

Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Kepahiang, Curup, Lebong)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam



OLEH:

Masten Dosixjun

NIM. 16631070

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

2021

H a l : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. BapakRektorIAIN Curup

Di

Curup

Assalamu€alaikum, Wr.Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpenda
skripsi mahasiswi IAIN Curup atas nama:

Nama : Masten Dosixjun

Nim : 16631070

Prodi : Perbankan Syariah

Judul :€Persepsi Pengelola Bank BTPN Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Curup, Lebong, Kepahiang)•

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasah di Institut Agama Islam Nege
(IAIN) Curup.

Demikianlahpengajuan skripsi ini dibuat dengan sebetulannya atas perhatiannya
saya ucapkan terima kasih.

Wassalamalaikum wr wb.

Pembimbing I


Noprizal M. Ag

NIP. 19771103 200901 1 007

Curup,

2021

Pembimbing II


Ratih Komala Dewi, S.Si., MM

NIP.19900619 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No; 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010 Curup 39119
Website/facebook. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Faktulassyariah&ekonomi islam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: *657*/In.34/FS/PP.00.9/08/2021

Nama : Masten Dosixjun
NIM : 16631070
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah
(Studi Kasus Kepahiang, Curup, Lebong)

Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 07 Juli 2021
Pukul : 09:30 – 11:00 WIB
Tempat : Ruang 3 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

Curup, Agustus 2021

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Yusefri M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

Muhammad Abdul Ghoni, M.Ak
NIP. 199301012018011004

Penguji I

Penguji II

Lendrayat, S.Ag., S.Pd., MA
NIDN : 2007 03 77 03

M.Sholihin, S.E.I, M.S.I
NIP. 198402182019031005

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**



Dr. Yusefri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masten Dosixjun
Nim : 16631070
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dalam skripsi ini yang berjudul “**Persepsi Pengelola Bank BTPN Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Kepahiang, Curup, Lebong)**”. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis orang lain, kecuali secara tertulis diakui dan dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 2021

Penulis



Masten Dosixjun
NIM. 16631070

Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Kepahiang, Curup, Lebong)

Abstrak :

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah melihat persepsi pengelola BTPN tentang perbankan syari'ah dan faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pengelola bank BTPN terhadap perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui sejauh mana persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syari'ah dan apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syariah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini tentang persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syari'ah. Kemudian penelitian menghubungkan setiap kategorinya itu dengan ciri masing-masing, menyederhanakannya, kemudian menarik kesimpulan dimana hal itu dilakukan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syari'ah yaitu mengetahui keberadaan perbankan syariah tapi kurang memahami apa itu sistem syariah yang sesungguhnya, karena sejauh yang pengelola BTPN ketahui saat ini bank syariah dan bank konvensional sama saja hanya berbeda di sebutannya saja. Hal ini terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syariah yaitu faktor intern: kebutuhan psikologis, latar belakang, pengalaman, kepribadian, sikap dan kepercayaan umum dan penerimaan diri, dan faktor ekstern yaitu kontras, keakraban dan sesuatu yang baru. Sedangkan faktor pendidikan tidak mempengaruhi Persepsi Pengelola Bank BTPN Terhadap Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, dengan rahmat dan hidayah-Nya serta kesehatan jasmani dan rohani, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Kepahiang, Curup, Lebong)”**. Kemudian shalawat beserta salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya dan para sahabatnya dan para penerus perjuangan hingga akhir zaman, karena berkat beliau pada saat ini kita berada di zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan serta memberikan kita petunjuk didasarkan tauladan akhlak.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bantuan bimbingan dan dukungan dari] berbagai pihak, untuk itu ada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Rahmat Hidayat, M. Ag., M.Pd., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Bapak Khairul Umam Khudori, SE.I, M,E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Kusen S. Ag., M. Pd. selaku Wakil Rektor III (IAIN) Curup..
5. Bapak Noprizal, M.Ag selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Ratih Komala Dewi, S.Si.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan kritikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Dwi Sulastyawati, M.Sc selaku Dosen pembimbing akademik
8. Ayah dan Ibuku yang tersayang yang selalu setia mendukung dan mendoakan dan mencurahkan segala kasih sayang dan semua hal yang dapat diberikan kepada penulis.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen IAIN Curup yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama penulis menuntut ilmu di IAIN Curup.

Semoga Allah memberikan pahala yang setimpal kepada mereka yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, kritik dan saran yang sifatnya sangat membangun penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini serta untuk dijadikan bahan acuan bagi penulis masa-masa yang akan datang dan semoga bermanfaat dalam Ilmu Pengetahuan.

Aamiin ya Robbal ‘alamiin...

Curup, 2021

Penulis,

Masten Dosixjun
NIM.15531037

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Kajian Literatur	9
G. Penjelasan Judul	15
H. Metode Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Persepsi	20
1. Pengertian Persepsi	20
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	21
3. Proses Pembentukan Persepsi	28

B. Bank Syariah	30
1. Pengertian Bank Syariah	30
2. Dasar Hukum Bank Syaiah	31
3. Tujuan Bank Syariah.....	31
4. Fungsi Bank Syariah	32
5. Akad-Akad Bank Syariah.....	33
C. Kerangka Berfikir.....	41

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

A. Keadaan Umum.....	43
B. Sejarah Bank BTPN	44
1. BTPN Kepahiang	45
2. BTPN Curup.....	45
3. BTPN Lebong	45
C. Visi dan Misi	48
D. Struktur Bank BTPN	50
E. Kegiatan Pokok Bank BTPN.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah	54
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

MOTTO

“Selalu Bersabar Dan Terus Belajar”

