

**PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE  
TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)**



Tesis Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Magister Ekonomi Syariah (M.E) pada  
Pascasarjana IAIN Parepare

**TESIS**

*Oleh :*

**SAMARUDDIN**

**NIM: 2020203860102014**

PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

TAHUN 2022

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Samaruddin  
N I M : 2020203860102014  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Tesis : Persepsi ASN Kantor Kemenag Kab. Majene terhadap  
Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dengan penuh kesadaran, tesis ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Tesis ini, sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Jika ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka gelar kademik yang saya peroleh batal demi hukum,

Parepare, 01 Agustus 2022

Mahasiswa,



**SAMARUDDIN**

NIM: 2020203860102014

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Penguji penulisan Tesis saudara Samaruddin, NIM: 2020203860102014, mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare, Program Studi Magister Ekonomi Syariah, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi Tesis yang bersangkutan dengan judul: Persepsi ASN Kantor Kemenag Kab. Majene Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI), memandang bahwa Tesis tersebut memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Ketua : Dr. Hj. Muliati, S.Ag. (.....)

Sekretaris : Dr. H. Suarning, M.Ag. (.....)

Penguji I : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)

Penguji II : Dr. Andi Bahri S.,M.E.,M.Fil.I (.....)

Parepare, 01 Agustus 2022

Diketahui oleh

Direktur Pascasarjana

IAIN Parepare,



*Dr. Hj. Darmawati*  
Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19720703 199803 2 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين والصلاة والسلام  
على اشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله واصحابه اجمعين

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. berkat hidayah, petunjuk, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Magister Ekonomi Syariah” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

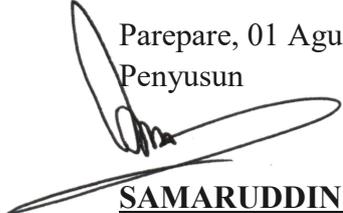
Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orangtua yang senantiasa memberikan do’a tulusnya, tak lupa juga kepada istriku tercinta yang telah mendampingi penulis dengan sangat tulus sehingga penulis memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya sebagaimana mestinya.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan dan akses penulis, naskah Tesis ini dapat terselesaikan pada waktunya, dengan bantuan secara ikhlas dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, refleksi syukur dan terima kasih yang mendalam, patut disampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag., sebagai Rektor IAIN Parepare yang selalu bekerja keras mengelola dan mengembangkan pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd. sebagai Direktur Pasca Sarjana IAIN Parepare yang bekerja keras dalam mengembangkan program pascasarjana IAIN Parepare.
3. Ibu Dr. Hj. Muliati, M.Ag., dan Dr. H. Suarning, M.Ag., masing-masing sebagai Pembimbing I dan II, dengan tulus membimbing, mencerahkan dan mengarahkan penulis dalam melakukan proses penelitian hingga dapat rampung dalam bentuk naskah Tesis ini.

4. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., dan Dr. Andi Bahri S.,M.E.,M.Fil.I., masing-masing sebagai Penguji I dan II yang telah memberikan arahan untuk kesempurnaan isi penelitian ini.
5. Bapak/Ibu dosen Pasca Sarjana Program Studi Ekonomi Syariah yang meluangkan banyak waktu mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Bapak H. Mustapa Tangngali, MA sebagai Ka. Kankemenag kab. Majene, dan Bapak Drs.H. Darmawan M.Pd sebagai Kasubag Tata Usaha Kankemenag Kab. Majene, memberikan kesempatan sebagai ASN menempuh program S2.
7. Saudara dan Saudari Informan dalam penelitian ini.
8. Terkhusus Kedua orang tua penulis, Bapak H. Hamma dan Ibu Hj. Sapi, istri tercinta Herlina, S.Si., S.Pd. yang senantiasa memberikan nasehat serta do'a. Saudara-saudara kandungku serta Putra dan Putriku tercinta Muh. Azmi Azhar, Muh. Adyan Fuzail, Muh. Rafka Alfarizky & Ghina Qalbul Karimah.
9. Kepada semua teman-teman dan kerabat penulis, baik ASN di Kantor Kemenag Kab. Majene khususnya di Sekretariat Urusan Keuangan dan sahabat di Pasca Angkatan 2020 Program Studi Ekonomi Syariah yang telah banyak memotivasi penulis dan memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. menilai segala kebaikan sebagai amal jariah dan melimpahkan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan tesis ini.

Parepare, 01 Agustus 2022  
Penyusun  
  
**SAMARUDDIN**  
NIM: 2020203860102014

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	xi
ABSTRAK .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian yang Relevan .....	12
B. Analisis Teori Subjek .....	16
C. Kerangka Teoritis Penelitian .....	46
1. Kerangka Konseptual .....	46
2. Kerangka Pikir .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	49
B. Paradigma Penelitian.....	49
C. Sumber Data .....	50

D. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	50
E. Instrumen Penelitian .....	51
F. Tahapan Pengumpulan Data .....	51
G. Teknik Pengumpulan Data .....	53
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	54
I. Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Jenis produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene.....	56
B. Persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene .....	69
C. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia.....	91
D. Bagaimana implikasi dari persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia.....	113
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	119
B. Implikasi .....	119
C. Rekomendasi .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

NO. TABEL	JUDUL TABEL	HALAMAN
4.1	Data Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	57
4.2	Data Nasabah BSI	61



## DAFTAR GAMBAR

NO. GAMBAR	JUDUL GAMBAR	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	48



## DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL LAMPIRAN	HALAMAN
1	Izin Melaksanakan Penelitian	126
2	Surat Keterangan Telah Meneliti	127
3	Rekomendasi Penelitian	128
4	Izin Penelitian dari Pemerintah Daerah	129
5	Surat Keterangan Wawancara Penelitian	130
6	Instrumen Penelitian	139
7	Transkrip Wawancara	141
8	Dokumentasi Penelitian	154
9	Biografi Penulis	159

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

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

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	G	ge
ف	fa	F	ef

ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	el
م	mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we
ا	Ha	H	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	Ya	Y	ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	a	a
اِ	<i>Kasrah</i>	i	i
اُ	<i>Dammah</i>	u	u

## 3. Maddah

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

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

#### 4. *Tā' marbū'ah*

Transliterasi untuk *tā' marbū'ah* ada dua, yaitu: *tā' marbū'ah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbū'ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbū'ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbū'ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

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

#### 6. Kata Sandang

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

#### 7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof ( ' ) hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal

kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

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

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

## 9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

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

## 10. Huruf Kapital

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

## **B. DAFTAR SINGKATAN**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah sebagai berikut :

- swt. : *subhānahū wata ‘ālā*  
saw. : *ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam*  
QS .../...: 4 : QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4  
HR : Hadis Riwayat



## ABSTRAK

N a m a : Samaruddin  
N I M : 2020203860102014  
Judul Tesis : Persepsi ASN Kantor Kemenag Kab. Majene terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan melakukan pengkajian mendalam terkait dengan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene, untuk menelaah bagaimana persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene, untuk menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia dan untuk menganalisis implikasi dari persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yakni sebuah pendekatan penelitian yang mencakup studi alamiah di lapangan. Data primer dalam penelitian ini yakni hasil wawancara langsung dengan pihak BSI dan ASN di Kantor Kemenag Majene sedangkan data sekunder diperoleh dari buku dan jurnal penelitian ilmiah yang mendukung. Instrumen penelitian berupa daftar wawancara, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, triangulasi dan diskusi.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Jenis produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene sangat beragam yang terdiri dari produk simpanan, produk pembiayaan dan layanan jasa keuangan perbankan. Produk yang dominan digunakan oleh ASN di Kantor Kemenag Majene adalah tabungan wadiah dan tabungan cicil emas serta layanan ATM dan mobile banking. 2) Persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia positif yang ditunjukkan dengan minat dan kebutuhan yang semakin tinggi terhadap produk dan layanan yang berbasis syariah. 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia diantaranya adalah faktor prinsip syariah, faktor kualitas pelayanan, faktor pemasaran dan faktor pengalaman. 4) Implikasi dari persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia dapat menumbuhkan minat dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, sehingga keberlangsungan BSI ke depan dapat lebih potensial.

Kata Kunci : Persepsi, ASN, Produk dan Layanan, Bank Syariah Indonesia

## ABSTRACT

Name : Samaruddin  
NIM : 2020203860102014  
Title : Perception of ASN of the Ministry of Religion Kab. Majene on Products and Services of Indonesian Islamic Banks (BSI)

---

The purpose of this study was to identify and conduct an in-depth study related to the products and services of the Indonesian Islamic Bank in Majene Regency, to examine how the ASN perceptions of the Majene Ministry of Religion towards the Indonesian Sharia Bank products and services in Majene Regency, to examine the factors that influence the ASN perception of the Ministry of Religion Majene towards Indonesian Islamic Banks and to analyze the implications of the perception of ASN of the Ministry of Religion of Majene on Indonesian Islamic Banks.

The type of this research is descriptive qualitative with a phenomenological approach, which is a research approach that includes natural studies in the field. The primary data in this study resulted from a direct interview with the BSI and ASN at the Majene Ministry of Religion, while the secondary data were got from books and scientific research journals that supported it. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques were data reduction (data reduction), data presentation (data display), drawing conclusions (conclusion) or verification. Testing the validity of the data was carried out with extended observations, triangulation, and discussion.

The results of the study show 1) The products and services of Indonesian Islamic Banks in Majene Regency are very diverse, comprising savings products, financing products and banking financial services. The dominant products used by ASN at the Majene Ministry of Religion are wadiah savings and gold installment savings, ATM and mobile banking services. 2) ASN's perception of the Majene Ministry of Religion towards the products and services of Bank Syariah Indonesia is positive, as shown by the increasing interest and need for sharia-based products and services. 3) The factors that influence the perception of ASN in the Majene Ministry of Religion towards Indonesian Islamic Banks include sharia principles, service quality factors, marketing factors and experience factors. 4) The implication of the perception of the ASN of the Majene Ministry of Religion of Islamic Banks in Indonesia can grow the interest and level of customer confidence in the products and

services of Bank Syariah Indonesia, so that the sustainability of BSI in the future can be more potential.

Keywords: Perception, ASN, Products and Services, Indonesian Islamic Bank

Has been legalized by  
The Head of Language Center



Hj. Nurhamdah



## تجريد البحث

الإسم : ساماروددين  
رقم التسجيل : 4102010683020202  
موضوع الرسالة : تصورات الجهاز المدني للدولة في مكتب ماجني ريجنسي التابع لوزارة الدين تجاه منتجات وخدمات بنك الشريعة الإندونيسي

---

الغرض من هذا البحث هو لتحديد وإجراء دراسات متعمقة تتعلق بمنتجات وخدمات بنك الشريعة الإندونيسية في ماجني ريجنسي، لفحص تصور الجهاز المدني للدولة التابع لوزارة الدين تجاه منتجات وخدمات بنك الشريعة الإندونيسي في ماجني ريجنسي، لفحص العوامل التي تؤثر على تصور الجهاز المدني للدولة التابع لوزارة الدين في ماجني تجاه بنك الشريعة الإندونيسي. ولتحليل الآثار المترتبة على تصور الجهاز المدني للدولة التابع لوزارة الدين في ماجني تجاه بنك الشريعة الإندونيسي.

هذا النوع من البحث نوعي وصفي مع منهج ظاهري، وهي منهج بحث يتضمن دراسات طبيعية في هذا المجال. البيانات الأولية في هذه الدراسة هي نتائج المقابلات المباشرة مع البنك الشريعة الإندونيسي والجهاز المدني للدولة في مكتب وزارة الدين في ماجني. بينما يتم الحصول على البيانات الثانوية من الكتب والمجلات البحثية العلمية التي تدعمها أداة البحث عبارة عن قائمة من المقابلات، مع تقنيات جمع البيانات في شكل مقابلات وملاحظات وتوثيق. تقنيات تحليل البيانات في شكل تقليل البيانات (تقليل البيانات)، عرض البيانات (عرض البيانات)، استخلاص النتائج (الاستنتاج) أو التحقق. تم إجراء اختبار صحة البيانات من خلال الملاحظات الموسعة والتأليف والمناقشة.

تظهر نتائج الدراسة (١) نواع منتجات وخدمات بنك الشريعة الإندونيسي في ماجني ريجنسي متعدد جدا تتكون من منتجات الادخار ومنتجات التمويل والخدمات المالية المصرفية. المنتجات المهيمنة التي يستخدمها الجهاز المدني للدولة في وزارة الأديان في ماجيني هي مدخرات الوديعة ومدخرات الأقساط الذهبية بالإضافة إلى خدمات الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. (٢) يعتبر تصور مكتب الجهاز المدني الحكومي التابع لوزارة الدين ماجيني بشأن منتجات وخدمات بنك الشريعة الإندونيسي إيجابياً كما يتضح من الاهتمام المتزايد والحاجة للمنتجات والخدمات المستندة إلى الشريعة الإسلامية. (٣) العوامل التي تؤثر على تصور الجهاز المدني للدولة التابع لوزارة الدين في ماجني تجاه بنك الشريعة الإندونيسي من بينها مبادئ الشريعة وعوامل جودة الخدمة وعوامل التسويق وعوامل الخبرة. (٤) الآثار المترتبة على تصور الجهاز المدني للدولة التابع لوزارة الدين في ماجني على بنك الشريعة الإندونيسي يمكن أن يعزز اهتمام العملاء ومستوى الثقة تجاه منتجات وخدمات بنك الشريعة الإندونيسي، بحيث يمكن أن تكون استدامة بنك الشريعة الإندونيسي في المستقبل أكثر إمكانات.

الكلمات الرئيسية: تصور، جهاز الدولة المدني، منتجات، البنك الشريعة الإندونيسي.

إتفق عليها :

رئيس مركز اللغة



Hj. Nurhamdah

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan lembaga perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Banyak faktor yang melatarbelakangi munculnya bank-bank Islam yang muncul antara tahun 1960-an dan 1970-an. Di antara faktor yang penting diantaranya adalah (1) upaya neo-Revivalis dalam memahami hukum tentang bunga sebagai riba, (2) adanya kekayaan negara akan minyak yang melimpah, (3) penerimaan terhadap interpretasi tradisional tentang riba untuk dipraktekkan oleh beberapa negara muslim sebagai bentuk kebijaksanaannya.<sup>1</sup> Salah satu faktor yang kuat menjadi dasar yang melatarbelakangi pembentukan sistem perbankan syariah adalah kerangka moralitas dalam pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat. Dalam aspek moral, riba dianggap sebagai sistem yang tidak bermoral, bahkan mengungkung kesejahteraan masyarakat.

Islam memandang bahwa dalam kehidupan dunia ini, hanyalah merupakan bagian kecil dari perjalanan yang lebih panjang, karena setelah melalui perjalanan dunia selanjutnya akan diperhadapkan pada perjalanan akhirat yang lebih kekal. Akan tetapi demikian, perjalanan seseorang di akhirat berbeda-beda, hal tersebut sangat bergantung dari bagaimana seseorang melakukan pekerjaannya di dunia. Nabi Muhammad saw pernah bersabda “dunia adalah ladang akhirat”. Di sinilah tata letak Islam sebagai agama yang berisi pedoman hidup bagi seseorang. Islam berisi petunjuk tentang bagaimana seharusnya seseorang menjalani kehidupan, yang mencakup dua hubungan pokok, *hablun minallah wa hablun minannas*.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis Riba dan Interpretasi Kontemporer*, (Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 14.

<sup>2</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi III*, (Jakarta: RajaGrasindo Persada, 2008), h. 1.

Islam tidak hanya mengajarkan syariat bagaimana berhubungan dengan Sang Pencipta, akan tetapi juga mengatur bagaimana berhubungan dengan sesama ciptaan (*muamalah*), sehingga segala bentuk perbuatan yang melanggar syariat dalam *muamalah* harus dihilangkan. Dengan demikian, maka perubahan tatanan dalam kajian ekonomi yang lebih bermoral diarahkan untuk meredam eksistensi sistem perekonomian yang kapitalis dan tidak manusiawi, salah satunya adalah penggantian sistem riba dengan sistem bagi hasil, hal ini banyak di bahas dalam siklus hidup perbankan.

Industri perbankan memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung perekonomian, meskipun secara umum produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan konvensional dengan perbankan syariah banyak kesamaan, akan tetapi pada hakikatnya kedua bank tersebut memiliki sistem operasional yang berbeda, terkhusus pada persoalan upaya perolehan profitabilitas. Jika perbankan konvensional menggunakan prinsip operasional dengan berlandaskan atas bunga, maka perbankan syariah menggunakan prinsip bagi hasil, sebagaimana dalam syariat Islam.<sup>3</sup>

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga peran dan fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menyediakan layanan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat Islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak jaman Rasulullah Saw. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dan dilakukan sejak jaman Rasulullah Saw. Dengan demikian, fungsi-fungsi utama perbankan modern saat ini, yaitu menerima deposit, menyalurkan dana dan melakukan

---

<sup>3</sup>Onan Marakali Siregar dkk., *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), h. 1.

transfer dana.<sup>4</sup> Fungsi-fungsi itu telah tercermin dalam sistem perbankan saat ini, akan tetapi yang masih menjadi problematika menurut para pakar adalah sistem bunga yang diterapkan dalam perbankan merupakan cerminan yang sama dari sistem riba, sedangkan dalam *fiqh muamalah*, praktik riba adalah hal yang dilarang sehingga harus dihindari.

Dalam *ushul fiqh*, ada kaidah yang menyatakan bahwa “*maa laa yatimm al-wajib illa bihi fa huwa wajib*”, yakni sesuatu yang harus ada untuk menyempurnakan yang wajib, maka ia wajib diadakan. Mencari nafkah (yakni melakukan kegiatan ekonomi) adalah wajib. Dan karena pada jaman modern ini kegiatan perekonomian tidak akan sempurna tanpa adanya lembaga perbankan, lembaga perbankan ini pun wajib diadakan. Dengan demikian, maka kaitan antara Islam dengan perbankan menjadi jelas.<sup>5</sup>

Larangan riba sebagaimana yang termuat dalam Al-Qur'an telah didahului oleh bentuk-bentuk larangan lainnya yang secara moral tidak dapat ditoleransi. Larangan ini tercermin dalam perilaku sosial ekonomi masyarakat Makkah pada masa itu, yang secara luas menimbulkan dampak kerugian yang besar dalam komunitasnya.<sup>6</sup> Perilaku amoral yang nampak dikala itu adalah menghalalkan segala tindakan ekonomi untuk memperoleh keinginan hidup, kondisi ini tercermin dalam QS. An-Nisaa'/4 : 29 berikut ini :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۙ ٢٩

Terjemahnya:

<sup>4</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi III*, (Jakarta: RajaGrasindo Persada, 2008), h. 18.

<sup>5</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi III*, h. 15.

<sup>6</sup>Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis Riba dan Interpretasi Kontemporer*, (Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 28.

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah swt. adalah Maha Penyayang kepadamu.

Berkenaan dengan ayat di atas, menurut Ulama tafsir yang dikutip dalam tafsir Al-Qur'an Kementerian Agama RI dalam ayat tersebut mengandung pengertian yang cukup dalam dan luas, diantaranya adalah 1) agama Islam mengakui keberadaan hak setiap pribadi dan berhak memperoleh perlindungan atas hak tersebut dan tidak dapat diganggu gugat; 2) hak milik pribadi, bahwa setelah memenuhi nisabnya, maka wajib dikeluarkan zakatnya dan kewajiban lainnya untuk kepentingan agama, negara dan kepentingan lainnya yang baik; 3) sekalipun seseorang memiliki harta yang banyak dan orang yang memerlukan zakatnya akan tetapi harta tersebut tidak dapat diambil tanpa seizin pemiliknya. Kemudian ayat tersebut diakhiri dengan penjelasan bahwa Allah Swt. melarang manusia untuk mengambil harta sesamanya dengan cara yang bathil dan membunuh orang lain atau diri sendiri.<sup>7</sup>

Menurut tafsir ayat ekonomi Muhammad Amin Suma, ayat di atas menghimbau bagi setiap orang yang mengimani Al-Qur'an supaya tidak memakan harta apapun yang didapatkan dari upaya yang bathil, terlebih lagi apabila sampai menggunakan kekerasan. Ayat An-Nisa di atas pada dasarnya mengharamkan bagi orang-orang beriman dari kemungkinan melakukan usaha ekonomi untuk memakan dan menikmati hasil usaha dengan cara yang bathil.<sup>8</sup> Perolehan harta yang bathil dalam makna tersebut dapat berarti memperoleh harta dengan cara-

---

<sup>7</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h. 154.

<sup>8</sup>Muhammad Amin Suma, *Tafsir Ayat Ekonomi : Teks, Terjemah dan Tafsir* (Jakarta: AMZAH, 2018), h. 159-160.

cara yang tidak benar berdasarkan ajaran Islam, diantaranya adalah riba, judi, gharar, tadhiz, mencuri dan sebagainya.

Ayat ini juga memberikan suatu term bahwa ajaran Islam menganjurkan bagi setiap Muslim untuk memperoleh harta kekayaan dengan cara yang baik tanpa merusak hak orang lain, maka hendaknya setiap manusia harus memberikan kesejahteraan kepada sesamanya dan menghindari segala hal yang mengungkung dan mencekik mereka sebagaimana praktik riba. Dengan demikian, sebagai buah solusi atas praktik riba, maka Islam mengisyaratkan untuk menggantinya dengan sistem bagi hasil.

Menurut Ali Ash-Shabuni dalam Nainggolan bahwa syariat Islam memandang praktik riba sebagai bagian dari praktik dosa yang besar, dan sangat berbahaya bagi masyarakat dan agama, olehnya itu harus diperangi bersama.<sup>9</sup> Bentuk peperangan disini dapat berupa penggantian sistem perekonomian yang ada dengan menggunakan sistem bagi hasil sesuai dengan prinsip syariah.

Pembagian keuntungan bagi tiap partner harus dilakukan berdasarkan perbandingan persentase tertentu, bukan ditentukan dalam jumlah yang pasti. Menurut para pengikut mazhab Hanafi dan Hanbali, perbandingan persentase keuntungan harus ditentukan dalam kontrak. Penentuan jumlah yang pasti bagi setiap partner tidak dibolehkan, sebab seluruh keuntungan tidak mungkin direalisasikan dengan melampaui jumlah tertentu, yang dapat menyebabkan partner yang lain tidak memperoleh bagian dari keuntungan tersebut.<sup>10</sup> Menurut pendapat pengikut mazhab Syafi'i, pembagian keuntungan tidak perlu ditentukan dalam kontrak, karena setiap partner tidak boleh melakukan penyimpangan antara

---

<sup>9</sup>Basaria Nainggolan, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Depok: Rajawali Pers, 2016), h. 33.

<sup>10</sup>Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis Riba dan Interpretasi Kontemporer*, (Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 110

kontribusi modal yang diberikan dan tingkat ratio keuntungan. Menurut Nawawi, keuntungan dan kerugian harus sesuai dengan proporsi modal yang diberikan, apakah dia turut kerja atau tidak, bagian tersebut harus diberikan dalam porsi yang sama di antara setiap partner.<sup>11</sup> Terlepas dari porsi pembagian keuntungan, dalam ikatan perjanjian kedua pihak sangat bergantung dari kesepakatan awal perjanjian.

Dalam Islam, manifestasi dari keadilan dalam ekonomi adalah adanya sistem *profit and loss sharing*. *Profit and loss sharing* atau pembagian keuntungan dan kerugian adalah suatu sistem yang diperjanjikan oleh dua pihak (pemodal dan penerima modal) yang bertransaksi untuk melakukan suatu aktifitas pekerjaan, yang mana hasil ataupun kerugian dari pekerjaan tersebut dibagi secara adil berdasarkan kesepakatan awal perjanjian. Sistem *profit and loss sharing* inilah yang diadopsi oleh lembaga perbankan syariah saat ini.

Bentuk perhatian Pemerintah terhadap sistem perbankan, maka dibuatlah *dual banking system*. Dalam implementasi *dual banking system*, mengisyaratkan setiap bank konvensional untuk membuka unit-unit syariah. Hingga pada tahun 2021, setiap bank-bank syariah yang tergolong dalam BUMN dimerges menjadi satu, diantaranya adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Saat ini, ketiga bank syariah berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Berdasarkan fenomena di lapangan, salah satu perbankan syariah yang beroperasi di Kabupaten Majene adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). Sejak tahun 2012 silam hingga tahun 2021 saat ini, pihak-pihak ASN di Kantor Kemenag Majene telah banyak terlibat sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia sendiri hadir di Kabupaten Majene menawarkan

---

<sup>11</sup>Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis Riba dan Interpretasi Kontemporer*, (Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 110

berbagai macam produk dan layanan yang dapat diakses oleh nasabah untuk mendukung aktifitas transaksi. Seperti halnya perbankan komersil lainnya, Bank Syariah Indonesia menghadirkan produk pendanaan dan pembiayaan kepada nasabah yang tentunya mengacu pada produk-produk perbankan syariah. Produk pendanaan dalam Bank Syariah Indonesia diwujudkan dalam bentuk simpanan maupun deposito, sedangkan produk pembiayaan diwujudkan dalam bentuk penyaluran dana bantuan modal dalam bentuk pinjaman kepada nasabah.

Layanan Bank Syariah Indonesia juga serupa pada bank-bank lainnya. Untuk mendukung kemudahan nasabah dalam bertransaksi, Bank Syariah Indonesia telah menghadirkan beberapa mesin penarikan tunai dalam bentuk ATM maupun layanan transaksi berbasis online seperti mobile banking. Layanan maupun fitur yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kepada nasabah tentu sangat erat kaitannya dalam membentuk persepsi bagi nasabahnya, sehingga dengan demikian produk maupun layanan yang diberikan harus memenuhi kriteria kenyamanan nasabahnya untuk memperoleh persepsi yang baik.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene menugaskan agen-agen pemasaran untuk mempromosikan produk-produk perbankan syariah kepada para ASN di lingkungan Kantor Kemenag Majene, sehingga dapat dipahami bahwa pemahaman dan persepsi ASN di Kabupaten Majene telah terbentuk sejak 2012. Akan tetapi meskipun demikian, fakta di lapangan belum menunjukkan peningkatan persepsi dan minat ASN terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) secara kolektif. Multi persepsi ASN terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) masih menjadi temuan, dan tentu hal ini menjadi penghambat atas eksistensi dan *sustainability* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Majene. Problematika yang serupa tidak hanya ditemukan dalam persepsi ASN di

lingkungan Kantor Kemenag Majene semata, akan tetapi beberapa kelompok masyarakat di daerah lain pun demikian.

Berdasarkan kajian literatur dari penelitian terdahulu, sikap masyarakat terhadap bunga dan bagi hasil yang beragam, sebagian masyarakat tetap menerima bunga, sebagian menerima sistem bagi hasil dengan tetap menerima bunga, dan sebagian lagi menolak bunga, sehingga dari berbagai sikap ini memberikan nuansa yang cukup menarik sebagai gambaran tentang persepsi Aparatur Sipil Negara dalam menyikapi perbankan syariah.<sup>12</sup>

Terjadinya perbedaan bentuk persepsi antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya terjadi tentu didasari atas faktor-faktor yang mempengaruhi, salah satunya bisa disebabkan oleh faktor minat. Selain itu, problematika ini juga dipelopori oleh hal lainnya seperti eksistensi perbankan di daerah Majene. Eksistensi perbankan berbasis konvensional di Kabupaten Majene yang lebih dulu dikenal dan telah membentuk persepsi dan kenyamanan dari sekian banyaknya nasabah dalam jangka waktu yang lama. Kendatipun sistem perbankan syariah telah hadir dengan tawaran produk dan layanan yang berbasis prinsip-prinsip syariah, akan tetapi hal ini tidak serta merta dengan mudah mengubah persepsi kelompok masyarakat untuk berpaling dari perbankan konvensional dan menjadi nasabah bagi perbankan syariah.

Akses layanan yang dapat mendukung kenyamanan nasabah juga sebenarnya masih terbatas. Di Kabupaten Majene, eksistensi awal Bank Syariah Indonesia (BSI) yang tidak dibarengi dengan keberadaan unit-unit pelayanan seperti kantor operasional belum mampu memberikan ruang yang nyaman bagi nasabah dalam melakukan transaksi. BSI yang hanya mengandalkan agen-agen

---

<sup>12</sup>Imamuddin, Persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, E-ISSN: 2614-8838, h. 79.

pemasaran yang ditugaskan di berbagai wilayah, termasuk di wilayah Kantor Kemenag Majene akan berimplikasi pada kurangnya tingkat kepercayaan nasabah, terlebih lagi jika nasabah mengalami kendala yang berkenaan dengan buku rekening tabungan ataupun berbagai jenis komplain lainnya, membuat sebagian besar nasabah akan mengalami berbagai macam kerumitan.

Selain itu, sosialisasi dan edukasi yang diberikan kepada lapisan masyarakat untuk membuat penyadaran akan pentingnya ekonomi syariah maupun untuk menarik minatnya masih kurang menjadi perhatian yang prioritas. Sedangkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan perbankan syariah di Kabupaten Majene, begitupun dengan prinsip-prinsip yang diterapkan tidak akan membuat stimulus apapun untuk membangun minat masyarakat terlebih lagi persepsi yang sejalan terhadap perbankan syariah.

Pengembangan produk dan layanan perbankan syariah di Kabupaten Majene sudah menjadi suatu hal yang perlu dilakukan, mengingat hal tersebut dapat menjawab problematika yang ditemukan di lapangan. Pihak perbankan syariah perlu mengupayakan stimulus untuk membentuk persepsi yang baik terhadap produk dan layanan pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene. Mengingat persepsi ASN yang masih beragam dan belum menuai titik temu terhadap minatnya dalam menggunakan produk perbankan syariah di Kantor Kemenag Kabupaten Majene. Selanjutnya juga perlu diarahkan untuk memberikan edukasi dan literasi kepada kelompok ASN untuk meningkatkan pemahaman mereka di bidang perbankan syariah. berdasarkan hal ini, maka hal dirasa perlu untuk dikaji lebih mendalam lagi terkait persepsi ASN di Kantor Kemenag Kabupaten Majene terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI).

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah disusun untuk menemukan pokok bahasan dalam penelitian. Penelitian ini berkenaan dengan persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, adapun sub-sub pertanyaan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana jenis produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene ?
2. Bagaimana persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene ?
3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia ?
4. Bagaimana implikasi dari persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengidentifikasi dan melakukan pengkajian mendalam terkait jenis produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene.
- b. Untuk menelaah bagaimana persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene.
- c. Untuk menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia.

- d. Untuk menganalisis implikasi dari persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia.

## 2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi pribadi dalam menambah kajian wawasan keilmuan yang berkaitan dengan persepsi ASN terhadap perbankan syariah. Adapun manfaat lain yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis, diharapkan kepustakaan maupun hasil penelitian ini dapat memberikan rujukan yang bersifat teoritis maupun praktis bagi kalangan akademisi maupun bagi praktisi perbankan syariah.
- b. Manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk evaluasi terhadap peningkatan minat dan membangun persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah, sehingga perbankan syariah diharapkan menjadi wadah utama dalam mensejahterakan perekonomian masyarakat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian yang Relevan

Tinjauan penelitian yang relevan sebagai bahasan yang mendeskripsikan pokok perbedaan dan persamaan yang terdapat dalam dua atau lebih penelitian yang pernah dilakukan berkenaan dengan tema dan pokok bahasan dalam penelitian ini. Adapun penelitian yang relevan diangkat dalam penelitian ini diuraikan sebagaimana deskripsi berikut :

1. Penelitian Imamuddin, dengan judul penelitian “Persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya aparatur sipil negara memiliki persepsi terhadap jasa bank syariah dilihat dari pengetahuan dan sikap karena pelayanan yang diberikan bank syariah dan juga biaya administrasi yang ringan. Faktor persepsi pegawai aparatur negara dalam menggunakan jasa bank baik bank syariah tidak lepas dari budaya organisasi di mana pegawai tersebut bekerja. Utamanya pegawai aparatur sipil negara di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur menggunakan jasa bank konvensional karena telah ada aturan dari atasan dalam penyeragaman rekening dalam penerimaan gaji pegawai.<sup>13</sup>

Perbedaan kedua penelitian secara signifikan dapat ditemukan pada masing-masing tujuan penelitian. Tujuan penelitian oleh Imamuddin ini secara umum adalah untuk mengetahui persepsi Aparatur Sipil Negara memilih menggunakan jasa bank syariah pada pegawai di Kantor Kementerian Agama

---

<sup>13</sup>Imamuddin, Persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, E-ISSN: 2614-8838, h. 79.

