen secara signifikan. Pada penelitian ini kolom Anova besarnya Sig. 0,000, ini berarti lebih kecil dari 0,05. Maka hasil penelitian variable independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen secara signifikan.
3. Penelitian Sri Astuty Ratnasari Manggu dan Dalif tahun 2017 yang berjudul "*Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat*". Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi persepsi, sebagian besar masyarakat menyetujui keberadaan bank syariah yang menerapkan prinsip bagi hasil yang sesuai dengan syariat Islam serta keberadaan bank syariah yang berbeda dari sistem perbankan konvensional. Akan tetapi masih terdapat keraguan/sikap netral dari masyarakat terhadap pemahaman akan riba yang difatwakan haram oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) serta

sistem bunga yang termasuk kategori riba yang dijalankan oleh perbankan konvensional.

4. Penelitian Isfi Sholihah tahun 2015 yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Persepsi Masyarakat tentang Perbankan Syariah di Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur*”. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat hubungan signifikan dan positif antara variabel pendidikan, usia dan pelayanan terhadap persepsi masyarakat umum tentang perbankan syariah di Kecamatan Selong.
5. Penelitian Izza Hawari Husna tahun 2018 yang berjudul “Analisis Efektivitas Konversi Bank Konvensional Menjadi Syariah Pada Bank X (Studi Pada Bank X Cabang Y)”. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya tingkat efektivitas Bank X cabang Y adalah sebesar 94,7%.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Penelitian dengan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur atau cara untuk menyelesaikan masalah dengan cara memaparkan keadaan obyek yang

akan diteliti baik itu seseorang, masyarakat atau lembaga sebagai mana semestinya berdasarkan fakta yang ada. Tujuan dari penelitian ini dengan pendekatan deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹⁰

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk mengungkapkan gejala secara holistik–kontektual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konstek/apa adanya) melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan instrumen kunci penelitian itu sendiri.¹¹ Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak diperoleh oleh alat-alat prosedur statistik atau alat-alat kuantifikasi lainnya.¹² Jenis penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹³ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi pegawai Bank konvensional terhadap konversi menjadi Syariah.

1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Mandiri Syariah Cabang Kualasimpang. Waktu penelitian dilakukan selama dua minggu.

¹⁰ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 54.

¹¹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal 101 - 102

¹² Rulam Ahmadi, *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2005), hal. 2.

¹³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hal. 90

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah keseluruhan objek dimana terdapat beberapa narasumber atau informan yaitu orang-orang yang dipercaya menjadi narasumber atau sumber informasi oleh peneliti yang akan memberikan informasi secara akurat untuk melengkapi data penelitian.¹⁴ Adapun yang menjadi subjek penelitian pada penelitian ini adalah pegawai bank syariah mandiri kantor cabang Kualasimpang.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah suatu data yang didapat dari sumber pertama, yaitu dari individu atau perseorangan, data ini dapat berwujud hasil wawancara dan pengisian kuesioner atau angket serta dari data yang dimiliki oleh pihak perusahaan.¹⁵ Sumber data yang didapatkan pada penelitian ini yaitu melalui dokumen yang ada dan wawancara yang dilakukan peneliti pada pegawai bank mandiri syariah kantor cabang kualasimpang.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini, literature dan artikel yang didapat dari website. Atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang dating secara langsung. Namun data-data ini mendukung pembahasan

¹⁴Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal.84.

¹⁵Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 8

dari penelitian. Untuk itu beberapa sumber buku atau data yang akan membantu mengkaji secara kritis yaitu berkaitan dengan tema penelitian tersebut.¹⁶

1.7.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data adalah sebuah urutan informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan masalah tertentu.¹⁷ Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah metode percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut yang dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yang dilakukan berdasarkan pertanyaan dengan maksud dapat mengontrol dan mengatur dalam wawancara.¹⁸

Wawancara terstruktur merupakan wawancara dengan menyiapkan daftar pertanyaan, sehingga peneliti tidak boleh secara bebas menggali informasi dari informan sepanjang tidak berhubungan dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan terdahulu. Hasil wawancara ini dituangkan dalam bentuk tulisan/catatan

¹⁶Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2006),hal.160.

¹⁷Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 74

¹⁸Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 132.

lapangan yang telah disediakan oleh peneliti.¹⁹ Wawancara dilakukan diawali dari pertanyaan-pertanyaan hal-hal yang umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga responden seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk wawancara pada penelitian ini adalah teknik *snowball sampling*. Teknik *Snowball sampling* adalah metode sampling dimana sampel diperoleh melalui proses bergulir dari satu responden ke responden lainnya.²⁰ Teknik *Snowball sampling* juga merupakan suatu pendekatan untuk menemukan informan-informan kunci yang memiliki banyak informasi tentang jawaban yang diperlukan untuk penelitian. Alasan peneliti memilih teknik ini karena data yang diambil mampu memberikan data yang memuaskan. Jadi ketika dari satu sumber datanya masih kurang lengkap, kita bisa mengambil data dari informan yang lain. Jumlah responden awal yang diperlukan adalah 1-2 orang. Wawancara yang dilakukan kepada responden secara bergulir kepada responden awal yang berjumlah 1-2 orang. Apabila jawaban-jawaban dari responden awal belum memenuhi jawaban untuk keperluan penelitian maka responden digulir kembali atau ditambah lagi dan berhenti bergulir apabila seluruh jawaban yang diperlukan penelitian terjawab.²¹

2. Metode Dokumentasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dokumentasi adalah pemberian atau pengumpulan bukti-bukti atau keterangan (seperti kutipan-kutipan dari surat kabar dan gambar-gambar). Sedangkan menurut Sugiono

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2006), hal.52.

²¹ Nina Nurdiani, *Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan*, (Comtech Vol. 5 No. 2 Desember 2014), hal. 114

dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.²²

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan alat bantu berupa kamera. Kamera yang ada digunakan untuk mengambil gambar yang ada di lapangan. Gambar yang diambil bisa digunakan sebagai dokumentasi dalam penelitian.²³

1.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif yaitu meliputi (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data adalah suatu proses kegiatan menyelesaikan dan menyederhanakan suatu data yang diperoleh dari awal pengumpulan data sampai penyusunan laporan penelitian.
2. Penyajian data dilakukan dalam rangka mengorganisasikan hasil reduksi dengan cara menyusun secara naratif sekumpulan informasi yang telah diperoleh dari hasil reduksi sehingga dapat memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

²² Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2001), hal. 135.

²³ *Ibid.*

3. Penarikan kesimpulan merupakan pengungkapan akhir terhadap hasil penafsiran, evaluasi dan tindakan.²⁴

1.8 Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, penjelasan istilah, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini membahas tentang kajian teori yang berkaitan dengan persepsi pegawai bank konvensional terhadap konversi perbankan menjadi syariah.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup analisis hasil penelitian dari pembahasan yang telah disusun sebelumnya.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran-saran tersebut disusun berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya.

²⁴ S. Margono, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), Hal: 37-41

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Persepsi

2.1.1 Pengertian Persepsi

Kehidupan individu tidak lepas dari lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosialnya. Sejak individu dilahirkan, sejak itu pula individu secara langsung berhubungan dengan dunia sekitarnya. Mulai saat itu pulaindividu secara langsung menerima stimulus dari luar dirinya dan ini berkaitan dengan persepsi.

Manusia mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap sesuatu baik itu dilihat dari faktor pengetahuan ataupun pengalamannya terhadap suatu kejadian. Persepsi adalah suatu proses aktif setiap orang memperhatikan, mengorganisasikan, dan menafsirkan semua pengalamannya secara selektif.²⁵

Secara bahasa persepsi berasal dari bahasa Inggris yaitu *perception* yang artinya penglihatan/tanggapan daya memahami/menanggapi.²⁶ Namun secara istilah persepsi adalah proses seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.²⁷ Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna dan suara.

²⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: RemajaRosda Karya, 2016), hal.39.

²⁶Jhon M. Echols, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta:PT. Gramedia, 2015), hal. 42

²⁷Ali M. Bdan T.Deli, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Bandung:Penabur Ilmu, 2013), hal. 880

Dengan adanya itu semua, persepsi akan timbul.

Menurut Etta, persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang diungkapkan berdasarkan pengalaman masa lalu, *stimuli* (rangsangan-rangsangan) yang diterima melalui lima indra.²⁸ Persepsi diartikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.²⁹ Dalam kehidupan sehari-hari, sering terlihat reaksi setiap orang yang berbeda-beda sekalipun stimuli yang dihadapi adalah sama baik bentuknya, tempatnya dan waktunya. Umpamanya, dua orang pada lingkungan yang sama akan berbeda bentuk reaksinya dalam menghadapi stimuli yang sama. hal ini karena komposisi potensi dan kapabilitas mereka berbeda dalam menunjukkan kemampuan, kualitas berfikir, dan keakuratan mengambil tindakan. Kaitan ini sangat individual.³⁰

Berikut ini adalah beberapa ahli yang memberikan pendapat tentang pengertian persepsi, diantaranya adalah:

1. Menurut Bower, persepsi ialah interaksi (Tafsiran) tentang apa yang diinderakan atau dirasakan individu.
2. Menurut Bimo Walgito, persepsi merupakan proses yang terjadi di dalam diri individu yang dimulai dengan diterimanya rangsang, sampai rangsang itu disadari dan dimengerti oleh individu sehingga dapat mengenali dirinya sendiri dan keadaan di sekitarnya.