**“Semua Yang Terjadi Di Dunia Ini Adalah
Baik Walaupun Itu Buruk Menurut Kita”**

**“ Berfikirlah Positif Karena Setiap Yang
Terjadi Akan Ada Hikmahnya “**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ku ucapkan puji syukur kepada Allah Swt atas dukungan orang-orang tercinta, dengan ketulusan dan segenap rasa syukur, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- ❖ Yang utama dari segalanya, sembah sujud serta sujud syukur kepada Allah SWT. Atas taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu . Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada nabi muhammad SAW.
- ❖ Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecilku ini kepada Makku tersayang (Leni Hartati) dan bakku tercinta (Dahmir Antoni) dan terimah kasih juga untuk adikku (Aswindo, Arfian Tri Bintang, dan Kesya Julita) dan ayukku (Gustika Hardiyanti) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan memberikanku cinta yang tak terhingga, yang tiada mungkin dapatku balas hanya dengan selembar kertas yang kutulis kata cinta dan persembahan. Semoga ini langkah awal yang akan membuat mak, bak dan keluarga bahagia. Semoga Allah selalu melindungi dan meridhoi setiap langkahmu mak bakku sayang. Terimah kasih untuk segalanya.
- ❖ Untuk dosen pembimbing I (Bapak Noprizal) dan dosen pembimbing II (Ibu Ratih Komala Dewi) yang telah membimbing ku hingga akhir, Serta dosen pembimbing akademik (Ibu Dwi Sulatyawati) yang telah memberikan motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- ❖ Terima kasih untuk orang yang selalu membantu dan menemani dari awal kuliah sampai sidang (Erlina Yunita, S.Pd)

- ❖ Terima kasih keluarga besar Rifky Grafika dan teman seperguruan yang tidak bisa saya sebut satu persatu namanya yg telah membantu dan banyak memberi dorongan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Terima kasih One Pes (Roy, Okto, Medi, Arif, Said, Lyon, Daus, Nova Wijaya, Nova Febriani, Mela, Ari , Novalia).
- ❖ Terima kasih kepada Almamaterku, Jurusan Perbankan Syariah dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
- ❖ Sanak dan keluarga dimanapun mereka berada, serta semua pihak yang ikut berpartisipasi sehingga dengan bantuan kalian terselesainya skripsi ini.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BTPN adalah sebuah usaha sebagai badan perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya sesuai dengan visinya, melaksanakan Good Corporate Governance (GCG) di setiap pengoperasian bisnis BTPN, menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis BTPN kepada nasabah. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit hal ini sesuai dengan fungsi dasar dari bank yang tertera dalam Undang - Undang no. 10 Tahun 1998.

Allah menghalalkan yang baik-baik kepada para hamba-Nya dan mengharamkan bagi mereka yang buruk-buruk. Seorang muslim tentu saja tidak bisa keluar dari bingkai aturan ini, meskipun tampak ada keuntungan dan hal yang menarik dari apa yang ia kerjakan serta menggiurkan baginya. Seorang muslim tidak seharusnya tergelincir hanya karena mengejar keuntungan sehingga membuatnya lari dari yang diharamkan oleh Allah dan mengejar yang diharamkan oleh Allah¹

Menurut Sunarto Zulkifli, Secara umum transaksi dapat diartikan sebagai kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar sama- sama suka ataupun atas dasar suatu ketentuan hukum atau syariah yang berlaku. Dalam sistem ekonomi yang paradigma Islami,

¹ Abdullah Al-Mushlih & Shalah Ash-Shaw, *Fiqh Ekonomi Keuangan Islam* (Jakarta: Pustaka Darul Haq, 2004). h. 5

transaksi harus dilandasi oleh aturan hukum-hukum Islam (syariah) karena transaksi adalah manifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapan Allah, yang dapat dikategoriakan menjadi dua yaitu transaksi halal dan haram.²

Bank syariah, segala kegiatannya sesuai dengan hukum Islam. Sebaliknya bank konvensional yang tidak berlandaskan dengan hukum Islam sudah jelas mengandung kemudharatan, karena dalam kegiatannya menggunakan sistem bunga (riba). Semua kelebihan adalah riba dan merupakan hal yang haram atau tidak sah.³ Semua yang mempergunakan riba diperingatkan akan hukuman mengerikan yang akan diberikan kepada mereka di alam baka. Sebagaimana firman Allah SWT:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ

بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ

فَأَنْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ عَادُوا مِّن بَاطِلٍ إِلَىٰ صَوَابٍ فَالَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَأَنْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ عَادُوا مِّن بَاطِلٍ إِلَىٰ صَوَابٍ



Artinya: “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

² Mbegedut, *Pengertian Transaksi Menurut Para Ahli* (<http://mbegedut.blogspot.com>, 2019).

³ Veithzal Rivai, dan Andi Buchari, *Islamic Economic* (Jakarta :PT. Bumi Aksara, 2009). h. 225

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.” (QS Al-Baqarah: 275).⁴

Ayat di atas menetapkan keharaman riba (bunga) secara mutlak dengan sangat jelas. Ayat ini tidak membedakan antara riba yang sedikit maupun banyak. Ayat ini sekaligus mendorong agar praktik riba diberhentikan. Ditinggalkannya riba dijadikan syarat sah dan ciri keimanan seseorang oleh ayat ini. Selain itu, ayat ini juga mengancam mereka yang masih tetap melakukannya dengan ancaman yang tidak pernah diberikan kepada siapa pun yang melakukan perbuatan-perbuatan mungkar lain.

Demi terlaksananya transaksi yang baik, maka Islam menetapkan bahwa transaksi yang dilakukan harus penuh kejujuran, keikhlasan, dan kebersihan (kehalalan), sebab Islam pada dasarnya menghendaki transaksi yang halal dan baik.