Lombok Timur, sedangkan penelitian saat ini tidak hanya dari persepsi ASN yang dimaksud, akan tetapi juga pada faktor yang mempengaruhi persepsi dan implikasi persepsi tersebut. Perbedaan selanjutnya adalah dalam penelitian Imamuddin lebih berfokus pada kajian tentang jasa bank syariah, sedangkan penelitian saat ini lebih meluas, tidak hanya pada jasa layanan perbankan syariah, akan tetapi mengkaji hingga pada keberadaan bank syariah.

Adapun kesamaan penelitian ini yakni pada pokok identifikasi masalah yang ditemukan di lapangan, yang mana kedua penelitian menemukan masalah yang serupa dari Bank Syariah Indonesia. Kesamaan kedua penelitian juga dapat ditemukan pada pokok lembaga keuangan yang dibahas, yakni Bank Syariah Indonesia, sehingga ada kemungkinan kemiripan teori yang digunakan masing-masing penelitian.

2. Penelitian oleh Rasnawati dengan judul “Persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya Aparatur Sipil Negara memiliki persepsi terhadap jasa bank syariah dilihat dari pengetahuan dan sikap karena pelayanan yang diberikan bank syariah dan juga biaya administrasi yang ringan. Selain itu, pegawai mengetahui bahwa bank syariah bebas dari riba dan dalam bank syariah terdapat akad-akad yang dikenal dengan bagi hasil sehingga tidak merugikan dan memberatkan pihak yang melakukan akad bahkan dipandang sebagai bagian dari kemaslahatan karena orientasi nilai-nilai keagamaan secara kaffah. Faktor persepsi pegawai aparatur negara dalam menggunakan jasa bank baik bank syariah tidak lepas dari budaya organisasi di mana pegawai tersebut bekerja. Utamanya Aparatur Sipil Negara di Kantor

Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan jasa bank konvensional karena telah ada aturan dari atasan dalam penyeragaman rekening dalam penerimaan gaji pegawai, tetapi setelah mendapat gaji mereka ditransfer ke rekening bank syariah.<sup>14</sup>

Perbedaan yang cukup signifikan dapat ditemukan dari masing-masing subjek penelitian yang dikaji. Penelitian oleh Rasnawati mengkaji persepsi ASN di Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan sedangkan penelitian saat ini mengkaji persepsi ASN di Kementerian Agama Kab. Mejene. Perbedaan subjek penelitian bisa berimplikasi pada persepsi bentuk persepsi yang dikeluarkan terhadap Bank Syariah Indonesia. Selanjutnya letak perbedaan dari dua penelitian yakni ada dasar teori dan indikator yang digunakan masing-masing penelitian.

Kesamaan kedua penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Secara garis besar, kedua penelitian berfokus pada bentuk persepsi ASN terhadap keberadaan Bank Syariah Indonesia di lingkup kerja Kementerian Agama sehingga basis teori yang digunakan oleh kedua penelitian kemungkinan besar akan mengalami kemiripan. Selanjutnya, metode penelitian yang digunakan oleh kedua penelitian sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis kualitatif.

3. Penelitian Isfi Sholihah dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat tentang Perbankan Syariah di Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur”. Hasil penelitian bahwa secara bersama-sama terdapat hubungan signifikan dan positif antara variabel pendidikan, usia dan pelayanan terhadap persepsi masyarakat umum tentang perbankan syariah

---

<sup>14</sup>Rasnawati, “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)”. *Tesis* (Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), h. xviii.

di Kecamatan Selong. Dari ketiga variabel bebas, terlihat bahwa variabel pelayanan merupakan variabel utama yang memberikan kontribusi paling besar dalam hubungannya dengan hasil persepsi masyarakat tentang perbankan syariah di Kecamatan Selong.<sup>15</sup>

Perbedaan kedua penelitian secara signifikan dapat ditemukan pada metode penelitian yang masing-masing digunakan oleh peneliti. Penelitian Isfi Sholihah menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, sehingga bentuk-bentuk analisis dan penarikan data yang digunakan oleh keduanya pun berbeda, begitupun bentuk kesimpulan yang sama-sama ditarik oleh kedua penelitian ini.

Kesamaan yang ditunjukkan dari kedua penelitian ini dapat ditemukan pada objek kajian dalam penelitian, yakni terfokus pada persepsi individu terhadap perbankan syariah. Meskipun penelitian Isfi Sholihah lebih berfokus pada persepsi masyarakat secara umum dan penelitian saat ini hanya pada ASN di lingkungan Kemenag, akan tetapi pada dasarnya memiliki basis teori persepsi yang sama. Selanjutnya kedua penelitian ini juga menunjukkan bentuk rumusan masalah yang sama yakni tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap perbankan syariah.

4. Penelitian Bambang Hermanto dan Syahril, "Persepsi Masyarakat terhadap Perbankan Syariah di Kabupaten Sumenep". Hasil penelitian ini menunjukkan Produk yang ditawarkan oleh Perbankan Syariah ada yang mengadopsi kepada produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan konvensional hanya saja berbeda dalam pelaksanaan serta proses terkait adanya akad yang digunakan. Dalam perbankan syariah pembagian akad didasarkan pada pola tujuan dari

---

<sup>15</sup>Isfi Sholihah, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Tentang Perbankan Syariah di Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur". *Jurnal*, Volume 10, Nomor 1, Juni 2015, h. 69.

pendanaan, pembiayaan, maupun jasa bank lainnya dan terkait sistem yang digunakan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil yang mana lebih meringankan beban nasabah.<sup>16</sup>

Perbedaan penelitian dapat ditemukan pada kedua penelitian terletak pada lokasi yang diteliti. Penelitian oleh Bambang Hermanto dan Syahril meneliti di Kabupaten Sumenep sedangkan penelitian saat ini meneliti di Kantor Kemenag Kabupaten Majene. Perbedaan lokasi tentu akan mempengaruhi perbedaan bentuk persepsi masyarakat yang dimunculkan, sehingga akan memperoleh simpulan yang berbeda-beda pula.

Kesamaan kedua penelitian dapat ditemukan pada metode penelitian yang digunakan dan substansi permasalahan sehingga menimbulkan minat penelitian. Selanjutnya kajian mendasar kedua penelitian ini sama-sama mengkaji bentuk persepsi individu terhadap lembaga keuangan perbankan syariah, sehingga akan ditemukan teori-teori yang serupa.

## **B. Analisis Teoritis Subjek**

### **1. Persepsi**

Persepsi erat kaitannya dengan pengambilan keputusan, persepsi juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perilaku seorang konsumen terhadap sesuatu. Menurut Setiadi, persepsi merupakan serangkaian proses dimana seseorang memilih mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti. Setiap orang memiliki karakteristik yang berbeda dalam menangkap sesuatu, darinya memungkinkan setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda meskipun pada objek yang sama, sebab proses terjadi persepsi terdiri dari tiga unsur, yakni sebagai berikut :

---

<sup>16</sup>Bambang Hermanto dan Syahril, "Persepsi Masyarakat terhadap Perbankan Syariah di Kabupaten Sumenep, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Volume 10, Nomor 1, Maret 2020, h. 90-91.

- a. Persepsi yang selektif
- b. Gangguan yang selektif
- c. Mengingat kembali yang selektif.<sup>17</sup>

Berdasarkan pernyataan ini, yang mana terbentuknya persepsi dari setiap orang dipengaruhi oleh unsur yang berbeda-beda termasuk di dalamnya kapasitas mengingat kembali suatu objek, sehingga merupakan hal yang lumrah ketika persepsi tidak dapat bersifat mutlak dan absolut, akan tetapi memungkinkan dapat bersifat dinamis.

Persepsi merupakan proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan dan diinterpretasikan. Lebih lanjut, berikut pengertian persepsi menurut para pakar :

- a. Menurut Stanton, persepsi merupakan makna yang dipertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu, stimuli (rangsangan) yang diterima seseorang melalui indera.
- b. Menurut Deshpande, Farley dan Webster bahwa persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan.<sup>18</sup>
- c. Menurut Nitisusatro dalam Marakali, persepsi merupakan suatu proses yang timbul diakibatkan oleh keberadaan sensasi. Sensasi sebagai aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan.
- d. Menurut Pareek dalam Marakali bahwa persepsi adalah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi, kepada rangsangan, panca indera atau data.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 13-14.

<sup>18</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi*, h. 92-93.

<sup>19</sup>Onan Marakali Siregar dkk., *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), h. 11.

- e. Menurut Jalauddin Rakhmat dalam Anang, persepsi adalah pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian konsep di atas, dapat dipahami bahwa persepsi merupakan serangkaian proses nalar dari bagaimana stimulus atau rangsangan diterima oleh indera sehingga kemudian stimulus tersebut diseleksi, diorganisasikan atau dipetakan dan diinterpretasikan hingga pada melahirkan sebuah persepsi. Proses-proses persepsi tersebut didasari oleh seberapa kuat seseorang melakukan seleksi, memperoleh gangguan dan mengingat kembali, oleh karenanya timbul asumsi bahwa persepsi sifatnya dinamis dan berbeda, hal ini sangat bergantung pada kemampuan seseorang.

#### **a. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses yang dapat timbul akibat adanya sensasi, dimana pengertian sensasi merujuk pada aktifitas merasakan atau penyebab karena emosi yang menggembirakan. Sensasi didefinisikan sebagai suatu tanggapan yang cepat dari indera penerima terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna dan suara. Dengan adanya itu semua, maka akan timbul persepsi.<sup>21</sup> Menurut Kotler dan Keller, persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, akan tetapi juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.<sup>22</sup> Dalam Setiadi, adapun yang menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi terbagi atas dua kelompok, yakni sebagai berikut :

---

<sup>20</sup>M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 80.

<sup>21</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 92.

<sup>22</sup>M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, h. 80.

## 1) Stimuli Pemasaran

Stimuli pemasaran adalah setiap stimuli atau komunikasi yang didesain khusus dengan tujuan mempengaruhi pihak konsumen. Isi dari stimuli pemasaran dapat berupa produk dan komponen yang dipasarkan seperti kemasan, isi maupun ciri-ciri fisik. Komunikasi yang didesain untuk mempengaruhi konsumen merupakan stimuli tambahan (*secondary stimuli*) untuk mendukung representasi dari suatu produk yang dikenalkan kepada konsumen. Stimuli tambahan dalam komunikasi pemasaran dapat berupa kata-kata, gambar, dan simbol-simbol yang diasosiasikan dengan produk yang dipasarkan seperti harga, toko, tempat produk dan pengaruh *sales*.

Stimuli tambahan dalam pemasaran merupakan hal yang penting untuk menjadikan suatu bisnis tetapi memiliki nilai eksistensial dan persaingan yang tinggi. Konsep pokok dalam stimuli tambahan adalah pengembangan konsep produk. Konsep produk adalah himpunan manfaat produk yang dapat diperoleh konsumen dalam penggunaannya dengan mendefinisikan kepada kelompok konsumen melalui pesan, simbol dan citra. Konsep produk mempresentasikan pengelolaan stimuli sekunder ke dalam posisi produk yang dikoordinasikan dan dikomunikasikan kepada konsumen.

## 2) Stimuli Lingkungan (Sosial dan Budaya)

Stimuli lingkungan merupakan jenis stimuli fisik yang didesain khusus pemasar untuk mempengaruhi keadaan lingkungan. Ada dua faktor kunci yang menentukan stimuli akan dirasakan dan bagaimana stimuli itu dipersepsi, yaitu:

- a) Karakteristik stimulus yang memengaruhi persepsi, karakteristik ini dibagi dalam dua kelompok, yaitu elemen indraawi (*censoryelement*) dan elemen struktural (*structural element*).

- b) Kemampuan konsumen untuk mendeteksi perbedaan dalam suara, cahaya, bau, atau stimuli yang lainnya, ditentukan oleh tingkat ambang batasnya (*threshold level*).<sup>23</sup>

Persepsi sebagai suatu proses berfikir yang timbul dari dalam diri seseorang. Meskipun persepsi ini timbul dari internal individu, akan tetapi persepsi tidak mampu timbul tanpa adanya faktor rangsangan eksternal. Rangsangan-rangsangan eksternal dapat berupa stimuli bagaimana seseorang menerima komunikasi atau karena faktor lingkungan yang kemudian diserap oleh indera hingga membentuk sebuah persepsi dalam benak seseorang. Lebih lanjut, menurut Sobur dalam Marakali dkk., menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi tergolong dalam faktor intern dan faktor ekstern, diantara faktor internal adalah sebagai berikut :

1) Faktor Intern

- a) Kebutuhan psikologis, kebutuhan psikologis seseorang mempengaruhi persepsinya. Kadang-kadang, ada hal yang kelihatan (yang sebenarnya tidak ada), karena kebutuhan psikologis.
- b) Latar Belakang, latar belakang mempengaruhi hal-hal yang dipilih dalam persepsi, orang-orang dengan latar belakang tertentu mencari orang-orang dengan latar belakang yang sama dan mengikuti dimensi tertentu yang serupa dengan mereka.
- c) Pengalaman, pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang-orang, hal-hal, dan gejala-gejala yang mungkin serupa dengan pengalaman pribadinya. Seseorang yang mempunyai pengalaman buruk dalam bekerja

---

<sup>23</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 93-94.

dengan jenis orang tertentu, mungkin akan menyeleksi orang-orang ini untuk jenis persepsi tertentu.

- d) Kepribadian, kepribadian juga mempengaruhi persepsi. Seorang yang *introvert* mungkin akan tertarik kepada orang-orang yang serupa atau sama sekali berbeda. Berbagai faktor dalam kepribadian mempengaruhi seleksi dalam persepsi.
- e) Sikap dan kepercayaan umum, sikap dan kepercayaan umum juga mempengaruhi persepsi
- f) Penerimaan diri, penerimaan diri merupakan sifat penting yang mempengaruhi. Seseorang yang lebih ikhlas menerima kenyataan lebih menyerap sesuatu daripada mereka yang kurang menerima realitas dirinya.<sup>24</sup>

## 2) Faktor Ekstern

Faktor ekstern adalah faktor dari luar yang mempengaruhi persepsi. Faktor ini digunakan objek yang dipersepsikan atas orang atau keadaan, intensitas rangsangan, lingkungan, kekuatan rangsangan akan turut menentukan disadari atau tidaknya rangsangan tersebut.<sup>25</sup>

Faktor-faktor tersebut sangat erat dalam mempengaruhi persepsi seseorang. Faktor internal dan faktor eksternal sangat berkaitan satu sama lain dan saling mempengaruhi, acapkali seseorang memiliki pengalaman yang buruk terhadap sesuatu, akan tetapi bisa jadi intensitas rangsangan yang baik sering ia terima sehingga tidak langsung membentuk persepsi buruk dalam diri seseorang kepada sesuatu, meskipun memiliki pengalaman buruk.

---

<sup>24</sup>Onan Marakali Siregar dkk., *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), h. 15-18.

<sup>25</sup>M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 81.

## b. Proses Terbentuknya Persepsi

Menurut Suyani dalam Marakali, pemahaman terhadap persepsi dan proses yang terkait dalam persepsi sangat penting bagi pemasar dalam mendukung dan membentuk persepsi. Terbentuknya persepsi yang baik dari konsumen akan menguntungkan pihak pemasar atas sebab minat lahir dari persepsi yang baik pula.<sup>26</sup> Sebagaimana dalam penjelasan di atas, persepsi sebagai suatu proses. Dalam Setiadi, persepsi terdiri dari 3 proses, adapun proses tersebut adalah sebagai berikut :<sup>27</sup>

### 1) Seleksi Perseptual

Seleksi perseptual terjadi ketika konsumen menangkap dan memilih stimulus berdasarkan pada *psikologikal set* yang dimiliki. *Psikologikal set*, yaitu 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 ke dalam definisi seleksi adalah:

- a) Perhatian (*attention*)
- b) Persepsi selektif (*selectif perception*)

Perhatian yang dilakukan oleh konsumen dapat terjadi secara sengaja atau tidak sengaja. Perhatian yang dilakukan secara sengaja disebut juga sebagai *voluntary attention* yaitu terjadi ketika konsumen secara aktif mencari informasi yang mempunyai relevansi pribadi, persepsi selektif terjadi ketika konsumen melakukan *voluntary attention*. Ketika konsumen mempunyai

---

<sup>26</sup>Onan Marakali Siregar dkk., *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), h. 122.

<sup>27</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 102-106.

keterlibatan yang tinggi terhadap suatu produk, maka pada saat itu konsumen bisa disebut melakukan proses perhatian selektif (*selectif attention*).

## 2) Organisasi Persepsi

Organisasi persepsi (*perceptual organization*) berarti bahwa konsumen mengelompokkan informasi dari berbagai sumber ke dalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu. Prinsip dasar dari organisasi persepsi ialah penyatuan yang berarti bahwa berbagai stimulus akan dirasakan sebagai suatu yang dikelompokkan secara menyeluruh. Pengorganisasian seperti itu memudahkan untuk memproses informasi dan memberikan pengertian yang terintegrasi terhadap stimulus. Prinsip integrasi persepsi didasarkan pada psikolog Gestalt yang menghipotesiskan bahwa orang-orang mengorganisasikan persepsi untuk membentuk gambaran lengkap dari suatu proyek.

## 3) Interpretasi Persepsi

Proses terakhir dari persepsi adalah memberikan interpretasi atas stimuli yang diterima oleh konsumen. Setiap stimuli yang menarik perhatian konsumen baik disadari atau tidak disadari, akan di-interpretasi oleh konsumen. Dalam proses interpretasi konsumen membuka kembali berbagai informasi dalam memori yang telah tersimpan dalam waktu yang lama (*long term memory*) yang berhubungan dengan stimulus yang diterima.

### c. Implikasi Inferensial Persepsi

Konsumen cenderung untuk membentuk citra terhadap merek toko, dan perusahaan didasarkan pada inferensi mereka yang diperoleh dari stimuli pemasaran dan lingkungan. Citra adalah total persepsi terhadap suatu objek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Sasaran penting dari strategi pemasaran adalah untuk memengaruhi persepsi

terhadap merek, toko, atau perusahaan. Jadi, pemasar harus secara konstan mencoba memengaruhi citra konsumen.<sup>28</sup> Lebih lanjut dalam Setiadi, citra tergolong dari beberapa bentuk, diantaranya adalah sebagai berikut :<sup>29</sup>

#### 1) Citra Merek

Citra merek merepresentasikan keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek itu. Kottler dan Fox mendefinisikan citra sebagai jumlah dari gambaran-gambaran, kesan, dan keyakinan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek. Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek.

Konsumen dengan citra yang positif terhadap suatu merek lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian, oleh karena itu kegunaan utama dari iklan di antaranya untuk membangun citra positif terhadap merek. Manfaat lain yang positif adalah perusahaan bisa mengembangkan lini produk dengan memanfaatkan citra positif yang telah terbentuk terhadap merek produk lama. Hal yang perlu diperhatikan ialah bagaimana mempertahankan dan meningkatkan citra merek yang sudah positif. Jika suatu saat perusahaan ingin mengubah merek produk yang telah lama dan mempunyai citra yang positif, maka perubahan itu harus terlebih dahulu menilai inferensi konsumen atas perubahan yang akan dilakukan.

#### 2) Citra Toko

Konsumen sering mengembangkan citra toko didasarkan pada iklan, kelengkapan di dalam toko, pendapat teman dan kerabat, dan juga pengalaman

---

<sup>28</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 110.

<sup>29</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi*, h. 110-112.

belanja. Citra toko yang ada di benak konsumen akan memengaruhi citra merek. Oleh karena itu, penempatan produk pada rantai toko-toko pengecer merupakan sarana untuk membentuk citra.

### 3) Citra Korporasi

Selain mengembangkan citra terhadap merek dan toko, konsumen juga memerhatikan berbagai informasi mengenai perusahaan atau korporasi, dan bagaimana pengalamannya atas penggunaan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Ketika konsumen mempunyai pengalaman yang baik atas penggunaan berbagai merek produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan, maka konsumen akan mempunyai citra yang positif atas perusahaan tersebut. Pada saat itulah terbentuk apa yang disebut citra korporasi.

Sering kita mendengar bahwa suatu organisasi mempunyai citra yang buruk dan tidak jelas. Mereka berusaha menjawab mengapa citranya buruk dan tidak jelas. Sering kali jawaban mereka tanpa disertai analisis yang benar dan alasan yang jelas di balik buruknya citra. Tentu saja hal ini akan menimbulkan tindakan yang salah. Image adalah realitas. Oleh karena itu, program pengembangan dan perbaikan citra harus didasarkan pada realitas. Jika salah (citra tidak sesuai dengan realitas), dan kinerja kita baik, itu adalah kesalahan kita dalam berkomunikasi.

Jika citra negatif, mungkin salah satunya disebabkan oleh pengalaman buruk konsumen. Dalam hal demikian, terdapat masalah yang berkenaan dengan kualitas teknis atau fungsional. Dalam situasi demikian, jika manajemen menggunakan biro iklan untuk merencanakan kampanye iklan dan menyampaikan pesan seperti perusahaan yaitu berorientasi pelayanan, kesadaran konsumen, modern, atau apa pun isinya, hal itu hanya akan menghasilkan bencana bagi organisasi.

Citra akhirnya akan menjadi baik, ketika konsumen mempunyai pengalaman yang cukup dengan realitas baru. Realitas baru, yaitu bahwa sebenarnya organisasi bekerja lebih efektif dan mempunyai kinerja yang baik.

Berdasarkan penjelasan ini, maka dapat dipahami bahwa persepsi yang timbul dari dalam diri seseorang dapat berimplikasi pada dua bentuk, yakni implikasi positif dan implikasi negatif. Dampak atau implikasi yang ditimbulkan sangat bergantung pada pengalaman seseorang terhadap suatu organisasi sehingga menimbulkan persepsi akan citra organisasi tersebut. Semakin baik, kinerja suatu organisasi, maka citra yang tertanam dari hasil pengalaman seseorang akan baik pula, akan tetapi semakin buruk kinerja suatu organisasi, maka yang tertanam dari hasil pengalaman seseorang akan buruk.

## **2. Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Dalam sistem pemerintahan Indonesia yang berjalan, terdapat sumber daya manusia sebagai penyokong kinerja Pemerintah. Eksistensi Pemerintah pada hakikatnya adalah untuk memberikan pelayanan kepada bangsa, sehingga untuk mendukung pelayanan tersebut, maka Pemerintah membutuhkan seperangkat sumber daya manusia yang bekerja di bawah naungan Pemerintah.

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>30</sup> Oleh karenanya, segala pekerjaan yang dilakukan oleh setiap ASN harus tunduk pada kebijakan yang diatur oleh Pemerintah, sebab ASN merupakan bagian sumber daya manusia dalam Pemerintahan yang menjamin

---

<sup>30</sup>Aziz dan Jufri, *Buku Praktis Implementasi Aparatur Sipil Negara dalam Bidang Kesehatan untuk Pembinaan Karir Jabatan Fungsional Epidemiologi Kesehatan*, (Jakarta: GP Press, 2015), h. 14.

kinerja Pemerintah. Lebih lanjut, berikut pengertian ASN menurut pakar yang dikutip dari jurnal Wuri.

- 1) Menurut A.W. Widjaja pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).
- 2) Musanef berpendapat juga bahwa Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Musanef menambahkan, Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef menjelaskan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manager untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>31</sup>

ASN sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya serta menerapkan prinsip merit (kebijakan dan manajemen ASN yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar dengan tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna kulit, agama, asal usul, jenis kelamin, status pernikahan, umur atau kondisi kecacatan).<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Dicky C. Wuri, Markus Kaunang, dan Neni Kumajas, Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Kinerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 3 No. 3 Tahun 2019, h. 3-4.

<sup>32</sup>Aziz dan Jufri, *Buku Praktis Implementasi Aparatur Sipil Negara dalam Bidang Kesehatan untuk Pembinaan Karir Jabatan Fungsional Epidemiologi Kesehatan*, (Jakarta: GP Press, 2015), h. 14.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa ASN atau Aparatur Sipil Negara merupakan sebuah profesi yang diemban oleh warga Negara Indonesia dengan kualifikasi dan syarat tertentu untuk menduduki jabatan Pemerintahan yang bekerja di bawah naungan instansi Pemerintahan.

#### **a. Dasar Hukum Kepegawaian**

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparat Sipil Negara didefinisikan bahwa Aparat Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan bekerja pada instansi pemerintah. ASN yang berasal dari PNS diangkat secara tetap untuk menduduki jabatan pemerintahan, sedangkan PPPK adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.<sup>33</sup> Sebagai dasar hukum PNS yang sekarang berubah menjadi ASN diatur dengan sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, dan diubah lagi dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- 2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009.
- 4) *International Health Regulation* Tahun 1969 Edisi 3 Tahun 1983.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil

---

<sup>33</sup>Aziz dan Jufri, *Buku Praktis Implementasi Aparatur Sipil Negara dalam Bidang Kesehatan untuk Pembinaan Karir Jabatan Fungsional Epidemiologi Kesehatan*, (Jakarta: GP Press, 2015), h. 21

- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1964 tentang Tenaga Kesehatan.
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom.
- 8) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2000 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
- 9) Peraturan Pemerintah Nomor, 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
- 10) Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2015 tentang Perubahan ke tujuh belas atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Pengaturan Gaji Pegawai Negeri Sipil.
- 11) Keputusan Presiden Nomor 134 Tahun 1999 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara
- 12) Keputusan Presiden Nomor 136 Tahun 1999 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja.
- 13) Departemen sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 147 Tahun 1999.
- 14) Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil.
- 15) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1277/MENKES/SK/ X1/2000 tentang kelompok Jabatan Fungsional Kesehatan, Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 17 /KEP/M.PAN/11/2000 Tahun 2000 tentang Jabatan Fungsional Epidemiologi Kesehatan dan Angka Kreditnya.
- 16) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 725/ Menkes/ SK/V/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Di Bidang Kesehatan.

- 17) SK. Bersama Menkes-Mensos dan Kepala BKN Nomor : 395/ MENKES-KESOS/SKB/V/2001, Nomor : 19 Tahun 2001 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Epidemiolog Kesehatan dan Angka Kreditnya.
- 18) SK. Menkes No. 1116/MENKES/SK /VIII/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Surveilans Epidemio Kesehatan.<sup>34</sup>

### 3. Perbankan Syariah

Perbankan pada dasarnya memiliki tiga peran utama dalam hubungannya dengan pihak lain. Perbankan berperan sebagai lembaga yang menerima tabungan nasabah, menyalurkan pembiayaan kepada nasabah dan menyediakan layanan jasa keuangan kepada nasabah.

Dikutip dalam Ismail, menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam membentuk simpanandan menyelurkannya kemasyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf rakyat banyak, Dua fungsi pokok bank yaitu penghimpunan dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat, oleh karena itu disebut *Financial Intermedeary*.<sup>35</sup>

Menurut A. Abdurrahman dalam ensiklopedia ekonomi keuangan dan perdagangan, bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan, mata uang,

---

<sup>34</sup>Aziz dan Jufri, *Buku Praktis Implementasi Aparatur Sipil Negara dalam Bidang Kesehatan untuk Pembinaan Karir Jabatan Fungsional Epidemiologi Kesehatan*, (Jakarta: GP Press, 2015), h. 17-18.

<sup>35</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi I (Cet. I; Jakarta: Kencana, 2011), h. 30-31.

pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain.<sup>36</sup>

Menurut Sjahdeini, bank berdasarkan prinsip syariah atau bank syariah atau bank Islam, seperti halnya bank konvensional, adalah juga berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi (*intermediary institution*), yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Bedanya hanyalah bahwa bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga atau bebas bunga (*interest free*), tetapi berdasarkan prinsip pembagian keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing principle* atau *PLS principle*). Seperti juga bank konvensional, selain memberikan jasa-jasa atau fasilitas pembiayaan, bank syariah juga memberikan jasa-jasa lain seperti jasa kiriman uang, pembukaan *Letter Of Credit*, jaminan bank, dan jasa-jasa lain yang biasanya diberikan oleh bank konvensional.<sup>37</sup>

Menurut Syahriyah Semaun dan Warda Bachtiar bahwa perbankan syariah mengarahkan agar umat Islam dalam melaksanakan kegiatan muamalah secara Islami, dan terhindar dari praktik riba.<sup>38</sup> Itulah mengapa perbankan syariah sedapatmungkin melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan mengacu pada fatwa DSN-MUI agar memperoleh legitimasi yang kuat mengenai keabsahan operasional yang dijalankan.

---

<sup>36</sup>Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, edisi I (Cet. III; Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 2.

<sup>37</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 36.

<sup>38</sup>Syahriyah Semaun dan Warda Bachtiar, Analisis Perbandingan Penentuan Profit Margin pada Bank Syariah dan Bunga pada Bank Konvensional. *DIKTUM: Jurnal Syariah dan Hukum*, 13(2), 2015, h. 165.

Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain baik dalam hal untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Penentuan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah dengan cara yaitu sebagai berikut:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- e. Adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>39</sup>

Perbankan syariah sebagaimana dalam Marakali di atas adalah lembaga yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip Islami seperti pemberlakuan prinsip bagi hasil baik itu dalam produk pendanaan maupun dalam produk pembiayaan, penggunaan prinsip kerjasama dalam permodalan dalam pembiayaan, prinsip jual beli dengan perincian, prinsip sewa menyewa, dan prinsip pemindahan kepemilikan yang disewa.

Menurut Ghofur, perbankan syariah bertujuan untuk mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan perbankan, finansial, komersial, dan investasi sesuai kaidah syariah. Hal inilah yang membedakan sistem perbankan syariah dengan perbankan konvensional, sebab perbankan konvensional bertujuan untuk pencapaian keuntungan setinggi-tingginya.<sup>40</sup> Dalam perbankan syariah, dana nasabah yang terhimpun dipahami

---

<sup>39</sup>Onan Marakali Siregar dkk., *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), 6-7.

<sup>40</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), h. 34.

sebagai amanah yang harus dijaga, sehingga kegiatan investasi yang dilakukan hanya pada bidang yang dibolehkan dalam syariat Islam atau hanya untuk pembiayaan yang halal saja.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak sebagai perantara dalam mempertemukan antara nasabah surplus dana dengan nasabah defisit dana serta memberikan pelayanan jasa keuangan berdasarkan konsep akad yang diatur dalam *fiqh muamalah* sebagai landasan operasionalnya.

#### **a. Akad Bank Syariah**

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada Al-Quran dan As-sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.<sup>41</sup>

Prinsip-prinsip perbankan syariah selanjutnya terefleksikan dalam bentuk akad-akad perbankan yang diimplementasikan oleh perbankan syariah. implementasi akad perbankan syariah sebagai bentuk upaya penerapan efisiensi dan keadilan tersebut. Berbagai jenis akad yang diterapkan oleh bank syariah dapat dibagi ke dalam enam kelompok pola, yaitu:

- 1) Pola titipan, seperti *wadi'ah yad amanah* dan *wadi'ah yad dhamanah*

---

<sup>41</sup>Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 33.

Dalam Sutanto, *wadi'ah* dikenal dengan istilah titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak kepada pihak lainnya.<sup>42</sup> *Wadi'ah yad amanah* adalah titipan murni dari pihak penitip (*muwaddi'*) yang mempunyai barang/aset kepada pihak penyimpan (*mustawda'*) yang diberi amanah/kepercayaan, baik individu maupun badan hukum, tempat barang yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan, kerugian, keamanan, dan keutuhannya, dan dikembalikan kapan saja penyimpan menghendaki.<sup>43</sup>

Dalam aplikasi perbankan syariah, akad *wadi'ah yad amanah* digunakan dalam produk giro ataupun tabungan. Giro ataupun tabungan dalam perbankan syariah yang menggunakan akad *wadi'ah yad amanah* sifatnya hanya berupa titipan, sehingga nasabah tidak berhak atas pendapatan bagi hasil.

2) Pola pinjaman, seperti *qardh* dan *qardhul hasan*,

Dalam ekonomi Islam, tidak selalu akad digunakan untuk tujuan bisnis, adakalanya digunakan akad untuk tujuan memberikan bantuan kepada pihak yang membutuhkan dengan cara memberikan bantuan kepada mereka tanpa mengharap adanya imbalan sebagaimana dalam akad bisnis, salah satu akad yang berisi tujuan sosial adalah akad *qardh*.

Akad *Qardh* akad salah satu bentuk akad yang lebih mengarah pada hal-hal yang sosial. Qard dipahami sebagai bentuk pinjaman tanpa adanya imbalan dari sisi nasabah kepada perbankan syariah. Dalam aspek teknis, *qardh* adalah akad pemberian pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak. Pengembalian pinjaman

---

<sup>42</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 179.