²⁸Etta Mamang Sangadjidan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal.69-71.

²⁹Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), Ed. 1. hal.92

³⁰Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), Ed. 1. hal.93.

3. Menurut Chalpin persepsi adalah proses mengenali objek dan kejadian dengan indra.
4. Menurut Kotler persepsi adalah proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.³¹

Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Dalam kehidupan sehari-hari persepsi dan memori diseleksi secara ketat. Begitu banyaknya informasi yang tersedia, seseorang hanya bisa di “*expose*” secara terbatas. Selektivitas terhadap informasi yang tersedia sering disebut “*perceptual defenses*” yang berarti seseorang bukan penerima pesan pemasaran yang pasif. Sebaliknya konsumen sebagian besar menentukan pesan yang mereka temui dan mereka lihat sama dengan arti/makna yang akan diberikan pada pesan tersebut. Jadi jelaslah bahwa pemasar menghadapi tugas yang menantang ketika berkomunikasi dengan konsumen.³²

Persepsi adalah suatu proses yang bisa ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka, agar memberikan makna bagi lingkungan mereka.³³ Persepsi ada dua arti sempit dan luas, dalam arti sempit persepsi adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas persepsi adalah pandangan,

³¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga, 2000), hal. 147.

³²J.Supranto dan Nandan Limakrisna, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta:Penerbit Mitra Wacana Media, 2011), hal.163

³³ Steven P Robbin, *Perilaku Organisasi* (Jakarta:TemaBaru, 1998), hal.88

pengertian, atau bagaimana cara seseorang memandang serta mengartikan sesuatu.³⁴

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.³⁵ Persepsi merupakan proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba disekitar kita.³⁶ Persepsi merupakan proses ketika kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera kita. Menurut Pareek, adalah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi kepada rangsangan pancaindra atau data.³⁷

Persepsi adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. Persepsi tidak hanya tergantung padahal fisik tetapi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut. Persepsi juga merupakan suatu proses yang dilewati seseorang untuk menyeleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan informasi-informasi tertentu dalam rangka membentuk makna tertentu mengenai produk atau merek tertentu. Persepsi masyarakat berkaitan erat dengan kesadarannya yang subjektif mengenai realitas, sehingga apa yang dilakukan seorang konsumen merupakan reaksi terhadap persepsi subjektifnya, bukan berdasarkan realitas yang objektif. Jika

³⁴ Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hal. 445.

³⁵ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 1998), hal.51.

³⁶ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 1994), hal. 53.

³⁷ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 1998), hal.52.

seorang konsumen berpikir mengenai realitas, itu bukanlah realitas yang sebenarnya, tetapi merupakan pikirannya mengenai realitas yang akan mempengaruhi tindakannya, seperti keputusan membeli.

Persepsi konsumen adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Poin utamanya adalah bahwa persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya. Dengan adanya itu semua, persepsi akan timbul. Persepsi konsumen merupakan suatu tanggapan dari konsumen yang berupa persepsi negatif maupun positif yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dalam memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Terlebih lagi dalam perusahaan jasa dimana pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh perusahaan guna meningkatkan jumlah penjualan jasa yang ditawarkan.³⁸

Persepsi individu hakikatnya dibentuk oleh budaya karena ia menerima pengetahuan dari generasi sebelumnya. Pengetahuan yang diperolehnya itu digunakan untuk memberi makna terhadap fakta, peristiwa dan gejala yang dihadapinya. Persepsi sebagai suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberikan makna bagi mereka. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan

³⁸ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta:Rineka Cipta,2003), hal. 175

menafsirkan pesan dan memberikan makna pada stimulasi inderawi.³⁹ Persepsi merupakan suatu proses meyeleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan secara aktif mengenai orang, objek, kejadian situasi dan kreatifitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat peneliti simpulkan bahwa persepsi pada dasarnya adalah pola respon seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kesiapan, tujuan, kebutuhan, pengetahuan, pengalaman dan faktor lingkungannya.

2.1.2 Syarat terjadi Persepsi

Menurut Sunaryo syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:⁴⁰

1. Adanya objek yang dipersepsi.

Artinya adanya objek yang akan ditanggapi

2. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.

Artinya adanya fokus atau perhatian seseorang terhadap suatu objek, sehingga akan menimbulkan tanggapan.

3. Adanya alat indera atau alat untuk menerima stimulus.

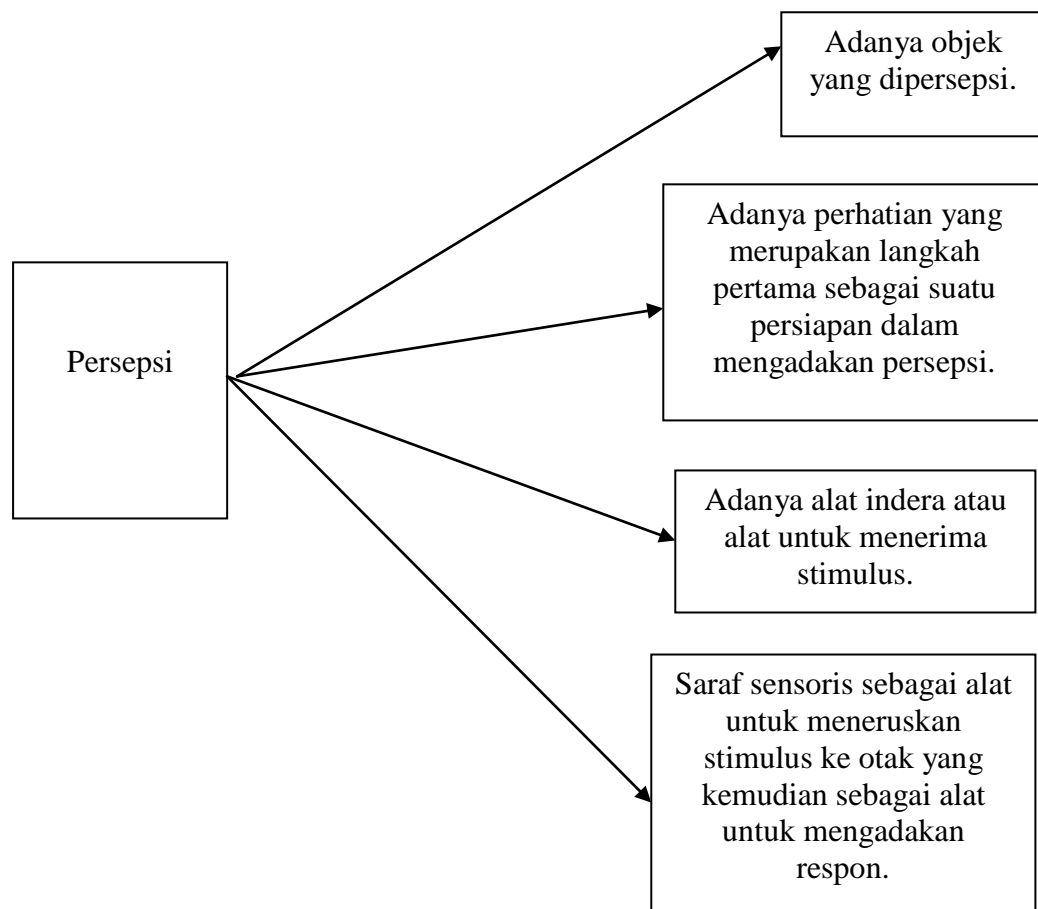
Artinya memiliki alat indera seperti mata, telinga, hidung dan mulut untuk dapat menerima rangsangan atau stimulus dari objek yang akan ditanggapi.

³⁹ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 42.

⁴⁰ Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2002), hal.98

4. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

Artinya dari apa yang sudah diterima oleh panca indera, kemudian saraf sensoris meneruskan stimulus tersebut ke dalam otak, sehingga otak memberikan respon atau tanggapannya berupa suatu persepsi.



2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Persepsi

Menurut Mifta Thoha berbagai macam faktor perhatian yang berasal dari luar maupun dari dalam dapat mempengaruhi persepsi:

1. Faktor Internal
 - a. Informasi yang diperoleh

Contoh: Informasi yang diperoleh mengenai adanya pemberlakuan konversi dari bank konvensional ke bank syariah

b. Pengetahuan dan kebutuhan sekitar

Contoh: Adanya pengetahuan mengenai larangan Islam mengenai riba, maka sistem perbankan syariah menjadi kebutuhan bagi masyarakat Aceh khususnya untuk mengalihkan bank konvensional ke bank syariah.

c. Ukuran

Contoh: Jumlah masyarakat Aceh yang hampir keseluruhan atau mayoritas beragama Islam menjadi faktor utama diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah.