Lahirnya bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Karena hukum dan dosa riba demikian besarnya, maka sudah semestinya atas setiap orang muslim memahami, mengetahui dan menjalankan aktivitas transaksinya supaya tidak tergolong kedalamnya (riba), agar tidak tergelincir dalam perbuatan dosa besar ini.

Sehubungan dengan perkembangan perbankan di Indonesia bank syariah

⁴ *Dapertemen Agama RI Al-Qur'an Terjemahan* (Q.S Al-Baqarah ayat: 275), h. 36.

yang pertama kali adalah Bank muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992.⁵ Dilihat dari perkembangan sejarahnya, maka peranan perbankan syariah mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi umatnya.⁶ Hal ini disebabkan karena perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan utama antara perbankan syariah dan perbankan konvensional adalah sistem digunakan oleh perbankan syariah menggunakan sistem free interest atau bebas bunga. Dengan sistem bebas bunga ini perbankan syariah terbukti mampu menghadapi krisis moneter pada tahun 1997 yang melanda Indonesia.

Sebagaimana telah diungkapkan oleh pimpinan BTPN KCP Curup bapak Lucky Kurnia Dirgantara beliau mengungkapkan “bahwa sistem yang digunakan dalam transaksi di BTPN KCP Curup sudah menerapkan sistem syariah seperti *hiwalah* yang tidak melenceng dari Al-Quran dan Hadist,” karena beliau juga berpendapat “bahwa bank syariah merupakan bank yang memiliki prospek bagus ke depan untuk kelangsungan perekonomian masyarakat dimasa depan”. Beberapa karyawan BTPN pun rata-rata memberikan pendapat yang sama. Dengan pernyataan bapak Lucky Kurnia Dirgantara dan beberapa karyawan BTPN di atas saya sebagai anak magang dan salah satu mahasiswa IAIN CURUP kaget dan bingung mendengar pernyataan dari pengelola BTPN tersebut, karena yang saya tahu mereka bekerja di salah satu bank konvensional (*BTPN Kcp Curup Rejang Lebong*).

Melihat pandangan beberapa pengelola BTPN KCP Curup serta permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimanakah sesungguhnya

“ Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah ”

⁵ Adimawan A. Karim (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013). h. 25

⁶ Dalam skripsi Setia Budhi Wilarjo, *Pengertian, Peranan, Dan Perkembangan Syariah Di Indonesia* (Semarang: Fakultas Ekonomi Muhamadiyah, 2010). h. 24

B. Batasan Masalah

Menghindari salah pengertian pada pembahasan ini, maka penulis membuat fokus penelitian yaitu hanya sebatas “persepsi pengelola BTPN Kepahiang, Curup dan Lebong Terhadap Perbankan Syariah”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian maka penulis dapat membuat suatu rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengelola BTPN terhadap Perbankan Syariah?
2. Bagaimana persepsi pengelola BTPN bisa tercipta, faktor apa yang mempengaruhinya?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas maka penulis dapat membuat suatu tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi pengelola BTPN terhadap Perbankan Syariah.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syariah.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentunya harus mempunyai manfaat baik manfaat teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan sumbangan karya ilmiah sebagai bentuk perkembangan mengenai persepsi pengelola BTPN di Bengkulu terhadap Perbankan Syariah.

- b. Menambah khazanah ilmu pengetahuan untuk memberikan sumbangan karya ilmiah sebagai bentuk perkembangan mengenai persepsi pengelola BTPN di Bengkulu terhadap Perbankan Syariah.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi pihak-pihak terkait, yakni sebagai berikut:

a. Mahasiswa

Menambah wawasan ilmu pengetahuan yang luas dalam meningkatkan kompetensi diri, intelektualitas serta emosional dalam bidang lembaga keuangan non bank khususnya mengenai persepsi pengelola BTPN di Bengkulu terhadap Perbankan Syariah

b. Akademisi

Penelitian ini diharapkan akan menjadi sumber referensi dan rujukan dalam menunjang penulisan-penulisan ilmiah serta dapat menjadi perbandingan bagi penulis lain dalam karya ilmiahnya.

c. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai persepsi pengelola BTPN di Bengkulu terhadap Perbankan Syariah.

d. Bagi BTPN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang menguntungkan dan dapat memberikan informasi serta sebagai bahan rujukan penyusunan strategi marketing, edukasi dan pengembangan BTPN

F. Kerangka Pikir

a. Kajian Relevan

Pembahasan mengenai persepsi pengelola BTPN terhadap Perbankan Syariah telah banyak dilakukan penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut :

Elly Nur Rohmah : Melakukan penelitian Mengenai *Persepsi Masyarakat Muslim Mengenai Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah*, kajian dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai keberadaan lembaga keuangan syariah. Dengan menggunakan metode penelitian *field research* dan dalam pengumpulan datanya menggunakan metode observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai keberadaan lembaga keuangan syariah cukup baik, akan tetapi masih banyak yang ragu-ragu mengenai sistem bagi hasilnya yang disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai lembaga keuangan syariah.⁷

Mamduh : Melakukan penelitian mengenai *Analisis Persepsi, Preferensi, Sikap dan Perilaku Takmir Masjid Terhadap Bank Syariah*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi, preferensi, sikap dan perilaku takmir masjid sebagian besar positif, namun demikian pada aspek perilaku hanya sebagian 48% responden secara individu yang menggunakan jasa-jasa bank syariah. Adapun secara kelembagaan, 35% yang menyimpan kas masjid di bank syariah.⁸

⁷ Elly Nur Rohmah, "*Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Mengenai Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah*" (Semarang: Skripsi Program Muamalah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010).

⁸ Mamduh, "*Analisis Persepsi, Preferensi, Sikap Dan Perilaku Takmir Masjid Terhadap Bank Syariah*" (Semarang: Skripsi Program Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015).