<sup>43</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 42.

ditentukan dalam jumlah yang sama dalam jangka waktu tertentu.<sup>44</sup> Itulah mengapa akad *qardh* disebut sebagai akad sosial tanpa mengharapkan keuntungan ekonomis.

3) Pola bagi hasil, seperti *mudharabah* dan *musyarakah*

*Mudharabah* merupakan akad bagi hasil ketika pemilik dana/modal (pemodal), biasa disebut *shahibul mal/rabbul mal*, menyediakan modal (100 persen) kepada pengusaha sebagai pengelola, biasa disebut *mudharib*, untuk melakukan aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi di antara mereka menurut kesepakatan yang ditentukan sebelumnya dalam akad (yang besarnya juga dipengaruhi oleh kekuatan pasar).<sup>45</sup>

Pada praktiknya dalam perbankan syariah, akad *mudharabah* lebih banyak digunakan untuk mengcover produk-produk pembiayaan kepada nasabah peminjam dana. *Mudharabah* dinilai lebih adil sebab tidak menggunakan skema suku bunga, melainkan skema bagi hasil.

Akad *mudharabah* hanya dapat disalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada nasabah sebagai pengelola dana untuk suatu tujuan produktif dengan harapan bahwa adanya dana tersebut dapat digunakan oleh nasabah dalam mengembangkan usahanya sehingga adapun dari hasil usaha tersebut akan dibagikan beberapa porsi untuk pihak perbankan syariah.

*Musyarakah* merupakan akad bagi hasil ketika dua atau lebih pengusaha pemilik dana/modal bekerja sama sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha baru atau yang sudah berjalan. Mitra usaha

---

<sup>44</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 215.

<sup>45</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 60.

pemilik modal berhak ikut serta dalam manajemen perusahaan, tetapi itu tidak merupakan keharusan. Para pihak dapat membagi pekerjaan mengelola usaha sesuai kesepakatan dan mereka juga dapat meminta gaji/upah untuk tenaga dan keahlian yang mereka curahkan untuk usaha tersebut.<sup>46</sup>

4) Pola jual beli, seperti *murabahah*, *salam*, dan *istishna*,

*Murabahah* merupakan akad dalam perjanjian jual beli untuk barang tertentu, yaitu penjual menyebut secara jelas barang yang diperjualbelikan kepada calon pembeli, termasuk dalam hal ini adalah harga pokok pembelian barang dan mensyaratkan keuntungan tertentu.<sup>47</sup> Akad *murabahah* lebih menekankan aspek transparansi dari sisi perbankan syariah yang mempraktikkannya, dimana harga pokok maupun keuntungan yang diproyeksikan oleh perbankan syariah dijabarkan secara rinci dalam proses perjanjian awal.

Akad *salam* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan akad *bai'*, sehingga beberapa pakar juga menyebutnya sebagai akad *bai'salam*. Sebab akad *salam* pada dasarnya merupakan akad yang memiliki skema penjualan. Meskipun dikategorikan sebagai akad penjualan, akad *salam* tidak seperti akad *murabahah*, sebab akad *salam* sifatnya tidak secara kontan, artinya dalam akad tersebut antara pembeli dan penjual tidak menyerahkan uang dan barang dalam waktu yang sama, melainkan pembeli mengirimkan uang sementara penjual membuat barangnya dan dikirim di kemudian hari.

---

<sup>46</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 51.

<sup>47</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 181.

Akad *istishna* sedikit berbeda dengan akad *salam*. Akad *istishna* adalah memesan kepada perusahaan untuk memproduksi barang atau komoditas tertentu untuk pembeli/pemesan. *Istishna* merupakan salah satu bentuk jual beli dengan pemesanan yang mirip dengan *salam* yang merupakan bentuk jual beli *forward* kedua yang dibolehkan oleh Syariah.<sup>48</sup>

5) Pola sewa, seperti *ijarah* dan *ijarah wa igtina*

*Ijarah* adalah akad antara bank (*munajjir*) dengan nasabah (*musta'jir*) untuk menyewa suatu barang/objek sewa (*ma'jur*) milik bank dan bank mendapatkan imbalan jasa atas barang yang disewakannya tersebut.<sup>49</sup>

Berdasarkan konsepnya, akad ini merupakan akad sewa menyewa antara penyewa dengan pemilik barang. Dalam lembaga perbankan syariah, akad tersebut digunakan dalam bentuk pembiayaan KPR misalnya, dimana dalam pembiayaan KPR yang terdapat dua akad di dalamnya, yakni bisa menjadi akad sewa menyewa antara nasabah dengan perbankan syariah dan sekaligus dapat menjadi akad jual beli ketika barang sewaan tersebut telah dibeli oleh nasabah.

6) Pola lainnya, seperti *wakalah*, *kafalah*, *hiwalah*, *ujr*, *sharf*, dan *rahn*

- a) *Wakalah* adalah perjanjian pemberian kuasa dari satu pihak kepada pihak yang lain untuk melaksanakan suatu urusan, baik kuasa secara umum maupun kuasa secara khusus.<sup>50</sup>

<sup>48</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 96.

<sup>49</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 200.

<sup>50</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), h. 68.

- b) *Kafalah (guaranty)* adalah jaminan, beban, atau tanggungan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung (*makful*). *Kafalah* dapat juga berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin. Atas jasanya penjamin dapat meminta imbalan tertentu dari orang yang dijamin.
- c) *Hawalah (transfer service)* adalah pengalihan utang/piutang dari Orang yang berhutang/berpiutang kepada orang lain yg wajib menanggungnya atau menerimanya.<sup>51</sup> Dalam Ghofur, *hawalah* adalah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.<sup>52</sup>
- d) *Ujr* adalah adalah reward dalam bentuk uang. Dalam praktik perbankan syariah, *ujr* ini dimaksudkan sebagai bentuk biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang berbentuk imbalan/reward atas kinerja perbankan syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Akad-akad dalam perbankan syariah merupakan acuan dasar operasional perbankan. Dalam menjalani ikatan perjanjian dengan nasabah, perbankan harus memiliki instrumen yang mengikat, sehingga akad bertujuan sebagai pondasi dasar dalam melakukan transaksi dalam perbankan syariah. Dalam aspek teknis, pihak nasabah diberikan kewenangan untuk memilih jenis akad yang diinginkan, misalnya pada produk pendanaan, nasabah berhak untuk memilih tabungan dengan akad *mudharabah* ataupun dengan akad *wadi'ah*. Dalam perbankan syariah, setiap jenis akad yang digunakan memiliki skema yang berbeda antara akad yang satu dengan akad yang lainnya.

---

<sup>51</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 105-107.

<sup>52</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), h. 67.

Perjanjian hanya dapat dijalankan apabila kedua pihak yang terlibat sepakat untuk menjalankan akad tersebut. Akad berisi perjanjian tertulis mengenai skema pembiayaan atau pendanaan, margin atau bagi hasil yang disepakati dan jangka waktu yang diinginkan. Sebagai bukti adanya kesepakatan antara pihak perbankan syariah dengan pihak nasabah, maka isi perjanjian tersebut diberikan tandatangan sebagaimana dalam kontrak perjanjian pada umumnya.

#### **b. Produk Perbankan Syariah**

Perbankan syariah memiliki produk yang dapat ditawarkan untuk menarik minat nasabah. Produk-produk dalam perbankan syariah sama halnya dalam perbankan konvensional yang terdiri dari tiga bagian besar. Sejalan menurut pandangan Muhammad, menurutnya perbankan adalah satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu fungsi pengumpulan dana (*funding*), fungsi penyaluran dana (*lending*), dan pelayanan jasa.<sup>53</sup> Fungsi utama perbankan tersebut dapat pula dikatakan sebagai produk perbankan. Adapun produk-produk dalam perbankan syariah secara garis besar adalah sebagai berikut :

##### 1) Produk Pendanaan

Menurut Karim, dalam penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam perbankan syariah adalah prinsip *wadi'ah* dan prinsip *mudharabah*.<sup>54</sup>

Dalam perbankan, salah satu kegiatan utama dalam operasional adalah adanya produk pendanaan. Pendanaan atau penghimpunan dana merupakan suatu aktifitas penghimpunan dana dari pihak nasabah *surplus* yang disimpan dalam perbankan syariah, baik itu dalam bentuk tabungan, deposito maupun

---

<sup>53</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2000), h. 66.

<sup>54</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi III*, (Jakarta: RajaGrasindo Persada, 2008), h. 107.

dalam bentuk giro. Dalam pendanaan, nasabah berperan sebagai pemodal atau pemilik dana, sehingga pihak perbankan syariah berperan sebagai pengelola dana, hasil dari pengelolaan dana yang dilakukan oleh pihak perbankan akan diberikan porsi bagi hasil kepada pihak nasabah penabung berdasarkan kesepakatan dalam akad.

Produk-produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial ekonomi Islam. Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (riba), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam, terutama *wadiah* (titipan), *qardh* (pinjaman) *mudharabah* (bagi hasil), dan *ijarah*.<sup>55</sup>

## 2) Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan atau produk penyaluran dana merupakan produk yang ditawarkan kepada nasabah peminjam (*defisit*) dana. Pembiayaan merupakan suatu bentuk realisasi dari pengelolaan dana yang dilakukan oleh pihak perbankan. Nasabah peminjam dana akan dibebankan persentase nisbah bagi hasil yang harus dibayar kepada pihak perbankan sebagai balas jasa atas dana yang dipinjamnya.

Menurut Karim, dalam menyalurkan dananya kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah dikategorikan dalam empat perbedaan yakni sebagai berikut :

### a) Pembiayaan dengan prinsip jual beli

---

<sup>55</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 112.

- b) Pembiayaan dengan prinsip sewa
- c) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
- d) Pembiayaan dengan akad pelengkap.<sup>56</sup>

Produk-produk pembiayaan bank syariah, khususnya pada bentuk pertama, ditujukan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sektor riil dengan tujuan produktif dalam bentuk investasi bersama (*investment financing*) yang dilakukan bersama mitra usaha (kreditor) menggunakan pola bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*) dan dalam bentuk investasi sendiri (*trade financing*) kepada yang membutuhkan pembiayaan menggunakan pola jual beli (*murabahah*, *salam*, dan *istishna*) dan pola sewa (*ijarah* dan *ijarah muntahiya bittamlik*).<sup>57</sup>

Terdapat berbagai macam produk pembiayaan yang dijalankan oleh perbankan syariah, baik itu pembiayaan untuk membeli komoditas tertentu maupun untuk membiaya usaha nasabah. Dalam pembiayaan yang menggunakan prinsip kerjasama, keuntungan disebut sebagai nisbah bagi hasil yang dinyatakan dalam bentuk persentase bagi hasil. Metode bagi hasil pun terbagi atas dua jenis, yakni *profit sharing* dan *revenue sharing*. Sedangkan dalam pembiayaan yang menggunakan prinsip jual beli, keuntungan disebut sebagai *margin* yang dinyatakan dalam bentuk yang lebih detail di awal perjanjian. Berdasarkan konsepnya, pembiayaan dengan prinsip jual beli terdapat proses tawar menawar di dalamnya, sebagaimana tawar menawar dalam jual beli secara umum.

### 3) Produk Jasa

---

<sup>56</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi III*, (Jakarta: RajaGrasindo Persada, 2008), h. 97.

<sup>57</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 123.

Selain memberikan jasa intermediaries (penghubung) antara nasabah yang membutuhkan dana dengan nasabah yang berkelebihan dana, bank syariah dapat pula memberikan berbagai macam pelayanan jasa kepada nasabah. Pihak perbankan mendapat imbalan berupa sewa atas jasa yang digunakan oleh nasabah.<sup>58</sup>

Produk-produk jasa perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad *tabarru'* yang dimaksudkan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu, bank sebagai penyedia jasa hanya membebani biaya administrasi. Jasa perbankan golongan ini yang bukan termasuk akad *tabarru'* adalah akad *sharf* yang merupakan akad pertukaran uang dengan uang dan *ujr* yang merupakan bagian dari ijarah (sewa) yang dimaksudkan untuk mendapatkan upah (*ujroh*) atau *fee*.<sup>59</sup>

Produk jasa yang lebih aplikatif dapat ditemukan pada layanan tarik tunai mesin ATM. Nasabah pengguna jasa perbankan berhak atas penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perbankan syariah, akan tetapi wajib membayar jasa atas penggunaan fasilitas tersebut, misalnya biaya administrasi untuk transfer antar bank, potongan bulanan rekening tabungan dan sebagainya.

### c. Layanan Perbankan Syariah

Perbankan syariah sering disebut sebagai lembaga keuangan yang menyediakan layanan jasa kepada setiap nasabah untuk mendukung kenyamanan transaksi nasabah. Menurut Tjiptono, istilah *service* dapat diartikan sebagai upaya melakukan sesuatu bagi orang lain. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan

---

<sup>58</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi III*, (Jakarta: RajaGrasindo Persada, 2008), h. 112.

<sup>59</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017), h. 128.

kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).<sup>60</sup>

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi bank syariah, di antaranya sebagai berikut :

- 1) Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*), dan giro (*wadiah*), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.
- 2) Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- 3) Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- 4) Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.<sup>61</sup>

Peran dan fungsi tersebut pada hakikatnya memiliki satu kesatuan dengan makna pelayanan. Sebagai bentuk lembaga yang memiliki peranan dalam melayani nasabahnya, maka perbankan syariah dapat menjadi wadah yang

---

<sup>60</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 3.

<sup>61</sup>Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*(Jakarta: Setia Purna Inves, 2007), h. 14

dibutuhkan oleh setiap nasabah dalam kebutuhan bermacam-macam seperti tabungan/simpanan, investasi maupun layanan jasa keuangan seperti transfer.

Pada prinsipnya layanan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh perbankan dalam menyediakan fasilitas-fasilitas kepada nasabah untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Layanan merupakan bagian dari manajemen pemasaran, sehingga apapun bentuk layanan yang diberikan kepada nasabah, tujuannya adalah untuk menarik minat nasabah tersebut.

Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Tjiptono mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan, yakni sebagai berikut :

- 1) Reliabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- 2) Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh di antaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
- 3) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

- 4) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, *fax*, *websites*, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
- 5) Kesopanan (*Courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell person, teller bank, dan lain-lain).
- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- 8) Keamanan (*Security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

10) Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).<sup>62</sup>

Dimensi-dimensi pokok layanan sebagaimana diuraikan dalam point di atas merupakan semua unsur yang menunjang kinerja layanan, apakah layanan memiliki kualitas yang baik sehingga diminati oleh nasabah atau tidak.

### C. Kerangka Teoritis Penelitian

Kerangka teoritis dibuat berupa skema sederhana yang menggambarkan secara singkat proses pemecahan masalah yang dikemukakan dalam penelitian. Skema sederhana yang dibuat kemudian dijelaskan secukupnya berkenaan dengan mekanisme kerja faktor-faktor yang timbul.<sup>63</sup> Kerangka teoritis dalam penelitian dijabarkan sebagai berikut :

#### 1. Kerangka Konseptual

Penelitian ini mengangkat judul “Persepsi ASN Kantor Kemenag Mejene terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)” dengan uraian konseptual sebagai berikut:

##### a. Persepsi

Menurut Deshpande, Farley dan Webster bahwa persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan.<sup>64</sup> Dengan demikian, persepsi merupakan suatu proses berfikir berdasarkan stimuli-stimuli yang diterima oleh seseorang. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pandangan ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah

---

<sup>62</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 198-201.

<sup>63</sup>Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 140.

<sup>64</sup>Onan Marakali Siregar dkk., *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), h. 11.

Indonesia yang dibentuk dari informasi yang diterimanya, sehingga membentuk suatu cara pandangan atau persepsi.

b. ASN Kantor Kemenag

ASN Kantor Kemenag atau Aparatur Sipil Negara adalah setiap karyawan pemerintahan yang diangkat oleh Pemerintah untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan pemerintahan yang berkantor di Kementerian Agama.

c. Produk

Produk adalah suatu sistem yang diciptakan oleh Bank Syariah Indonesia bagi nasabahnya untuk dipilih dan digunakan dalam mendukung transaksi. Produk dalam perbankan syariah terdiri atas 3 bentuk, yakni produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk layanan jasa keuangan.

d. Layanan

Layanan merupakan suatu bentuk kegiatan dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang berhubungan dengan perbankan.

Layanan dalam perbankan yang dimaksud dalam penelitian meliputi sebagai bentuk akses yang dapat digunakan oleh nasabah dalam bertransaksi seperti layanan *mobile banking*, layanan mesin ATM, dan layanan lainnya yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia.

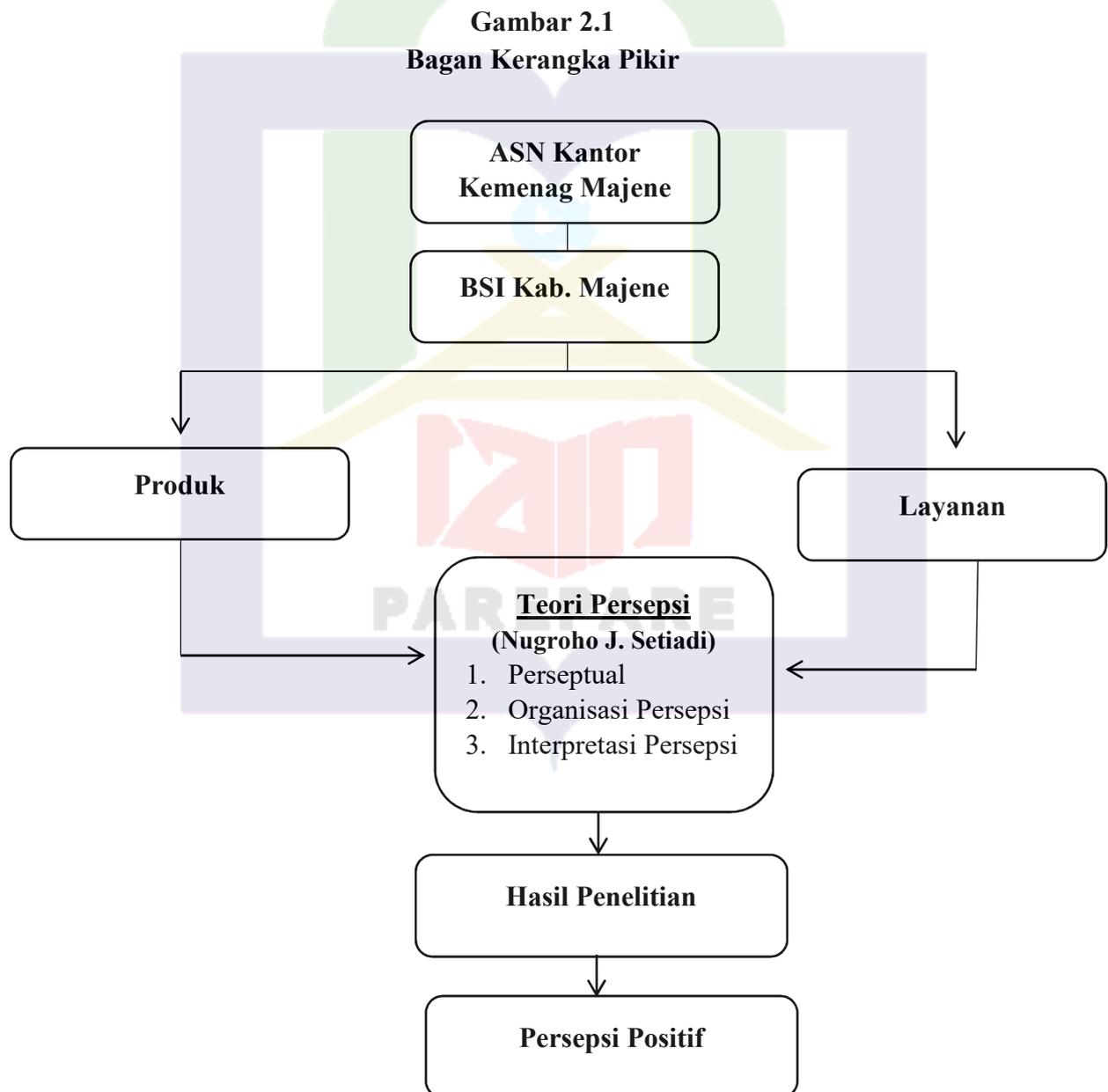
e. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu jenis perbankan syariah yang berada di bawah naungan Badan Usaha Miliki Negara (BUMN). Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah kesatuan perbankan syariah yang terdiri dari beberapa perbankan syariah yang sebelumnya dimerger, kehadiran BSI

adalah untuk mendukung aktifitas perekonomian masyarakat yang berbasis prinsip syariah.

## 2. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan bagian dari konsep pemikiran dari peneliti yang digambarkan dalam bentuk bagan. Kerangka pikir berisi alur penelitian yang berkenaan dengan pokok masalah dalam penelitian. Adapun bagan kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan corak penelitian *field research* atau penelitian lapangan. Penelitian kualitatif untuk mengungkap gejala holistik-kontekstual menjadi pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan. Ciri penelitian ini mewarnai sifat dan bentuk laporannya, karena itu disusun dalam bentuk narasi yang kreatif dan mendalam, menunjukkan ciri naturalistik yang penuh nilai otentik.<sup>65</sup>

Pendekatan penelitian ini juga menggunakan penelitian yang bersifat fenomenologi, yakni sebuah pendekatan penelitian yang mengamati dan menelisik sebuah fenomena alamiah atau realita yang ditemukan di lapangan. Fenomena atau kejadian-kejadian yang menjadi pokok kajian dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan persepsi ASN di Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI).

#### B. Paradigma Penelitian

Paradigma dapat diartikan sebagai keseluruhan konstelasi dari kepercayaan, nilai, teknologi dan sebagai yang dimiliki bersama oleh anggota dari suatu kelompok tertentu. Paradigma juga dipahami sebagai suatu citra dasar di bidang kajian dalam suatu ilmu. Paradigma penelitian berfungsi untuk mengubah permasalahan menjadi permasalahan baru, mengarahkan model penelitian,

---

<sup>65</sup>Sedarwanti dan Syarifuddin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, (Cet. II; Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 200.

memastikan jumlah variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian, dan menentukan alat uji korelasi yang digunakan.<sup>66</sup>

Penelitian ini memiliki konsep dasar tentang bagaimana persepsi ASN di Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diukur dengan 3 bentuk rumusan masalah, diantaranya adalah bentuk persepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan implikasi dari persepsi yang terbangun pada ASN Kantor Kemenag Majene.

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dapat berupa sumber data primer maupun data sekunder, berikut uraiannya :

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>67</sup> Berkenaan dengan penelitian ini, maka sumber data primer yang digunakan adalah hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada pihak ASN Kantor Kemenag Majene.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yang berkenaan dengan penelitian ini adalah data pendukung yang diperoleh peneliti dari hasil bacaan seperti buku, jurnal penelitian relevan, informasi dari pihak-pihak terkait, surat kabar, majalah, internet dan sebagainya.

### D. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini yang berawal dari pemilihan persiapan, pengumpulan data di lapangan, penyusunan penelitian hingga penarikan kesimpulan dan saran

---

<sup>66</sup>Sedarwanti dan Syarifuddin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, (Cet. II; Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 46.

<sup>67</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 376.

setidaknya akan memakan waktu kurang lebih 2 bulan sejak penelitian ini dilakukan.

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah di Kantor Kemenag Kabupaten Majene. Lokasi tersebut merupakan pilihan bagi peneliti, atas pertimbangan bahwa lokasi tersebut terdapat beberapa ASN yang berkantor sehingga pengumpulan informasi dapat dilakukan dengan terstruktur dan sistematis.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Emory dalam Sugiyono mengemukakan bahwa pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial, maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan, daripada melakukan penelitian. Namun demikian, dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian, jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik, semua fenomena ini disebut variabel penelitian.<sup>68</sup> instrumen penelitian adalah berupa daftar wawancara. Penyusunan instrumen penelitian bertolak dari penyusunan variabel-variabel penelitian dan penentuan indikator penelitian. Indikator penelitian ini mengacu kepada sumber teoritis yang telah diuji keabsahannya.

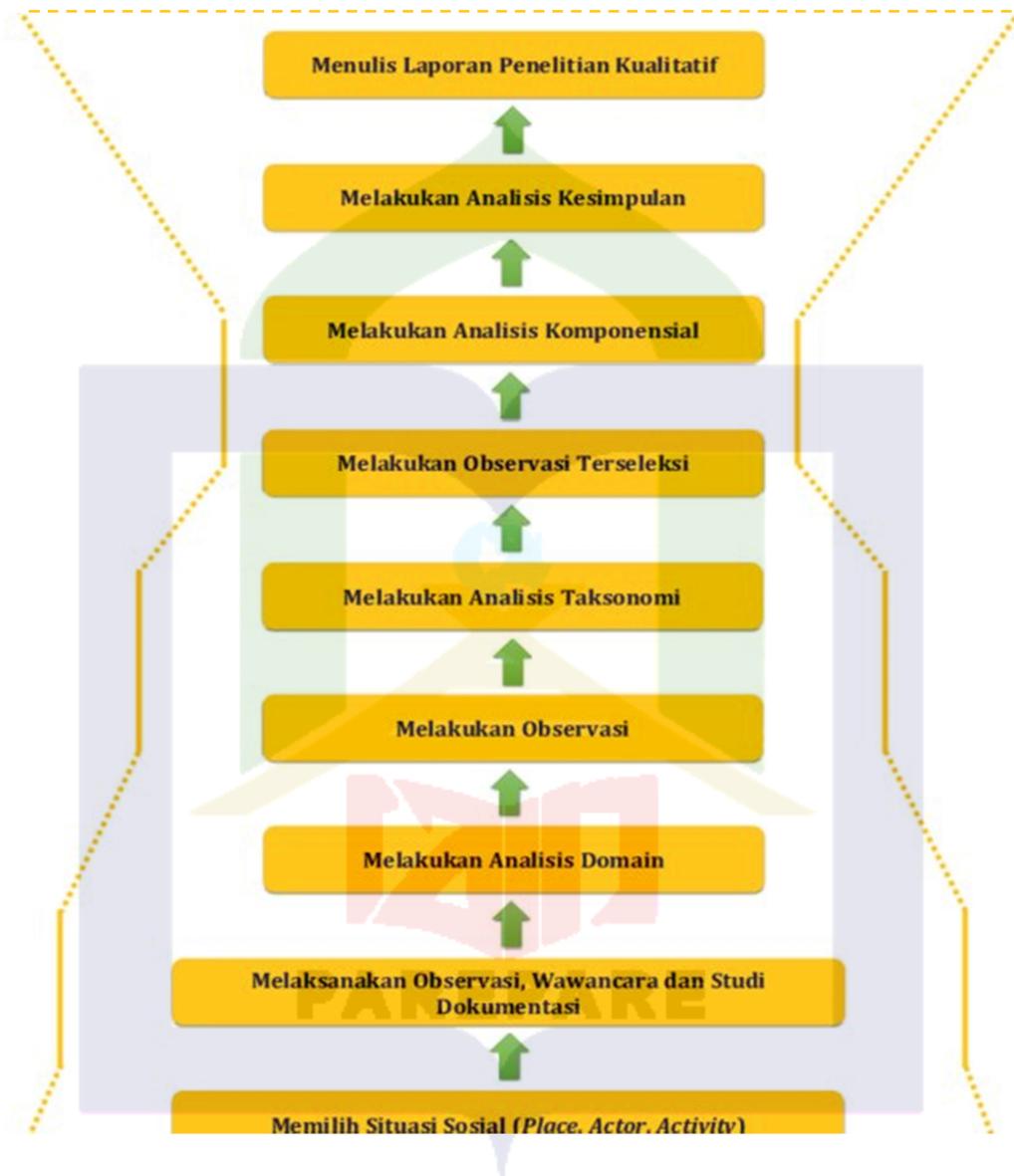
#### **F. Tahapan Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sebagaimana yang disadur dari model Spradley ditunjukkan pada gambar sebagai berikut :

---

<sup>68</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 178.

**Gambar 3.1**  
**Tahapan Penelitian**



*Sumber Data : Metode Penelitian Manajemen: Sugiyono<sup>69</sup>*

<sup>69</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 413.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara.<sup>70</sup> Teknik mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan langsung secara yang berkenaan dengan persepsi ASN Kantor Kemenag Majene. terhadap (Bank Syariah Indonesia (BSI)

### 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara. Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain

---

<sup>70</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 375.

sebelumnya.<sup>71</sup> Proses wawancara mendalam dilakukan kepada ASN Kantor Kemenag Majene sebagai subjek penelitian.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan publik, yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni dapat berupa gambar patung film dan lain-lain.<sup>72</sup> Dengan demikian, peneliti mengumpulkan berbagai macam dokumentasi berupa catatan-catatan historis, pengambilan gambar yang relevan dan dokumen-dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

### H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono bahwa analisis data dilakukan secara interaktif melalui data *reduction*, data *display* dan *verification*.<sup>73</sup> Teknik data model Miles dan Huberman dijabarkan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)
2. Data Display
3. *Conclusion Drawing/Verification*

---

<sup>71</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 31.

<sup>72</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 396.

<sup>73</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, h. 455.

Langkah-langkah di atas merupakan teknis analisis dan olah data dalam penelitian ini. Model Miles dan Huberman sering menjadi kerangka analisis dalam metode penelitian kualitatif, sehingga peneliti merasa perlu menggunakan teknik tersebut. Data-data yang diperoleh dalam tahapan pelaksanaan penelitian dan dikumpulkan dari instrumen penelitian terlebih dahulu akan direduksi atau dikelompokkan dalam sub-sub pembahasan, kemudian disusun dan diinterpretasi serta dihubungkan dengan penelitian-penelitian yang mendukung hingga pada akhirnya akan diperoleh benang merah sebagai kesimpulan dalam penelitian ini.

### **I. Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, akan tetapi bersifat jamak dan tergantung pada konstruksi makna dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, antara lain dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*.<sup>74</sup> Olehnya itu, untuk mendukung keabsahan penelitian ini, maka digunakan metode triangulasi dan analisis mendalam terhadap hasil-hasil penelitian hingga memperoleh data yang diharapkan.

---

<sup>74</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 435.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene

Bank Syariah Indonesia adalah salah bentuk bank yang ada di Indonesia yang berbasis syariah dan merupakan hasil merger diantara beberapa bank pemerintah di Indonesia. Sebagaimana diketahui bersama bahwa Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan dalam bentuk perbankan yang berusaha menjalankan sistem keuangan dan mencerminkan tindakan ekonomi Islam dalam bentuk praktik transaksi yang berlandaskan syariah. dalam menjalankan operasionalnya, Bank Syariah Indonesia diawasi oleh lembaga otoritas di bidang syariat Islam dalam hal ini adalah Majelis Ulama Indonesia (MUI) sehingga Bank Syariah Indonesia hanya dapat beroperasi di atas fatwa-fatwa yang diberikan dari MUI. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia menerapkan jenis produk dan layanan yang tentunya berbasis syariah.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, keberadaan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene ditemukan sudah berjalan beberapa tahun. Seperti halnya perbankan syariah pada umumnya, Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene menghadirkan produk-produk dan layanan yang berstandar syariah. berikut disajikan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene, khususnya di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabuptane Majene yang diperoleh dari hasil penelitian dari karyawan Bank Syariah Indonesia yang bertugas di Kabupaten Majene:

Tabel 4.1

## Data Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

NO	PRODUK SIMPANAN	PRODUK PEMBIAYAAN
1	Tab. Mudharabah	Pembiayaan Mitraguna/Implan
2	Tab. Wadiah	Pembiayaan Oto
3	Tab. Emas	Pembiayaan Pensiun
4	Tab. Investa Cendekia	Pembiayaan Pra Pensiun
5	Tab. Berencana	Gadai Emas/Cicil Emas
6	Tab. Bisnis	Pembiayaan Griya
7	Tab. Wadiah junior	
8	Tab. Haji	

Sumber : Hasil Wawancara Penelitian.<sup>75</sup>

Produk dalam Bank Syariah Indonesia yang ditawarkan di lingkup ASN tersebut juga serupa dengan produk yang ditawarkan di berbagai daerah. Sebagaimana kita ketahui bahwa produk dalam perbankan syariah yang paling umum digunakan adalah produk tabungan, produk pembiayaan dan layanan jasa keuangan. Berdasarkan data pada tabel di atas, bahwa produk tabungan yang diperkenalkan oleh Bank Syariah Indonesia di lingkup ASN Kantor Kemenag Kabupaten Majene terdiri dari produk tabungan syariah dan produk pembiayaan syariah, senada dengan tanggapan informan berikut ini :

Produk yang ditawarkan kepada nasabah diantaranya ada *funding*, ada tabungan wadiah, tabungan mudharabah, tabungan pensiun, tabungan haji, tabungan haji muda untuk anak, tabungan pendidikan, tabungan emas, tabungan bisnis dll. Selain itu, giro dan deposito juga kami tawarkan. Pembiayaan, ada BSI Oto, BSI Griya, FLPP, Mitraguna, Pensiun, Modal

<sup>75</sup>St. Husniati K., CSE/Consumer Sales Eksekutive, Wawancara Penelitian secara Online, pada 5 Mei 2022.