2. Faktor Eksternal

a. Perasaan

Contoh: Perasaan pegawai bank yang merasa keberatan dengan adanya konversi dari bank konvensional ke bank syariah

b. Keinginan atau harapan

Contoh: Adanya keinginan dan harapan dari masyarakat agar bank syariah yang saat ini diberlakukan di Aceh akan memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional sebelumnya.

c. Nilai dan kebutuhan serta minat

Contoh: Adanya nilai-nilai tentang aturan baru dari bank syariah yang harus dipahami dan dijalankan oleh pegawai bank. Meskipun banyak

dari pegawai bank yang belum memahami mengenai nilai atau aturan perbankan syariah, namun mereka tetap dituntut untuk mampu menjalankannya dengan baik, karena pekerjaan ini merupakan kebutuhan bagi mereka, maka mereka harus tetap berminat dalam menjalankannya.

d. Motivasi⁴¹

Contoh: Adanya penambahan gaji selama pemberlakuan bank syariah bagi pegawai bank Hal ini akan menjadikan motivasi kerja bagi pegawai bank.

Selain faktor di atas, terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi persepsi yaitu:⁴²

1. Faktor yang berada dalam diri yang mempersepsi (*perceiver*) berupa sikap, alasan atau sebab, minat, pengalaman, dan dugaan.
2. Faktor yang berada dalam objek yang dipersepsikan (*target*), berupa sesuatu yang baru, suara, ukuran, latar belakang dan dekatnya.
3. Faktor yang berada dalam situasi (*situation*), berupa bentuk, keadaan pekerjaan dan *social setting*.

Jadi persepsi pada dasarnya adalah pola respon seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kesiapan, tujuan, kebutuhan, pengetahuan, pengalaman, faktor lingkungannya dan sebagainya.

⁴¹Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hal. 149

⁴²Stephen Robbin P, *Organization Theor: Structure, Design and Applications*, (Terjemahan Hadyana Pujaatmaka, Benyamin Molan.2006) (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hal.49.

2.1.4 . Jenis – Jenis Persepsi

Persepsi manusia terbagi menjadi dua yakni persepsi objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi manusia sulit dan kompleks karena manusia bersifat dinamis. Persepsi terhadap lingkungan fisik berbeda dengan persepsi terhadap lingkungan sosial. Perbedaan tersebut mencakup hal – hal sebagai berikut⁴³:

- 1) Perbedaan persepsi terhadap objek dengan persepsi sosial
 - a. Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang- lambang verbal dan non verbal. Manusia lebih aktif daripada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.
 - b. Persepsi terhadap objek menanggapi sifat- sifat luar sedangkan persepsi terhadap manusia menanggapi sifat-sifat luar dan dalam. (perasaan motif harapan dan sebagainya). Kebanyakan objek tidak mempersepsikan kita ketika kita mempersepsi objek. Akan tetapi manusia mempersepsi kita pada saat kita mempersepsi mereka. Dengan kata lain persepsi terhadap manusia lebih interaktif.
 - c. Objek tidak beraksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan kata lain objek bersifat statis sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu persepsi terhadap manusia dapat berubah waktu ke waktu, lebih cepat daripada persepsi terhadap objek dan oleh karena itu juga persepsi terhadap manusia lebih beresiko daripada terhadap objek.

⁴³Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 171-172

2) Persepsi terhadap objek (lingkungan fisik)

Dalam mempersepsi lingkungan fisik, kita terkadang melakukan kekeliruan. Kondisi mempengaruhi kita terhadap suatu benda. Misalnya ketika merasa kepanasan di tengah gurun. Kita tidak jarang akan melihat fatamorgana, mungkin pendapat kita akan berbeda dengan orang lain karena kita memiliki persepsi yang berbeda. Latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologis yang berbeda membuat persepsi kita juga berbeda atas suatu objek.

3) Persepsi terhadap manusia (persepsi sosial)

Proses menangkap arti objek – objek sosial dan kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita “ manusia selalu memikirkan lain dan apa yang orang lain pikirkan tentang dirinya, dan apa yang dipikirkan mengenai apa yang ian pikirkan mengenai orang lain itu dan seterusnya.”

4) Jalan pintas dalam menilai orang lain

Persepsi selektif yaitu individu melakukan persepsi secara selektif terhadap apa yang disaksikan berdasarkan kepentingan latar belakang, pengalaman dan sikap. Hal ini terjadi karena individu tidak dapat mengasimilasikan semua yang diamati, hal ini karena:

- a) Efek halo yaitu individu menarik suatu kesan umum mengenai seseorang individu berdasarkan suatu karakteristik tinggi seperti kecerdasan,dapatnya bergaul atau penampilannya.
- b) Efek kontras individu melakukan evaluasi atau karakteristik seseorang yang dipengaruhi oleh perbandingan dengan orang lain yang baru saja dijumpai yang berperingkat lebih tinggi atau lebih

rendah dengan karakteristik yang sama.

- c) Proyeksi yaitu individu menghubungkan karakteristiknya sendiri dengan orang lain.
- d) Persepsi jalan pintas tersebut sering kali terjadi kesalahan (ketidaktepatan) dalam menilai orang lain. Penerapan penilaian jalan pintas sering terjadi pada wawancara karyawan, pengharapan (*iexpectation*) kinerja, evaluasi kinerja, upaya karyawan dan kesetiaan karyawan.

2.1.5 Proses Pembentukan Persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dimulai dari objek yang menimbulkan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syarat sensoris ke otak. Proses ini yang disebut proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai pusat psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.⁴⁴

⁴⁴ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : Andi, 2004), hal.90.

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Persepsi merupakan suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Proses ini terdiri dari proses seleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan. Adapun ketiga proses ini berjalan secara terus menerus, saling berbaur dan saling mempengaruhi satu sama lainnya.

Individu mengadakan seleksi terhadap stimulus yang mengenainya dan disini berperannya perhatian. Sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima individu, individu menyadari dan memberi respon sebagai reaksi terhadap stimulus tersebut.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Kemudian, penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima, yaitu alat indera. Namun, proses tidak berhenti pada tahap ini saja. Pada umumnya stimulus diteruskan oleh syaraf sensorik ke otak sebagai pusat susunan syaraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi, yaitu orang menyadari apa yang diinderanya. Oleh karena itu, proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan dan proses penginderaan

merupakan proses yang mendahului proses persepsi.⁴⁵ Proses persepsi mencakup seleksi, organisasi dan interpretasi perseptual.

1. Seleksi Perseptual

Seleksi perseptual terjadi ketika konsumen menangkap dan memilih stimulus berdasarkan pada set psikologis (*psychological set*) yang dimiliki. Set psikologis adalah berbagai informasi yang ada dalam memori konsumen. Sebelum seleksi persepsi terjadi, terlebih dahulu stimulus harus mendapat perhatian dari konsumen. Oleh karena itu, dua proses yang termasuk dalam definisi seleksi adalah perhatian (*attention*) dan persepsi selektif (*selective perception*).

2. Organisasi Perseptual

Organisasi perseptual (*perceptual organization*) berarti konsumen mengelompokkan informasi dari berbagai sumber ke dalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami secara lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu. Prinsip dasar dari organisasi perseptual penyatuan adalah bahwa berbagai stimulus akan dirasakan sebagai suatu yang dikelompokkan secara menyeluruh. Prinsip-prinsip penting dalam integrasi persepsi adalah penutupan, (*closure*), pengelompokan (*grouping*), dan konteks (*context*).

a. Penutupan

Prinsip penutupan paling cocok dipakai untuk merek produk yang cukup dikenal oleh para konsumen. Prinsip ini digunakan untuk memancing konsumen untuk mengisi huruf yang kosong sehingga

⁴⁵Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hal. 65.

menjadi suatu nama merek yang utuh.

b. Pengelompokan

Proses penyebutan angka nomor telepon anda secara terpisah-pisah agar mudah diingat disebut pengelompokan. Tiga prinsip pengelompokan untuk menggolongkan stimulus atau objek adalah Kedekatan (*proximity*), Kesamaan (*similarity*) dan Kesenambungan (*continuity*).

c. Konteks

Stimuli yang diterima oleh konsumen cenderung dihubungkan dengan konteks atau situasi yang melingkupi konsumen. Oleh karena itu, latar dari iklan akan memengaruhi persepsi konsumen terhadap produk.

3. Interpretasi Perseptual

Proses terakhir dari persepsi adalah pemberian interpretasi atas stimuli yang diterima konsumen. Interpretasi ini didasarkan pada pengalaman penggunaan pada masa lalu, yang tersimpan dalam memori jangka panjang konsumen.⁴⁶

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu macam stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun demikian tidak semua stimulus mendapatkan respon dari seorang

⁴⁶Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 69.

individu untuk dipersepsi. Secara umum persepsi yang terbentuk dari stimulasi stimuli bergantung pada faktor-faktor perangsang, cara belajar, perangkat keadaan jiwa atau suasana hati, dan faktor-faktor motivasional.