Syafariyana Normawati : Melakukan penelitian mengenai *Persepsi Nasabah Bank Konvensional Terhadap Bank Syariah*. Penelitian ini dilatar belakangi masih banyak masyarakat muslim yang bertransaksi di bank konvensional. Bank syariah segala kegiatannya sesuai dengan hukum Islam, sebaliknya bank konvensional yang tidak berlandaskan dengan hukum syariah kegiatannya menggunakan sistem bunga (riba) yang tidak dihalalkan Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah bank konvensional terhadap bank syariah di kota Banjarmasin, serta untuk mengetahui alasan yang mempengaruhi nasabah sehingga lebih memilih bank konvensional dibandingkan bank syariah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dari 23 orang informan yang mengetahui tentang bank syariah yaitu antara lain bank yang (1) sesuai dengan ajaran Islam atau banknya orang Islam yakni sebanyak 3 orang (13%). (2) menggunakan sistem bagi hasil yakni sebanyak 3 orang (13%). (3) berbasiskan pada aturan Islam yang menggunakan sistem bagi hasil yakni sebanyak 7 orang (30,4%). (4) menggunakan bunga yang disebut bagi hasil yakni sebanyak 1 orang (4,4%). Dan (5) sama dengan bank konvensional yakni sebanyak 1 orang (4,4%).⁹

Rahmawaty : dalam penelitiannya yang berjudul —Pengaruh Persepsi tentang Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Produk di BNI Syariah Semarangll . Persepsi dalam penelitian ini meliputi tiga variabel yaitu; persepsi tentang bunga bank, persepsi tentang sistem bagi hasil, dan persepsi tentang produk bank syariah. Penentuan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan responden sebanyak 200 nasabah bank BNI Syariah Semarang. Sementara itu teknik analisis datanya menggunakan metode

⁹ Normawati, S, ..*Persepsi Nasabah Bank Konvensional Terhadap Bank Syariah Di Kota Banjarmasin*. (Banjarmasin, 2013).

analisis regresi berganda (Ordinary Last Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama persepsi tentang bunga bank berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Kedua persepsi tentang sistem bagi hasil juga berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan produk dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Ketiga persepsi tentang produk bank syariah tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan produk bank syariah dengan nilai signifikansi sebesar 0,056.¹⁰

Nurbinti, N. : Persepsi Praktisi Bank Syariah tentang Prinsip Ekonomi Islam (Studi di BTN Syariah KCP Parepare) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pemahaman praktisi bank syariah tentang prinsip ekonomi Islam di BTN Kcp Parepare, sudah dipahami terlihat dari praktek kerja mereka di BTN Syariah Kcp Parepare, salah satu yang dijadikan contoh oleh para praktisi bank syariah di BTN Syariah pada menggambarkan syariah sebagai instrument syariah yang humanis adalah dengan memiliki akhlak yang baik dalam praktek jujur, sopan dan tidak melanggar aturan-aturan agama dalam pembiayaan 2) Penerapan prinsip Ekonomi Islam di BTN Syariah Kcp Parepare Kota parepare telah dilaksanakan atau dipraktekkan dengan baik sesuai dengan prinsip ekonomi Islam.¹¹

Irham, M., & Rahma, T. I. F. : Analisis Persepsi Dosen Terhadap Perbankan Syariah Studi Kasus Dosen Tamu Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sumatera Utara. Hasil penelitian menyajikan data bahwa 73,33% setuju dengan prinsip perbankan syariah. Artinya, mereka memiliki persepsi yang baik mengenai prinsip perbankan

¹⁰ Rahmawaty Anita, *Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di BNI Syariah Semarang.*, Vol.8, No. 1 (Semarang: Jurnal ADDIN, 2014).

¹¹ Nurbinti, N, *Persepsi Praktisi Bank Syariah Tentang Prinsip Ekonomi Islam (Studi Di BTN Syariah KCP Parepare)* (Parepare: Doctoral dissertation, IAIN Parepare, 2020).

syariah, yakni: bank syariah merupakan bank yang berlandaskan tauhid, berpedoman kepada alqur'an dan hadis. Bank syariah merupakan bank yang terbebas dari riba, maysir dan gharar. Perbankan syariah dalam kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.¹²

Hidayatullah, A., & Thantawi, T. R. : Persepsi Masyarakat Kota Bogor Terhadap Skim Pembiayaan KPR Syariah. Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Kota Bogor terhadap skim pembiayaan KPR pada bank syariah. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan analisis metode Skala Likert dan Chi Kuadrat. Data primer diambil menggunakan metode kuesioner dengan pengambilan sampel menggunakan metode Slovin sebanyak seratus (100) sampel dari populasi masyarakat Kota Bogor. Adapun hasil dari perhitungan dengan metode Chi Kuadrat diperoleh nilai sebesar 84.100. Maka nilai dari Chi Kuadrat hitung lebih besar dari Chi Kuadrat tabel yaitu $84.100 > 13.277$ sehingga H_0 dalam penelitian ini ditolak dan H_a diterima atau dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara KPR Syariah dan KPR Konvensional berdasarkan persepsi masyarakat Kota Bogor.¹³

Penelitian yang penulis lakukan ini tentu memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya adalah *Pertama*, objek lebih spesifikasi, dalam penelitian ini objeknya adalah pengelola bank BTPN (Kepahiang, Curup, Lebong). *Kedua*, metode pengumpulan data, dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, wawancara yang dipilih adalah tidak terstruktur tujuannya agar lebih mudah

¹² Irham, M., & Rahma, T. I. F, *Analisis Persepsi Dosen Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Dosen Tamu Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sumatera Utara)*. (Sumatera Utara, 2019).