Usaha, KUR, Gadai Emas, Cicil Emas, Hasanah Card, dll. Jasa, ada CMS, Layanan ATM, BSI Mobile dan lain-lain.<sup>76</sup>

Produk tabungan merupakan salah satu jenis produk simpanan yang memiliki variasi yang lebih banyak daripada jenis produk lainnya yang diimplementasikan dengan berbasis syariah, antara lain tabungan wadiah, tabungan mudharabah, tabungan pensiun, tabungan haji, tabungan haji muda untuk anak, tabungan pendidikan, tabungan emas, tabungan bisnis. Kecenderungan bagi pihak Bank Syariah Indonesia mengimplementasikan produk-produk yang banyak bermuatan akad syariah mengindikasikan bahwa Bank Syariah Indonesia lebih berfokus pada hal-hal yang bersifat penunaikan kewajiban syariat.

Selain daripada produk-produk yang telah disebutkan di atas, Bank Syariah Indonesia juga menyediakan layanan kepada nasabahnya untuk mendukung aktivitas nasabah demi kenyamanan transaksi keuangan nasabah. Dalam Bank Syariah Indonesia yang saat ini diamati menunjukkan bahwa jasa layanan yang diberikan kepada nasabah di Kabupaten Majene berupa layanan digital *mobile banking* maupun mesin ATM untuk kepentingan nasabah dalam melakukan transaksi yang sifatnya keuangan, sebagaimana hasil wawancara kepada pihak Bank Syariah Indonesia berikut ini :

Kami biasa menawarkan layanan transaksi berupa *Mobile Banking* yang dilengkapi beberapa fitur unggulan. Salah satunya adalah transaksi penarikan tunai tanpa ATM di mesin ATM BSI yang memudahkan nasabah apabila lupa atau ATM sedang bermasalah tapi tetap bisa melakukan transaksi penarikan di mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM. Salah satu fitur lain dari *Mobile banking* adalah adanya kemudahan transaksi tabungan emas dan gadai emas secara online.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup>Mukti Dewang, Consumer Business Relationship Manajer, Wawancara Penelitian secara Online, pada 28 April 2022

<sup>77</sup>St. Husniati K., CSE/Consumer Sales Eksekutive, Wawancara Penelitian secara Online, pada 5 Mei 2022.

Layanan keuangan pada Bank Syariah Indonesia yang saat ini dihadirkan untuk nasabah di Kabupaten berupa pelayanan transaksi keuangan seperti penarikan tunai melalui mesin anjungan ATM. Selain mesin ATM, Bank Syariah Indonesia juga telah meluncurkan layanan unggulan yang berbasis digital berupa *mobile banking*. Berdasarkan hasil wawancara penelitian, aplikasi *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai melalui mesin ATM meskipun tidak menggunakan kartu debit. Lebih lanjut, berikut hasil penelitian yang diperoleh dari informan selanjutnya :

Layanan transaksi melalui BSI *Mobile, Cash Management System (CMS), Internet banking, BSI Smart, QRIS, Mesin ATM dan mesin CRM (setor tunai)*.<sup>78</sup>

Bank Syariah Indonesia menerapkan transformasi pelayanan kepada nasabahnya mengikuti perkembangan teknologi dan tentunya pelayanan sebagaimana pada bank-bank lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia berupaya memberikan layanan kepada nasabahnya dengan baik, tentunya hal tersebut dilakukan untuk menumbuhkan persepsi yang baik dari setiap nasabah, sebagaimana hasil wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia berikut ini :

Sesuai arahan pihak manajemen kantor pusat dimana BSI merupakan bank digital, maka layanan kami sudah bertransformasi ke arah transaksi digital yg akan lebih memudahkan nasabah untuk bertansaksi tanpa harus datang ke kantor cabang BSI.<sup>79</sup>

Layanan digital merupakan layanan yang berbasis *online* tanpa bertemu langsung dengan pihak Bank Syariah Indonesia. Hingga saat ini, eksistensi Bank Syariah Indonesia di Kantor Kemenag Majene masih menerapkan layanan digital sebagaimana dalam hasil penelitian di atas, hal tersebut adalah jawaban mengapa

---

<sup>78</sup>Mukti Dewang, Consumer Business Relationship Manajer, Wawancara Penelitian secara Online, pada 28 April 2022

<sup>79</sup>Mukti Dewang, Consumer Business Relationship Manajer, Wawancara Penelitian secara Online, pada 28 April 2022

Bank Syariah Indonesia belum membuka kantor layanan sebagaimana pada bank konvensional yang sudah ada.

Apabila ditinjau dari aspek kelengkapan layanan yang diberikan kepada nasabah, Bank Syariah Indonesia sudah menerapkan layanan yang sudah lengkap dan memenuhi perkembangan sistem keuangan berbasis teknologi, tujuannya adalah untuk menjawab semua kebutuhan bertransaksi nasabah-nasabahnya. Akan tetapi meskipun demikian, hal yang mengemuka adalah kurangnya akses layanan seperti kantor cabang di Kabupaten Majene, sehingga hal tersebut masih menjadi tantangan tersendiri bagi nasabah maupun pihak BSI apabila terdapat kendala yang dihadapi oleh nasabah di lapangan. Berikut hasil wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia :

Untuk pelayanan itu sendiri kami usahakan untuk terjun langsung ke nasabah-nasabah atau instansi-instansi untuk memasarkan produk atau menjemput langsung berkas ataupun jika ada kendala di lapangan.<sup>80</sup>

Keberadaan Bank Syariah Indonesia di kantor Kemenag Majene menunjukkan betapa saat ini antara masyarakat dan perbankan sudah bersifat layaknya simbiosis mutualisme yang saling membutuhkan dan memberikan manfaat satu sama lainnya. Kebutuhan masyarakat terhadap perbankan saat ini sudah berada pada tahapan yang urgen dimana perkembangan digital yang sudah merambah pada bidang keuangan yang menuntut semua pengguna agar mampu bertransaksi secara digital, sehingga yang dibutuhkan adalah adanya pihak yang mampu memberikan fasilitas dan sarana tersebut. Atas dasar tersebut, maka lahirlah perbankan syariah berbasis teknologi yang menjadi penopang atas kebutuhan masyarakat.

Implikasinya, sejak keberadaan awal BSI memperkenalkan produk dan layanan kepada ASN di lingkungan Kantor Kemenag Majene hingga saat ini,

---

<sup>80</sup>St. Husniati K., CSE/Consumer Sales Eksecutive, Wawancara Penelitian secara Online, pada 5 Mei 2022.

fakta menunjukkan bahwa sudah ada ASN yang menjadi nasabah pada BSI atas produk dan layanan yang ditawarkan BSI. Berikut data ASN yang menjadi nasabah BSI Majene :

**Tabel 4.2**  
**Data Nasabah BSI**

<b>NO</b>	<b>PRODUK BSI</b>	<b>JUMLAH NASABAH</b>	<b>ALASAN PENGGUNAAN</b>
1	Tabungan wadiah	31 ASN	Tidak ada potongan
2	Tabungan Cicil Emas	5 ASN	Sesuai kebutuhan investasi
3	Pembiayaan Mitraguna/Implan	9 ASN	Sesuai syariah
4	ASN belum menjadi nasabah	35 ASN	-
<b>Total ASN Kantor Kemenag Majene</b>		<b>80 ASN</b>	

Sumber : Data ASN hasil observasi

Berdasarkan data tabel tersebut, menunjukkan produk BSI yang digunakan oleh ASN di Kantor Kemenag Majene diantaranya adalah produk tabungan wadiah yang digunakan oleh 31 ASN, produk tabungan cicil emas yang digunakan oleh 5 ASN dan produk pembiayaan mitraguna/implan yang digunakan oleh 9 ASN, sedangkan sisanya masih terdapat 35 ASN yang belum terdaftar sebagai nasabah BSI Kabupaten Majene. Dengan demikian, dapat diketahui total ASN di lingkungan Kantor Kemenag Majene terdiri dari 80 ASN.

Secara statistik, data kenaikan nasabah BSI di lingkungan Kantor Kemenag Majene dapat dikatakan signifikan, dari yang sebelumnya 0%, saat ini sudah menjadi 60% ASN yang menjadi nasabah BSI terhitung sejak keberadaan awal BSI di Kantor Kemenag Majene. Beberapa alasan yang mendasari minat ASN menjadi nasabah pada BSI diantaranya disebabkan oleh produk tabungan yang tidak terdapat potongan, produk BSI sesuai dengan kebutuhan investasi dan produk pembiayaan yang sesuai dengan syariah.

Berdasarkan hasil kajian di lapangan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia yang lebih eksis bagi ASN Kantor Kemenag Majene adalah produk tabungan biasa, tabungan emas dengan sistem cicil, produk mitra dan layanan ATM maupun *mobile banking*. Diantara produk tersebut yang dominan digunakan oleh ASN penelitian ini adalah produk tabungan dengan sistem wadiah, sebab tidak terdapat potongan biaya-biaya setiap bulannya.

Bagi ASN yang menggunakan produk tabungan investasi, mereka menggunakan produk cicil emas dengan alasan bahwa produk tersebut sangat efektif sebagai alternatif untuk berinvestasi sesuai kebutuhan. Dibuktikan dari hasil wawancara berikut ini :

Saya anggap terkadang uang yang kita peroleh dari penghasilan kurang terarah, olehnya itu saya tertarik untuk mengambil program cicilan emas di BSI ini.<sup>81</sup>

Lebih lanjut dari hasil kajian di lapangan ditemukan bahwa Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene saat ini menerapkan beberapa jenis produk pembiayaan yang dilandasi akad-akad syariah sebagaimana perbankan syariah pada umumnya. Mengamati persepsi ASN di Kantor Kemenag Majene, produk ini sangat ideal menjadi alternatif bagi setiap ASN di Kantor Kemenag sebagai wadah untuk pembiayaan. Atas dasar tersebut sehingga menjadi alasan ASN yang menggunakan produk pembiayaan mitraguna/implan yang ditunjukkan dari hasil wawancara berikut :

Layanan syariah ini yang jelas kami menganggap bahwa itu aman dan cenderung memberikan rasa keadilan, salah satu contohnya misalnya ada produk bagi hasil mudharabah, ada produk kredit yang sifatnya syariah itu memberikan kenyamanan bagi nasabah, dan yang paling penting lagi ketika berbicara masalah syariah pasti ada nilai ibadahnya di dalam.<sup>82</sup>

---

<sup>81</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 7 Mei 2022

<sup>82</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 7 Mei 2022

Berdasarkan konsepnya, perbankan syariah menawarkan produk tabungan dan produk pembiayaan/kredit syariah. Tabungan syariah merupakan salah satu bentuk produk yang disediakan oleh perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan tabungan nasabah. Tabungan memiliki rekening koran, sehingga dalam penarikannya dapat dilakukan kapan saja pada mesin ATM atau melalui penarikan langsung di Teller bank syariah.

Deposito dalam perbankan arahnya lebih kepada hal yang bersifat investasi, sebab margin keuntungan atau bagi hasil ditawarkan oleh perbankan syariah lebih tinggi daripada produk tabungan. Akan tetapi penarikan dananya yang memiliki jangka waktu tertentu, sehingga deposito disebut juga sebagai tabungan berjangka, baik itu dalam jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. Artinya, apabila nasabah hendak menarik dananya, maka hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan berdasarkan kesepakatan, diluar daripada itu, maka nasabah akan dikenakan pinalti/denda.

Produk selanjutnya yang juga merupakan produk pendanaan dalam perbankan adalah produk giro. Dalam implementasinya, perbankan syariah lebih banyak menggunakan akad wadiah pada produk giro. Dengan akad wadiah, maka simpanan nasabah hanya bersifat simpanan murni yang tidak memperoleh imbalan apapun dari pihak perbankan, begitupun pihak nasabah tidak dibebankan biaya simpanan.

Produk tabungan, deposito maupun giro yang diimplementasikan pada BSI pada umumnya hampir sama dengan produk yang ada dalam perbankan konvensional, akan tetapi yang memungkinkan bilamana terdapat kesamaan maka itu hanya akan ditemukan pada skema penentuan harga atau pendapatan.

Perbankan syariah juga menerapkan produk pembiayaan kepada nasabah. Pembiayaan dalam konsepnya merupakan suatu bentuk kegiatan penyaluran dana

kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana untuk kebutuhan permodalan. Sistem pembiayaan syariah yang berlandaskan asas syariah memungkinkan bagi pihak perbankan syariah dan nasabah menjalani hubungan kerjasama atau kemitraan. Jadi, hubungan yang dibangun bukan hanya hubungan investor dengan pengelola dana, melainkan ada hubungan kemitraan.

Adapun layanan yang diberikan kepada nasabah ini lebih dapat menjawab kebutuhan nasabah, sebab sudah terdapat layanan penarikan tunai dalam bentuk mesin ATM maupun *mobile banking*. Hal tersebut menurut nasabah yang diwawancarai lebih dapat memudahkan dalam melakukan transaksi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa produk dan layanan perbankan oleh Bank Syariah Indonesia sudah memadai untuk memfasilitasi kebutuhan nasabah, baik itu dalam hal tabungan, pembiayaan maupun pelayanan jasa keuangan.

Ditinjau dari eksistensi perbankan yang semakin banyak membuka ruang opsional bagi setiap nasabah. Dalam hal ini, merupakan hak mutlak bagi setiap nasabah untuk menggunakan jasa perbankan berdasarkan minat dan keinginannya, hal tersebut menuntut perbankan agar dapat memberikan layanan yang terbaik bagi nasabahnya, tujuannya adalah untuk menarik minat nasabah agar dapat loyal terhadap perbankan yang dimaksud. Dengan demikian, amat penting bagi setiap lembaga keuangan bank untuk memperhatikan nasabahnya.

Bank Syariah Indonesia di kantor Kemenag Majene ini hadir dengan menawarkan produk-produk dan layanan yang berbasis syariat Islam. Perbankan ini mencirikan suatu sistem yang berbeda dengan perbankan umum lainnya, perbankan syariah merapkan produk-produk maupun layanan yang sesuai dengan fatwa DSN-MUI yang melegitimasi kepatuhan perbankan syariah terhadap hukum Islam, sehingga adapun pihak nasabah akan lebih memungkinkan untuk tertarik disebabkan adanya rasa aman dalam bertransaksi sekaligus beribadah.

Bank Syariah Indonesia sebagai manifestasi dari sistem keuangan Islam merupakan hal yang vital dalam menjamin keberlangsungan transaksi-transaksi yang islami. Apabila perbankan syariah mampu menjalankan produk dan layanan sesuai dengan prinsip Islam, maka dapat dipastikan bahwa tujuan ekonomi Islam dapat diwujudkan.

Menurut Chapra dalam Herry Sutanto, bahwa selain memberikan jasa keuangan yang halal bagi komunitas Muslim, perbankan syariah sebagai tujuan khusus dalam sistem keuangan dan perbankan Islam dan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi tercapainya tujuan sosio-ekonomi Islam.<sup>83</sup>

Tujuan sosio-ekonomi Islam disini dipersepsikan sebagai suatu konsep keuangan Islam yang tidak hanya diprioritaskan untuk mencapai tujuan ekonomi berupa pendapatan semata, melainkan terdapat aspek sosial yakni mensejahterakan kelompok-kelompok sosial. Melalui peran perbankan syariah, maka produk-produk yang ditawarkan kepada kelompok masyarakat pada hakikatnya mengandung aspek sosial yakni untuk mensejahterakan masyarakat melalui bantuan permodalan usaha.

Dalam Sutanto, adapun tujuan-tujuan perbankan dan keuangan Islam menurut perspektif Islam diantaranya adalah sebagai berikut :<sup>84</sup>

1. Penghapusan bunga dari semua transaksi keuangan dan pembaruan semua aktivitas bank agar sesuai dengan prinsip Islam.

Upaya penghapusan bunga merupakan suatu langkah konkrit dalam memprogram ulang sistem perekonomian yang tidak pro terhadap kondisi sosial masyarakat. Dalam Islam, bunga dipersepsikan sebagai suatu sistem

---

<sup>83</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 108.

<sup>84</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 109.

yang harus dihilangkan sebab di dalamnya mengungkung pemerataan kesejahteraan kelompok sosial. Sistem bunga hanya membuat segelintir kelompok saja yang merasakan keuntungan, sedangkan di sisi yang lain terdapat kelompok yang semakin sengsara, itulah mengapa sistem bunga dilarang di dalam Islam.

## 2. Distribusi pendapatan dan kekayaan yang wajar

Sistem Islam mengisyaratkan bahwa pendapatan maupun kekayaan yang dimiliki seseorang merupakan hak pribadinya akan tetapi tidak dibenarkan untuk memonopoli kekayaan tersebut. Islam memandang bahwa distribusi pendapatan dan kekayaan merupakan manifestasi dari kepedulian terhadap sesama manusia sekaligus bagian daripada ibadah, olehnya itu setiap Muslim diharapkan dapat mengeluarkan hak-hak orang miskin diantara kekayaannya, baik itu melalui zakat maupun sedekah. Dalam perbankan pun demikian, sebagai lembaga keuangan wajib mengeluarkan zakat dari penghasilan yang diperoleh.

Menurut Hidayat dalam Sutanto, sebagai suatu sistem keuangan berdasarkan syariat Islam, arah dan tujuan didirikannya keuangan Islam adalah untuk mencapai tujuan syariah (*maqasyid syariah*). Secara umum, *maqasyid syariah* adalah tujuan untuk mencapai pendidikan (*tarbiyah*), keadilan (*adalah*), dan kesejahteraan ummat (*maslahatul ummah*). Lebih lanjut, tujuan mengakkan keadilan dapat diwujudkan dengan pengelolaan keuangan yang lebih transparan dalam pelaporan keuangan, adil dalam pembagian keuntungan dengan nasabah dan adil dalam pembebanan setiap biaya jasa.<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 109

### 3. Mencapai kemajuan pembangunan ekonomi

Sistem Islam juga harus mengarahkan progresnya untuk pembangunan ekonomi umat. Melalui distribusi keuangan, perbankan syariah dapat berperan untuk menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dalam hal permodalan usaha. Semakin banyak usaha masyarakat yang berkembang, maka semakin maju pula perekonomian, dengan demikian perbankan syariah harus lebih berfokus pada penyaluran pembiayaan permodalan untuk pembangunan ekonomi umat.

Menurut pandangan Mohd. Masum Billah yang dikutip dalam Juhaya S. Pradja bahwa terdapat *legal maxim* (kaidah fiqiyah) yang merupakan prinsip dasar yang dapat dijadikan acuan dalam membangun transaksi sesuai hukum Islam, terutama apabila terdapat masalah baru yang memerlukan keputusan hukum secara cepat.<sup>86</sup>

Sejalan dengan pandangan tersebut, karena perbankan syariah merupakan manifestasi atau wujud transaksi yang islami maka darinya harus menjalankan basis transaksinya sesuai dengan perintah dalam agama Islam itu sendiri, yang berdasar pada nash atau dalil sahih yang dirujuk dalam Al-Qur'an Al-Kariim, As-Sunnah, Hadis, Qiyas dan Ijma.

Untuk merumuskan suatu hukum sah atau tidaknya transaksi dalam perbankan syariah, maka dapat dilihat dari hukum Islam, apakah terdapat dalil yang melarang atau tidak. Menurut Juhaya Al-Qur'an menggariskan bahwa transaksi hanya sah apabila setiap pihak yang terlibat dalam transaksi memnuhi kewajibannya yang berkaitan dengan konsekuensi sebuah transaksi.<sup>87</sup> Artinya, terdapat garis-garis tertentu dalam Islam yang dapat menjadi acuan bagi para

---

<sup>86</sup>H. Juhaya S. Pradja, *Ekonomi Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2012), h. 96.

<sup>87</sup>H. Juhaya S. Pradja, *Ekonomi Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2012), h. 96

individu yang melakukan transaksi atau dalam hal ini antara BSI dengan pihak nasabah.

Perbankan syariah atau dalam hal ini adalah BSI di Kabupaten Mejene harus memberikan layanan dan menghadirkan produk yang minimal dapat memudahkan nasabah dalam menjalankan transaksi, seperti yang dibahas dalam penelitian ini. BSI dituntut agar dapat mewujudkan nilai “tolong menolong” sebagai perwujudan dari penerapan prinsip bisnis yang Islam. Bahwa keuntungan dalam Islam tidak hanya dipandang yakni apabila mendapat keuntungan materil, melainkan juga memperoleh keuntungan berupa kepuasan nasabah.

Dalam Islam, sangat ditekankan agar bagaimana dalam transaksi yang terjadi setidaknya dapat menolong orang lain dalam koridor kebaikan, sebagaimana dalam QS. Al Maidah/5: 2 sebagai berikut :

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya:

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Menurut tafsir Kementerian Agama bahwa dalam ayat tersebut mengandung makna dimana setiap Mukmin wajib tolong menolong diantara sesama dalam mengerjakan kebajikan dan bertakwa, dan dilarang tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.<sup>88</sup>

Ayat tersebut memberikan perintah kepada kaum Muslim agar senantiasa berbuat tolong menolong dalam mengerjakan kebaikan, artinya kegiatan manapun termasuk dalam hal ini transaksi perbankan, maka didalamnya harus mengandung unsur tolong menolong. Dengan demikian, layanan maupun produk dalam

<sup>88</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (edisi yang disempurnakan)*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h. 352.

perbankan syariah harus memberikan pertolongan pada nasabahnya, di waktu yang sama, seorang nasabah pun dituntut agar memberikan pertolongan bagi pihak perbankan syariah.

Sejalan dengan itu pula, apabila dalam transaksi perbankan telah mengandung nilai “tolong menolong” maka pada saat yang sama pula telah sejalan dengan *maqasyid syariah*, dimana dalam landasan *maqasyid* terdapat satu kaidah bahwa segala sesuatu yang memiliki *mudharat*, maka harus ditinggalkan dengan mengedepankan masalah. Tentu, tolong menolong dalam kebaikan erat hubungannya dengan kaidah *maslahah*. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa BSI yang memberikan layanan kepada nasabah untuk menolong nasabahnya dalam hal mempermudah transaksi, di waktu yang sama telah menjalankan prinsip *maqasyid syariah*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa produk dan layanan perbankan syariah terdiri atas beberapa jenis, diantaranya produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk layanan jasa keuangan. Akan tetapi meskipun memiliki jenis yang berbeda, tetap landasan fundamentalnya adalah kembali kepada syariat Islam yang sesuai dengan *maqasyid syariah*.

#### **B. Persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene**

Pada pembahasan ini, diuraikan hasil temuan fakta di lapangan mengenai persepsi ASN Kantor Kemenag terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia. Basis teori yang dikaji di sini menurut pandangan Nugroho J. Setiadi bahwa persepsi terbangun atas proses-proses yang saling terintegrasi hingga melahirkan suatu hasil berupa tindakan. Penulis menggunakan teori tersebut untuk menganalisis secara mendalam bagaimana persepsi ASN di Kantor Kemenag Majene pada akhirnya muncul.

Persepsi itu sendiri terdiri dari rangkaian proses seleksi-seleksi, pengorganisasian hingga membentuk suatu hasil analisis tersendiri, sampai pada akhirnya seorang individu mengambil tindakan. Karena setiap individu berbeda-beda, maka dalam hal ini setiap individu pun memiliki persepsi yang beragam dan sangat bergantung pada bagaimana individu tersebut menangkap informasi.

Berdasarkan data ASN Kantor Kemenag Majene, ditemukan bahwa masih ada ASN yang belum menjadi nasabah, namun sebagian besarnya sudah menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Tidak menjadi nasabah, tidak berarti menunjukkan bahwa ASN tidak memiliki persepsi yang positif terhadap Bank Syariah Indonesia, olehnya itu perlu dikaji lebih dalam. Berikut disajikan hasil penelitian mengenai bentuk persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene :

### **1. Seleksi Perseptual**

Bank Syariah Indonesia melakukan ekspansi pasar pertama di Kabupaten Majene pertama kali menasar ASN di Kantor Kemenag Kabupaten Majene. Dapat pula dikatakan bahwa yang paling pertama memperoleh informasi mengenai produk dan layanan pada Bank Syariah Indonesia adalah para ASN. Bentuk-bentuk promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kepada ASN tentu sangat erat kaitannya pada target penjualan dalam skala bisnis perbankan, akan tetapi yang lebih penting dari itu ialah bagaimana membentuk persepsi para ASN terlebih dahulu.

Setiap individu membentuk persepsinya terhadap sesuatu melalui beberapa tahapan, tahapan pertama yakni seleksi perseptual. Dalam bidang perbankan, seorang nasabah hanya dapat menjatuhkan pilihannya terhadap produk dan layanan tertentu setelah melalui proses seleksi dan filterisasi informasi. ASN di Kantor Kemenag Majene yang saat ini menjadi nasabah pada Bank Syariah

Indonesia pun demikian, sebelum menjadi nasabah maka mereka mengumpulkan informasi. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hasyim selaku ASN di Kantor Kemenag Majene :

Saya mencari informasi itu, baik di lingkungan teman-teman maupun di lingkungan kantor saya, kemudian saya juga melihat di internet dan ketertarikan saya itu karena kita dilayani oleh bank syariah ini berstandar syariah, itu yang sebenarnya menjadi daya tarik dari pelayanan bank syariah.<sup>89</sup>

Senada dengan pandangan Bapak Darmawan selaku ASN di Kantor Kemenag Majene sekaligus juga sebagai nasabah pada Bank Syariah Indonesia :

Pada hakikatnya saya sering mencari informasi terkait bank syariah itu. Memang kita sejak awal sering mencari bagaimana layanan syariah ini, khususnya kita di Kabupaten Majene untuk bisa mendapatkan layanan bank yang sifatnya syariah, karena terus terang selama ini yang ada di Kabupaten Majene rata-rata konvensional. Jadi kami mencari-cari memang ada awal-awalnya itu pernah ada, tetapi layanannya terbatas. Setelah beberapa tahun terakhir ini, Alhamdulillah kami mendapatkan informasi bahwa ada layanan bank syariah di Kabupaten Majene, meskipun kantor tidak ada di Kabupaten Majene tapi tetap dimungkinkan mendapatkan layanan di Kabupaten Majene.<sup>90</sup>

Lebih lanjut Bapak Sudirman selaku nasabah juga mengemukakan pandangan yang serupa sebagai berikut :

Saya pernah mencari informasi bahkan terlibat langsung karena memang saya juga bagian daripada nasabah disini.<sup>91</sup>

Menentukan pilihan terhadap produk dan layanan dalam perbankan sangat erat kaitannya terhadap bagaimana manfaat yang diperoleh di masa mendatang. Rasa aman dan keadilan yang ditawarkan oleh perbankan yang mengadopsi sistem syariat Islam memberikan suatu dasar kepada nasabah bahwa bertransaksi dengan

---

<sup>89</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>90</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>91</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

perbankan syariah adalah ibadah, sebab di dalamnya terdapat relevansi yang kuat dengan tujuan-tujuan agama sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Darnely berikut ini :

Tentu saja untuk menjadi nasabah kita harus mencari informasi terlebih dahulu apakah pilihan kita ini sudah sesuai dengan harapan kita, apalagi soal yang terkait dengan keuangan. Sebagai Muslim yang menganut keyakinan bahwa dalam Islam itu tentu kita mengharapkan ridho Allah swt. Jadi apakah pilihan kita di BSI ini sudah sesuai dengan kaidah Islam, sunnah-sunnah Rasulullah saw. jadi saya mencari informasinya melalui media elektronik atau internet tentang layanannya, keuntungannya seperti apa dan metode penyalurannya seperti apa. Alhamdulillah menurut saya BSI itu sudah mencerminkan nilai syariah yang sejalan dengan *maqasyid assyariah*.<sup>92</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menurut Ibu Darnely selaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene bahwa BSI merupakan salah perbankan yang betul-betul mencerminkan penerapan nilai-nilai Islam yang sesuai dengan *maqasyid assyariyah*.

Selanjutnya dari hasil kajian lapangan ditemukan fakta bahwa beberapa ASN di Kantor Kemenag Majene optimis terhadap perkembangan BSI di masa mendatang. Ke depan, eskistensi produk dan layanan yang berbasis syariah akan cenderung lebih banyak diminati oleh masyarakat daripada sistem perbankan yang selama ini ada, sebab perbankan syariah hadir bersamaan dengan jaminan kenyamanan dan ibadah, sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

Saya memperhatikan bank syariah ini sangat prospek dan saya melihat setiap tahun ada penambahan nasabah di Majene. Itu mungkin lagi-lagi karena bank syariah ini ada standar syariah, jadi semua mungkin menginginkan aman dan nyaman dalam transaksi ketika kita menjadi seorang nasabah dalam sebuah bank.<sup>93</sup>

---

<sup>92</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>93</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Kebutuhan nasabah terhadap keamanan, kenyamanan dan ibadah bagi membuka peluang yang prospek bagi Bank Syariah Indonesia untuk membentuk persepsi yang baik diantara ASN di Kantor Kemenag Majene. Sebagai masyarakat yang religius dan memperhatikan syariat Islam, maka akan selalu memprioritaskan pilihannya pada hal-hal yang mengandung aspek kemaslahatan bersama.

Bank Syariah Indonesia dengan produk dan layanan yang berbasis syariah menerapkan prinsip bagi hasil. Dengan prinsip bagi hasil yang diterapkan dalam produk perbankan syariah, maka ini sangat berpotensi untuk pemenuhan kemaslahatan bersama sebagaimana yang diharapkan oleh nasabah. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Darwaman :

Kalau perhatian ini, saya menganggap bahwa ketika di Kabupaten Majene ini bisa mendapatkan layanan bank syariah, tentu kami sangat respek bahkan kami sudah menjadi bagian dari salah satu nasabah BSI itu sendiri. Dan Alhamdulillah apabila kita di Kabupaten Majene sudah ada layanan tarik tunai, jadi menurut saya itu sangat luar biasa.<sup>94</sup>

Senada dengan pandangan Bapak Irfan selaku ASN di Kantor Kemenag Majene berikut ini :

Perhatian saya terhadap BSI bahwasanya yang berlabel syariah itu disyariatkan untuk kita khususnya umat Islam bahkan sudah digaungkan oleh para ustadz kita hendaknya kita beralih ke bank syariah.<sup>95</sup>

Menurut hasil wawancara di atas, keberadaan layanan perbankan yang berbasis syariah di Kabupaten Mejene sangat baik, sebab masyarakat pada umumnya dapat menikmati akses layanan perbankan yang sesuai dengan ajaran Islam, terlebih lagi apabila efektifitas layanan dan produk yang dihasilkan mampu menyamai layanan perbankan yang selama ini lebih dahulu beroperasi di

---

<sup>94</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>95</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

Kabupaten Majene. Dengan demikian ada dua aspek yang dapat diperoleh nasabah dalam penggunaan produk dan layanan dalam perbankan syariah, yakni aspek manfaat materil dan aspek moril yang bersumber dari Islam.