2.1.6 Konsep Persepsi dalam Islam

Dalam Al-Qur'an dapat dilihat bagaimana ajaran Islam menjelaskan tentang konsep persepsi seperti dalam Az-Zumar ayat 18 yang artinya:

“Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal.” (QS.Az- Zumar: 18).⁴⁷

Tafsir Al-Muyassar pada QS Az-Zumar ayat 18 menjelaskan bahwa orang-orang yang mendengar perkataan dan memilah-milah antara yang baik dan yang buruk, lalu mereka mengikuti yang terbaik karena ia yang bermanfaat. Mereka yang memiliki sifat-sifat tersebut adalah orang-orang yang Allah bimbing kepada hidayah. Mereka adalah orang-orang yang memiliki akal yang lurus. Sedangkan tafsir Al-wajiz pada QS Az-Zumar ayat 18 menjelaskan bahwa (Yaitu, orang-orang yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya) mengikuti sesuatu yang mengandung kemaslahatan bagi mereka. (Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal) yang mempunyai pikiran.⁴⁸

Berdasarkan tafsir dari ayat di atas dijelaskan bahwa orang yang selalu

⁴⁷Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahan*; Az-Zumar:18, (Jakarta: Kalim, 2010), hal..240

⁴⁸ <https://tafsirweb.com/8680-quran-surat-az-zumar-ayat-18.html>, diakses pada tanggal 1 Maret 2020.

mendengar perkataan yang benar, lalu ia mengerjakan mana yang paling baik dari semua perkataan yang benar itu. Merekapun akan memperoleh apa yang diperoleh oleh hamba-hamba Allah yang takwa. Mereka itu adalah orang-orang yang selalu mengikuti petunjuk Allah dan selalu menggunakan akal yang sehat.⁴⁹

Begitu halnya dengan persepsi harus mendengarkan lalu mengikuti yang didengar dengan mencari yang baik. Oleh itu semua yang didengar itu baik dan dapat diikuti, tapi harus bisa memilih dan mengikuti yang terbaik diantara semuanya.

Rasulullah memberikan contoh melalui cara beliau memberi informasi untuk membangun sebuah persepsi yang baik, dengan penampilan yaitu dengan tidak membohongi yang melihat dan mendengarkan, baik menyangkut ucapan maupun perbuatan. Kemudian Qur'an surat Al-Isra' ayat 48 yang artinya:

“Lihatlah bagaimana mereka membuat perumpamaan-perumpamaan kepadamu; karena itu mereka menjadi sesat dan tidak dapat lagi menemukan jalan (yang benar).”(QS. Al-Isra':48)⁵⁰

Menurut tafsir Al-Muyassar pada QS. Al-Isra': 48 menjelaskan bahwa Perhatikanlah -wahai Rasul-, agar engkau merasa heran dengan apa yang mereka katakan pada dirimu berupa sifat tercela yang beragam, sehingga merekapun menyimpang dan terombang-ambing dari jalan kebenaran, dan tidak dapat lagi menemukan jalan kebenaran tersebut. Sedangkan menurut tafsir Al-Wajiz pada QS. Al-Isra': 48 menjelaskan bahwa Sambil merasakan keanehan dari mereka.

⁴⁹Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahan*; Az-Zumar:18, (Jakarta: Kalim, 2010), hal..240.

⁵⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*; Al-Isra':48, (Jakarta: Pustaka Agung Harapan, 2006)

Dengan menyebutmu sebagai orang yang terkena sihir, dukun, penyair, dan memberikan perumpamaan lainnya untukmu yang merupakan perumpamaan yang paling sesat dan paling jauh dari kebenaran.⁵¹

Berdasarkan arti dari ayat di atas Allah meminta agar memperhatikan bagaimana kaum musyrikin itu membuat perumpamaan buruk terhadap Muhammad. Oleh karena itulah maka mereka itu telah menjadi sesat dan tidak akan mendapatkan petunjuk, karena mereka telah terlalu menyimpang dari jalan yang benar. Mereka itu sebenarnya tidak mau mengakui kebenaran wahyu yang dibacakan Rasulullah, karena wahyu tersebut membawakan keterangan-keterangan yang bertentangan dengan kepercayaan yang mereka pusakai. Oleh sebab itu maka mereka tidak dapat diharapkan lagi untuk mendapat petunjuk lain dan bimbingan dari wahyu tersebut.⁵²

Berdasarkan arti dari ayat di atas juga dapat peneliti simpulkan bahwa tidak boleh memberi informasi yang buruk dan yang menjebak kepada orang lain, sebab dapat menjadi kesalahan dan menyesatkan yang melihat serta akan mencelakai dan merugikan. Maka dianjurkan memberi informasi atau berita yang baik agar muncul persepsi yang baik pula.

⁵¹ <https://tafsirweb.com/4652-quran-surat-al-isra-ayat-48.html>, diakses pada tanggal 1 Maret 2020.

⁵²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya; Al-isra':48*, (Jakarta: Pustaka Agung Harapan, 2006)

2.2 Bank Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/ lemari atau bangku. Peti/ lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: *pertama*, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), *kedua*, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).⁵³ Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.⁵⁴

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan hadits.⁵⁵

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalah itu di jauhi praktik- praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi sebagai dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-

⁵³M. Syafi'i Antonio, *Dasar- Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, Cet ke-4, 2006), hal.2.

⁵⁴Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, (Semarang: Widya Karya), hal.75.

⁵⁵Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia Cet.I, 2005), hal. 33.

praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.⁵⁶

Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.⁵⁷

Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁵⁸ Jadi, penulis berkesimpulan bahwa bank syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang berdasarkan ketentuan-ketentuan syariat Islam.

2.2.2 Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan

⁵⁶*Ibid.*

⁵⁷Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, Cetke-3, 2007), hal. 1.

⁵⁸M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: Pustaka Setia, 2004) hal. 98

sebagai mana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut:⁵⁹

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan social guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagihasilakan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.
- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.

⁵⁹M.Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung:Pustaka Setia,2004) hal. 99-100.

2.2.3 Produk-Produk Bank Syariah

Secara garis besar, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*) dan produk jasa (*service*).⁶⁰

a. Produk Penghimpunan Dana(*funding*)

1) Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid. Artinya, produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, tetapi bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil.

2) Deposito

Deposito menurut UU Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/ atau Unit Usaha Syariah (UUS). Deposito adalah bentuk simpanan nasabah

⁶⁰Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia Cet.I, 2005), hal.37.

yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu, dan bagi hasilnya lebih tinggi dari pada tabungan.

3) Giro

Giro menurut undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet, giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan.

Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Dalam giro meskipun tidak memberikan bagi hasil, pihak bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang besarnya tidak ditentukan diawal, bergantung pada kebaikan pihak bank.

Prinsip operasional bank syariah yang telah diterapkan secara luas dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*. Berikut ini penjelasannya:

a) Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad shamanah*. Bank dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah penyimpan dana. Namun demikian, rekening ini tidak boleh mengalami saldo negatif (*overdraft*).

b) Prinsip *Mudharabah*

Dalam mengaplikasikan prinsip *mudharabah*, penyimpan dana atau deposan bertindak sebagai *shahibulmal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Bank kemudian melakukan penyaluran pembiayaan kepada nasabah peminjam yang membutuhkan dengan menggunakan dana yang diperoleh tersebut, baik dalam bentuk *murabahah*, *ijarah*, *mudharabah*, *musyarakah* atau bentuk lainnya. Hasil usaha ini selanjutnya akan dibagi hasilkan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang disepakati. Apabila bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua, bank bertanggung jawab penuh atas kerugian.

2.2.4 Perbandingan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Persamaan dan perbedaan antara Bank Syariah dengan bank konvensional adalah sebagai berikut:⁶¹

a. Persamaan

Persamaan antara Bank Syariah dengan bank konvensional adalah:

- 1) Dalam sisi teknis penerimaan uang.
- 2) Mekanisme transfer.
- 3) Teknologi Komputer yang digunakan.

b. Perbedaan

Secara umum perbedaan Bank Syariah dengan bank konvensional adalah sebagai berikut:⁶²

⁶¹ Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah, Teori, kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 10-11

⁶² Muhamad Syafi, I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001, hal. 34

Bank Syariah	Bank Konvensional
Melakukan investasi-investasi yang halal saja	Investasi yang halal dan haram
Berdasarkan prinsip bagi hasil	<i>Menggunakan</i> metode bunga
<i>Profit dan falah oriented</i>	<i>Profit oriented</i>
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur

2.2.5 Keunggulan dan Kelemahan Bank Konvensional dengan Bank Syariah

Bank konvensional memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan:⁶³

- 1) Keunggulan bank konvensional adalah Metode bunga telah lama dikenal oleh masyarakat, bank konvensional lebih mudah menarik nasabah penyimpanan dana sehingga lebih mudah mendapatkan modal.
- 2) Bank konvensional lebih kreatif dalam menciptakan produk-produk dengan metode yang telah teruji dan berpengalaman, bank konvensional lebih mengetahui permainan pasar perbankan dan mencari celah-celah baru dalam mengupayakan ekspansinya.
- 3) Nasabah penyimpan dana yang telah terbiasa dengan metode bunga cenderung memilih bank konvensional dari pada beralih ke metode bagi hasil yang relatif masih baru.
- 4) Dengan banyaknya bank-bank konvensional, persaingan antar bank

⁶³ Edy Wibowo dan Untung Hendi Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Ghalia Indonesia, Bogor : 2005, hal. 47-45

lebih menggairahkan yang dapat memacu manajemen untuk bekerja lebih baik.

5) Dukungan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah yang lebih mapan, sehingga bank dapat bergerak lebih pasti.

a. Kelemahan bank konvensional adalah:

- 1) Faktor manajemen, yang ditandai oleh inkonsistensi penyaluran kredit, campur tangan pemilik yang berlebihan, dan manajer yang tidak profesional.
- 2) Kredit bermasalah, karena prosedur pemberian kredit tidak dipatuhi dan penumpukan pemberian kredit pada grup sendiri dan kalangan tertentu.
- 3) Praktik curang, seperti bank dalam bank dan transaksi fiktif.
- 4) Praktik spekulasi yang terlalu ambisius dan tanpa perhitungan.