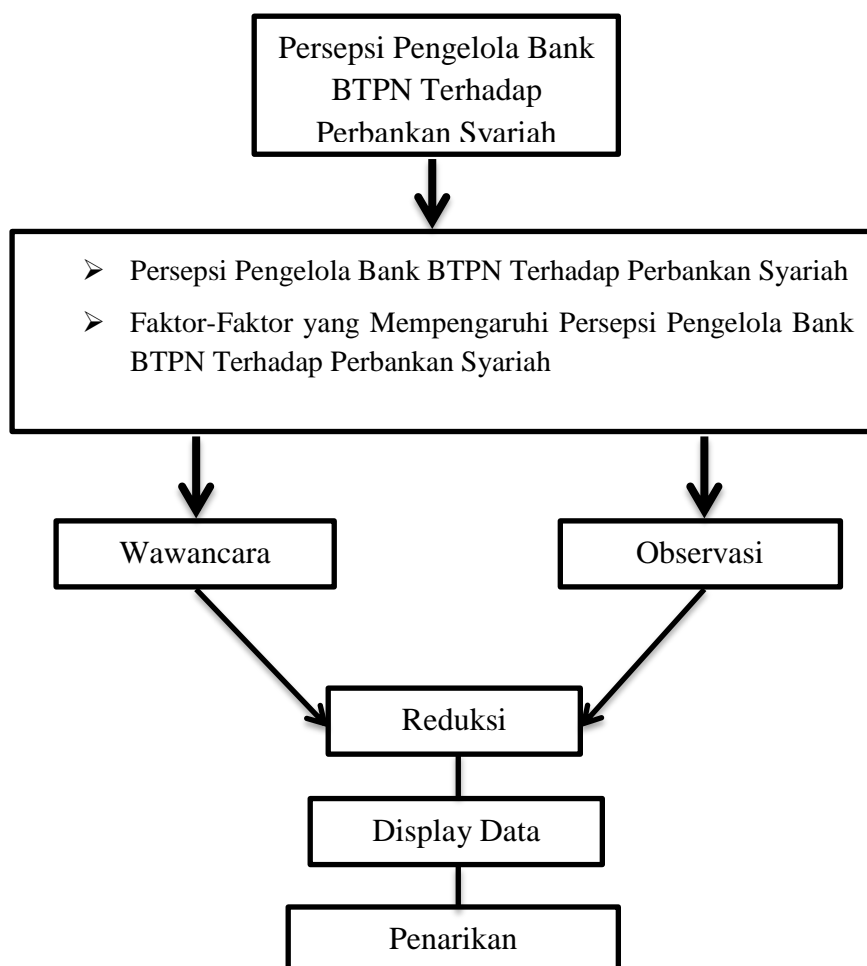
¹³ Hidayatullah, A., & Thantawi, T. R, *Persepsi Masyarakat Kota Bogor Terhadap Skim Pembiayaan Kpr Syariah*. (Bogor: Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, 3(1), 2017). h. 334-335

dalam melakukan analisis dan pembahasan. *Ketiga*, variabel yang diteliti dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.

b. Kerangka pikir

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian ini, berikut ini disusun kerangka berfikir berdasarkan kajian teoritik yang telah dilakukan. Ini merupakan kerangka konsep yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian, untuk itu kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut

Tabel 1.1 Kerangka Berfikir



G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Mempermudah pembahasan maka penulis perlu menentukan jenis penelitian apa yang harus digunakan dalam melakukan penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan dalam kancan sebenarnya dengan mengangkat data-data yang ada dilapangan mengenai hal-hal yang diteliti, dimana penelitian ini penulis lakukan di BTPN di Bengkulu. Selain itu peneliti menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*).¹⁴

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin, tanpa adanya perlakuan terhadap objek yang diteliti. Pada umumnya deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langka penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.¹⁵ Penelitian deskriptif yang penulis maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan bagaimana persepsi pengelola BTPN (Kepahiang, Curup, dan Lebong) terhadap Perbankan Syariah.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2011). h. 11

¹⁵ Husein Umar, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010). h. 130

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang diteliti, seperti hasil wawancara. Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil wawancara dari objek penelitian, general support staf Bank BPTN (Kepahiang, Curup, dan Lebong) untuk gambaran mengenai persepsi pengelola BPTN (Kepahiang, Curup, dan Lebong) terhadap Perbankan Syariah. Kriteria informan yang akan diteliti adalah bekerja di BTPN Kepahiang, Curup, Lebong. yang pernah berhubungan langsung atau tidak dengan bank syariah, dan lulusan SMA, D3 dan S1.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan kepustakaan, laporan, buku-buku, jurnal, artikel dan berbagai macam dokumen-dokumen lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Instansi BTPN (Kepahiang, Curup, dan Lebong) yang berkaitan dengan penelitian ini dan berbagai literatur lainnya yang mendukung dan memiliki relevansi dengan pembahasan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Creswell berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang sangat bergantung pada informasi dari subyek/partisipan. Pada ruang lingkup yang sangat luas, pertanyaan yang bersifat umum, pengumpulan data yang sebagian besar

terdiri atas kata-kata/teks dari partisipan, menjelaskan dan melakukan analisa terhadap kata-kata dan melakukan penelitian secara subyektif.¹⁶

Memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Interview atau Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara penulis lakukan dengan pengelola BTPN Kepahiang, BTPN Curup, dan BTPN Lebong, untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya. Penulis melakukan interview bebas dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini penulis gunakan sebagai metode penunjang yang penulis peroleh dari buku-buku, jurnal, artikel, dan literature-literatur lainnya yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.