Kami sangat merespon terhadap BSI dan berharap kedepannya BSI bisa berkembang lebih baik dan tetap mengedepankan produk dan layanan sesuai dengan syariah.<sup>96</sup>

Meskipun demikian, dari hasil analisis data wawancara penelitian masih ditemukan terdapat kendala antara skema layanan yang diberikan dengan harapan beberapa nasabah di lingkup Kantor ASN Kemenag Majene. Basis skema yang diimplementasikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia adalah mengoptimalkan layanan digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Akan tetapi pada saat yang sama, beberapa nasabah menyarankan agar Bank Syariah Indonesia menghadirkan unit-unit pelayanan berupa kantor atau cabang. Menurut pihak ASN, agar keberadaan kantor tersebut dapat menambah jenis produk dan layanan yang dapat dinikmati oleh nasabah, berikut hasil wawancara

Bapak Sudirman sebagai ASN di Kantor Kemenag Majene :

Sejauh ini kalau dibilang aspek pelayanannya kepada nasabah, perlu juga ada tambahan produknya karena sampai saat ini hanya melayani sebatas ATM saja kepada nasabah, jadi kedepannya harus ada kantor pelayanan di Majene, apakah itu berhubungan dengan menabung atau produk lainnya.<sup>97</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa persepsi beberapa ASN di Kantor Kemenag Kabupaten Majene pada umumnya baik, bahkan beberapa ASN telah bergabung menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Lebih lanjut, berikut hasil wawancara dengan informan :

Pertama, persepsi saya terhadap produk bank syariah yakni saya merasa nyaman dengan produk yang ditawarkan bank syariah ini karena berstandar syariah. Kemudian yang kedua selama menjalin kerjasama

---

<sup>96</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>97</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

dengan bank syariah saya tidak mendapatkan kendala yang bisa dianggap mempersulit segala urusan. Karena saya nasabah jadi saya tahu persis bagaimana pelayanan yang saya terima sampai dengan hari ini.<sup>98</sup>

Persepsi yang baik di lingkup ASN di Kantor Kemenag Majene terbangun atas pengalaman empiris yang dialami selama menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Jenis produk dan layanan perbankan syariah serta perhatian yang diberikan kepada pihak nasabah membangun persepsi yang baik terhadap kinerja Bank Syariah Indonesia, seperti halnya yang dikemukakan oleh informan berikut ini :

Alhamdulillah saya melihat BSI ini sangat perhatian kepada nasabahnya. Salah satu contoh saya terkendala dengan penggunaan kartu debit saya dengan segera mungkin petugas dari bank syariah memberikan layanan. Meskipun belum ada kantor layanan di Majene tapi Alhamdulillah ketika ada keluhan-keluhan dari nasabah cepat diselesaikan.<sup>99</sup>

Karakteristik sistem perbankan syariah mencirikan produk dan layanan yang berbasis syariah, sehingga sistem yang mengandung aspek kepentingan satu pihak saja diminimalisir, dalam arti yang lain diupayakan agar kedua pihak dapat memperoleh kemaslahatan secara adil. Hal tersebut yang mendasari Bapak Hasyim selaku ASN di Kantor Kemenag sehingga tertarik menggunakan produk dan layanan pada Bank Syariah Indonesia. Penerapan akad kerjasama maupun bagi hasil menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah, khususnya nasabah Muslim. Berdasarkan hasil wawancara penelitian, terdapat prinsip keadilan dalam menjalin relasi dengan perbankan syariah, sehingga dengan demikian memupuk rasa aman terhadap transaksi-transaksi yang dilarang oleh agama. Ungkapan di atas senada menurut pandangan Irfan berikut ini :

---

<sup>98</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>99</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

Menurut saya produk yang ditawarkan dalam bank BSI ini bagus karena kita lihat dari backgroundnya syariah sebagaimana kita harapkan bersama yang diisyaratkan dalam agama Islam.<sup>100</sup>

Senada menurut hasil wawancara dengan Ibu Darneli selaku ASN di Kementerian Agama Kabupaten Majene sekaligus sebagai nasabah pada Bank Syariah Indonesia Majene :

Kalau menurut saya karena memang sejak tahun 2018 menjadi nasabah di BSI persepsi saya bahwa BSI ini merupakan suatu usaha perbankan yang mencakup nilai ekonomi syariah yang universal dan inklusif.<sup>101</sup>

Ungkapan di atas juga senada menurut pandangan Bapak Sudirman berikut ini :

Untuk saat ini, produk dan layanan bank syariah ini lumayan bagus, cuman masih butuh kedepannya ada kantor layanan bank syariah sebab disini belum ada, jadi sekiranya akan lebih bagus kalau bank syariah ini sudah ada kantornya di Majene.<sup>102</sup>

Islam mensyariatkan agar setiap Muslim patuh terhadap larangan maupun perintah Allah swt. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa hal yang menarik dalam perbankan syariah adalah adanya jaminan penerapan transaksi yang syariah, lebih lanjut hal ini senada pula dalam pandangan informan berikut ini :

Persepsi kami selaku masyarakat Indonesia tentu kami sangat menganggap positif sebab dengan produk dan layanan BSI ini ada rasa tenang dan aman terhadap layanan yang sifatnya syariah, dan tentu karena syariah maka akan memberikan rasa keadilan pada masing-masing pihak baik bank syariahnya sendiri maupun nasabah. Sekaligus juga dalam proses pelayanan bank syariah ini karena menggunakan syariat Islam dalam layanannya, maka tentu merupakan sebuah bentuk ibadah dalam proses transaksi di dalamnya<sup>103</sup>

<sup>100</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>101</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>102</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>103</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Persepsi yang dikemukakan oleh Bapak Darmawan selaku ASN di Kementerian Agama Kabupaten Majene menanggapi dengan sangat positif. Artinya bahwa eksistensi perbankan syariah yang ada saat ini adalah angin segar bagi tercapainya kegiatan transaksi yang islami yang berimplikasi pada ibadah seorang Muslim. Selain itu pula, rasa aman yang ditunjukkan oleh beberapa nasabah pada perbankan syariah didasari atas jaminan produk dan layanan berbasis syariah yang dilegitimasi oleh otoritas di bidang fatwa, dalam hal ini Majelis Ulama Indonesia (MUI), hampir dapat dikatakan bahwa semua produk dan layanan yang diimplementasikan oleh perbankan syariah sebelumnya melalui filterisasi dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Selanjutnya berikut hasil wawancara dengan Bapak Asmadi selaku ASN di Kantor Kemenag Majene :

Menurut kami produk dan layanan BSI baik, khususnya produk dan layanan syariah yang sudah disepakati oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).<sup>104</sup>

Adanya legalitas hukum dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) berupa fatwa-fatwa yang diberikan kepada pihak perbankan syariah secara tidak langsung menguatkan citra positif bagi perbankan syariah, sebab acuan mendasar bagi masyarakat khususnya Muslim tentu sangat perpijak pada arahan yang disampaikan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Pada gilirannya, Bank Syariah Indonesia menerapkan konsep yang sesuai dengan prinsip ekonomi Islam sehingga menarik perhatian beberapa individu untuk mendalami skema kerja tersebut.

Untuk membangun persepsi terhadap suatu objek, maka langkah pertama adalah menyeleksi berbagai macam informasi yang diterima. Dalam penelitian ini, informasi yang diterima oleh beberapa ASN terkait produk dan layanan perbankan lebih banyak diterima oleh kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh pihak BSI di

---

<sup>104</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

lingkungan kantor Kemenag Majene, sehingga tidak mengherankan apabila informasi yang diterimanya sifatnya lebih ke arah positif. Adapun informasi lainnya yang diterima ASN yakni dari pihak kerabat maupun dengan inisiatif sendiri yakni mencari informasi dari internet. Akan tetapi pada dasarnya dapat dikatakan bahwa informasi-informasi yang diterimanya adalah informasi yang positif.

Lebih dari itu, para ASN di Kantor Kemenag Majene pada dasarnya telah lama mencari layanan perbankan yang berbasis syariat Islam sehingga kedatangan BSI di Kabupaten Majene memang dinantikan. Dari persepsi yang diungkapkan ASN Kantor Kemenag Majene di atas menunjukkan bahwa keputusan ASN yang saat ini lebih cenderung menggunakan produk dan layanan perbankan syariah melalui perbandingan-perbandingan atau seleksi antara perbankan yang satu dengan yang lainnya, sehingga diputuskan bahwa BSI merupakan perbankan syariah yang layak dan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya.

Hal tersebut mencerminkan bahwa teori persepsi muncul dari adanya selektifitas beberapa variabel yang sama dan dibandingkan, sehingga individu mengambil suatu tindakan. Dalam proses seleksi perspektif, seorang nasabah tentu akan membuat beberapa pilihan-pilihan perbandingan. Konsumen yang cukup pragmatis tentu akan mengabaikan unsur-unsur syariat Islam, sebab mereka hanya berorientasi pada keuntungan yang diperolehnya. Berbeda halnya dengan konsumen yang berorientasi pada aspek religiusitas. Konsumen yang mengedepankan aspek ini, cenderung akan memilih tindakan yang sifatnya lebih mengarah pada syariat Islam.

Sama halnya ASN di Kantor Kemenag Majene, hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN lebih memilih transaksi syariah daripada transaksi non-syariah, sehingga menunjukkan betapa sangat dibutuhkan sistem perekonomian

yang islami di tengah-tengah masyarakat saat ini. Meskipun terdapat beberapa pilihan, antara perbankan konvensional dengan perbankan syariah, atau antara perbankan syariah yang satu dengan perbankan syariah lainnya akan tetapi nasabah dari ASN lebih cenderung memilih perbankan syariah.

Pada dasarnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa seleksi perseptual yang dilakukan oleh ASN di Kantor Kemenag Majene yang lebih memilih perbankan syariah telah mencerminkan bahwa kinerja produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene dapat dikatakan baik.

## **2. Organisasi Persepsi**

Pembahasan ini melingkupi organisasi persepsi, artinya bagaimana ASN sebagai subjek penelitian mengelompokkan informasi-informasi terkait produk dan layanan perbankan hingga membentuk sebuah persepsi. Berdasarkan hasil penelitian terhadap ASN di lingkungan Kantor Kementerian Agama Majene menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh mengenai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia yakni melalui promosi yang dilakukan oleh pihak BSI kepada ASN, selain itu juga terdapat beberapa ASN yang berinisiatif mencari informasi baik itu dari teman maupun dari internet. Berikut hasil wawancara dengan informan :

Jadi informasi yang kami peroleh dari promosi karena staff karyawan dari BSI biasa berkunjung ke kantor, jadi biasa kami bincang-bincang kemudian biasa juga kami brosing-brosing di internet mengenai layanan BSI.<sup>105</sup>

Menurut Bapak Mustakim dari hasil wawancara di atas bahwa informasi mengenai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia diperoleh dari tindakan promosi yang dilakukan oleh pihak perbankan kepada ASN di lingkup Kantor Kemenag Majene. Senada menurut pandangan Ibu Darnely berikut ini :

---

<sup>105</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

Sebelum saya mencari informasi di internet, saya mengikuti sosialisasi produk BSI melalui BSM sebelum menjadi BSI. Dari situ saya langsung tertarik, dan untuk meyakinkan saya bahwa saya akan memilih bank ini sebagai bank tempat saya bertransaksi kemudian saya mencarinya di internet.<sup>106</sup>

Masih senada menurut informan di atas, Bapak Hasyim selaku nasabah Bank Syariah Indonesia juga memperoleh informasi terkait produk dan layanan dalam perbankan melalui rekan kerja maupun di internet sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

Saya memperoleh informasi mengenai produk dan layanan bank syariah itu dari teman-teman, kemudian dari internet saya biasa membuka informasi terkait dengan itu supaya memberikan kepastian bagi saya sebelum saya menggunakan produk dan layanan bank syariah Indonesia.<sup>107</sup>

Sejalan dengan pandangan informan berikut ini :

Kami mendapatkan informasi mengenai BSI ini melalui media internet dan juga dari teman-teman yang lebih dulu sudah menjadi nasabah di BSI.<sup>108</sup>

Untuk informasinya saya peroleh melalui teman kantor mengenai produk ini.<sup>109</sup>

Selain itu, terdapat pula informan yang berinisiatif untuk memahami perbankan syariah lebih mendalam dengan menghubungi pihak Bank Syariah Indonesia itu sendiri dengan tujuan untuk memahami produk dan layanan dalam perbankan syariah tersebut. Berikut hasil wawancara dengan Hasyim :

Setelah saya memperoleh informasi mengenai bank syariah, saya komunikasi dengan teman-teman meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan saya menghubungi langsung petugas dari bank syariah Indonesia untuk memastikan seperti apa produk dan layanan yang diberikan oleh bank syariah Indonesia.<sup>110</sup>

---

<sup>106</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>107</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>108</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>109</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>110</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Berdasarkan hasil wawancara di atas, beberapa informan memperoleh informasi dan kemudian mengorganisasikan informasi tersebut untuk memilih produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhannya. Rangkaian proses tersebut merupakan langkah dalam membentuk persepsi dalam pemikiran para ASN. Informasi yang diperoleh dari berbagai wadah yang menyediakan informasi tersebut kemudian ditentukanlah apakah seseorang mau menggunakan produk dan layanan perbankan syariah atau tidak.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh ASN pada akhirnya membuat beberapa ASN memilih untuk menggunakan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene, hal tersebut kemudian ditunjukkan melalui hasil wawancara berikut ini :

Setelah kami mendapatkan informasi terkait produk dan layanan BSI, kami tertarik dan tidak butuh waktu yang lama kami melakukan transaksi dan menjadi nasabah pada pihak BSI.<sup>111</sup>

Selanjutnya bapak Irfan juga memberikan tanggapan yang senada :

Tindakan saya setelah mendengar informasi bahwa ada program cicil emas, saya pribadi merasa terkesan menarik untuk menjadi salah satu member, dalam hal ini saya sudah menjadi member sudah jalan satu tahun.<sup>112</sup>

Apabila ditinjau dari aspek informasi yang diberikan dan kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan syariah, pada dasarnya dapat dikatakan bahwa wajar jika beberapa ASN di Kantor Kemenag tertarik untuk menggunakan produk BSI sebab antara informasi yang diterima dengan kebutuhan pada saat ini terdapat relevansi.

Selanjutnya, hasil wawancara berikut ini pula menggambarkan persepsi yang baik dari ASN dengan berpendapat bahwa produk dan layanan pada Bank

---

<sup>111</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>112</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

Syariah Indonesia dapat diakses dengan mudah, sehingga menjadi dasar mengapa informan tersebut memilih Bank Syariah Indonesia untuk pelayanan transaksi keuangan :

Ya saya menggunakan jasa dan produk di bank syariah Indonesia ini. Saya pernah berinvestasi rumah di Makassar dan menggunakan bank syariah Indonesia. Saya pribadi menganggap bahwa prosedur yang digunakan oleh bank syariah ini cukup mudah untuk nasabah.<sup>113</sup>

Senada dengan tanggapan di atas, informan berikut ini juga sudah menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia, berikut hasil wawancaranya :

Terkait dengan produk dan layanan ini terus terang saya pribadi sudah ikut dalam salah satu produk yakni cicil emas.<sup>114</sup>

Berdasarkan informasi di atas, dapat dipahami bahwa ASN yang saat ini menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia lebih cenderung tertarik terhadap produk cicil emas dan layanan transaksi tunai ATM dan *mobile banking*. Informasi yang disaring dan diorganisasikan pada akhirnya memperoleh kesimpulan bahwa perbankan syariah merupakan solusi sistem keuangan lebih aman dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, sebagaimana hasil wawancara berikut :

Kalau informasi terkait bank syariah itu awal-awalnya kami mendapatkan informasi dari media, kadang kami brosing cari tahu seperti apa ini bank syariah, jadi kami cari dari media online dan setelah itu ternyata ada pihak bank syariah yang kadang berkunjung datang ke Kabupaten Majene dalam hal ini kantor Kementerian Agama akhirnya menjadi teranglah kami dalam memperoleh informasi tersebut bahwa memang bank syariah ini menjadi alternatif di tengah-tengah kepingan yang sifatnya konvensional.<sup>115</sup>

Persepsi yang diungkapkan oleh ASN melalui wawancara di atas pada dasarnya merupakan suatu respon yang positif bagi pihak Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>113</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>114</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>115</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Secara tidak langsung akan menambah minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia, di sisi yang lain memberikan suatu stimulus untuk terus melakukan evaluasi terhadap produk dan layanan serta kebutuhan nasabah.

Persepsi merupakan terbentuk dari adanya informasi yang direkam oleh seseorang yang diperoleh dari panca indera dan bertransformasi menjadi suatu tindakan. Suatu persepsi sebelum ditangkap sebagai bahan untuk dianalisis, maka terlebih dahulu menjadi bahan informasi yang diorganisasikan atau dikelompokkelompokkan dalam pemikiran seseorang. Persepsi yang diorganisasikan tentunya berupa informasi-informasi yang ditangkap oleh seseorang. Berkenaan dengan ini, maka munculnya persepsi ASN Kantor Kementerian Agama Majene berasal dari informasi yang diterima sehingga menjadi bahan untuk dikelompokkan, mana yang tepat dan mana yang tidak tepat.

Dalam Setiadi yang banyak membahas tentang perilaku konsumen, prinsip integrasi persepsi didasarkan pada psikolog Gestalt yang menghipotesiskan bahwa orang-orang mengorganisasikan persepsi untuk membentuk gambaran lengkap dari suatu proyek<sup>116</sup> Berkaitan dengan ini, maka dapat dikatakan bahwa para ASN di Kantor Kemenag Majene mengorganisasikan persepsi melalui pesan atau informasi yang diterimanya dari berbagai sumber untuk kemudian dapat diambil langkah praktis yang didasarkan dengan kebutuhannya.

Langkah riil yang diambil oleh berbagai ASN yang telah memperoleh informasi mengenai produk dan layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yakni menjadi nasabah pada bank tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya, sehingga persepsi hingga

---

<sup>116</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 102-106.

tindakan yang diambil oleh ASN di Kantor Kemenag adalah selain menjadi nasabah, sekaligus sebagai penyambung promosi yang menyampaikan kepada rekan kerja lainnya. Bagi Bank Syariah Indonesia, hal tersebut harus menjadi perhatian yang penting. Dengan demikian, maka dapat dipahami bahwa ASN mengelompokkan informasi-informasi mengenai perbankan dan lebih memilih perbankan syariah.

### **3. Interpretasi Persepsi**

Proses terbentuknya persepsi yang terakhir yakni interpretasi persepsi. Stimulus pemasaran yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kemudian oleh ASN disinkronisasi dengan informasi lainnya yang masih berhubungan dengan produk dan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

Menurut beberapa informan di kalangan ASN Kantor Kemenag Majene, bahwa keberadaan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene memberikan angin yang segar kepada masyarakat yang membutuhkan layanan perbankan yang berbasis syariat Islam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa ASN bahwa masyarakat di Kabupaten Majene merupakan kelompok masyarakat yang saat ini sedang membutuhkan pelayanan yang berbasis syariat Islam, mengingat bahwa masyarakat tersebut cukup religius sehingga mengharapkan setiap transaksi muamalah yang dilakukan selalu berkaitan dengan ibadah, sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

Kalau saat ini berdasarkan analisis kami, terus terang sudah betul bahwa bank syariah ini sudah bisa melayani khususnya kita yang ada di Kabupaten Majene, tetapi barangkali masing dibutuhkan pihak BSI ini untuk lebih gencar dalam proses sosialisasi kepada masyarakat. Karena terus terang saya masih sering mendapatkan keluhan masyarakat

bagaimana agar mereka tetap bisa mendapatkan layanan bank syariah dalam hal perbankan ini.<sup>117</sup>

Senada dengan hasil wawancara berikut ini :

Saya kira BSI ini sangat bagus karena berbasis syariah, jadi itu sekarang yang sedang digalakkan pemerintah yaitu perbankan berbasis syariah sehingga menurut saya memang itu sangat bagus.<sup>118</sup>

Bank Syariah Indonesia merupakan perbankan yang bergerak di bidang keuangan syariah. Produk dan layanan yang ditawarkan BSI kepada nasabah dari hasil penelitian ini sangat sinkron dengan kebutuhan keuangan nasabah, khususnya di Kabupaten Majene, sebab masyarakat yang terkenal dengan religiusnya yang tinggi.

Kalau keberadaan BSI saya rasa cukup bagus dan bahkan cukup penting dan prospek kedepannya itu sangat luas karena kita ini Kabupaten Majene memiliki masyarakat yang cukup religius jadi tentu kalau kita berbicara tentang syariat maka konotasinya adalah agama, maka akan lebih sangat menarik ketika masyarakat kita mengetahui lebih luas.<sup>119</sup>

Meskipun saat ini belum adanya kantor pelayanan secara langsung, akan tetapi produk dan layanan yang ditawarkan untuk sementara dipersepsikan baik oleh beberapa nasabah. Sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

Keberadaan BSI yang ada di Kementerian Agama Majene sangat berpengaruh pada masyarakat, khususnya nasabah bank konvensional yang sangat mungkin untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah, baik di masa sekarang ini atau di masa yang akan datang.<sup>120</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa penambahan minat masyarakat terhadap produk dan layanan Banks Syariah Indonesia mencerminkan bahwa produk dan layanan tersebut mendapat perhatian dalam masyarakat khususnya

---

<sup>117</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>118</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>119</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>120</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

bagi ASN di Kementerian Agama Majene. Senada dengan pandangan informan berikut ini :

Saya melihat bahwa adanya bank syariah Indonesia di Majene ini cukup menjanjikan dan saya melihat ternyata nasabahnya selalu bertambah.<sup>121</sup>

Untuk mendukung eksistensi Bank Syariah Indonesia agar tidak hanya lebih dikenal di lingkungan Kantor Kementerian Agama Majene, maka perlu adanya tindakan yang lebih ekspansif menyentuh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Majene. Optimisme yang tinggi diungkapkan oleh beberapa ASN di Kantor Kemenag bahwa BSI dapat berkembang dengan baik dan pesat apabila dapat dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara idiologi keagamaan, masyarakat Kabupaten Majene dikenal dengan masyarakat yang religius dan memegang teguh prinsip-prinsip syariat Islam, tidak terkecuali pada persoalan yang berhubungan dengan muamalah, hal tersebut memicu masyarakat untuk lebih mawas duri dalam persoalan ini. Keberadaan Bank Syariah Indonesia sebagaimana menurut persepsi ASN sangat berpeluang, itu disebabkan karena kebutuhan masyarakatnya akan ibadah. Masyarakat menyadari betul bahwa muamalah yang sesuai dengan syariat Islam adalah jalan untuk menggapai ridho Allah swt.

Hasil interpertasi persepsi yang ditunjukkan oleh ASN tersebut mencerminkan persepsi yang positif. Dari semua ASN diwawancarai dalam penelitian, tidak ditemukan adanya indikasi persepsi yang negatif. Meskipun pada kenyataannya tidak semua ASN yang diteliti merupakan nasabah BSI, akan tetapi memberikan persepsi yang positif terhadap BSI.

Adanya beberapa ASN yang saat ini belum memilih BSI sebagai lembaga atas solusi keuangan disebabkan oleh kebutuhan dari ASN tersebut. Terdapat

---

<sup>121</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022.

ASN yang belum menjadi nasabah sebab produk BSI belum dibutuhkan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan ke depan akan dibutuhkan seperti misalnya produk investasi BSI.

Menurut beberapa ASN di Kantor Kemenag Majene, bahwa keberadaan produk dan layanan BSI sangat membantu masyarakat khususnya yang membutuhkan transaksi syariah. Apabila ditinjau dari sistem yang dijalankan, sebagaimana BSI yang bergerak di bidang keuangan syariah bagi nasabahnya, maka produk dan layanan syariah yang ditawarkan sangat wajar apabila menarik minat dan persepsi masyarakat Majene, hal tersebut bisa saja karena BSI tidak hanya memberikan wadah yang sesuai syariat bagi nasabah, melainkan juga tetap mampu memberikan kemudahan transaksi yang bahkan menyaingi perbankan jenis lainnya.

Sebagaimana ciri khas sistem ekonomi Islam yang mengutamakan *akhlakul karimah* di atas segala-galanya, sehingga transaksi yang dilakukan sifatnya lebih humanis. Dalam Juhaya S, Pradja dinyatakan bahwa dasar pijakan ekonomi umat adalah upaya dalam mewujudkan hubungan manusia yang islami diantara para pihak yang melakukan berbagai macam tindakan transaksi.<sup>122</sup> Segala hal yang dapat menciderai hubungan manusia yang humanis harus ditinggalkan dalam Islam, sebab hal tersebut tidak sejalan dengan tujuan adanya syariat Islam.

Lebih lanjut menurut Juhaya bahwa semangat dan etika ekonomi Islam memberikan penekanan yang lebih serius pada kepentingan bersama melalui pertukaran manfaat (*taba'dul al-mana'fi*) atas dasar saling merelakan (*antaradlin*); saling menguntungkan (*murabahah*); saling percaya (*amanah*); dan bekerjasama (*musyarakah*); dalam berbagai bentuknya. Semua tindakan tersebut harus dilandasi dengan penuh kerelaan (*ikhlash*) atas dasar Tauhidullah dan

---

<sup>122</sup>H. Juhaya S. Pradja, *Ekonomi Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2012), h. 158.

persaudaraan (*ukhuwwah*) sehingga tiada gharar, maisir, riba dan ikhtikar. Dalam hal ini persaudaraan terdiri atas dua bentuk, yakni persaudaraan atas dasar kesamaan keyakinan dan persaudaraan atas dasar kesamaan derajat manusia sebagai makhluk ciptaan Allah swt.<sup>123</sup>

Dasar-dasar tersebut pada hakikatnya merupakan kebutuhan dari semua pihak, tidak hanya bagi pihak yang menerapkan produk yang Islami melainkan juga pihak sebagai konsumen (nasabah). Dalam kaitannya dengan lembaga perbankan syariah saat ini, prinsip-prinsip dalam Islam tersebut amat penting menjadi perhatian.

Hari ini kita banyak melihat berbagai macam tindakan transaksi yang justru merugikan salah satu pihak dan hanya menguntungkan pihak lainnya. Hal tersebut mengindikasikan adanya kekotoran dalam tindakan transaksi dan sekaligus menunjukkan hilangnya humanisme dalam muamalah. Di sisi yang lain, karena saat ini telah banyak individu yang menyadari hal tersebut, sehingga memilih untuk meninggalkan transaksi-transaksi yang sifatnya kotor tersebut. Alternatif yang paling layak untuk ditawarkan yakni transaksi yang sifatnya Islami, sebab universalitas nilai-nilai Islam yang mencakup segala aspek kehidupan termasuk dalam bidang muamalah mampu mengkaver segala hal dan menghilangkan struktur tatanan muamalah yang negatif.

Kini kehadiran perbankan syariah di Kabupaten Majene meskipun masih terbatas pada wilayah tertentu akan tetapi telah menunjukkan adanya penerimaan dari masyarakat Kabupaten Majene yang diinterpretasikan dalam bentuk persepsi yang positif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa betapa saat ini dibutuhkannya transaksi yang sesuai dengan syariat Islam, di waktu yang sama sekaligus

---

<sup>123</sup>H. Juhaya S. Pradja, *Ekonomi Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2012), h. 158-159.

menunjukkan bahwa hingga saat ini kinerja BSI yang di Kabupaten Majene dinilai baik.

Persepsi positif yang diungkapkan oleh ASN di Kantor Kemenag Majene adalah potensi bagi keberlangsungan operasional BSI di Kabupaten Majene sebab secara tidak langsung dapat membangkitkan minat nasabah terhadap produk dan layanan BSI. Senada dalam hasil penelitian Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda yang menunjukkan pengaruh persepsi nasabah terhadap keputusan memilih bank syariah adalah positif. Positif terlihat dari koefisien regresi persepsi nasabah sebesar 0,117, namun pengaruh tersebut tidak signifikan karena nilai  $t$  hitung < dari  $t$  tabel ( $1,224 < 1,992$ ). Pengaruh positif berarti persepsi nasabah memiliki pengaruh yang searah dengan keputusan memilih bank syariah atau dengan kata lain semakin tinggi persepsi nasabah akan semakin berpengaruh terhadap keputusan memilih bank syariah, demikian sebaliknya jika semakin rendah persepsi nasabah maka akan menyebabkan keputusan memilih bank syariah semakin rendah.<sup>124</sup>

Tri Astuti meneliti tentang pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah dengan menunjukkan kesimpulan bahwa (1) Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Menabung Nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,406 dan  $t$ -hitung sebesar 4,394. (2). Persepsi Nasabah tentang Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung Nasabah. Hal ini juga didukung dengan hasil yang diperoleh berupa koefisien korelasi sebesar 0,571 serta uji signifikansi parsial (uji  $t$ ) yang dapat menghasilkan nilai  $t$ -hitung sebesar 6,892 dengan  $t$ -tabel sebesar 1,980. (3).

---

<sup>124</sup>Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda, Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah, *Jurnal Al-Amwal*, Volume 10, No. 1, 2018, h. 60.

Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung Nasabah. Hal ini terbukti dengan hasil yang diperoleh berupa koefisien korelasi sebesar 0,503 serta uji signifikansi parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t-hitung sebesar  $5,755 > 1,980$ . (4). Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung Nasabah di BRI Cabang Sleman. Hal ini diperoleh dari nilai t-hitung masing-masing variabel dan hasil uji F sebesar 26,374 serta nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,452.<sup>125</sup>

Persepsi nasabah memiliki peranan yang vital terhadap keberlangsungan perbankan syariah. Bisa dibayangkan bilamana dalam suatu perbankan, memiliki nasabah yang tidak support dengan persepsinya terhadap perbankan syariah. Beberapa hasil penelitian di atas juga menunjukkan bahwa persepsi dapat menarik minat nasabah terhadap suatu lembaga perbankan. Dengan demikian, maka titik teraman bagi perbankan untuk membangun hubungan baik dengan nasabah adalah menyesuaikan produk dengan kebutuhan nasabah.

Menurut Hutomo, pada kenyataannya, persepsi dan sikap masyarakat terhadap bunga bank dan sistem bagi hasil sangat beragam. Masyarakat cenderung menerima bunga dan sebagian besar menerima sistem bagi hasil dengan tetap menerima bunga tapi ada juga yang menolak bunga. Sikap yang mencampuradukkan berbagai paradigma di era global, nuansa yang lebih menarik sebagai gambaran tentang pengetahuan, sikap, persepsi serta perilaku masyarakat. Peran nasabah dalam menentukan pilihan untuk menabung atau melakukan transaksi keuangan pada lembaga keuangan syariah berawal dari sikap agar terbebas dari unsur riba. Kemudian dari pihak lembaga keuangan menindaklanjuti

---

<sup>125</sup>Tri Astuti, Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah, *Jurnal Nominal*, Volume 2, Nomor I, 2013, h. 196.

keinginan nasabah tersebut agar selalu loyal atau bahkan puas dengan pelayanan atau peran bank syariah.<sup>126</sup>

Hasil penelitian di atas memberikan gambaran persepsi ASN di Kantor Kemenag terkait dengan produk dan layanan BSI di Kabupaten Majene yang diperoleh melalui penelitian empirik. Secara umum, berdasarkan hasil wawancara dari 7 informan ASN memberikan persepsi yang positif bahwa BSI merupakan lembaga perbankan syariah yang sudah mampu menjalankan operasionalnya dengan berlandaskan ekonomi syariah dan ke depan para ASN melihat adanya peluang yang besar bagi eksistensi BSI di Kabupaten Majene, atas dasar karena masyarakatnya yang memang membutuhkan layanan yang bersandar pada syariat Islam.

### **C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia**

Pada bagian ini, dideskripsikan temuan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ASN dalam memberikan persepsinya terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia. Timbulnya persepsi dari berbagai ASN di Kantor Kemenag Majene tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Setiadi, persepsi muncul dari beberapa stimuli-stimuli (rangsangan), stimuli tersebut bisa saja oleh stimuli pemasaran dan stimuli sosial dan budaya.<sup>127</sup> Pada dasarnya, persepsi yang baik tentu hanya dapat timbul disebabkan oleh faktor yang baik pula dari sisi Bank Syariah Indonesia yang kemudian ditanggapi oleh ASN, begitupun sebaliknya. Terlebih lagi sebagian

---

<sup>126</sup>Hutomo Rusdianto dan Chanafi Ibrahim, Pengaruh Produk Bank Syariah terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati, *Jurnal Equilibrium*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2016, h. 45.

<sup>127</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 93-94.

besar ASN di Kantor Kemenag sudah menjadi nasabah pada BSI sehingga persepsi yang muncul merupakan hasil pengalamannya secara empiris.