Bank Syariah memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan antara lain sebagai berikut.

a. Keunggulan Bank Syariah adalah:

- 1) Mekanisme Bank Syariah didasarkan pada prinsip efisiensi, keadilan, dan kebersamaan.
- 2) Tidak mudah dipengaruhi gejolak moneter. Penentuan harga bagi bank bagi hasil didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpanan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan.

- 3) Bank Syariah lebih mandiri dalam penentuan kebijakan bagi hasilnya
- 4) Bank Syariah relatif lebih mudah merespon kebijakan pemerintah
- 5) Terhindar dari praktik money laundering.

b. Kelemahan Bank Syariah adalah:

- 1) Terlalu berprasangka baik kepada semua nasabah dan berasumsi bahwa semua orang terlihat jujur dan dapat dipercaya, sehingga rawan terhadap itikad baik.
- 2) Metode bagi hasil memerlukan perhitungan rumit, sehingga resiko salah hitung lebih besar dari pada bank konvensional.
- 3) Kekeliruan penilaian proyek berakibat lebih besar dari pada bank konvensional.
- 4) Produk-produk Bank Syariah belum biasa mengakomodasi kebutuhan masyarakat dan kurang kompetitif, karena manajemen Bank Syariah cenderung mengadopsi produk perbankan konvensional yang disyariahkan, dengan variasi produk yang terbatas.
- 5) Pemahaman masyarakat yang kurang tepat terhadap kegiatan operasional Bank Syariah.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Persepsi Pegawai Bank Konvensional terhadap Konversi ke Bank Syariah

A. Interaksi Pegawai Bank Konvensional terhadap Konversi ke Bank Syariah

Interaksi adalah suatu jenis tindakan yang terjadi ketika dua atau lebih objek mempengaruhi atau memiliki efek satu sama lain. Ide efek dua arah ini penting dalam konsep interaksi, sebagai lawan dari hubungan satu arah pada sebab akibat. Kombinasi dari interaksi-interaksi sederhana dapat menuntun pada suatu fenomena baru yang mengejutkan.

Hasil wawancara mengenai interaksi pegawai bank terhadap konversi Bank konvensional ke bank syariah menurut informan I diketahui bahwa;

Konversi bank konvensional ke bank syariah sangat bagus sekali, terlebih lagi di Aceh ini memang sudah syariat Islam, jadi sudah selayaknya diberlakukan bank syariah yang sesuai dengan syariat Islam.⁶⁴

Informan 1 menganggap bahwa diberlakukannya konversi Bank konvensional ke bank syariah dianggap sangat baik untuk dilakukan mengingat Aceh adalah provinsi yang memberlakukan syariat Islam, jadi sudah sepatutnya di Aceh segala sistem perbankan juga dilakukan dengan syariah atau sesuai dengan aturan-aturan Islam.

Hal yang hampir senada juga disampaikan oleh informan 2 yang menyatakan bahwa:

⁶⁴ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Anggi Sasmita, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

Masing-masing perbankan memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Namun demikian diberlakukannya konversi perbankan syariah di Aceh sudah seharusnya dilaksanakan, karena mayoritas penduduk muslim di Aceh harusnya sistem perbankan dan ekonomi harus sesuai dengan syariat Islam juga.⁶⁵

Informan 2 berpendapat bahwa setiap perbankan baik itu yang bersifat konvensional ataupun yang syariah masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Namun di Aceh pantas diberlakukan syariat Islam karena Aceh merupakan daerah yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan Aceh juga menerapkan syariat Islam, jadi sudah sepatutnya sistem perbankan di Aceh juga diberlakukan secara syariah.

Pendapat dari informan 1 dan 2 juga didukung oleh pendapat dari informan 3 yang menyatakan bahwa;

Persepsi saya mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah ini sangat baik ya.. sudah tepat keputusan pemerintahan Aceh dalam memberlakukannya sistem perbankan syariah di Aceh, sehingga masyarakat melakukan transaksi dengan pihak bank dilakukan dengan sistem operasional yang halal dan sesuai dengan apa yang diajarkan syariat Islam.⁶⁶

Hasil wawancara dengan informan 3 diketahui bahwa keputusan pemerintah Aceh untuk konversi Bank konvensional ke bank syariah sudah sangat baik dan dianggap sudah tepat. Hal ini dikarenakan agar masyarakat Aceh dapat melakukan transaksi bank dengan sistem operasional yang halal dan sesuai dengan apa yang diajarkan syariat Islam.

Namun, hal yang berbeda disampaikan oleh informan 4 sebagai berikut;

⁶⁵Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Rika Fitria, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

⁶⁶ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Mutiara Sari, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kualasimpang, Pada tanggal 7 Januari 2021.

Saya khawatir diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah. Mengingat banyak masalah baru yang akan timbul dari masa konversi ini. Seperti yang sekarang ini kita rasakan, masalah jaringan dalam gangguan sering sekali terjadi pada masa konversi dari bank konvensional ke bank syariah dan hal ini akan merugikan nasabah.⁶⁷

Hasil wawancara dengan Informan 4 diketahui bahwa informan 4 merasa khawatir diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah. Karena masalah gangguan jaringan yang selama masa konversi ke bank syariah ini sering sekali terjadi justru akan lebih merugikan nasabah.

Demikian halnya dengan informan 5 yang mendukung pendapat dari informan 4 yaitu:

Menurut saya bank konvensional lebih baik dibandingkan dengan bank syariah. Karena konversi yang saat ini dilakukan menurut saya terlalu dipaksakan, sehingga banyak nasabah yang merasa dirugikan. Terutama masalah jaringan yang belum stabil.⁶⁸

Hasil wawancara dengan informan 5 diketahui bahwa informan 5 beranggapan bahwa bank konvensional lebih baik dibandingkan dengan bank syariah. Menurutnya konversi antara bank konvensional ke bank syariah yang saat ini dilakukan terlalu dipaksakan, sehingga masih banyak menimbulkan masalah yang merugikan nasabah terutama masalah ketidakstabilan jaringan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan lima pegawai bank syariah mengenai persepsi pegawai bank terhadap konversi Bank konvensional ke bank syariah dapat peneliti simpulkan adalah terdapat perbedaan interaksi pegawai bank syariah yaitu ada pegawai Bank yang menyambut baik dan mendukung

⁶⁷ Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak Muliadi, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kuala Lumpur, Pada tanggal 6 Januari 2021.

⁶⁸ Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak Dedi Armadi,, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kuala Lumpur, Pada tanggal 7 Januari 2021.

diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah seperti saat ini. Karena memang sudah selayaknya di provinsi Aceh yang mayoritas penduduknya beragama Muslim dan sangat menjunjung tinggi nilai-nilai syariat Islam menerapkan nilai-nilai syariat Islam juga di dalam bertransaksi perbankan. Namun ada juga pegawai bank yang merasa khawatir dengan diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah, bahkan ada juga pegawai bank yang menyatakan bahwa bank konvensional dianggap lebih baik dibandingkan dengan bank syariah.

B. Pengalaman Pegawai Bank Konvensional terhadap Konversi ke Bank Syariah

Pengalaman adalah peristiwa yang dialami dalam hidup seseorang atau diri kita sendiri. Dalam dunia kerja istilah pengalaman juga digunakan untuk merujuk pada pengetahuan dan keterampilan tentang sesuatu yang diperoleh lewat keterlibatan atau berkaitan dengannya selama periode tertentu.

Hasil wawancara dengan pegawai bank syariah indonesia (BSI) Kantor Cabang Kota Kualasimpang mengenai pengalaman pegawai bank konvensional terhadap konversi ke bank syariah menurut informan 1 adalah sebagai berikut;

Pengalaman saya pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah adalah karena sedang dalam masa konversi atau pembaharuan sering terjadinya masalah jaringan pada berbagai transaksi perbankan, sehingga menimbulkan banyak komentar negatif nasabah mengenai sistem pelayanan perbankan syariah.⁶⁹

⁶⁹ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Anggi Sasmita, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

Hasil wawancara peneliti dengan Informan 1 dapat peneliti simpulkan bahwa pengalaman informan 1 dalam menjalani masa konversi bank konvensional ke bank syariah ialah sering adanya gangguan jaringan yang menimbulkan banyaknya komentar negative mengenai pelayanan bank syariah.

Hal senada juga disampaikan oleh informan 2 yaitu sebagai berikut;

Pengalaman saya pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah ini yaitu pada saat menjumpai nasabah yang tidak tahu menahu mengenai adanya konversi ini, sehingga pihak bank harus menjelaskannya kembali, sedangkan jumlah nasabah yang sudah mengantri untuk melakukan konversi sudah sangat banyak.⁷⁰

Hasil wawancara dengan informan 2 disimpulkan bahwa pengalaman informan 2 dalam menjalani masa konversi bank konvensional ke bank syariah adalah adanya masyarakat yang tidak tahu sama sekali tentang adanya konversi bank ini sehingga membutuhkan waktu lagi dalam menjelaskan konversi bank syariah ini kepadanya.