4. Teknik Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul di dalam tahap pengumpulan data, kemudian perlu diolah kembali. Pengolahan data tersebut memiliki tujuan agar data lebih sederhana, sehingga semua data yang telah terkumpul dan menyajikannya sudah tersusun dengan baik dan rapi kemudian baru dianalisis. Tahap-tahap dalam pengolahan data:

- 1) Penyuntingan (editing) merupakan kegiatan memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden.
- 2) Pengkodean (coding) adalah kegiatan Setelah dilakukannya penyuntingan data, kegiatan berikutnya yaitu Pengkodean yang dilakukan dengan

¹⁶ Creswell, *Educational Research* (Malang: 2008, n.d.). h. 46

menggunakan cara memberikan simbol atau tanda yang berupa angka terhadap jawaban responden yang diterima.

- 3) Tabulasi (tabulating) merupakan kegiatan menyusun dan juga menghitung data dari hasil pengkodean, kemudian akan disajikan dalam wujud tabel.

b. Penganalisisan Data

Apabila proses pengolahan data telah selesai, maka proses selanjutnya yaitu analisis data. kemudian Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan dan juga memudahkan data untuk ditafsirkan. Setelah datanya sudah terkumpul, maka diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yakni data kuantitatif dengan bentuk angka-angka dan data kualitatif yang lebih dinyatakan dalam bentuk kata-kata atau simbol.

Penafsiran Hasil Analisis :

Bila data sudah selesai dianalisis, kegiatan yang harus dilakukan yaitu menafsirkan hasil analisa data tersebut. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan cara membandingkan hipotesis yang sudah dirumuskan dengan hasil analisa data yang sudah diperoleh. Akhirnya, peneliti bisa menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak hipotesis yang sudah dirumuskan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa Latin *perceptio*; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil. Persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu. Sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Menurut teori rangsangan tanggapan persepsi merupakan bagian dari keseluruhan proses yang menghasilkan tanggapan setelah rangsangan diterapkan kepada manusia.¹⁷ Persepsi menurut Rita L. Atkinson Dkk adalah penelitian bagaimana kita mengintegrasikan sensasi kedalam *Percepts* (hasil dari perceptual) objek, dan bagaimana kita selanjutnya menggunakan *Percepts* itu untuk mengenali dunia.¹⁸ Menurut Sarlito W. Sarwono persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Didalamnya terjadi proses berfikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman.¹⁹ Menurut Abd. Hadi dalam buku Hukum Perbankan Syariah ia menyatakan bahwa bank syariah merupakan *Islamic Financial Institution* yang berlandaskan Al-Qur'an dan hadist yang mengacu pada prinsip Muamalah, yakni sesuatu itu boleh dilakukan, kecuali jika ada larangannya dalam Al-Qur'an dan hadist yang mengatur hubungan antara manusia terkait ekonomi, sosial, dan politik. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang perbankan

¹⁷ Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung: Pustaka Setia, 2003). h. 445-446

¹⁸ Rita L. Atkinson, *Pengantar Psikologi* (Tangerang: Interaksa, 2010). h. 276

¹⁹ Sarlito W. Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010). h. 98

syariah dinyatakan bahwa bank syariah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan mengacu pada fatwa yang dilakukan oleh lembaga berwenang, dalam hal ini Dewan Syariah Nasional (DSN) dibawah Majelis Ulama Indonesia (MUI).²⁰

Dari beberapa pengertian persepsi di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan persepsi adalah suatu tanggapan interpretasi dari penghayatan seseorang lewat panca indera, yang diproses sedemikian rupa dari mengambil, menafsirkan, dan mengelola hasil pengamatan. Sehingga menimbulkan suatu penilaian terhadap suatu objek atau dapat dikatakan bahwa persepsi adalah tanggapan atau pendapat terhadap pengalaman tentang objek atau peristiwa yang diketahui atau yang terjadi disekitarnya.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Dijelaskan oleh Alex Sobur yang mengutip pendapat Pareek bahwa persepsi ditimbulkan oleh pengaruh intern dan ekstern. Adapun faktor-faktor intern yang mempengaruhi persepsi adalah kebutuhan psikologis, latar belakang, pengalaman, kepribadian, sikap dan penerimaan diri, sedangkan faktor-faktor ekstern yang mempengaruhi persepsi adalah intensitas, ukuran, kontras, gerakan, keakraban dan sesuatu yang baru.

a. Faktor Intern

1) Kebutuhan Psikologis

Kebutuhan psikologis seseorang mempengaruhi persepsinya. Kadang-kadang, ada hal yang “kelihatan” (yang sebenarnya tidak ada), karena kebutuhan psikologis. Misalnya, seseorang yang haus bisa melihat air dibanyak tempat, fatamorgana seperti itu biasa sekali terjadi di padang pasir. Jika orang-orang kehilangan hal tertentu yang

²⁰ Abd. Hadi, *Hukum Perbankan Syariah* (Malang: Setara Press, 2018). h. 89

dibutuhkan, mereka lebih sering melihat barang itu. Dalam satu percobaan kepada orang-orang yang dibiarkan lapar untuk beberapa waktu, diperlihatkan beberapa gambar dan mereka diminta menuliskan apa yang mereka lihat. Kebanyakan dari mereka melaporkan adanya makanan dalam persepsi mereka.

2) Latar Belakang

Latar belakang mempengaruhi hal-hal yang dipilih dalam persepsi. orang-orang dengan latar belakang yang sama. Mereka mengikuti dimensi tertentu serupa dengan mereka. Misalnya, seseorang yang mengalami pendidikan dalam suatu institute manajemen, lebih mendekati seseorang yang mempunyai pendidikan yang serupa, jika ia masuk organisasi dan berjumpa dengan dia.

3) 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 dengan jenis orang tertentu.

4) 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.

5) Sikap dan Kepercayaan Umum

Sikap dan kepercayaan umum juga mempengaruhi persepsi orang-orang yang mempunyai sikap tertentu terhadap karyawan wanita atau karyawan yang termasuk kelompok bahasa tertentu, besar

kemungkinan akan melihat berbagai hal kecil yang tidak diperhatikan oleh orang lain.