### **1. Faktor Prinsip Syariah**

Hasil penelitian ini terkait persepsi ASN berdasarkan pembahasan di atas menunjukkan persepsi yang positif. Salah satu faktor yang mempengaruhinya yakni faktor internal perbankan syariah. Artinya adalah ASN menganggap bahwa sistem yang secara internal diimplementasikan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai perwujudan perbankan syariah sudah sejalan dengan prinsip ekonomi Islam. Lebih lanjut berikut hasil wawancara dalam penelitian ini :

Saya terpengaruh karena ada kata syariahnya, kita ini ingin selamat dunia akhirat, sehingga kita mencari alternatif-alternatif dalam mengelola hidup kita ini bagaimana supaya selalu berdasarkan dengan ajaran agama Islam.<sup>128</sup>

Menurut Bapak Hasyim selaku ASN bahwa Bank Syariah Indonesia yang merepresentasikan perbankan syariah adalah alternatif yang sangat baik untuk mencapai tujuan hidup yang selamat di akhirat sesuai dengan ajaran agama Islam. Keinginan untuk selamat di dunia dan di akhirat menjadi faktor yang mendorong untuk menggunakan produk dan layanan syariah pada BSI. Senada dengan ungkapan berikut ini :

Sampai saat ini karena namanya bank berlabel syariah, maka tentu sebagai umat Islam, saya hanya tertarik disitu saja.<sup>129</sup>

Senada dengan hasil wawancara berikut ini :

Terus terang sampai saat ini saya belum pernah menerima promosi apapun dari bank syariah Indonesia, akan tetapi saya tertarik karena ada syariahnya. Jadi untuk informasi menyeluruh tentang produk dan layanan bank syariah ini, saya belum banyak mengetahui tentang hal itu.<sup>130</sup>

---

<sup>128</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>129</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>130</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa labelisasi syariah pada BSI pada hakikatnya dapat membentuk *brand image* tersendiri di benak nasabah. Bahwa saat ini, masyarakat Indonesia apabila mendengar istilah syariah maka persepsinya mengidentikkan sebagai suatu sistem yang dijalankan sesuai prinsip syariah untuk menghindari riba. Terlepas dari itu, sistem perbankan syariah saat ini banyak diminati disebabkan oleh adanya prinsip keadilan dan rasa aman. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Darmawan :

Layanan syariah ini yang jelas kami menganggap bahwa itu aman dan cenderung memberikan rasa keadilan, salah satu contohnya misalnya ada layanan bagi hasil mudharabah, ada layanan kredit yang sifatnya syariah itu memberikan kenyamanan bagi nasabah, dan yang paling penting lagi ketika berbicara masalah syariah pasti ada nilai ibadahnya di dalam.<sup>131</sup>

Menurut hasil wawancara tersebut, penggunaan akad-akad syariah dalam BSI mampu mewujudkan prinsip keadilan sebab di dalamnya terdapat unsur tolong menolong dan kerjasama. Unsur tolong menolong dalam hal ini adalah adanya layanan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan, sedangkan unsur kerjasama yakni pada penggunaan akad mudharabah dimana apabila terdapat keuntungan maka kedua belah pihak juga memperoleh keuntungan, sebaliknya apabila dari hasil usaha yang dijalankan pada akhirnya memperoleh kerugian maka kedua belah pihak pun tidak memperoleh apa-apa, skema inilah yang disebut sebagai keadilan. Lebih lanjut, berikut hasil wawancara dengan Ibu Darnely selaku ASN sekaligus sebagai nasabah pada BSI :

Hal yang mempengaruhi saya dalam memilih produk dan layanan BSI hanyalah untuk mencari ridho Allah swt.<sup>132</sup>

Kesadaran nasabah saat ini akan pentingnya transaksi yang berbasis Islam menjadi faktor utama dalam memilih Bank Syariah Indonesia, sebab Islam

---

<sup>131</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>132</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

menempatkan posisi muamalah sebagai bagian penting bahkan termasuk ke dalam bagian ibadah. Dalam syariat Islam, tentu setiap Muslim menghendaki ridho Allah swt. dalam tiap-tiap sisi kehidupan, sehingga menurut nasabah, menjadi bagian dari perbankan syariah dalam rangka memajukan perekonomian Islam adalah langkah konkrit dalam mewujudkan ridho Allah swt. sejalan dengan pandangan berikut ini :

Sebagai Muslim, awalnya kami agak ragu kepada bank yang selalu menawarkan kerjasama, takutnya perbankan yang tidak sesuai dengan syariat Islam, akhirnya kami bertanya kepada teman mengenai layanan yang sesuai dengan syariah atau paling tidak mendekati syariat Islam, dan kami disarankan agar mencoba konfirmasi kepada pihak BSI yang ada.<sup>133</sup>

Saat ini terdapat banyak perbankan yang menawarkan berbagai macam produk dan layanan, akan tetapi sebagai perbankan syariah, BSI memiliki karakteristik tersendiri sehingga menjadi sebab mengapa BSI diminati oleh banyak nasabah. Penerapan prinsip syariah pada BSI sangat baik dalam membentuk persepsi maupun minat nasabah, terlebih lagi bagi nasabah yang membutuhkan transaksi yang sifatnya syar'i sebagaimana penjelasan dalam penelitian ini.

Dengan demikian, maka disimpulkan bahwa adanya persepsi yang positif di kalangan ASN Kantor Kemenag Majene didasari oleh faktor dimana implemmentasi prinsip yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia lebih mengarah pada sistem-sistem yang dikehendaki oleh syariat Islam. Dengan begitu ketertarikan dan minat nasabah tidak hanya berorientasi pada kebutuhan duniawi melainkan juga pada prioritas ukhrawi.

Hasil ini penelitian ini sejalan dengan temuan Mustakim Muchlis yang menunjukkan bahwa secara umum nasabah perbankan syariah merasa lebih

---

<sup>133</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

memiliki ketenangan hati dalam menitipkan uang ataupun menggunakan pembiayaan pada bank syariah dikarenakan mereka telah berikhtiar untuk menghindarkan diri dari transaksi ribawi yang terlarang dalam agama. Pelayanan ramah dan Islami juga mereka rasakan ketika berkunjung ke bank syariah dimana mereka diberikan salam yang mengandung doa. Bank syariah juga telah memiliki fasilitas yang sama dengan bank non syariah melalui penggunaan teknologi seperti *mobile banking* ataupun *internet banking*. Apa yang ada pada bank non-syariah juga ada pada bank syariah dan yang membedakan hanyalah transaksi pada bank syariah tidak mengandung unsur yang terlarang dalam Islam.<sup>134</sup>

Telah disinggung pada pembahasan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang dilarang dalam Islam diantaranya riba, gharar, maisir, dan ikhtikar. Dalam sistem perbankan syariah yang menjadi diskursus yang menarik saat ini adalah tidak adanya unsur riba dalam tiap-tiap transaksinya sebab diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang merupakan bagian integral dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah, keberadaan riba merupakan sistem yang dilarang sesuai dengan prinsip Islam, sehingga upaya pokok dalam menghilangkan sistem tersebut yakni dengan menggantinya dengan sistem kerjasama yang dijalankan oleh perbankan syariah. Islam sangat melarang sistem riba dalam tiap transaksi yang ditunjukkan oleh literatur dalam QS. Al-Baqarah/2:275 berikut ini :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ

<sup>134</sup>Mustakim Muchlis, Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 7, Nomor 03, 2021, h. 1793-1798.

جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ  
فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya :

Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Menurut tafsir Kementerian Agama bahwa ayat di atas menekan larangan Allah swt. Memakan riba, yaitu memakan harta manusia dengan cara yang tidak sah, diterangkan pula akibat yang akan dialami pemakan riba, baik di dunia maupun di akhirat.<sup>135</sup> Selain ayat di atas, juga disambung dalam QS. Al-Imran/3:130 berikut ini :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahnya :

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.

Berkenaan dengan ayat tersebut, menurut Umar Ibnu Khattab dalam tafsir Kementerian Agama RI bahwa ayat Al-Qur'an tentang riba termasuk ayat yang terakhir diturunkan. Sampai pada saat Rasulullah Saw. wafat tanpa menerangkan apa yang dimaksud dengan riba. Maka tetaplah riba dalam pengertian yang umum, seperti sistem bunga yang diberlakukan oleh orang Arab pada zaman Jahiliyah.

<sup>135</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (edisi yang disempurnakan)*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h. 421.

Keterangan ini disebabkan oleh kondisi dimana menurut Umar bahwa orang-orang Arab telah mengetahui benar-benar apa yang dimaksud dengan riba.<sup>136</sup>

Dalam Sutanto, segala bentuk riba dan jenisnya dilarang bahkan dalam Al-Quran al Kariim banyak membuat larangan tersebut. Salah satu ayat yang membahas tentang riba yakni Al-Baqarah/2: 278-289.<sup>137</sup> Sistem riba dilarang, tidak hanya pada konsep agama Islam semata, melainkan juga dapat ditemukan dalam ajaran Kristiani sekalipun. Dalam pandangan Islam, riba tidak hanya sebatas mendzolimi satu pihak, melainkan tidak sesuai dengan tujuan dalam ekonomi Islam. Ekonomi Islam menghendaki agar terdapat pemerataan perekonomian bagi seluruh umat, sehingga terdapat pelarangan bagi penahan harta kekayaan atau penumpukan harta hanya pada segelintir golongan saja.

Lebih lanjut dalam Sutanto prinsip-prinsip sistem ekonomi Islam adalah dasar operasional bank syariah. Prinsip yang amat menonjol adalah adanya pelarangan bunga uang dan tidak mengenal peminjaman uang, melainkan konsep kemitraan/kerja sama (*mudharabah* dan *musyarakah*) dengan prinsip bagi hasil sedangkan konsep peminjaman hanya pada sektor-sektor sosial yang tidak memungkinkan adanya bentuk imbalan.<sup>138</sup>

Seiringan dengan perkembangan sistem perekonomian saat ini, kebutuhan nasabah pun terhadap berbagai jenis produk dan layanan yang dari perbankan juga semakin bertambah. Secara pemasaran, tentu yang menjadi pemenang dalam pasar yakni bagi lembaga yang mampu menjawab segala kebutuhan nasabahnya.

---

<sup>136</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (edisi yang disempurnakan)*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h. 422.

<sup>137</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 126.

<sup>138</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, h. 127.

Perbankan konvensional telah ada jauh sebelum keberadaan perbankan syariah, bahkan perbankan konvensional dulu lebih cepat eksis dengan produk dan pelayanannya. Akan tetapi *trend* ekonomi syariah saat ini membuat semacam *habbit* yang baru, bagi beberapa masyarakat lebih cenderung banyak yang membutuhkan akses produk dan layanan perbankan yang sifatnya syar'i, terlebih lagi bahwa perbankan syariah saat ini juga menyediakan produk dan layanan sebagaimana yang ditemukan dalam perbankan konvensional.

Menurut Thamrin Abdullah, bahwa sama halnya perbankan konvensional, perbankan syariah juga menawarkan kepada nasabah beragam produk perbankan. Hanya saja yang membedakan terletak pada penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun terhadap harga belinya. Produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah tentu sangat islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.<sup>139</sup>

Perbankan syariah menyediakan berbagai macam produk perbankan pada umumnya seperti tabungan, deposito maupun giro. Yang membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah sistem yang mendasarinya. Perbankan syariah menjual produknya dengan menggunakan sistem mitra kerjasama, implikasinya adalah akan menimbulkan hubungan emosional antara perbankan syariah dengan pihak nasabah sebab atas landasan mitra.

Berdasarkan deskripsi di atas, hasil temuan menunjukkan bahwa paradigma masyarakat terhadap perbankan saat ini sudah bergeser. Kemajuan sistem perekonomian syariah berhasil membuat *habbit* dan *trend* dalam tatanan sosial masyarakat, bahwa dalam kehidupan bermuamalah, tidak hanya dibutuhkan transaksi yang menguntungkan dari sisi materi, melainkan juga harus diperoleh

---

<sup>139</sup>Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Rajawali, 2014), h. 215.

keuntungan dari sisi spiritual (ekonomi syariah). Akibatnya, persepsi muncul dari kebutuhan masyarakat pada transaksi yang sifatnya syar'i, pun sudah disesuaikan dalam praktiknya, termasuk dalam hal ini memilih lembaga perbankan syariah.

Pandangan Setiadi mengatakan bahwa faktor yang dapat membentuk persepsi adalah adanya stimuli dari lingkungan sosial dan budaya. Stimuli lingkungan sosial dan budaya merupakan jenis stimuli fisik yang didesain khusus pemasar untuk mempengaruhi keadaan lingkungan.<sup>140</sup> Dalam hal ini, perbankan syariah merupakan sumber stimuli berhasil menggeser pandangan sosial masyarakat dan membentuk kebudayaan dengan implementasi ekonomi syariah.

## **2. Faktor Pemasaran**

Keberadaan Bank Syariah Indonesia di lingkungan Kantor Kemenag Kabupaten Majene diawali dengan memperkenalkan produk-produk dan layanan perbankan yang berbasis syariah kepada para ASN di Kantor Kemenag Majene. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk tindakan pemasaran awal dengan terlebih dahulu menghadirkan produk di lingkungan kantor ASN Kemenag Majene untuk menilai bagaimana persepsi konsumen terhadap produk yang ditawarkan, olehnya itu, hingga saat ini Bank Syariah Indonesia belum membuka kantor pelayanan langsung.

Sebagai bagian dari sistem pemasaran, BSI masih rutin berkunjung dan memperkenalkan berbagai macam produk dan layanan kepada setiap ASN di Kantor Kemenag Majene. Promosi dan edukasi yang terus menerus dilakukan hingga pada akhirnya membentuk persepsi ASN dan bahkan menjadi nasabah dengan menggunakan salah satu produk dalam BSI. Berikut hasil wawancara penelitian ini :

---

<sup>140</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 93-94.

Setelah kami komunikasi awal melalui telepon, kami didatangi oleh pihak BSI untuk komunikasi dan pihak BSI menawarkan produk dan layanan kepada kami.<sup>141</sup>

Saya mendapatkan promosi pemasaran bank syariah ini secara langsung dari petugas untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang produk dan layanan yang mereka miliki.<sup>142</sup>

Menurut Bapak Hasyim sesuai wawancara di atas bahwa informasi yang berkaitan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia diperoleh secara langsung melalui kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh petugas BSI yang berkunjung ke Kantor Kementerian Agama Majene. Senada dengan hasil penelitian berikut ini:

Kemarin waktu teman-teman Bank Syariah Indonesia datang ke kantor untuk mempromosikan terkait produk-produknya itu satu paket kita ini. Kebetulan saya pribadi sebagai bendahara, jadi saya memberikan ruang untuk teman-teman di BSI untuk melakukan kegiatan pemasaran di kantor.<sup>143</sup>

Tanggapan beberapa ASN yang diwawancarai terkait bentuk promosi pemasaran yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia baik. Bahkan justru memberikan wadah bagi pihak BSI untuk mensosialisasikan produk dan layanannya dalam lingkup Kementerian Agama Kabupaten Majene. Selanjutnya berikut hasil wawancara dengan pihak ASN di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majene :

Dalam menerima promosinya, saya rasa cukup bagus dan setiap pihak-pihak dari BSI ini memberikan promosi yang cukup sopan dan sesuai dengan harapan kami tentunya.<sup>144</sup>

---

<sup>141</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>142</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>143</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>144</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Promosi yang dilakukan oleh pihak BSI memberikan kesan yang menarik di beberapa ASN di Kantor Kemenag Majene. Berdasarkan persepsi nasabah Produk yang berbasis prinsip syariah dan layanan yang tetap dapat diakses sesuai dengan perkembangan teknologi memberikan kemudahan sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

Menurut saya pada dasarnya promosi perbankan tentu berbeda dengan promosi-promosi lain. Di promosi perbankan itu sudah memberikan daya tarik tersendiri kemudian produk bank syariah itu ada kemudahan, kemudian tidak ada beban bulanan, laporannya yang jelas.<sup>145</sup>

Menurut nasabah BSI di Kabupaten Majene bahwa produk tabungan pada BSI tidak membebankan biaya bulanan berupa pemotongan saldo rekening tabungan. Bagi sebagian nasabah, perbankan yang membebankan biaya tabungan tiap bulan memberikan kesan yang memberatkan, sehingga salah satu bentuk promosi produk yang menarik adalah menghilangkan beban tersebut seperti halnya yang saat ini digunakan oleh BSI.

Terlepas dari itu, intensitas promosi tetap harus diperhatikan, sebab beberapa ASN memiliki persepsi bahwa pihak BSI masih butuh ekspansi pemasaran hingga menyentuh lapisan-lapisan masyarakat di Kabupaten Majene, berikut hasil penelitian :

Kalau berbicara masalah kebutuhan tentu kita berharap supaya bank syariah ini lebih banyak bersosialisasi baik masalah produknya maupun layanannya sehingga kita bisa betul-betul dapat memahami tentang bagaimana bentuk produk dan layanan itu.<sup>146</sup>

Dalam perjalanannya, perbankan syariah sempat mendapat berbagai macam intrik. Bahkan dalam Herry Sutanto dikemukakan bahwa perbankan syariah sempat dinyatakan sebagai perbankan yang “kurang gaul” dalam lingkup

---

<sup>145</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>146</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

pembiayaan sebab sejumlah nasabah yang dianggap bermasalah pada akhirnya justru mendapat pembiayaan dalam perbankan syariah.<sup>147</sup> Hal ini mengisyaratkan bahwa untuk diberikan pembiayaan, perbankan syariah memiliki standar analisis yang lebih rendah untuk memutuskan kelayakan pembiayaan kepada nasabah. Akan tetapi, mengesampingkan hal tersebut, para pakar ekonomi meyakini bahwa kunci daripada kesuksesan manajemen perbankan syariah adalah promosi yang lebih intens menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

Promosi pemasaran bank merupakan suatu bentuk tindakan manajemen dalam memberikan informasi kepada nasabah dengan tujuan untuk menarik perhatian agar dapat menggunakan produk yang diperkenalkan. Promosi juga bertujuan untuk memberikan edukasi kepada pihak nasabah dalam jangkauan yang luas agar dapat membuka persepsi terhadap lembaga perbankan. Tidak dapat dipungkiri, sustainabilitas maupun perkembangan perbankan syariah amat bergantung pada bentuk promosi pemasaran yang dilakukan.

Menurut persepsi beberapa ASN di Kantor Kemenag bahwa memang pada dasarnya promosi dan edukasi yang lebih komprehensif perlu dilakukan oleh pihak BSI tidak hanya di lingkungan Kantor Kemenag Majene akan tetapi di seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan saat ini kondisi pasar sangat berpeluang bagi BSI, mengingat masyarakat lebih banyak membutuhkan akses produk dan layanan yang berbasis syariah.

Kegiatan pemasaran dalam perbankan syariah dapat dikatakan efektif oleh sebab penerapan prinsip-prinsip syariah yang dapat terlihat dengan baik di lapangan. Menurut Abdul Hamid dan Muhammad Kamal Zubair dalam penelitiannya mengemukakan bahwa dalam melakukan pemasaran kepada setiap

---

<sup>147</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 124.

nasabah dan calon nasabah. Mereka sangat menghindari kebohongan, berlebihan dalam promosi, menjaga kejujuran dan janji. Nasabah dalam pemasaran syariah diletakkan sebagai mitra yang sejajar. Oleh karena itu, tidak boleh melakukan aktivitas pemasaran yang merugikan nasabah. Selalu berupaya menciptakan nilai produk yang positif dan umpan balik dari nasabah. Melayani nasabah dengan layanan yang baik dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.<sup>148</sup> Dengan demikian, pada dasarnya memang perbankan syariah sangat ideal dengan konsep pemasarannya sebab berlandaskan prinsip-prinsip humanisme dan moralitas.

Dalam Sutanto, kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan perbankan syariah dan ketersediaan produk investasi syariah tidak akan optimal tanpa promosi dan edukasi yang memadai tentang lembaga keuangan syariah.<sup>149</sup> Berkaitan dengan penelitian ini, promosi yang dijalankan oleh pihak BSI sudah memadai dan terbukti mampu menarik persepsi positif bagi kalangan ASN di Kantor Kemenag Majene, hanya saja masih perlu perluasan jaringan edukasi untuk menyentuh berbagai kalangan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian bahwa persepsi ASN di Kantor Kemenag Majene terbentuk dari adanya faktor yang mempengaruhi seperti faktor pemasaran, dimana dalam rangkaian pemasaran terdapat tindakan promosi. Tindakan promosi yang dilakukan BSI kepada ASN memunculkan stimulus bagi ASN untuk memberikan persepsinya terhadap produk dan layanan yang diberikan.

Sejalan dengan pandangan Setiadi, bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi adalah termasuk faktor pemasaran. Isi dari stimuli pemasaran dapat

---

<sup>148</sup>Abdul Hamid dan Muhammad Kamal Zubair, Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah, *BALANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(1),2019, h. 33-34

<sup>149</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 124.

berupa produk dan komponen yang dipasarkan seperti kemasan, isi maupun ciri-ciri fisik. Komunikasi yang didesain untuk mempengaruhi konsumen merupakan stimuli tambahan (*secondary stimuli*) untuk mendukung representasi dari suatu produk yang dikenalkan kepada konsumen. Stimuli tambahan dalam komunikasi pemasaran dapat berupa kata-kata, gambar, dan simbol-simbol yang diasosiasikan dengan produk yang dipasarkan seperti harga, toko, tempat produk dan pengaruh *sales*.<sup>150</sup> Pemasaran adalah suatu tindakan komunikasi kepada orang lain yang dirancang khusus sebagai strategi untuk mempengaruhi orang lain berdasarkan tujuan pemasar. Berdasarkan hal ini, keberadaan Bank Syariah Indonesia dalam memasarkan produk dan layanan kepada ASN di Kantor Kemenag Mejene termanifestasi dalam perubahan persepsi ASN terhadap perbankan syariah.

### 3. Faktor Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi di beberapa ASN dalam lingkup Kantor Kemenag Majene menunjukkan bahwa yang mempengaruhi persepsinya terhadap produk dan layanan BSI adalah karena adanya faktor kebutuhan. Terdapat beberapa nasabah yang memilih untuk menggunakan produk dan layanan BSI karena merasa bahwa kebutuhannya terhadap ibadah dalam muamalah bisa terpenuhi oleh apa yang ditawarkan oleh BSI. Berikut hasil wawancara penelitian ini :

Saya sebagai warga Majene sekaligus ASN di Kantor Kementerian Majene saya sangat bersyukur dengan keberadaan bank syariah meskipun keberadaannya hanya berupa ATM saja dalam rangka pelayanannya kepada masyarakat Kabupaten Majene.<sup>151</sup>

Keberadaan BSI di Kabupaten Majene yang memberikan akses layanan berbasis syariah memberikan kesan yang positif berdasarkan persepsi ASN di

---

<sup>150</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 93.

<sup>151</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

Kantor Kemenag Majene. Dilihat dari segi masyarakat Kabupaten Majene, bahwa produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dalam bertransaksi menggunakan ATM. Senada dengan hasil penelitian di bawah ini :

Keberadaan BSI di Kabupaten Majene sangat membantu kami apalagi di kantor kami sudah ada ATM BSI yang sangat memudahkan kami dalam melakukan transaksi. Kami juga sudah bekerjasama dengan BSI dalam produk mitraguna untuk ASN.<sup>152</sup>

Menurut hasil wawancara tersebut, ASN di Kantor Kemenag Majene merasa sangat terbantu dengan adanya layanan mesin ATM yang disediakan di lingkungan Kantor Kemenag Majene. Selain itu, beberapa ASN juga sudah menggunakan produk ASN seperti cicilan emas, produk multiguna, tabungan haji dan sebagainya. Pada dasarnya menurut persepsi ASN bahwa produk dan layanan yang diberikan oleh BSI sangat membantu dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selanjutnya berikut hasil wawancara dengan pihak ASN di Kantor Kemenag Majene :

Keberadaan BSI di Kabupaten Majene saya kira sangat bagus karena terkait misalnya di bagian jamaah, itu sangat membantu jamaah karena jamaah yang jadi nasabah dapat mengakses dengan mudah perbankan syariah yang ada di Kabupaten Majene. Karena selama ini belum ada bank berbasis syariah, jadi kalau ada BSI di Kabupaten Majene Alhamdulillah.<sup>153</sup>

Sampai saat ini, di Kabupaten Majene, keberadaan perbankan syariah sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebab produk dan layanan perbankan konvensional yang selama ini ada belum terlalu memuaskan menurut sebagian masyarakat. Kualitas layanan dan trend hijrah ke ekonomi syariah yang belakangan banyak diwacanakan pada akhirnya mendapat sambutan yang baik

---

<sup>152</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>153</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

bagi masyarakat, akibatnya banyak masyarakat yang merespon untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah. berikut hasil wawancara dengan Bapak Darmawan selaku ASN di Kemenag Majene :

Terus terang kalau bilang kebutuhan sangat butuh karena lagi-lagi bahwa untuk layanan yang sifatnya perbankan syariah di Kabupaten Majene itu masih konvensional, artinya bagaimana keberadaan BSI ini untuk melayani masyarakat dalam bidang perbankan syariah.<sup>154</sup>

Persepsi yang baik di kalangan ASN di Kantor Kemenag Majene ditunjukkan dengan menggunakan produk dan layanan BSI. Beberapa ASN yang ditemui sebagian besar sudah menggunakan produk yang ditawarkan oleh BSI. Sebagai bentuk kerjasama antara pihak BSI dan ASN di Kantor Kemenag, maka BSI menghadirkan layanan ATM di lingkungan Kantor Kemenag dan ASN menggunakan produk dan layanan BSI dengan menjadi nasabah BSI. Berikut hasil wawancara penelitian :

Untuk saat ini kami baru bekerjasama dengan pihak BSI dalam produk mitraguna untuk ASN yang ditawarkan oleh BSI.<sup>155</sup>

Untuk sementara waktu saya pribadi produk dan layanan BSI baru berfokus kepada cicil emas meskipun ada beberapa produk yang lain yang sementara berjalan namun untuk saat ini masih menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi yang ada.<sup>156</sup>

ASN menggunakan produk dan layanan BSI berdasarkan kebutuhannya. Bagi ASN yang membutuhkan produk seperti tabungan, maka mereka kebanyakan menggunakan produk tabungan emas, sedangkan terdapat pula ASN yang menggunakan produk pembiayaan seperti KPR. Di sisi layanan, sebagian besar ASN menggunakan layanan ATM untuk kebutuhan lalu lintas keuangannya.

---

<sup>154</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>155</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>156</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

Dalam konsepnya, ATM merupakan salah layanan dalam perbankan yang memberikan akses kepada nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi yang sifatnya keuangan seperti penarikan tunai, setoran tunai, transfer dan pembayaran. Meskipun ATM di lingkup Kementerian Agama Majene saat ini keberadaannya hanya 1 akan tetapi sudah cukup mampu melayani kebutuhan nasabah.

Ditinjau dari segi kebutuhan ASN terhadap layanan perbankan syariah, saat ini banyak ASN mempersepsikan bahwa keberadaan berbagai macam produk dan layanan BSI di Kabupaten Majene masih sangat dibutuhkan, mengingat saat ini kuantitas ATM masih terbatas dan layanan langsung seperti kantor cabang atau unit belum ada sehingga masih terkendala dalam melayani nasabah yang semakin banyak. Berikut hasil penelitian ini :

Sebenarnya untuk keberadaan BSI di Kabupaten Majene ini sangat mendukung, cuman untuk lebih kelancaran transaksi nasabah perlu tambahan titik untuk ATMnya begitupun kantor cabang dan unitnya memang belum ada.<sup>157</sup>

Setiap ASN yang menjadi informan mengemukakan saran-sarannya bahwa pihak BSI perlu mengadakan kantor layanan cabang atau unit, mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin besar terhadap transaksi-transaksi yang sifatnya syariah. Hingga saat ini, yang masih dinilai kurang bagi para ASN adalah keberadaan kantor unit pelayanan BSI. Berikut hasil wawancara dengan ASN Kantor Kemenag Majene :

Kalau untuk kebutuhan saya untuk saat ini sudah cukup, kecuali mungkin kalau sudah ada kantor yang sudah bisa ditempati bertransaksi dengan cepat dan dekat dengan tempat kita, maka mungkin akan lebih banyak jenis produk dan layanan yang akan kami gunakan.<sup>158</sup>

---

<sup>157</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>158</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

Pertambahan minat dan kuantitas nasabah BSI setiap waktu menyebabkan akses layanan ATM akan semakin terbatas. Tingginya pengguna ATM menyebabkan ketersediaan dana setiap saat akan semakin berkurang, sehingga yang dibutuhkan adalah penambahan titik-titik ATM di Kabupaten Majene. Oleh karena itu, agar nasabah tetap berada pada minatnya maka yang diperlukan adalah adanya akses layanan yang sesuai dengan kuantitas dan kebutuhan nasabah.

Selanjutnya berikut hasil wawancara yang diperoleh dalam penelitian ini :

Keberadaan bank syariah Indonesia di Kabupaten Majene ini yang perlu diperhatikan karena bank syariah Indonesia belum ada cabang yang berdiri sendiri di Majene. Sebab nasabah bank syariah di Majene semakin bertambah. Saya pikir baiknya ada layanan kantor yang bersifat sementara kalau belum ada cabang untuk diadakan di Kabupaten Majene.<sup>159</sup>

Saya sangat membutuhkan keberadaan kantor BSI di Kabupaten Majene karena ada ATM di Majene itu saya lihat tidak pernah sepi, artinya nasabah-nasabah yang ada di Kabupaten Majene cukup padat dan terkadang kosong isinya. Artinya penggunanya memang banyak.<sup>160</sup>

Banyaknya nasabah yang menggunakan layanan ATM BSI menjadikan layanannya tidak dapat bekerja dengan baik, sebab ketersediaan dana di mesin akan cepat habis. Apabila terjadi hal yang demikian, maka akan sangat berpengaruh pada perseps pengguna maupun akan berdampak secara tidak langsung kepada pihak pemberi layanan.

Bagi pihak BSI, kenyamanan nasabah adalah yang prioritas dan untuk menjaganya, maka BSI harus menyediakan layanan yang sedapatmungkin dapat menjawab semua kebutuhan nasabah. Di sisi yang lain, bagi pihak nasabah, persepsinya hanya akan bergantung pada bagaimana penerimaannya terhadap layanan. Sebagai bentuk hasil seleksi, organisasi dan interpretasi, maka ada kalanya nasabah memiliki persepsi yang negatif terhadap layanan perbankan

---

<sup>159</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>160</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

bilamana layanan yang diterimanya tidak memuaskan, maka pihak perbankan syariah harus memperhatikan dengan baik layanan tersebut. Senada dengan hasil wawancara berikut ini :

Saya kira kebutuhan terhadap produk dan layanan bank syariah ini banyak dan selama itu bank syariah menjalankan layanan dari produk itu dengan baik, InsyaAllah kita akan tetap akan butuh bank syariah ini.<sup>161</sup>

Alhamdulillah keberadaan BSI di Kabupaten Majene sangat membantu nasabah yang ingin melakukan transaksi syariah, apalagi masyarakat Majene yang notebenanya lebih dari 90% masyarakat yang bergama Islam. Oleh karena itu kami berharap untuk wilayah Kabupaten Majene dapat menempatkan kantornya paling tidak kantor cabang pembantu untuk memudahkan pelayanan kepada nasabah.<sup>162</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di lingkup Kantor Kemenag Majene dikategorikan baik, tercermin dari adanya kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan tersebut bahwa akses layanan yang diberikan BSI dapat menjawab kebutuhan nasabah. Apabila ditinjau dari segi konsep, pada dasarnya kualitas pelayanan perbankan sangat penting dalam membentuk kepuasan nasabah.

Menurut M, Nur Rianto Al Arif dalam Iffah bahwa salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa (dalam hal ini adalah bank) adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan atau nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut, apabila keinginan yang diterimahnya lebih besar daripada harapannya, maka pelanggan

---

<sup>161</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>162</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.<sup>163</sup>

Sejalan dengan penelitian ini, Iffah dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan persepsi nasabah dan hendaknya menjadi perhatian utama demi keberlangsungan suatu usaha penyedia jasa. Dengan pelayanan yang yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga persepsi nasabah akan baik pula dalam menilai pelayanan bank.<sup>164</sup> Kualitas pelayanan yang baik secara langsung akan meninggalkan kesan yang positif di benak nasabah sehingga memicu minat untuk mencoba layanan yang ditawarkan, dari minat tersebut pada akhirnya akan menjadi pengalaman hingga membentuk persepsi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan amat penting diperhatikan bagi perbankan dalam rangka membangun persepsi yang positif.

#### 4. Faktor Pengalaman

Timbulnya persepsi juga dipengaruhi oleh faktor pengalaman. Artinya, terbentuknya persepsi ASN didasarkan dari apa yang dialaminya dengan pihak BSI dalam hal penggunaan produk dan layanan. Berdasarkan hasil penelitian dari ASN yang saat ini sudah menjadi nasabah mengemukakan pengalamannya selama menggunakan produk dan layanan BSI sebagai berikut ini :

Terkait dengan pengalaman kami Alhamdulillah saya sangat merasa bersyukur bisa bergabung dengan bank syariah Indonesia memberikan layanan terhadap kebutuhan-kebutuhan kami dan saya merasa nyaman terhadap bank syariah ini.<sup>165</sup>

<sup>163</sup>Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah dan Yulis Nurul Aini, Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1, 2018, h. 86.

<sup>164</sup>Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah dan Yulis Nurul Aini, Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1, 2018, h. 94.