Demikian halnya dengan pendapat informan 3 yang juga menyatakan bahwa;

Pengalaman saya saat pembaharuan masa konversi yang berimbas pada sering terjadinya gangguan jaringan membuat banyaknya keluhan dari nasabah mengenai perbankan syariah. Pihak bank selalu menjelaskan kepada nasabah untuk dapat memaklumi masalah ini karena sistem sedang masa peralihan, namun tetap saja terdapat beberapa nasabah yang berkomentar negatif terhadap sistem konversi ke bank syariah yang sedang berlangsung ini.⁷¹

⁷⁰ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Rika Fitria, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

⁷¹ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Mutiara Sari, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 7 Januari 2021

Hasil wawancara dengan informan 3 dapat disimpulkan bahwa pengalaman informan 2 saat proses konversi ke bank syariah yaitu sering terjadinya gangguan jaringan yang membuat banyaknya keluhan dari nasabah. Gangguan jaringan ini dikarenakan peralihan sistem, namun masih saja ada nasabah yang masih berkomentar negative terhadap bank syariah karena hal ini.

Hal yang hampir sama juga dikemukakan oleh informan 4 yang menyatakan bahwa;

Pengalaman saya pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah yaitu pada masalah jaringan yang sering mengalami gangguan dan belum stabil. Hal ini sangat mengecewakan nasabah. Sehingga banyak nasabah yang kesal dan marah kepada pegawai bank mengenai masalah jaringan ini⁷²

Hasil wawancara dengan informan 4 dapat disimpulkan bahwa pada masa konversi ke bank syariah, masalah jaringan yang sering mengalami gangguan dan tidak stabil menjadi hal utama yang membuat nasabah mengalami kekecewaan dan menunjukkan kekesalannya dengan memarahi petugas bank, baik itu satpam bank hingga pegawai bank lainnya.

Hal yang sedikit berbeda disampaikan oleh informan 5 yang menyatakan bahwa:

Pengalaman saya selama masa konversi ini sering merasa kesal pada saat melihat kondisi nasabah yang sudah lama menunggu antrian lama dan ketika sudah gilirannya ternyata jaringan sedang bermasalah.⁷³

⁷²Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak Muliadi, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kuala Lumpur, Pada tanggal 7 Januari 2021

⁷³Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Dedi Armadi, Pegawai Bank Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kuala Lumpur, Pada tanggal 7 Januari 2021

Hasil wawancara dengan informan 5 mengenai pengalaman pegawai bank terhadap konversi bank konvensional ke bank syariah adalah sering merasa kesal saat melihat ada nasabah yang sudah lama mengantri untuk ke ATM dan setibanya sampai justru malah sedang gangguan jaringan bermasalah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan lima orang karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kualasimpang peneliti simpulkan bahwa pengalaman yang dialami pegawai bank pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah ialah masalah jumlah antrian yang banyak dan gangguan jaringan. Masalah gangguan jaringan yang sering terjadi pada masa pembaharuan atau konversi antara bank konvensional ke bank syariah membuat nasabah banyak yang memberikan keluhannya. Pihak BSI juga berupaya sebaik mungkin agar masalah gangguan jaringan ini untuk dapat segera teratasi.

C. Tanggapan Pegawai Bank Konvensional terhadap Konversi ke Bank Syariah

Tanggapan adalah reaksi seseorang, yang bisa berupa ulasan atau komentar, atas suatu peristiwa atau kejadian yang ia lihat, baca, dengar, atau rasakan sendiri. Hasil wawancara peneliti dengan lima orang pegawai bank syariah Indonesia kantor cabang Kualasimpang mengenai tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah, diperoleh hasil sebagai berikut;

Menurut Informan 1:

Sebahagian masyarakat menyambut baik diberlakukannya konversi bank syariah, terlebih lagi di Aceh yang memang penduduknya mayoritas muslim dan memang sangat menjunjung tinggi syariat Islam, Namun terdapat sebahagian kecil masyarakat lainnya yang tidak memahami mengenai adanya konversi bank syariah ini.⁷⁴

Hasil wawancara dengan informan 1 dapat disimpulkan bahwa tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah sudah cukup baik, terlebih lagi karena Aceh mayoritas penduduknya beragama Islam. Sebahagian besar masyarakat menyambut baik diberlakukannya konversi bank syariah, hanya sebahagian kecil saja masyarakat yang tidak mengetahui dengan adanya konversi bank konvensional ke bank syariah.

Hal senada juga disampaikan oleh informan 2 yang menyatakan bahwa;

Sejauh ini menurut saya tanggapan nasabah cukup antusias dalam mengkonversi rekening mereka dari bank konvensional ke bank syariah.⁷⁵

Hasil wawancara dengan informan 2 dapat disimpulkan bahwa menurut informan 2 nasabah cukup antusias dalam mengikuti dan menjalankan konversi bank konvensional ke bank syariah. Banyak masyarakat yang setuju dan mendukung konversi bank syariah ini, karena dianggap jauh lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional.

Demikian halnya dengan informan 3 yang menyatakan bahwa;

Selama ini yang saya ketahui tanggapan nasabah mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah sangat baik ya.. nasabah antusias datang ke

⁷⁴ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Anggi Sasmita, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

⁷⁵ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Rika Fitria, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

*bank dengan tujuan mengkonversi rekening yang dimilikinya ke rekening syariah.*⁷⁶

Menurut informan 3 tanggapan nasabah terhadap konversi ke bank syariah sejauh ini sangat baik, banyak nasabah yang antusias datang ke bank untuk mengkonversi bank konvensional ke bank syariah.

Namun berbeda dengan tanggapan dari informan 4 yang menyatakan bahwa;

Karena banyaknya masalah yang ditimbulkan pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah, maka banyak komentar atau tanggapan-tanggapan nasabah tentang pengalihan atau konversi bank konvensional ke bank syariah. Nasabah banyak yang merasa kecewa dengan dan khawatir dengan adanya konversi ini.⁷⁷

Hasil wawancara dengan informan 4 dapat disimpulkan bahwa tanggapan nasabah terhadap konversi bank konvensional ke bank syariah banyak membuat kekhawatiran dan kekecewaan para nasabah. Karena banyaknya masalah yang ditimbulkan pada masa konversi ini, sehingga menimbulkan komentar negatif dari banyak nasabah.

Hal yang hampir serupa juga disampaikan oleh informan 5 yaitu:

Tanggapan nasabah ada yang menyambut baik adanya konversi bank konvensional ke bank syariah, namun tidak sedikit juga yang mengeluh dengan konversi antar bank ini.⁷⁸

Hasil wawancara dengan informan 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan nasabah terhadap konversi bank konvensional ke bank syariah ada yang menyambut baik dan banyak juga nasabah yang mengeluh dengan konversi

⁷⁶ Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Mutiara Sari, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kuala Lumpur, Pada tanggal 7 Januari 2021.

⁷⁷ Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak Muliadi, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kuala Lumpur, Pada tanggal 6 Januari 2021

⁷⁸ Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak Dedi Armadi,, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuala Lumpur, Pada tanggal 7 Januari 2021

antar bank ini, karena dianggap banyak menimbulkan masalah baru yang dapat merugikan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kelima pegawai bank mengenai tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah berbeda-beda. Ada nasabah yang menyambut baik konversi bank konvensional ke bank syariah ini, namun tidak sedikit juga nasabah yang mengeluh dan berkomentar negatif dengan adanya konversi antar bank ini. Hal ini disebabkan karena banyaknya masalah yang ditimbulkan selama masa konversi bank konvensional ke bank syariah ini, seperti masalah gangguan jaringan, saldo nasabah yang terpotong dengan sendirinya meskipun tidak melakukan transaksi, transaksi saldo yang gagal namun saldo terpotong dan lain sebagainya yang banyak merugikan nasabah, sehingga harus datang ke bank untuk memberikan pengaduan dengan masa pengembalian saldo yang terbilang cukup lama antara 15 hari bahkan hingga 1 bulan setelah pengaduan. Hal ini membuat banyak nasabah merasa khawatir apabila hal ini berlangsung lama dan menilai bahwa bank konvensional lebih baik dibandingkan dengan bank syariah.

3.2 Pembahasan

Provinsi Aceh dikenal dengan sebutan Seramoe Mekkah (Serambi Mekkah). Agama Islam begitu menyatu dalam adat budaya orang Aceh sehingga aktifitas budaya kerap berazaskan Islam. Hingga Syariat Islam secara *kaffah*

dideklarasikan di bumi Serambi Mekkah ini. Usaha menerapkan syariat Islam terus dilakukan oleh berbagai pihak melalui berbagai upaya. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat desakan yang begitu kuat yang muncul dari arus bawah (masyarakat) agar pemerintah memberikan keluasaan bagi masyarakat Aceh menjalankan Syariat Islam secara kaffah.⁷⁹

Pemberitaan mengenai penerapan syariat Islam di Aceh ini sangat banyak menarik perhatian media massa, khususnya media massa yang berbasis nasional. Hal ini disebabkan karena Aceh merupakan salah satu daerah yang memiliki hak keistimewaan di Indonesia. Banyak isu-isu tentang penerapan syariat Islam di Aceh yang kembali mengemuka di tahun 2014 ini, karena ada beberapa qanun-qanun yang disahkan oleh DPRA. Diantaranya, Rancangan Qanun Aceh Tentang Pokok-Pokok Syariat Islam Tahun 2014, Rancangan Qanun Aceh Tentang Hukum Jinayat Tahun 2014, Rancangan Qanun Aceh Tentang Pembentukan Bank Aceh Syariah Tahun 2014. Sehingga kembali mengundang perhatian publik dalam memberikan pendapatnya terhadap penerapan syariat Islam di Aceh.