6) Penerimaan Diri

Penerimaan diri merupakan sifat penting yang mempengaruhi persepsi. Beberapa telah menunjukkan bahwa mereka yang lebih ikhlas menerima kenyataan diri akan lebih menyerap sesuatu dari pada mereka yang kurang ikhlas menerima realitas dirinya. Yang terakhir ini cenderung untuk mengurangi kecermatan persepsi. Implikasi dari fakta ini ialah kecermatan persepsi dapat ditingkatkan dengan membantu orang-orang untuk lebih menerima diri mereka sendiri.

7) Faktor-Faktor Ekstern Yang Mempengaruhi Persepsi

a) Kontras

Biasa hal-hal dari yang biasanya kita lihat akan cepat menarik perhatian. Jika orang biasa mendengar suara tertentu dan sekonyong-konyong ada perubahan dalam suara itu, hal itu akan menarik perhatian. Demikian pula, seseorang pekerja yang sangat berlainan dari pekerja yang lain, akan menonjol banyak orang secara sadar atau tidak, melakukan hal-hal yang aneh untuk menarik perhatian, perilaku yang luar biasa menarik perhatian karena prinsip-prinsip perbedaan itu.

b) Keakraban

Hal-hal yang akrab atau dikenal lebih menarik perhatian. hal ini terutama jika hal tertentu tidak diharapkan dalam rangka tertentu.

c) Sesuatu Yang Baru

Faktor ini kedengarannya bertentangan dengan faktor keakraban. Akan tetapi, hal-hal baru juga menarik perhatian. jika seseorang sudah

biasa dengan kerangka yang sudah dikenal, sesuatu yang baru menarik perhatian.²¹

Pendapat lain menyebutkan, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang dapat dikategorikan menjadi faktor fungsional, faktor struktural, faktor situasional, dan faktor personal.

(1) Faktor-Fungsional

Faktor fungsional dihasilkan dari kebutuhan, kegembiraan(suasana hati), pelayanan, dan pengalaman masa lalu seseorang individu. Dari percobaan yang dilakukan Bruner dan Goodman terbukti bahwa pengalaman menunjukkan dampak kebutuhan terhadap persepsi. Bruner dan Goodman memformulasi dua hipotesis berikut sebagai peraturan umum yang memungkinkan:

- (a) Semakin tinggi derajat sosial objek, semakin tinggi tingkat kelemahannya terhadap susunan faktor penentu perilaku.
- (b) Semakin tinggi tingkat kebutuhan sosial objek, semakin tinggi nilai operasi faktor penentu perilaku

Pada dasarnya, persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi tergantung pada karakteristik orang yang memberikan respons terhadap stimuli tersebut. Eksperimen yang dilakukan Levine, Chein, dan Murphy seperti dikutip Krech dan Crutchfield menunjukkan bahwa orang yang lapar memersepsi gambar yang tidak jelas sebagai makanan dibandingkan orang yang kenyang. Krech dan Crutchfield merumuskan dalil persepsi yang pertama: persepsi bersifat selektif secara fungsional. Ini berarti seseorang memersepsi sesuatu akan memberikan tekanan

²¹ Alex Sobur, *Psikologi Umum*. h. 452-455

yang sesuai dengan tujuan orang tersebut. Misalnya, orang lapar dan orang haus yang duduk di restoran. Orang pertama akan melihat (atau lebih tertarik pada) makanan, sedangkan orang yang haus lebih tertarik pada minuman.

(2) Faktor-Faktor Struktual

Faktor-faktor struktual berarti bahwa faktor-faktor tersebut timbul atau dihasilkan dari bentuk stimuli dan efek-efek netral dari sistem saraf individu. Menurut psikolog Gestalt, bila memersepsi sesuatu, kita memersepsinya sebagai keseluruhannya. Kita tidak melihat bagian-bagiannya. disini Krech dan Crutchfield melahirkan dalil persepsi kedua: medan perseptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti. Meskipun stimuli yang diterima tidak lengkap, kita akan menginterpretasikan secara konsisten dengan rangkaian stimuli yang kita persepsi.

Dalam hubungan dengan konteks, Krech dan Crutchfield membuat dalil persepsi ketiga: sifat-sifat perseptual dan kognitif dari substruktual pada umumnya ditentukan oleh sifat-sifat struktur secara keseluruhan. Bila seseorang termasuk dalam kelompok tertentu, semua sifat individu yang berkaitan dengan sifat kelompok akan dipengaruhi oleh keanggotaan kelompok.

Selanjutnya, dalil persepsi keempat: menyatakan bahwa objek atau peristiwa yang berdekatan dalam ruang dan waktu, atau menyerupai satu sama lain, cenderung ditanggapi sebagai bagian dari struktur yang sama.

(3) Faktor-Faktor Situasional

Faktor ini banyak berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk proksemik, petunjuk kinesik, petunjuk wajah, petunjuk paralinguistik adalah beberapa dari faktor situasional yang mempengaruhi persepsi.

(4) Faktor Personal

Faktor keempat yang mempengaruhi persepsi adalah faktor personal yang terdiri atas pengalaman, motivasi, kepribadian. Leathers membuktikan bahwa pengalaman akan membantu seseorang dalam meningkatkan kemampuan persepsi. Pengalaman tidak selalu lewat proses belajar formal, pengalaman bertambah melalui rangkaian peristiwa yang pernah dihadapi. Faktor yang mempengaruhi stimuli yang akan diproses adalah motivasi. Orang yang lapar, seperti sudah disinggung di muka, cenderung memperhatikan makanan. Orang dengan kebutuhan hubungan interpersonal yang sangat tinggi lebih memperhatikan tingkah laku kolega terhadap dirinya daripada orang yang kebutuhan hubungan interpersonalnya rendah.