<sup>165</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Berdasarkan pengalaman yang diungkapkan oleh Bapak Hasyim bahwa kehadiran BSI mampu memberikan layanan untuk pemenuhan kebutuhan nasabah. Senada dengan ungkapan Bapak Sudirman berikut ini yang juga merupakan nasabah BSI :

Selama bergabung di BSI ini yakni mendapatkan kemudahan. Kita tahu bahwa awalnya saya juga bukan merupakan nasabah BSI, akan tetapi mendengar informasi akhirnya saya beralih ke syariah untuk mencari ridho Allah swt.<sup>166</sup>

Menurut Ibu Darney selaku nasabah pada BSI bahwa layanan BSI mampu memberikan kemudahan transaksi. Pada mulanya Ibu Darnely merupakan nasabah salah satu perbankan konvensional, akan tetapi setelah masuknya BSI memperkenalkan produknya di lingkungan Kemenag Majene maka Ibu Darnely beralih ke BSI. Berdasarkan pengalamannya hingga saat ini merasa puas dengan menjadi nasabah pada BSI sebab prinsip syariah yang diterapkan oleh BSI.

Senada dengan pernyataan informan berikut ini :

Alhamdulillah sebagai nasabah untuk layanan tabungan sudah cukup lama dan syukurnya karena sudah ada mesin ATM tarik tunai sehingga cukup memudahkan kami sebagai nasabah ketika ada kebutuhan dan kami bisa segera menarik tunai melalui anjungan ATM tersebut apalagi mesinnya diposisikan di kantor Kementerian Agama Majene.<sup>167</sup>

Bank Syariah Indonesia masuk di Kabupaten Majene dengan langkah awal mengenalkan produk dan layanan syariah di lingkungan Kantor Kemenag Majene. BSI menempatkan 1 buah mesin ATM di lingkungan Kantor Kemenag untuk memfasilitasi ASN untuk menjadi nasabah. Beberapa nasabah yang diwawancarai mengemukakan pengalaman yang positif selama menggunakan mesin ATM.

Terhadap berbagai macam komplain, ASN menyatakan bahwa pihak BSI melayani dengan sangat tanggap. Responsifitas yang baik ditunjukkan oleh BSI

---

<sup>166</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>167</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

bilamana terdapat kendala transaksi oleh nasabah menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kepercayaan bagi ASN sehingga akan menciptakan persepsi yang positif pula. Senada dengan hasil penelitian di bawah ini :

Pengalaman saya terkesan membantu sebab waktu kemarin ketika kita ada permasalahan, teman-teman di BSI itu merespon dengan baik, bahkan permasalahan yang sudah kita utarakan kepada teman-teman BSI itu diterima dengan baik.<sup>168</sup>

Pernah kejadian kira-kira sudah dua kali, kebetulan kartu ATM kami tertelan di mesin ATM yang ada di kantor kami, sehingga kami mencoba menghubungi pihak BSI yang ada di Polewali yang mana kita ketahui bersama jauh jarak antara kantor Kemenag Majene dengan kantor BSI di Polewali cukup jauh sehingga membutuhkan waktu 1 sampai 2 hari untuk kembali mengaktifkan ATM kami kembali.<sup>169</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di atas, yang mendasari beberapa nasabah BSI dari kalangan ASN Kemenag Mejene memiliki persepsi yang positif bagi produk dan layanan BSI disebabkan karena kondisi alamiah yang dirasakan oleh nasabah tersebut, dimana kebutuhan transaksi dan keluhan-keluhannya berkaitan dengan layanan pada BSI dapat direspon dengan baik oleh pihak BSI.

Lailatul Iffah mengemukakan pendapat dalam penelitiannya bahwa persepsi merupakan hasil pengamatan seseorang terhadap sesuatu hal yang ada di lingkungan sekitar melalui panca indera. Persepsi diperoleh dengan cara meringkas informasi dari seseorang dan menafsirkan informasi tersebut, sehingga seseorang itu dapat memberikan tanggapan mengenai baik buruknya atau positif negatifnya informasi tersebut. Jadi persepsi pada dasarnya menyangkut hubungan antara seseorang dengan lingkungannya melalui panca indera.<sup>170</sup>

---

<sup>168</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>169</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>170</sup>Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah dan Yulis Nurul Aini, Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1, 2018, h. 83.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa persepsi mencerminkan sebuah pengalaman nasabah dalam bertransaksi dengan perbankan syariah, sehingga sangat memungkinkan apabila nasabah memiliki persepsi yang negatif terhadap kinerja produk dan layanan terhadap suatu bank bilamana kualitas layanan yang diberikan pun tidak mendukung, maka dapat dikatakan bahwa persepsi nasabah dapat timbul dari pengalaman nasabah.

#### **D. Implikasi dari Persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia**

Implikasi merupakan suatu dampak dari persepsi yang dikemukakan oleh ASN Kantor Kemenag terhadap produk dan layanan BSI. Persepsi yang baik ditunjukkan oleh ASN sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya tentu memiliki dampak yang baik pula, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, baik atau tidaknya implikasi tergantung dari bagaimana persepsi seseorang. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan implikasi dari persepsi ASN terhadap Banks Syariah Indonesia sebagai berikut :

##### **1. Menumbuhkan Minat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan BSI di Kabupaten Majene mendapat perhatian yang baik bagi para ASN di lingkup Kantor Kemenag Majene, dibuktikan dari persepsi yang diungkapkan oleh beberapa ASN yang menyatakan bahwa ASN menyambut baik dengan keberadaan BSI di lingkup Kantor Kemenag Mejene, sebab kebutuhan masyarakat terhadap transaksi yang berlandaskan prinsip syariah.

Kinerja produk dan kenyamanan layanan yang diberikan pihak BSI kepada nasabah berimplikasi pada bentuk penerimaan ASN terhadap keberadaan BSI. Awal keberadaan BSI di kantor Kemenag Majene mendapat sambutan baik, sebab

memang pada dasarnya transaksi-transaksi yang berstandar syariah sudah mulai banyak diwacanakan dalam lingkup tersebut.

Telah disinggung dalam pembahasan sebelumnya, bahwa hingga saat ini sejak BSI masuk memperkenalkan produk dan layanannya, BSI belum membuka kantor cabang atau unit untuk pelayanan langsung, melainkan hanya berbasis digital. Menurut informan, bahwa kinerja layanan BSI akan lebih optimal bilamana ditunjang dengan keberadaan kantor layanan langsung.

Menurut informasi yang diperoleh bahwa pihak BSI sangat intens berkunjung ke nasabahnya di Kantor Kemenag Majene untuk menjaga hubungan kerjasama. Selain itu, kunjungan BSI setiap saat dilakukan untuk mengontrol layanan yang digunakan oleh nasabah apakah terdapat kendala atau tidak. Kendala-kendala tersebut mampu ditangani secara baik oleh pihak BSI, sehingga darinya terbentuk citra yang positif bagi keberadaan BSI di Kabupaten Majene. Hal-hal tersebut memberikan stimulus yang positif bagi pihak BSI untuk mengembangkan produk dan layanannya di Kabupaten Majene. Pada akhirnya, karena kebutuhan ASN terhadap BSI, maka beberapa ASN yang ditemukan dalam penelitian memberikan saran agar BSI dapat membuka layanan langsung.

Beberapa ASN dalam lingkup Kantor Kemenag Mejene memberikan saran kepada pihak BSI, agar kiranya layanan perbankan tidak hanya berbasis digital saja, melainkan juga harus mampu memberikan layanan secara langsung untuk dapat menjangkau nasabah yang lebih kolektif dan mudah.

Berdasarkan hasil penelitian, yang mana menunjukkan adanya persepsi yang baik di kalangan ASN Kantor Kemenag Majene terhadap keberadaan produk dan layanan syariah di Kabupaten Majene, hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak BSI untuk membuka layanan secara langsung berupa unit

pelayanan di Kabupaten Majene, setelah keberadaan tersebut, tidak hanya ASN yang akan menjadi nasabah, melainkan juga masyarakat Majene pada umumnya.

Setiap individu bisa melihat hal yang sama, namun mengartikannya secara berbeda. Sejumlah faktor beroperasi untuk membentuk dan terkadang mengubah persepsi. Faktor-faktor ini bisa terletak dalam diri pembentukan persepsi, dalam diri objek atau target yang diartikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi tersebut dibuat. Individu melihat sebuah target dan berusaha untuk menginterpretasikan apa yang dilihat oleh alat indera, interpretasi itu sangat dipengaruhi oleh berbagai karakteristik pribadi dari pembuat persepsi individual tersebut. Karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi meliputi sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman masa lalu, dan harapan-harapan seseorang.<sup>171</sup>

Kecenderungan nasabah pada produk dan layanan BSI sehingga memiliki persepsi yang baik merupakan implikasi dari penerapan prinsip-prinsip syariah. Hutomo menyimpulkan bahwa produk-produk Bank Syariah memberikan kontribusi bagi minat menabung khususnya masyarakat. Selain itu, persepsi masyarakat juga mampu memoderasi antara produk Bank Syariah dengan minat menabung. Karena Bank Syariah mampu memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa produknya terbebas dari unsur riba.<sup>172</sup>

Keunggulan yang merupakan ciri khas pada sistem perbankan syariah yang dijalankan oleh BSI terletak pada sistem kerjasama dan bagi hasil yang diimplementasikan dengan nasabah. Banyaknya nasabah yang tertarik dengan

---

<sup>171</sup>Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah dan Yulis Nurul Aini, Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1, 2018, h. 84.

<sup>172</sup>Hutomo Rusdianto dan Chanafi Ibrahim, Pengaruh Produk Bank Syariah terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati, *Jurnal Equilibrium*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2016, h. 60.

sistem bagi hasil pada akhirnya akan menarik minat nasabah, sehingga hal yang dibutuhkan adalah bagaimana BSI mampu menerapkan dengan baik sistem syariahnya.

Sejalan dengan penelitian ini, Yulfan Arif Nurohman mengungkapkan hasil penelitiannya bahwa terdapat pengaruh positif tentang bagi hasil dan fasilitas terhadap minat menggunakan bank syariah pasca pengumuman merger.<sup>173</sup> Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah sangat penting dalam mendukung perkembangan operasional perbankan dalam masyarakat, dimana persepsi ini memiliki banyak sekali dampak, termasuk dalam hal ini adalah membentuk citra positif bagi perbankan sehingga pada akhirnya menimbulkan minat.

## **2. Meningkatkan Rasa Kepercayaan**

Persepsi ASN berimplikasi pada adanya rasa kepercayaan ASN terhadap BSI. Kepercayaan tersebut timbul dari faktor-faktor yang mempengaruhinya sebagaimana pembahasan sebelumnya, salah satunya adalah pengalaman. Pengalaman yang baik dari ASN selama menjadi nasabah, dimana masalah atau kendala-kendala dapat direspon dengan baik, berimplikasi pada tingkat kepercayaan ASN yang semakin tinggi pula.

Kepercayaan ASN terhadap BSI juga merupakan implikasi dari penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. Pihak BSI sebagaimana perbankan yang berbasis syariah pada umumnya menerapkan sistem kerjasama mitra dengan nasabah, sehingga memunculkan emosional kekeluargaan dalam hubungan tersebut. Adanya rasa kekeluargaan yang muncul sebagaimana ungkapan

---

<sup>173</sup>Yulfan Arif Nurohman dan Rina Sari Qurniawati, Persepsi Nasabah Generasi Z Pasca Pengumuman Merger Bank Syariah, *Jurnal Among Makarti* Vo. 14 No.2, 2021, h. 25.

informan di atas menunjukkan bahwa sistem kerjasama atau kemitraan yang dibangun berjalan dengan efektif.

Tingkat kepercayaan ASN di Kantor Kemenag Majene selanjutnya berimplikasi pada munculnya antusias dalam menerima segala produk dan layanan yang ada pada BSI. Meskipun pada kenyataannya tidak semua ASN di Kantor Kemenag Majene menjadi nasabah pada BSI, akan tetapi karena terdapat hubungan kerjasama antara kantor dengan pihak perbankan maka akan menciptakan skema pemasaran tersendiri, artinya orang-orang yang berada di lingkungan Kantor Kemenag akan keluar dan menjadi promotor di lingkungan tempat dimana ia tinggal.

Nasabah BSI di Kabupaten Majene saat ini tidak hanya di lingkungan Kantor Kemenag, akan tetapi juga beberapa masyarakat lainnya yang pernah diprospek oleh pihak BSI. Tanggapan dari beberapa masyarakat yang diperoleh dalam penelitian ini sangat baik.

Keberadaan BSI dengan sistem perbankan syariah yang ditawarkan kepada nasabahnya tidak menutup kemungkinan akan berimplikasi dimana beberapa nasabah yang sebelumnya menjadi nasabah pada bank konvensional akan beralih kepada bank syariah, sebab faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat mendukung. Tingkat religius dan kebutuhan ibadah dari masyarakat Majene dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh BSI sangat relevan dalam memicu minat masyarakat.

Mustakim mengungkapkan hasil temuan bahwa mereka yang menggunakan bank syariah adalah mereka yang memiliki kesadaran agama tanpa memperdulikan mengenai masih kurangnya fasilitas yang disediakan oleh bank syariah, namun mereka juga berharap bahwa kekurangan itu akan diperbaiki seiring waktu dan bertumbuhnya nasabah bank syariah. Mereka juga mengkritisi

praktik pelaksanaan bank syariah yang masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Adapun nasabah yang masih belum menggunakan bank syariah adalah mereka yang belum memiliki kesadaran agama yang cukup. Mereka berpendapat bahwa keterbatasan keterjangkauan dan keuntungan yang kurang didapatkan dari bank syariah dibanding non syariah menjadikan mereka belum berkeinginan untuk hijrah.<sup>174</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persepsi dari ASN dinilai positif. Persepsi yang positif diungkapkan oleh ASN di Kantor Kemenag yang pada gilirannya persepsi tersebut akan berimplikasi pembentukan citra positif yang selanjutnya berpotensi pada perkembangan BSI di Kabupaten Majene pada masa mendatang. Tidak hanya menumbuhkan tingkat kepercayaan nasabah ASN terhadap BSI, melainkan juga dapat berimplikasi pada terbentuknya minat ASN untuk terus menggunakan produk dan layanan BSI.

---

<sup>174</sup>Mustakim Muchlis, Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 7, Nomor 03, 2021, h. 1793-1798.

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh simpulan penelitian sebagai berikut :

1. Jenis produk dan layanan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene sangat beragam yang terdiri dari produk simpanan, produk pembiayaan dan layanan jasa keuangan perbankan. Produk yang dominan digunakan oleh ASN di Kantor Kemenag Majene adalah tabungan wadiah dan tabungan cicil emas serta layanan ATM dan *mobile banking*.
2. Persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia positif yang ditunjukkan dengan minat dan kebutuhan yang semakin tinggi produk dan layanan yang berbasis syariah.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia diantaranya adalah faktor prinsip syariah, faktor kualitas pelayanan, faktor pemasaran dan faktor pengalaman.
4. Implikasi dari persepsi ASN Kantor Kemenag Majene terhadap Bank Syariah Indonesia dapat menumbuhkan minat dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, sehingga keberlangsungan BSI ke depan dapat lebih potensial.

### B. Implikasi

Hasil temuan menunjukkan bahwa kemajuan sistem perekonomian syariah berhasil membuat *habbit* dan *trend* dalam lingkungan ASN. Paradigma ASN terhadap kebutuhan perbankan saat ini sudah bergeser. *Trend* dalam masyarakat yang lebih perhatian terhadap transaksi yang berlandaskan prinsip syariah menunjukkan bahwa tingkat religiusitas masyarakat sudah semakin kuat, bahwa

dalam kehidupan bermuamalah, tidak hanya dibutuhkan transaksi yang menguntungkan dari sisi materi, melainkan juga harus diperoleh keuntungan dari sisi spiritual (ekonomi syariah). Akibatnya, kebutuhan dalam masyarakat pun sudah disesuaikan dengan skema transaksi, dimana transaksi-transaksi yang sifatnya syar'i menjadi alternatif, termasuk dalam hal ini memilih lembaga perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia di kantor Kemenag Majene ini hadir dengan menawarkan produk-produk dan layanan yang berbasis syariat Islam. Perbankan ini mencirikan suatu sistem yang berbeda dengan perbankan umum lainnya, perbankan syariah merapkan produk-produk maupun layanan yang sesuai dengan fatwa DSN-MUI yang melegitimasi kepatuhan perbankan syariah terhadap hukum Islam. Hal tersebut harus diperkuat oleh sektor perbankan syariah, mengingat Ditinjau dari eksistensi perbankan yang semakin banyak membuka ruang opsional bagi setiap nasabah. Dalam hal ini, merupakan hak mutlak bagi setiap nasabah untuk menggunakan jasa perbankan berdasarkan minat dan keinginannya, hal tersebut menuntut perbankan agar dapat memberikan layanan yang terbaik bagi nasabahnya, tujuannya adalah untuk menarik minat nasabah agar dapat loyal terhadap perbankan yang dimaksud. Dengan demikian, amat penting bagi setiap lembaga keuangan bank untuk memperhatikan nasabahnya.

### **C. Rekomendasi**

Berdasarkan penelitian ini, maka dirumuskan saran-saran sebagai berikut :

1. Apabila ditinjau dari ketersediaan layanan ATM Bank BSI di Kabupaten Majene, memang masih belum cukup memadai untuk menjawab kebutuhan layanan transaksi bagi nasabah yang semakin hari mengalami penambahan. Adakalanya untuk menjawab persoalan tersebut, maka pihak BSI sedapat

mungkin menghadirkan unit layanan langsung ataupun menambah fasilitas ATM.

2. Edukasi mengenai perbankan syariah dapat dilakukan dengan melakukan tindakan ekspansi pasar hingga menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Pentingnya edukasi bagi masyarakat terkait perbankan syariah adalah selain untuk menambah pemahamannya di bidang perbankan agar mampu lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan kebutuhannya, juga secara tidak langsung akan memberikan *value* pada perbankan syariah tersebut, sebab kondisi masyarakat saat ini yang lebih religius tentu akan mencari alternatif tabungan maupun investasi yang sifatnya syar'i.
3. ASN di Kantor Kemenag Majene merupakan perwakilan yang dapat didengarkan di tengah-tengah masyarakat dalam bidang agama, dengan demikian peranan ASN sangat penting dalam merangkul masyarakat di Kabupaten Majene untuk menggunakan produk dan layanan BSI.

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al Kariim*

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali, 2014.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, edisi I. Cet. III; Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Anang, M. Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Arif, Yulfan Nurohman dan Rina Sari Qurniawati, Persepsi Nasabah Generasi Z Pasca Pengumuman Merger Bank Syariah, *Jurnal Among Makarti* Vo. 14 No.2, 2021.
- Arifin, Imamul. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves, 2007.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*. Cet VI; Depok, Rajawali Pers, 2017.
- Astuti, Tri Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah, *Jurnal Nominal*, Volume 2, Nomor I, 2013.
- Aziz dan Jufri, *Buku Praktis Implementasi Aparatur Sipil Negara dalam Bidang Kesehatan untuk Pembinaan Karir Jabatan Fungsional Epidemiologi Kesehatan*. Jakarta: GP Press, 2015.
- Basaria Nainggolan, *Perbankan Syariah di Indonesia*. Depok: Rajawali Pers, 2016.
- Ghofur, Abdul Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Hamid, Abdul dan Zubair, Muhammad Kamal. Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah. *BALANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(1). 2019.
- Hermanto, Bambang dan Syahril, "Persepsi Masyarakat terhadap Perbankan Syariah di Kabupaten Sumenep, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Volume 10, Nomor 1, Maret 2020.
- Iffah, Lailatul M. Faisal Abdullah dan Yulis Nurul Aini, Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1, 2018.

- Imamuddin, Persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, E-ISSN: 2614-8838.
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Edisi I. Cet. I; Jakarta: Kencana, 2011.
- Karim, Adiwarmanto A. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Edisi III*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012.
- Marakali, Onan Siregar dkk., *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*. Medan: Puspantara, 2020.
- Muchlis, Mustakim. Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 7, Nomor 03, 2021.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2000.
- Narbuko, Cholid dan H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Pradja, H. Juhaya S. *Ekonomi Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2012
- Rasnawati, “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)”. *Tesis*. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Rusdianto, Hutomo dan Chanafi Ibrahim, Pengaruh Produk Bank Syariah terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati, *Jurnal Equilibrium*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2016.
- Saeed, Abdullah *Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis Riba dan Interpretasi Kontemporer*. Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Sedarwanti dan Syarifuddin Hidayat, *Metodologi Penelitian*. Cet. II; Bandung: Mandar Maju, 2011.
- Semaun, Syahriyah. Analisis Perbandingan Penentuan Profit Margin pada Bank Syariah dan Bunga pada Bank Konvensional. *DIKTUM: Jurnal Syariah dan Hukum*, 13(2), 2015.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2003.
- \_\_\_\_\_. *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer pada Motif, tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2003.

- Sholihah, Isfi “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Tentang Perbankan Syariah di Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur”. *Jurnal*, Volume 10, Nomor 1, Juni 2015.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sujarweni, V. Wiratna *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Suma, Muhammad Amin. *Tafsir Ayat Ekonomi : Teks, Terjemah dan Tafsir*. Jakarta: AMZAH, 2018.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia. 2013
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* . Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Wibowo, Edy dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Wuri, Dicky C. Markus Kaunang, dan Neni Kumajas, Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kinerja Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 3 No. 3 Tahun 2019.
- Zuhirsyan, Muhammad dan Nurlinda, Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah, *Jurnal Al-Amwal*, Volume 10, No. 1 , 2018.

***LAMPIRAN-LAMPIRAN***





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100 website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B-383 /In.39.12/PP.00.9/04/2022 Parepare, 21 April 2022  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Melaksanakan Penelitian

Yth. Bapak Bupati Majene  
Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
(KESBANGPOL)

Di

Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

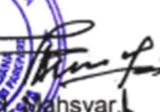
Sehubungan dengan rencana penelitian untuk Tesis mahasiswa Program Pascasarjana IAIN Parepare tersebut di bawah ini :

Nama : SAMARUDDIN  
NIM : 2020203860102014  
Program Studi : Ekonomi Syari'ah  
Judul Tesis : Persepsi ASN Kantor Kemenag Kab. Majene Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Mandiri (BSI).

Untuk keperluan Pengurusan segala sesuatunya yang berkaitan dengan penelitian tersebut akan diselesaikan oleh mahasiswa yang bersangkutan. Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April Tahun 2022 Sampai Selesai.

Sehubungan Dengan Hal Tersebut Diharapkan kepada bapak/ibu kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin dan dukungan seperlunya.

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

An. Rektor.  
Direktur,  
  
Mahsyar.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MAJENE**  
 Jalan Melati Nomor 01 Majene Kode Pos 91412  
 Website: <http://Kemenagama.jene.com> Email : [kemenagmjn21@gmail.com](mailto:kemenagmjn21@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 1235/Kk.31.02/1/PL.00/04/2022

Yang bertanda Tanda tangan di bawah ini :

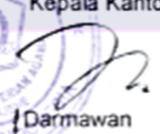
Nama : Drs. H.Darmawan, M.Pd.I  
 NIP : 196611301994031002  
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kemenag Kab.Majene

Dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Samaruddin  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 NIM : 2020203860102014  
 Program Study/Jurusan : S2 Ekonomi Syariah  
 Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare – Pare  
 Alamat : Lembang, Kel Lembang. Kec Banggae Timur, Kab.Majene

Untuk melakukan penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majene dengan judul  
 " Persepsi ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majene terhadap produk dan layanan  
 bank syariah Indonesia (BSI)"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 27 April 2022  
 Pih,Kepala  
 Kepala Kantor Kemenag Kab.Majene  
  
 H. Darmawan

Tembusan : Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Majene



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene  
 Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpol28@gmail.com

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/153/IV/2022

1. Dasar : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.
2. Menimbang : 1. Untuk Tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dalam rangka kewaspadaan dini perlu dikeluarkan Surat Rekomendasi Penelitian.
2. Surat Permohonan Izin Penelitian Kementerian Agama Republik Indonesia Direktur Institut Agama Islam Negeri Parepare Program Pascasarjana Nomor : B-383/In.39.12/PP.00.9/04/2022 Tanggal 21 April 2022.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **SAMARUDDIN**  
 N I M : 2020203860102014  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Alamat : Lembang Kel. Lembang Kec. Banggae Timur Kab. Majene.

Untuk melakukan Penelitian di **Kantor Kemenag Kab. Majene** yang dilaksanakan Selama 1 (Satu) Bulan, dengan Proposal berjudul:

**“ PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI (BSI). ”**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksamplar foto copy hasil kegiatan.
3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 25 April 2022

An KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK  
 Kabupaten Pengembangan Nilai-Nilai Kebangsaan

  
**ABDU W. ARIS, SS., MM.**  
 Pangkat Pembina/ IV.a  
 NIP. 19791201 200502 1 009



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**(DPM-PTSP)**

*Jln. Ammana Wewang No 12 Telp (0422) 21947 Majene-Sulbar*



**IZIN PENELITIAN**

Nomor : 0147/IP/DPM-PTSP/MM/IV/2022

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor : 53 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majene,serta membaca surat Rekomendasi Penelitian Dari Badan Kesatuan bangsa dan Politik Nomor 070/153/IV/2022 Tanggal 25 April 2022 maka pada prinsipnya kami menyetujui dan **MEMBERI IZIN** Kepada :

N a m a	: SAMARUDDIN
Pekerjaan	: Mahasiswa
N I M	: 2020203860102014
Program Study/Jurusan	: S2 Ekonomi Syariah
Universitas	: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
Alamat	: Lembang, Kel.Lembang, Kec.Banggae Timur, Kab.Majene

Untuk melaksanakan Penelitian di Kabupaten Majene dengan Judul **"PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"** dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan diharapkan melapor kepada pemerintah setempat dan atau tempat penelitian yang akan dilaksanakan.
2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan.
3. Mentaati semua Perundang-Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 2 (dua) Exampler fotocopy hasil Penelitian kepada Bupati Majene Cq.Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Majene
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak mentaati peraturan diatas.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Majene  
 Pada Tanggal : 26-04-2022  
 Kepala Dinas



**M. DJAZULI. M. SP. MH**  
 Pembina Utama Muda  
 19690703 199803 1 007

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

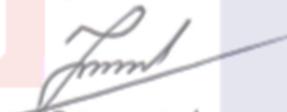
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IRFAN, S.Pd  
Alamat : LINGK. COPALA  
Pekerjaan : ASN (STAF PEHDIS)

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 25 April 2022

  
IRFAN, S.Pd

(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MUSTAKIM**  
Alamat : **BTP SALABULO**  
Pekerjaan : **ASN SEKSI PHU**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 25 April 2022

  
(.....**MUSTAKIM**.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. H. HASYIM HARUNA LC.M.Ag  
Alamat : LMGK. LIPU  
Pekerjaan : ASN (KASI BIMAS ISLAM)

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 26 April 2022

  
PAREPARE

(Dr. H. HASYIM HARUNA LC.M.Ag.)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *DRS. H. DARMAWAN, M.Pd.*  
Alamat : *LINGK. TUTUDA KEL. LABUANG UTARA*  
Pekerjaan : *ASN (KASUBAG TATA USAHA)*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 26 April 2022

**PAREPARE**

*(DRS. H. DARMAWAN, M.Pd.)*

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SUDIRMAN U**  
Alamat : **LINGK. LEMBANG - MAJENE**  
Pekerjaan : **ASN (STAF URUSAH KEPEGAWAIAN)**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 27 April 2022

**PAREPARE**

(.....**SUDIRMAN U**.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ASMADI, S. PA-I

Alamat : JL MELATI NO.3 TUNDI, KAB. MAJENE

Pekerjaan : ASN KEMENAG KAB. MAJENE

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 27 April 2022

(..... ASMADI, S. PA-I .....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *DARNELY, S.Ag., M.Si*  
Alamat : *Jl. Lento Dg. pasewang No. 73A Majene*  
Pekerjaan : *ASN Kemcnag Kab. Majene*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 28 April 2022

**PAREPARE**

*[Signature]*  
(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUKTI DEWANG  
Alamat : JL. MOMBINSIDI BTM W OMOUMUYO BLOK C11 PALMAN  
Pekerjaan : PEKAWAI BSI

Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 28 April 2022

  
PAREPARE

(.....MUKTI DEWANG.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ST. HUSNIATI-K

Alamat : LINGK-BELAWA

Pekerjaan :

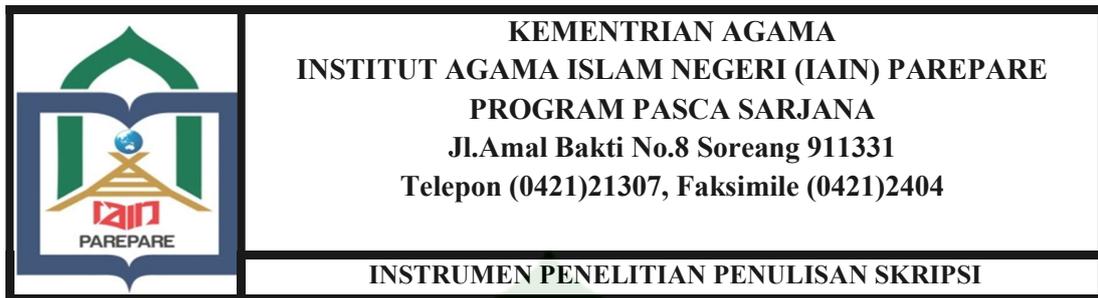
Menerangkan bahwa benar telah memberikan hasil wawancara kepada Saudara SAMARUDDIN yang sedang mengadakan penelitian Tesis dengan judul "PERSEPSI ASN KANTOR KEMENAG KAB. MAJENE TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)"

Demikian surat keterangan wawancara penelitian ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majene, 05 Mei 2022

PAREPARE

  
(.....ST. HUSNIATI-K.....)



**Nama : SAMARUDDIN**  
**Nim : 2020203860102014**  
**Prodi : Pasca Sarjana Ekonomi Syariah**  
**Judul penelitian : Persepsi ASN Kantor Kemenag Mejene terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)**

**INSTRUMEN PENELITIAN:**

**PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apa saja produk yang Anda tawarkan kepada nasabah ?
2. Apa saja bentuk-bentuk layanan transaksi yang Anda berikan untuk menarik minat nasabah ?
3. Bagaimana layanan yang Anda berikan kepada nasabah ?
4. Bagaimana persepsi Anda terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?
5. Apakah Anda pernah mencari informasi mengenai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?
6. Bagaimana perhatian Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?
7. Apakah Anda pernah terlibat dengan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?
8. Dimana Anda memperoleh informasi mengenai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?
9. Bagaimana tindakan Anda atas informasi yang diperoleh terkait produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?
10. Bagaimana hasil analisis Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?
11. Apa yang mempengaruhi Anda, sehingga timbul persepsi terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?
12. Bagaimana Anda menerima promosi pemasaran Bank Syariah Indonesia ?
13. Bagaimana menurut Anda keberadaan BSI di Kabupaten Majene ?

14. Sejauh mana kebutuhan Anda terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?
15. Bagaimana pengalaman Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?
16. Bagaimana sikap dan tingkat kepercayaan Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?
17. Bagaimana Anda menerima keberadaan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene ?
18. Dari persepsi yang Anda ungkapkan, apakah Anda berminat terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?



## TRANSKRIP WAWANCARA

1. Apa saja produk yang Anda tawarkan kepada nasabah ?

1). Produk nasabah terbagi dua ada produk tabungan yang terdiri dari :

1. Tab Mudharabah
2. Tab Wadiah
3. Tab Emas
4. Tab Investa Cendekia
5. Tab Berencana
6. Tab Bisnis
7. Tab Wadiah junior
8. Tab Haji

Sedangkan untuk produk pembiayaan terdiri dari :

1. Pembiayaan Mitraguna/Implan
2. Pembiayaan Oto
3. Pembiayaan Pensiun
4. Pembiayaan Pra Pensiun
5. Gadai Emas/Cicil Emas
6. Pembiayaan Griya<sup>175</sup>

Produk yang ditawarkan kepada nasabah: Funding, ada tabungan wadiah, tabungan mudharabah, tabungan pensiun, tabungan haji, tabungan haji muda untuk anak, tabungan pendidikan, tabungan emas, tabungan bisnis dll. Selain itu giro dan deposito juga kami tawarkan. Pembiayaan, ada BSI Oto, BSI Griya, FLPP, Mitraguna, Pensiun, Modal Usaha, KUR, Gadai Emas, Cicil Emas, Hasanah Card, dll. Jasa, ada CMS, Layanan ATM, BSI Mobile dan lain-lain.<sup>176</sup>

2. Apa saja bentuk-bentuk layanan transaksi yang Anda berikan untuk menarik minat nasabah ?

Kami biasa menawarkan layanan transaksi berupa *Mobile Banking* yang dilengkapi beberapa fitur unggulan. Salah satunya adalah transaksi penarikan tunai tanpa ATM di mesin ATM BSI yang memudahkan nasabah apabila lupa atau ATM sedang bermasalah tapi tetap bisa melakukan transaksi penarikan di mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM. Salah satu fitur lain dari *Mobile banking* adalah adanya kemudahan transaksi tabungan emas dan gadai emas secara online.<sup>177</sup>

Layanan transaksi melalui BSI *Mobile, Cash Management System (CMS), Internet banking, BSI Smart, QRIS, Mesin ATM dan mesin CRM (setor tunai)*<sup>178</sup>

3. Bagaimana layanan yang Anda berikan kepada nasabah ?

<sup>175</sup>St. Husniati K., CSE/Consumer Sales Eksekutive, Wawancara Penelitian secara Online, pada 5 Mei 2022.