Mayoritas warga negara Indonesia adalah muslim. Dalam masalah *fiqhiyyah* sudah jelas jika riba tidak diperbolehkan oleh agama. Kebanyakan masyarakat Indonesia khususnya kaum muslimin kurang mengerti praktik yang ada di bank syariah baik dalam bentuk kegiatan usaha, produk dan jasa bank syariah. Sehingga minat masyarakat masih kurang untuk menggunakan bank syariah serta masih beranggapan bank syariah tidak beda jauh dengan bank-bank

⁷⁹ Juanda, A, Hamdani M. Syam, Muhammad Y. *Penerapan Syariat Islam Di Aceh Dalam Konstruksi Pemberitaan Media Nasional (Studi Komparatif Terhadap Pemberitaan Republika Online Dan Okezone)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol 1 No 1 Tahun 2017. Hal. 37

selain syariah atau konvensional.

Dukungan dan ketegasan dari pemerintah sangatlah penting untuk dapat mengimplementasikan Qanun syariah untuk menjadikan perbankan di Aceh bisa dikonversi secara utuh menjadi bank syariah seperti harapan masyarakat Aceh selama ini yang mengidamkan sistem perbankan dan perekonomian yang sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran islam. Hal tersebut bisa terwujud juga karena Aceh memiliki keistimewaan dibandingkan provinsi lain.

Kehadiran perbankan Syariah di Kota Kualasimpang diharapkan memberi solusi terhadap dominasi ekonomi ribawi. Kehadirannya tentu akan memberikan alternatif jalan keluar yang terbaik secara mashlahat bagi perekonomian ummat di Kota Kualasimpang. Sebagaimana misi utama lembaga keuangan Islam yaitu membebaskan riba dalam seluruh produknya baik dalam menghimpun dana melalui tabungan maupun dalam pembiayaan.⁸⁰

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kualasimpang mengenai persepsi pegawai Bank konvensional terhadap konversi Bank Syariah diketahui bahwa pegawai Bank BSM Kota Kualasimpang diketahui bahwa persepsi menurut teori Brower ada tiga yaitu mencakup interaksi, pengalaman dan tanggapan. Interaksi pegawai bank pada masa konversi antara bank konvensional ke bank syariah memiliki pendapat yang berbeda-beda. Ada pegawai bank yang menyambut baik adanya konversi bank konvensional ke bank syariah, karena hal ini sesuai dengan Qanun yang

⁸⁰Early Ridho Kismawadi dan Uun Dwi Al Muddatstsir, Persepsi Masyarakat Tentang Akan di Konversikannya Bank Konvensional ke Bank Syariah di Aceh Studi Kasus di Kota Langsa, (*Ihtiyath* Vol. 2 No. 2 Desember 2018), hal.145

telah diatur oleh pemerintah provinsi Aceh dan berharap bank konvensional yang dikonversi menjadi syariah sesuai dengan ajaran agama Islam yang dianut.

Adapun yang melandasi diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah di Aceh ialah karena adanya Qanun di Aceh yang menetapkan untuk mengubah atau mengkonversi bank konvensional ke bank syariah. Pegawai Bank menyambut baik dan mendukung diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah seperti saat ini. Karena memang sudah selayaknya di provinsi Aceh yang mayoritas penduduknya beragama Muslim dan sangat menjunjung tinggi nilai-nilai syariat Islam menerapkan nilai-nilai syariat Islam juga di dalam bertransaksi perbankan. Namun ada juga pendapat dari pegawai bank yang menyatakan bahwa konversi bank konvensional ke bank syariah menimbulkan kekhawatiran. Hal ini dikarenakan banyaknya masalah baru yang ditimbulkan pada masa konversi antar bank konvensional ke bank syariah ini. Masalah-masalah baru yang muncul justru malah banyak merugikan nasabah, terutama masalah gangguan jaringan. Konversi bank konvensional ke bank syariah dianggap terlalu dipaksakan sehingga dengan masalah yang ditimbulkan saat ini salah satunya disebabkan oleh ketidaksiapan sistem dalam melakukan konversi.

Pengalaman pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kualasimpang juga menyatakan bahwa bank syariah memang di dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan unsur riba atau bunga, sehingga sesuai dengan aturan syariat Islam. Namun pengalaman pegawai bank saat menjalani tugas melakukan konversi buku bank nasabah dari konvensional ke bank syariah memiliki pengalaman yang hampir sama diantara satu sama lain seperti

pengalaman masalah jaringan yang sering mengalami gangguan dan belum stabil. Banyaknya antrian nasabah selama proses konversi, banyaknya komentar dan keluhan-keluhan nasabah mengenai aturan konversi bank konvensional ke bank syariah ini. Ada juga nasabah yang merasa kecewa karena masalah jaringan dan karena lamanya dan banyaknya antrian, sehingga banyak nasabah yang kesal dan marah kepada pegawai bank mengenai masalah ini.

Demikian halnya dengan tanggapan nasabah mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah sangat baik. Tanggapan nasabah mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah ini berbeda-beda. Ada nasabah yang cukup antusias dan mendukung diberlakukannya Bank Syariah di Aceh. Sedangkan tidak sedikit juga nasabah yang merasa khawatir dan menganggap bahwa bank konvensional lebih baik dibandingkan dengan bank syariah. Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa hal-hal yang membuat nasabah mengeluh dan memberikan tanggapan dan komentar negatif mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah disebabkan oleh masalah gangguan jaringan. Masalah gangguan jaringan yang sering terjadi pada masa pembaharuan atau konversi antara bank konvensional ke bank syariah membuat nasabah banyak yang memberikan keluhannya. Namun Pihak BSI juga berupaya sebaik mungkin agar masalah gangguan jaringan ini untuk dapat segera teratasi.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan, maka kesimpulan dari penelitian mengenai persepsi pegawai Bank konvensional terhadap konversi bank syariah yaitu ada pegawai Bank yang mendukung diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah. Karena mayoritas penduduk Aceh beragama Muslim dan sangat menjunjung tinggi nilai-nilai syariat Islam menerapkan nilai-nilai syariat Islam juga di dalam bertransaksi perbankan. Pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kualasimpang juga menyatakan bahwa Bank syariah lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional, karena di dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan unsur riba atau bunga, sehingga sesuai dengan aturan syariat Islam. Namun ada juga pegawai bank yang merasa khawatir dengan dilakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah ini. Hal ini bukan tidak beralasan, masalah baru yang banyak ditimbulkan dari konversi antar bank ini seperti masalah jaringan yang belum stabil, sistem bank yang dianggap belum siap dan terlalu memaksakan diberlakukannya konversi yang banyak merugikan nasabah.

4.2 Saran

Adapun saran pada penelitian ini adalah dukungan dan ketegasan dari pemerintah sangatlah penting untuk bisa mengimplementasikan Qanun syariah

untuk menjadikan perbankan di Aceh bisa dikonversi secara utuh menjadi bank syariah seperti harapan masyarakat Aceh selama ini yang mengidamkan sistem perbankan dan perekonomian yang sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran Islam. Hal tersebut dapat terwujud karena Aceh memiliki keistimewaan dibandingkan provinsi lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2005. *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Ahmadi, Abu. 2003. *Psikologi Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Al Arif, M Nur Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Antonio, M Syafi'i. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabeta, Cet ke-4.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-qur'an dan Terjemahan; Az-Zumar:18*. Jakarta: Kalim.
- Departemen Agama RI. 2006. *Al-Qur'an dan Terjemahannya; Al-isra':48*. Jakarta: Pustaka Agung Harapan.
- Ebrahim, MS. & Tan KJ. 2001. *Islamic Banking In Brunei Darussalam*. *Internasional Journal Of Social Economics*, 28 (7).
- Echols, Jhon M. 2005. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fahriah. 2017. *Pemahaman Masyarakat Kampung Handil Gayam Tentang Perbankan*. IAIN Antasari Banjarmasin.
- Juanda, A, Hamdani M. Syam, Muhammad Y. 2017. Penerapan Syariat Islam Di Aceh Dalam Konstruksi Pemberitaan Media Nasional (Studi Komparatif Terhadap Pemberitaan Re- publika Online Dan Okezone). *Jurnal Imliah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, Vol 1 No 1.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kismawadi, Early Ridho dan Uun Dwi Al Muddatstsir. 2018. Persepsi Masyarakat Tentang Akan Di Konversikannya Bank Konvensional ke Bank Syariah Di Aceh Studi Kasus Di Kota Langsa. *Ihtiyath* Vol. 2 No. 2.
- Margono, S. 2005. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah, Teori, kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyana, Deddy. 2006. *Ilmu Komunikasi: suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- M, Ali B dan T. Deli. 2000. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: Penabur Ilmu.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdiani, Nina. 2014. *Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan*, Comtech Vol. 5 No. 2.
- P, Stephen Robbin. 2002. *Organization Theor: Structure, Design and Applications*. Jakarta: Prenhallindo.
- Riduwan. 2007. *Belajar mudah penelitian untuk Guru-Karyawan dan peneliti pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Robbin, Steven P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:TemaBaru.
- Rahmat, Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset. Sobur, Alex. 2010. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Supranto, J dan Nandan Limakrisna. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Sunaryo. 2002. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Suharso dkk. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*. Semarang: Widya Karya.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2007. *Perbankan Islam*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, Cet ke-3.
- Suardiman, Deva. 2015. *Persepsi Dosen Syariah dan Ekonomi Islam Stain Jurai Sowo Metro Terhadap Perbankan Syariah dan Implikasinya*. Metro: Perpustakaan IAIN Metro.
- Syafi'I, Muhamad Antonio. 2001. *Bank Syariah dari teori ke praktek*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, Edy dkk. 2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia Cet.I.