<sup>176</sup>Mukti Dewang, Consumer Business Relationship Manajer, Wawancara Penelitian secara Online, pada 28 April 2022

<sup>177</sup>St. Husniati K., CSE/Consumer Sales Eksekutive, Wawancara Penelitian secara Online, pada 5 Mei 2022.

<sup>178</sup>Mukti Dewang, Consumer Business Relationship Manajer, Wawancara Penelitian secara Online, pada 28 April 2022

Untuk pelayanan itu sendiri kami usahakan untuk terjun langsung ke nasabah-nasabah atau instansi-instansi untuk memasarkan produk atau menjemput langsung berkas ataupun jika ada kendala di lapangan.<sup>179</sup>

Sesuai arahan pihak manajemen kantor pusat dimana BSI merupakan bank digital, maka layanan kami sudah bertransformasi ke arah transaksi digital yang akan lebih memudahkan nasabah untuk bertansaksi tanpa harus datang ke kantor cabang BSI.<sup>180</sup>

4. Bagaimana persepsi Anda terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?

Pertama, persepsi saya terhadap produk bank syariah yakni saya merasa nyaman dengan produk yang ditawarkan bank syariah ini karena berstandar syariah. Kemudian yang kedua selama menjalin kerjasama dengan bank syariah saya tidak mendapatkan kendala yang bisa dianggap mempersulit segala urusan. Karena saya nasabah jadi saya tahu persis bagaimana pelayanan yang saya terima sampai dengan hari ini.<sup>181</sup>

Untuk saat ini, produk dan layanan bank syariah ini lumayan bagus, cuman masih butuh kedepannya ada kantor layanan bank syariah sebab disini belum ada, jadi sekiranya akan lebih bagus kalau bank syariah ini sudah ada kantornya di Majene.<sup>182</sup>

Menurut saya produk yang ditawarkan dalam bank BSI ini bagus karena kita lihat dari backgroundnya syariah sebagaimana kita harapkan bersama yang diisyaratkan dalam agama Islam.<sup>183</sup>

Kalau persepsi saya terhadap BSI yakni secara langsung saya katakan bahwa selama ini BSI sosialisasi di kantor kami akan tetapi jujur saja saya belum menjadi nasabahnya. Jadi masalah persepsi terhadap BSI belum terlalu banyak<sup>184</sup>

Persepsi kami selaku masyarakat Indonesia tentu kami sangat menganggap positif sebab dengan produk dan layanan BSI ini ada rasa tenang dan aman terhadap layanan yang sifatnya syariah, dan tentu karena syariah maka akan memberikan rasa keadilan pada masing-masing pihak baik bank syariahnya sendiri maupun nasabah. Sekaligus juga dalam proses pelayanan bank syariah ini karena menggunakan syariat Islam dalam layanannya, maka tentu merupakan sebuah bentuk ibadah dalam proses transaksi di dalamnya<sup>185</sup>

<sup>179</sup>St. Husniati K., CSE/Consumer Sales Eksekutive, Wawancara Penelitian secara Online, pada 5 Mei 2022.

<sup>180</sup>Mukti Dewang, Consumer Business Relationship Manajer, Wawancara Penelitian secara Online, pada 28 April 2022

<sup>181</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>182</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>183</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>184</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>185</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Menurut kami produk dan layanan BSI baik, khususnya produk dan layanan syariah yang sudah disepakati oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).<sup>186</sup> Kalau menurut saya karena memang sejak tahun 2018 menjadi nasabah di BSI persepsi saya bahwa BSI ini merupakan suatu usaha perbankan yang mencakup nilai ekonomi syariah yang universal dan inklusif.<sup>187</sup>

5. Apakah Anda pernah mencari informasi mengenai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?

Saya mencari informasi itu, baik di lingkungan teman-teman maupun di lingkungan kantor saya, kemudian saya juga melihat di internet dan ketertarikan saya itu karena kita dilayani oleh bank syariah ini berstandar syariah, itu yang sebenarnya menjadi daya tarik dari pelayanan bank syariah.<sup>188</sup>

Saya pernah mencari informasi bahkan terlibat langsung karena memang saya juga bagian daripada nasabah disini.<sup>189</sup>

Untuk mencari informasi mengenai produk dan layanan BSI, saya pribadi belum pernah. Hanya saya mendengar dari teman-teman yang sudah menjadi nasabah di kantor.<sup>190</sup>

Mengenai saya mencari informasi sebetulnya secara detailnya saya belum pernah, cuman karena saya di bagian penyelenggara haji jadi ada kaitannya dengan bidang saya terkait penerimaan masalah haji, jadi saya cari informasi hanya sebatas itu saja.<sup>191</sup>

Pada hakikatnya saya sering mencari informasi terkait bank syariah itu. Memang kita sejak awal sering mencari bagaiman layanan syariah ini, khususnya kita di Kabupaten Majene untuk bisa mendapatkan layanan bank yang sifatnya syariah, karena terus terang selama ini yang ada di Kabupaten Majene rata-rata konvensional. Jadi kami mencari-cari memang ada awal-awalnya itu pernah ada, tetapi layanannya terbatas. Setelah beberapa tahun terakhir ini, Alhamdulillah kami mendapatkan informasi bahwa ada layanan bank syariah di Kabupaten Majene, meskipun kantor tidak ada di Kabupaten Majene tapi tetap dimungkinkan mendapatkan layanan di Kabupaten Majene.<sup>192</sup>

Tentu saja untuk menjadi nasabah kita harus mencari informasi terlebih dahulu apakah pilihan kita ini sudah sesuai dengan harapan kita, apalagi soal yang terkait dengan keuangan. Sebagai Muslim yang menganut keyakinan

<sup>186</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>187</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>188</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>189</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>190</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>191</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>192</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

bahwa dalam Islam itu tentu kita mengharapkan ridho Allah swt. Jadi apakah pilihan kita di BSI ini sudah sesuai dengan kaidah Islam, sunnah-sunnah Rasulullah saw. jadi saya mencari informasinya melalui media elektronik atau internet tentang layanannya, keuntungannya seperti apa dan metode penyalurannya seperti apa. Alhamdulillah menurut saya BSI itu sudah mencerminkan nilai syariah yang sejalan dengan *maqasyid assyariah*.<sup>193</sup>

6. Bagaimana perhatian Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?

Saya memperhatikan bank syariah ini sangat prospek dan saya melihat setiap tahun ada penambahan nasabah di majene. Itu mungkin lagi-lagi karena bank syariah ini ada standar syariah, jadi semua mungkin menginginkan aman dan nyaman dalam transaksi ketika kita menjadi seorang nasabah dalam sebuah bank.<sup>194</sup>

Sejauh ini kalau dibilang analisis dari aspek pelayanannya kepada nasabah, perlu juga ada tambahan produknya karena sampai saat ini hanya melayani sebatas ATM saja kepada nasabah, jadi kedepannya harus ada kantor pelayanan di Majene, apakah itu berhubungan dengan menabung atau produk lainnya.<sup>195</sup>

Perhatian saya terhadap BSI bahwasanya yang berlabel syariah itu disyariatkan untuk kita khususnya umat Islam bahkan sudah digaungkan oleh para ustadz kita hendaknya kita beralih ke bank syariah.<sup>196</sup>

Jadi untuk saat ini tingkat kepedulian terhadap BSI belum terlalu karena mungkin belum ada kepentingan kesana, jadi belum terlalu memperhatikan banyak tentang BSI tersebut.<sup>197</sup>

Kalau perhatian ini, saya menganggap bahwa ketika di Kabupaten Majene ini bisa mendapatkan layanan bank syariah, tentu kami sangat respek bahkan kami sudah menjadi bagian dari salah satu nasabah BSI itu sendiri. Dan Alhamdulillah apabila kita di Kabupaten Majene sudah ada layanan tarik tunai, jadi menurut saya itu sangat luar biasa.<sup>198</sup>

Kami sangat merespon terhadap BSI dan berharap kedepannya BSI bisa berkembang lebih baik dan tetap mengedepankan produk dan layanan sesuai dengan syariah.<sup>199</sup>

Alhamdulillah saya melihat BSI ini sangat perhatian kepada nasabahnya. Salah satu contoh saya terkendala dengan penggunaan kartu debit saya dengan segera mungkin petugas dari bank syariah memberikan layanan. Meskipun

<sup>193</sup>Darnely, Pelaksana Sekretariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>194</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>195</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>196</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>197</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>198</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>199</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

belum ada kantor layanan di Majene tapi Alhamdulillah ketika ada keluhan-keluhan dari nasabah cepat diselesaikan.<sup>200</sup>

7. Apakah Anda pernah terlibat dengan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?

Ya saya pernah menggunakan jasa dan produk di bank syariah Indonesia ini. Saya pernah berinvestasi rumah di Makassar dan menggunakan bank syariah Indonesia. Saya pribadi menganggap bahwa prosedur yang digunakan oleh bank syariah ini cukup mudah untuk nasabah.<sup>201</sup>

Terkait dengan produk dan layanan ini terus terang saya pribadi sudah ikut dalam salah satu produk yakni cicil emas.<sup>202</sup>

8. Dimana Anda memperoleh informasi mengenai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?

Saya memperoleh informasi mengenai produk dan layanan bank syariah itu dari teman-teman, kemudian dari internet saya biasa membuka informasi terkait dengan itu supaya memberikan kepastian bagi saya sebelum saya menggunakan produk dan layanan bank syariah Indonesia.<sup>203</sup>

Untuk informasinya saya peroleh melalui teman kantor mengenai produk ini.<sup>204</sup>

Jadi informasi yang kami peroleh dari promosi karena staff karyawan dari BSI biasa berkunjung ke kantor, jadi biasa kami bincang-bincang kemudian biasa juga kami brosing-brosing di internet mengenai layanan BSI.<sup>205</sup>

Kalau informasi terkait bank syariah itu awal-awalnya kami mendapatkan informasi dari media, kadang kami brosing cari tahu seperti apa ini bank syariah, jadi kami cari dari media online dan setelah ternyata ada pihak bank syariah yang kadang berkunjung datang ke Kabupaten Majene dalam hal ini kantor Kementerian Agama akhirnya menjadi teranglah kami dalam memperoleh informasi tersebut bahwa memang bank syariah ini menjadi alternatif di tengah-tengah kepungan yang sifatnya konvensional.<sup>206</sup>

Kami mendapatkan informasi mengenai BSI ini melalui media internet dan juga dari teman-teman yang lebih dulu sudah menjadi nasabah di BSI.<sup>207</sup>

---

<sup>200</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>201</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>202</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>203</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>204</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>205</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>206</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>207</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

9. Bagaimana tindakan Anda atas informasi yang diperoleh terkait produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?  
 Setelah saya memperoleh informasi mengenai bank syariah, saya komunikasi dengan teman-teman meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan saya menghubungi langsung petugas dari bank syariah Indonesia untuk memastikan seperti apa produk dan layanan yang diberikan oleh bank syariah Indonesia.<sup>208</sup>  
 Tindakan saya itu adalah bagaimana supaya para pegawai bank syariah Indonesia sesering mungkin dapat berkunjung untuk presentasi lebih sering terkait produk dan layanan yang ada.<sup>209</sup>  
 Tindakan saya setelah mendengar informasi bahwa ada program cicil emas, saya pribadi merasa terkesan menarik untuk menjadi salah satu member, dalam hal ini saya sudah menjadi member sudah jalan satu tahun.<sup>210</sup>  
 Setelah kami mendapatkan informasi terkait produk dan layanan BSI, kami tertarik dan tidak butuh waktu yang lama kami melakukan transaksi dan menjadi nasabah pada pihak BSI.<sup>211</sup>  
 Sebelum saya mencari informasi di internet, saya mengikuti sosialisasi produk BSI melalui BSM sebelum menjadi BSI. Dari situ saya langsung tertarik, dan untuk meyakinkan saya bahwa saya akan memilih bank ini sebagai bank tempat saya bertransaksi kemudian saya mencarinya di internet.<sup>212</sup>
10. Bagaimana hasil analisis Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?  
 Saya melihat bahwa adanya bank syariah Indonesia di Majene ini cukup menjanjikan dan saya melihat ternyata nasabahnya selalu bertambah.<sup>213</sup>  
 Menurut hasil analisis saya, keberadaan bank syariah Indonesia di Majene bagus, cuman yang mungkin perlu ditambahkan adalah kantornya, sebagaimana kita tahu bahwa kantor BSI disini belum ada dan juga ATMnya baru ada satu, jadi kebanyakan teman-teman yang jadi nasabah sedikit kesulitan karena ATMnya hanya satu dan biasa habis isinya.<sup>214</sup>  
 Saya kira BSI ini sangat bagus karena berbasis syariah, jadi itu sekarang yang sedang digalakkan pemerintah yaitu perbankan berbasis syariah sehingga menurut saya memang itu sangat bagus.<sup>215</sup>

<sup>208</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>209</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>210</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>211</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>212</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>213</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>214</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>215</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

Kalau saat ini berdasarkan analisis kami, terus terang sudah betul bahwa bank syariah ini sudah bisa melayani khususnya kita yang ada di Kabupaten Majene, tetapi barangkali masing dibutuhkan pihak BSI ini untuk lebih gencar dalam proses sosialisasi kepada masyarakat. Karena terus terang saya masih sering mendapatkan keluhan masyarakat bagaimana agar mereka tetap bisa mendapatkan layanan bank syariah dalam hal perbankan ini. Yang kedua sebagai masukan bahwa barangkali untuk bank syariah ini dibutuhkan untuk memperluas jaringan layanan, karena saya melihat di Kabupaten Majene ini belum ada semacam kantor yang sifatnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, dan mudah-mudahan ini bisa lebih cepat direspon oleh pihak BSI untuk membuka kantor layanan di kabupaten Majene karena itu akan lebih menarik lagi masyarakat kita.<sup>216</sup>

Keberadaan BSI yang ada di Kementerian Agama Majene sangat berpengaruh pada masyarakat, khususnya nasabah bank konvensional yang sangat mungkin untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah, baik di masa sekarang ini atau di masa yang akan datang.<sup>217</sup>

Menurut analisis saya bahwa BSI itu sangat fundamental karena memperkenalkan sistem perekonomian yang sejalan dengan syariah, misalnya ada produk tabungan mudharabah ataupun wadiah, dan itu semua yang kita harapkan.<sup>218</sup>

11. Apa yang mempengaruhi Anda, sehingga timbul persepsi terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?

Saya terpengaruh karena ada kata syariahnya, kita ini ingin selamat dunia akhirat, sehingga kita mencari alternatif-alternatif dalam mengelola hidup kita ini bagaimana supaya selalu berdasarkan dengan ajaran agama Islam.<sup>219</sup>

Sampai saat ini karena namanya bank berlabel syariah, maka tentu sebagai umat Islam, saya hanya tertarik disitu saja.<sup>220</sup>

Sebenarnya menurut saya pengaruhnya tidak terlalu signifikan, hanya saja saya pribadi mengenai cicilan emas tadi, saya anggap terkadang uang yang kita peroleh dari penghasilan kurang terarah olehnya itu saya tertarik untuk mengambil program cicilan emas itu.<sup>221</sup>

Layanan syariah ini yang jelas kami menganggap bahwa itu aman dan cenderung memberikan rasa keadilan, salah satu contohnya misalnya ada layanan bagi hasil mudharabah, ada layanan kredit yang sifatnya syariah itu

---

<sup>216</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>217</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>218</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>219</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>220</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>221</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

memberikan kenyamanan bagi nasabah, dan yang paling penting lagi ketika berbicara masalah syariah pasti ada nilai ibadahnya di dalam.<sup>222</sup>

Sebagai Muslim, awalnya kami agak ragu kepada bank yang selalu menawarkan kerjasama, takutnya perbankan yang tidak sesuai dengan syariat Islam, akhirnya kami bertanya kepada teman mengenai layanan yang sesuai dengan syariah atau paling tidak mendekati syariat Islam, dan kami disarankan agar mencoba konfirmasi kepada pihak BSI yang ada.<sup>223</sup>

Hal yang mempengaruhi saya dalam memilih produk dan layanan BSI hanyalah untuk mencari ridho Allah swt.<sup>224</sup>

12. Bagaimana Anda menerima promosi pemasaran Bank Syariah Indonesia ?

Saya mendapatkan promosi pemasaran bank syariah ini secara langsung dari petugas untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang produk dan layanan yang mereka miliki.<sup>225</sup>

Terus terang sampai saat ini saya belum pernah menerima promosi apapun dari bank syariah Indonesia, akan tetapi saya tertarik karena ada syariahnya. Jadi untuk informasi menyeluruh tentang produk dan layanan bank syariah ini, saya belum banyak mengetahui tentang hal itu.<sup>226</sup>

Kemarin waktu teman-teman Bank Syariah Indonesai datang ke kantor untuk mempromosikan terkait produk-produknya itu satu paket kita ini. Kebetulan saya pribadi sebagai bendahara, jadi saya memberikan ruang untuk teman-teman di BSI untuk melakukan kegiatan pemasaran di kantor.<sup>227</sup>

Dalam menerima promosinya, saya rasa cukup bagus dan setiap pihak-pihak dari BSI ini memberikan promosi yang cukup sopan dan sesuai dengan harapan kami tentunya.<sup>228</sup>

Setelah kami komunikasi awal melalui telepon, kami didatangi oleh pihak BSI untuk komunikasi dan pihak BSI menawarkan produk dan layanan kepada kami.<sup>229</sup>

Menurut saya pada dasarnya promosi perbankan tentu berbeda dengan promosi-promosi lain. Di promosi perbankan itu sudah memberikan daya tarik

---

<sup>222</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>223</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>224</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>225</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>226</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>227</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>228</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>229</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

tersendiri kemudian produk bank syariah itu ada kemudahan, kemudian tidak ada beban bulanan, laporannya yang jelas.<sup>230</sup>

13. Bagaimana menurut Anda keberadaan BSI di Kabupaten Majene ?

Keberadaan bank syariah Indonesia di Kabupaten Majene ini yang perlu diperhatikan karena bank syariah Indonesia belum ada cabang yang berdiri sendiri di Majene. Sebab nasabah bank syariah di Majene semakin bertambah. Saya pikir baiknya ada layanan kantor yang bersifat sementara kalau belum ada cabang untuk diadakan di Kabupaten Majene.<sup>231</sup>

Saya sebagai warga Majene sekaligus ASN di Kantor Kementerian Majene saya sangat bersyukur dengan keberadaan bank syariah meskipun keberadaannya hanya berupa ATM saja dalam rangka pelayanannya kepada masyarakat Kabupaten Majene.<sup>232</sup>

Sebenarnya untuk keberadaan BSI di Kabupaten Majene ini sangat mendukung, cuman untuk lebih kelancaran transaksi nasabah perlu tambahan titik untuk ATMnya begitupun kantor cabang dan unitnya memang belum ada.<sup>233</sup>

Keberadaan BSI di Kabupaten Majene saya kira sangat bagus karena terkait misalnya di bagian jamaah, itu sangat membantu jamaah karena jamaah yang jadi nasabah dapat mengakses dengan mudah perbankan syariah yang ada di Kabupaten Majene. Karena selama ini belum ada bank berbasis syariah, jadi kalau ada BSI di Kabupaten Majene Alhamdulillah.<sup>234</sup>

Kalau keberadaan BSI saya rasa cukup bagus dan bahkan cukup penting dan prospek kedepannya itu sangat luas karena kita ini Kabupaten Majene memiliki masyarakat yang cukup religius jadi tentu kalau kita berbicara tentang syariat maka konotasinya adalah agama, maka akan lebih sangat menarik ketika masyarakat kita mengetahui lebih luas.<sup>235</sup>

Keberadaan BSI di Kabupaten Majene sangat membantu kami apalagi di kantor kami sudah ada ATM BSI yang sangat memudahkan kami dalam melakukan transaksi. Kami juga sudah bekerjasama dengan BSI dalam produk mitraguna untuk ASN.<sup>236</sup>

Saya sangat membutuhkan keberadaan kantor BSI di Kabupaten Majene karena ada ATM di Majene itu saya lihat tidak pernah sepi, artinya nasabah-

<sup>230</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>231</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>232</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>233</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>234</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>235</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>236</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

nasabah yang ada di Kabupaten Majene cukup padat dan terkadang kosong isinya. Artinya penggunaannya memang banyak.<sup>237</sup>

14. Sejauh mana kebutuhan Anda terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?

Saya kira kebutuhan terhadap produk dan layanan bank syariah ini banyak dan selama itu bank syariah menjalankan layanan dari produk itu dengan baik, InsyaAllah kita akan tetap akan butuh bank syariah ini.<sup>238</sup>

Kalau berbicara masalah kebutuhan tentu kita berharap supaya bank syariah ini lebih banyak bersosialisasi baik masalah produknya maupun layanannya sehingga kita bisa betul-betul dapat memahami tentang bagaimana bentuk produk dan layanan itu.<sup>239</sup>

Untuk sementara waktu saya pribadi produk dan layanan BSI baru berfokus kepada cicil emas meskipun ada beberapa produk yang lain yang sementara berjalan namun untuk saat ini masih menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi yang ada.<sup>240</sup>

Terus terang kalau bilang kebutuhan sangat butuh karena lagi-lagi bahwa untuk layanan yang sifatnya perbankan syariah di Kabupaten Majene itu masih konvensional, artinya bagaimana keberadaan BSI ini untuk melayani masyarakat dalam bidang perbankan syariah.<sup>241</sup>

Untuk saat ini kami baru bekerjasama dengan pihak BSI dalam produk mitraguna untuk ASN yang ditawarkan oleh BSI.<sup>242</sup>

Kalau untuk kebutuhan saya untuk saat ini sudah cukup, kecuali mungkin kalau sudah ada kantor yang sudah bisa ditempati bertransaksi dengan cepat dan dekat dengan tempat kita, maka mungkin akan lebih banyak jenis produk dan layanan yang akan kami gunakan.<sup>243</sup>

15. Bagaimana pengalaman Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?

Terkait dengan pengalaman kami Alhamdulillah saya sangat merasa bersyukur bisa bergabung dengan bank syariah Indonesia memberikan layanan terhadap kebutuhan-kebutuhan kami dan saya merasa nyaman terhadap bank syariah ini.<sup>244</sup>

---

<sup>237</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>238</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>239</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>240</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>241</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>242</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>243</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>244</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

Jadi kalau dibilang pengalaman di pelayanannya hanya sebatas transaksi saja dalam hal penarikan saja. Secara pribadi lebih banyak menggunakan transaksi penarikannya saja hanya menarik uang saja.<sup>245</sup>

Pengalaman saya terkesan membantu sebab waktu kemarin ketika kita ada permasalahan, teman-teman di BSI itu merespon dengan baik, bahkan permasalahan yang sudah kita utarakan kepada teman-teman BSI itu diterima dengan baik.<sup>246</sup>

Alhamdulillah sebagai nasabah untuk layanan tabungan sudah cukup lama dan syukurnya karena sudah ada mesin ATM tarik tunai sehingga cukup memudahkan kami sebagai nasabah ketika ada kebutuhan dan kami bisa segera menarik tunai melalui anjungan ATM tersebut apalagi mesinnya diposisikan di kantor Kementerian Agama Majene.<sup>247</sup>

Pernah kejadian kira-kira sudah dua kali, kebetulan kartu ATM kami tertelan di mesin ATM yang ada di kantor kami, sehingga kami mencoba menghubungi pihak BSI yang ada di Polewali yang mana kita ketahui bersama jauh jarak antara kantor Kemenag Majene dengan kantor BSI di Polewali sehingga membutuhkan waktu 1 sampai 2 hari untuk kembali mengaktifkan ATM kami kembali.<sup>248</sup>

Selama bergabung di BSI ini yakni mendapatkan kemudahan. Kita tahu bahwa awalnya saya juga bukan merupakan nasabah BSI, akan tetapi mendengar informasi akhirnya saya beralih ke syariah untuk mencari ridho Allah swt.<sup>249</sup>

16. Bagaimana sikap dan tingkat kepercayaan Anda terhadap Bank Syariah Indonesia ?

Kalau kepercayaan saya Alhamdulillah baik terhadap bank syariah Indonesia, sejauh ini tidak ada masalah dan saya percaya penuh kepada bank syariah Indonesia sampai hari ini walaupun kita jarang berkunjung ke kantor tapi sampai hari ini saya tetap merasa nyaman akan layanan yang diberikan.<sup>250</sup>

Kalau saya pribadi apabila dipersentasekan maka 100% tingkat kepercayaan saya terhadap bank syariah Indonesia.<sup>251</sup>

Alhamdulillah untuk sikap dan kepercayaan saya pribadi bagus karena teman-teman di BSI bisa dikatakan sudah dianggap keluarga karena kebetulan teman-teman di BSI juga kenal baik dengan kami sebelumnya.<sup>252</sup>

<sup>245</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>246</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>247</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>248</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>249</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>250</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>251</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>252</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

Kalau yang saya dengar dari masyarakat mengenai BSI ini sangat bagus, meskipun secara langsung saya belum menjadi nasabah, tapi kalau tanggapan dari masyarakat yang pernah menjadi nasabah sangat bagus.<sup>253</sup>

Kalau kepercayaan alhamdulillah kami cukup percaya apalagi staff dari BSI yang masih sering setiap saat melakukan kunjungan di Kabupaten Majene dalam hal mencari kekurangan atas layanan BSI tersebut dan itu ketika ada masyarakat yang mengeluh langsung direspon oleh BSI sehingga saya rasa sangat bagus.<sup>254</sup>

Kami sangat percaya terhadap BSI dengan segala produk dan layanan yang diberikan pada nasabah seperti kejadian kami dimana kartu ATM kami tertelan. Pada saat itu kami ditawarkan juga layanan BSI Mobile, ini sangat membantu karena dengan akses mobile memudahkan kami bertransaksi walaupun tanpa kartu ATM.<sup>255</sup>

Secara kasat saya percaya bahwa BSI itu diatur oleh Pemerintah dan sebagai warga Negara yang baik maka harus percaya terhadap Pemerintah. Kemudian dari segi naluri saya percaya kepada Allah swt. Bahwa yang menjalankan usaha sesuai dengan sunnahnya pasti sesuatu yang bisa dipercaya.<sup>256</sup>

17. Bagaimana Anda menerima keberadaan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Majene ?

Saya rasa keberadaan bank syariah Indonesia di Kabupaten Majene ini sangat dinanti-nantikan oleh teman-teman dari ASN Kementerian Agama karena sekalinya kita ini memperoleh layanan dalam bentuk standar syariah sehingga kita ini mau selamat hidup di dunia maupun di akhirat.<sup>257</sup>

Kalau saya menerimanya, hanya saja layanannya perlu ditingkatkan termasuk keberadaan kantornya supaya untuk membantu kita dalam hal apabila ada yang mau dikonsultasikan kepada pihak bank syariah itu sendiri.<sup>258</sup>

Saya kira pribadi saya untuk BSI kembali lagi pada persepsi pertama saya bahwa untuk keberadaannya saya siap menerima, sebab kembali kepada yang digaungkan oleh para guru-guru kita mensyariatkan bagi kita khususnya umat

Muslim harus kembali syariah.<sup>259</sup>

Alhamdulillah keberadaan BSI di Kabupaten Majene sangat membantu nasabah yang ingin melakukan transaksi syariah, apalagi masyarakat Majene

<sup>253</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>254</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>255</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>256</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>257</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>258</sup>Sudirman, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>259</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

yang notebenanya lebih dari 90% masyarakat yang bergama Islam. Oleh karena itu kami berharap untuk wilayah Kabupaten Majene dapat menempatkan kantornya paling tidak kantor cabang pembantu untuk memudahkan pelayanan kepada nasabah.<sup>260</sup>

Saya pribadi sangat welcome terhadap keberadaan BSI bahkan mensupport kantor BSI di Kabupaten Majene ini agar cepat ada atau dibangun supaya lebih tersosialisasi lagi itu nilai-nilai ekonomi yang berbasis syariah.<sup>261</sup>

18. Dari persepsi yang Anda ungkapkan, apakah Anda berminat terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia ?

Sampai saat ini Alhamdulillah kami masih selalu berminat. Kedepan apabila ada kebutuhan dalam hal keuangan, maka bank syariah Indonesia akan menjadi rujukan khususnya ummat Muslim.<sup>262</sup>

Untuk produk dan layanannya saya berminat, ditunjukkan dimana saya sudah masuk dalam salah satu nasabahnya pada produk cicil emas dan ke depan mudah-mudahan saya bisa mencoba produk yang lain.<sup>263</sup>

Keberadaan BSI di Kabupaten Majene ini saya sangat antusias dan menerima apalagi kalau ada kantor cabang syariah di Kabupaten Majene. Kedepannya tidak menutup kemungkinan saya akan menjadi nasabah BSI juga.<sup>264</sup>

Dalam hal layanan BSI selain daripada tabungan memang kita menganggap bahwa kita butuh, cuma mengingat kita ada hal-hal tertentu yang mungkin ada kebutuhan yang lebih mendesak disamping mendapatkan layanan lain, tapi suatu saat apa yang selalu dipromosikan oleh BSI bisa jadi suatu saat kami akan berusaha mendapatkan layanan tersebut atau dalam hal ini kita akan berminat di produk yang lain.<sup>265</sup>

Untuk kedepannya, saya tertarik dengan tabungan haji.<sup>266</sup>

### Dokumentasi Penelitian

<sup>260</sup>Asmadi, Pelaksana Seksi Pendidikan Madrasah, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 27 April 2022

<sup>261</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022

<sup>262</sup>Hasyim, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>263</sup>Irfan, Pegawai Kantor Kemenag Majene, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>264</sup>Mustakim, Pelaksana Seksi PHU, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 25 April 2022

<sup>265</sup>Darmawan, Kasubag Tata Usaha, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 26 April 2022

<sup>266</sup>Darnely, Pelaksana Sekertariat Jendral/Humas, Wawancara Penelitian di Kantor Kemenag Majene pada 28 April 2022



**Dokumentasi proses wawancara**



**Dokumentasi proses wawancara**



**Dokumentasi proses wawancara**



**Dokumentasi proses wawancara**



**Dokumentasi proses wawancara**



**Dokumentasi proses wawancara**



**Dokumentasi proses wawancara**



**Dokumentasi proses wawancara**



Dokumentasi proses wawancara



## RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI:



Nama : Samaruddin  
 Tempat & Tanggal Lahir: Lamasariang, 31 Desember 1977  
 N I M : 2020203860102014  
 Alamat : Jl. Abu Salam Kel. Labuang Utara  
 Kec. Banggae Timur Kab. Majene  
 Nomor HP : 081355158158  
 Alamat Email : [Samaruddin2005@gmail.com](mailto:Samaruddin2005@gmail.com).

### RIWAYAT PENDIDIKN FORMAL:

1. SD Inpres 056 Lamasariang Tahun 1990
2. SMP Negeri 01 Tinambung Tahun 1993
3. SMEA Negeri 01 Tinambung Tahun 1996
4. Sarjana Satu Jurusan Aqidah Filsafat Tahun 2003

### RIWAYAT PENDIDIKAN NON FORMAL & KEGIATAN ILMIAH:

1. -
2. -

### RIWAYAT PEKERJAAN:

1. ASN Pada Kantor Kemenag Kab. Mamasa Tahun 2005 - 2012
2. ASN Pada Kantor Kemenag Kab. Majene Tahun 2012 – sampai sekarang

### RIWAYAT ORGANISASI:

1. Anggota PMII Komisariat Ushuluddin Tahun 1998 - 2003
2. .....

### KARYA PENELITIAN ILMIAH YANG DIPUBLIKASIKAN:

1. -
2. -