Yunus, M. 2010. *Peranan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Dalam Perkembangan dan Sosialisasi Perbankan Syariah Di Wilayah Riau, Indonesia*. (Dissertasi (M,Syariah). Jabatan Syariah Dan Ekonimi Islam, Universiti Malaya.

<https://tafsirweb.com/8680-quran-surat-az-zumar-ayat-18.html>, diakses pada tanggal 1 Maret 2020.

<https://tafsirweb.com/4652-quran-surat-al-isra-ayat-48.html>, diakses pada tanggal 1 Maret 2020.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Adi Putra, Pegawai BSM KC Kualasimpang), pada tanggal 12 Desember 2020.

Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Anggi Sasmita, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Rika Fitria, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

Hasil Wawancara peneliti dengan Ibu Mutiara Sari, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kualasimpang, Pada tanggal 7 Januari 2021.

Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak Muliadi, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 6 Januari 2021.

Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak Dedi Armadi,, Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Kualasimpang, Pada tanggal 7 Januari 2021.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana persepsi pegawai bank mengenai konversi Bank konvensional ke bank syariah ?
2. Bagaimana pengalaman pegawai bank konvensional terhadap konversi ke bank syariah?
3. Bagaimana tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah?

HASIL WAWANCARA

Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)

Identitas Responden

Nama : Anggi Sasmita
 Jenis kelamin : Perempuan
 Usia : 29 Tahun

Peneliti	Bagaimana persepsi Anda mengenai konversi Bank konvensional ke bank syariah?
Anggi	<i>Menurut saya konversi bank konvensional ke bank syariah sangat bagus sekali, terlebih lagi di Aceh ini kan memang syariat Islam, jadi sudah selayaknya diberlakukan bank syariah yang sesuai dengan syariat Islam</i>
Peneliti	Bagaimana pengalaman pegawai bank konvensional terhadap konversi ke bank syariah?
Anggi	<i>Pengalaman saya pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah adalah karena sedang dalam masa konversi atau pembaharuan sering terjadinya masalah jaringan pada berbagai transaksi perbankan, sehingga menimbulkan banyak komentar negatif nasabah mengenai sistem pelayanan perbankan syariah</i>
Peneliti	Bagaimana tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah?
Anggi	<i>Sebagian masyarakat menyambut baik diberlakukannya konversi bank syariah, terlebih lagi di Aceh yang memang penduduknya mayoritas muslim dan memang sangat menjunjung tinggi syariat Islam, Namun terdapat sebagian kecil masyarakat lainnya yang tidak memahami mengenai adanya konversi bank syariah ini</i>

HASIL WAWANCARA

Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)

Identitas Responden

Nama : Rika Fitria
 Jenis kelamin : Perempuan
 Usia : 27 Tahun

Peneliti	Bagaimana interaksi pegawai bank mengenai konversi Bank konvensional ke bank syariah?
Rika	<i>Masing-masing perbankan memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Namun demikian diberlakukannya konversi perbankan syariah di Aceh sudah seharusnya dilaksanakan, karena mayoritas penduduk muslim di Aceh harusnya system perbankan dan ekonomi harus sesuai dengan syariat islam juga.</i>
Peneliti	Bagaimana pengalaman pegawai bank konvensional terhadap konversi ke bank syariah?
Rika	<i>Pengalaman saya pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah ini yaitu pada saat menjumpai nasabah yang tidak tahu menahu mengenai adanya konversi ini, sehingga pihak bank harus menjelaskannya kembali, sedangkan jumlah nasabah yang sudah mengantri untuk melakukan konversi sudah sangat banyak</i>
Peneliti	Bagaimana tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah?
Rika	<i>Sejauh ini menurut saya tanggapan nasabah cukup antusias dalam mengkonversi rekening mereka dari bank konvensional ke bank syariah</i>

HASIL WAWANCARA

Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)

Identitas Responden

Nama : Mutiara Sari
 Jenis kelamin : Perempuan
 Usia : 28 Tahun

Peneliti	Bagaimana interaksi pegawai bank mengenai konversi Bank konvensional ke bank syariah?
Mutiara	<i>Persepsi saya mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah ini sangat baik ya.. sudah tepat keputusan pemerintahan Aceh dalam memberlakukannya sistem perbankan syariah di Aceh, sehingga masyarakat melakukan transaksi dengan pihak bank dilakukan dengan sistem operasional yang halal dan sesuai dengan apa yang diajarkan syariat Islam</i>
Peneliti	Bagaimana pengalaman pegawai bank konvensional terhadap konversi ke bank syariah?
Mutiara	<i>Pengalaman saya saat pembaharuan masa konversi yang berimbas pada sering terjadinya gangguan jaringan membuat banyaknya keluhan dari nasabah mengenai perbankan syariah. Pihak bank selalu menjelaskan kepada nasabah untuk dapat memaklumi masalah ini karena sistem sedang masa peralihan, namun tetap saja terdapat beberapa nasabah yang berkomentar negatif terhadap sistem konversi ke bank syariah yang sedang berlangsung ini</i>
Peneliti	Bagaimana tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah?
Mutiara	<i>Selama ini yang saya ketahui tanggapan nasabah mengenai</i>

	<p><i>konversi bank konvensional ke bank syariah sangat baik ya.. nasabah antusias datang ke bank dengan tujuan mengkonversi rekening yang dimilikinya ke rekening syariah</i></p>
--	--

HASIL WAWANCARA

Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)

Identitas Responden

Nama : Muliadi
 Jenis kelamin : Laki-Laki
 Usia : 30 Tahun

Peneliti	Bagaimana interaksi pegawai bank mengenai konversi Bank konvensional ke bank syariah?
Muliadi	<i>Saya khawatir diberlakukannya konversi bank konvensional ke bank syariah. Mengingat banyak masalah baru yang akan timbul dari masa konversi ini. Seperti yang sekarang ini kita rasakan, masalah jaringan dalam gangguan sering sekali terjadi pada masa konversi dari bank konvensional ke bank syariah dan hal ini akan merugikan nasabah</i>
Peneliti	Bagaimana pengalaman pegawai bank konvensional terhadap konversi ke bank syariah?
Muliadi	<i>Pengalaman saya pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah yaitu pada masalah jaringan yang sering mengalami gangguan dan belum stabil. Hal ini sangat mengecewakan nasabah. Sehingga banyak nasabah yang kesal dan marah kepada pegawai bank mengenai masalah jaringan ini</i>
Peneliti	Bagaimana tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah?
Muliadi	<i>Karena banyaknya masalah yang ditimbulkan pada masa konversi bank konvensional ke bank syariah, maka banyak komentar atau</i>

	<p><i>tanggapan-tanggapan nasabah tentang pengalihan atau konversi bank konvensional ke bank syariah. Nasabah banyak yang merasa kecewa dengan dan khawatir dengan adanya konversi ini</i></p>
--	--

HASIL WAWANCARA

Persepsi Pegawai Bank Konvensional Terhadap Konversi Perbankan Menjadi Syariah (Studi Kasus di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kualasimpang)

Identitas Responden

Nama : Dedi Armadi
 Jenis kelamin : Laki-Laki
 Usia : 32 Tahun

Peneliti	Bagaimana interaksi pegawai bank mengenai konversi Bank konvensional ke bank syariah?
Dedi	<i>Menurut saya bank konvensional lebih baik dibandingkan dengan bank syariah. Karena konversi yang saat ini dilakukan menurut saya terlalu dipaksakan, sehingga banyak nasabah yang merasa dirugikan. Terutama masalah jaringan yang belum stabil</i>
Peneliti	Bagaimana pengalaman pegawai bank konvensional terhadap konversi ke bank syariah?
Dedi	<i>Pengalaman saya selama masa konversi ini sering merasa kesal pada saat melihat kondisi nasabah yang sudah lama menunggu antrian lama dan ketika sudah gilirannya ternyata jaringan sedang bermasalah.</i>
Peneliti	Bagaimana tanggapan nasabah selama ini mengenai konversi bank konvensional ke bank syariah?
Dedi	<i>Tanggapan nasabah ada yang menyambut baik adanya konversi bank konvensional ke bank syariah, namun tidak sedikit juga yang mengeluh dengan konversi antar bank ini</i>

DOKUMENTASI PENELITIAN