Kemudian, kepribadian adalah ragam pola tingkah laku dan pikiran yang memiliki pola tetap yang dapat dibedakan dari orang lain yang merupakan karakteristik seorang individu. Orang yang memiliki kepribadian yang suka melemparkan perasaan bersalahnya kepada orang lain disebut proyeksi.²²

3. Proses Pembentukan Persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dimulai dari objek yang menimbulkan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Prosesstimulus mengenai alat

²² *Ibid*, h. 460-462

indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syarat sensoris ke otak. Proses ini yang disebut proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai pusat psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi.

Ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.²³

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

Kemudian berkaitan dengan proses persepsi, seperti yang terungkap dari definisi persepsi yang dikemukakan Robbin bahwa persepsi merupakan suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Proses ini terdiri dari proses seleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan.

²³ Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi, 2004). h. 90

Adapun ketiga proses ini berjalan secara terus menerus, saling berbaur dan saling mempengaruhi satu sama lainnya.²⁴

B. Bank Syariah

1. Pengertian

Menurut Ismail Perbankan Syariah adalah segala yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.²⁵

Menurut Muhammad Ridwan Basalamah Bank Syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.²⁶

Sedangkan menurut Andri Soemitra Bank Syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.²⁷

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perbankan syariah yaitu bank yang bergerak dalam semua kegiatannya sesuai atau berdasarkan dengan prinsip syariah yaitu berlandaskan Al-Quran dan Hadist.

²⁴ Robbin, Stephen P, *Organization Theor□: Structure, Design and Applications*, (Terjemahan Hadyana Pujaatmaka, Benyamin Molan.2006) (Jakarta: Prenhallindo, 2006).

²⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (jakarta: Frenadamedia Grup, 2016). h. 31

²⁶ Muhammad Ridwan Basalamah dkk, *Perbankan Syariah* (Malang: Empatdua Media, 2018). h. 1

²⁷ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009). h. 58

2. Dasar Hukum Bank Syariah

Bank syariah adalah bank umum, sebagaimana yang dimaksud dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Dan UU No. 21 Tahun 2008 memberikan ketentuan mengenai jenis serta kegiatan usaha bank syariah dan unit usaha syariah, serta ketentuan mengenai kelayakan penyaluran dana dan sejumlah larangan bagi bank syariah dan unit usaha syariah.²⁸

3. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai komisi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya, selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatnya kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.

²⁸ *Ibid*, Muhammad Ridwan Basalamah dkk, h. 1

- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.²⁹

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan Bank Syariah yaitu membentuk masyarakat yang sejahtera, membebaskan ketakutan masyarakat dari riba dan sebagai tempat untuk mempermudah transaksi bagi masyarakat dalam hal pengembangan usaha dll.

4. Fungsi Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

a. Menghimpun Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *Al-Wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *Al-Mudharabah*. *Al-Wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dan pihak kedua

²⁹ Muhammad Ridwan Basalamah dkk, *Perbankan Syariah*. h. 5-6

(bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank, dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam islam. Al-Mudharabah merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga dengan shahibul maal dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana yang disebut juga dengan mudharib, yang mana pihak mudharib dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh shahibul maal untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syaria Islam.

b. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Berfungsi untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Bank menyalurkan dana kepada masyarakat dengan berbagai macam-macam akad, antara lain akad jual-beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual-beli maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

c. Pelayanan Jasa Bank

Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat berharga, kliring, letter of kredit, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.³⁰

³⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*. h. 39-42

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa fungsi Bank Syariah yaitu menghimpun, menyalurkan dana dan melayani masyarakat dengan baik dan berlandaskan Al-Quran dan Hadis

5. Akad-akad Bank Syariah

1. Akad Tabarruk

Perjanjian ini berorientasi nonprofit transaction dan hakikatnya bukan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersial. Adapun kelompok akad tabarruk :

a. Meminjamkan Harta

1) *Qard*

Peminjaman tanpa masyarakat suatu apapun dalam jangka waktu tertentu.

a) Ketentuan Umum:

- (1) *Al-Qard* adalah pinjaman yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan.
- (2) Nasabah *Al-Qard* wajib mengembalikan jumlah produk yang diterima pada waktu yang telah disepakati.
- (3) Biaya administrasi dibebankan kepada nasabah
- (4) Lembaga keuangan syariah dapat meminta jaminan kepada nasabah jika dirasa perlu.
- (5) Nasabah *Al-Qard* dapat memberikan tambahan dengan sukarela kepada LKS selama tidak Sanksi diperjanjikan dalam akad. Jika nasabah tidak dapat mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya pada saat jatuh tempo dan LKS telah memastikan ketidakmampuannya, maka LKS

dapat memperpanjang jangka waktu pengembalian dan menghapus sebagian atau seluruh kewajibannya.

b) Sanksi

- (1) Dalam hal nasabah tidak menunjukkan keinginan mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya dan bukan karena
- (2) ketidakmampuannya, LKS dapat menjatuhkan sanksi kepada nasabah.
- (3) Sanksi yang dijatuhkan kepada nasabah sebagaimana dimaksud butir dapat berupa dan tidak terbatas pada penjualan barang jaminan.
- (4) Jika barang jaminan tidak mencukupi, nasabah tetap harus memenuhi seluruh kewajibannya.
- (5) Lembaga lain atau individu yang memercayakan penyaluran infaknya kepada LKS.

c) Sumber Dana

- 1) Bagian modal lembaga keuangan syariah
- 2) Keuntungan LKS yang disisihkan³¹

2) *Rahn*

Berutang atau meminjamkan sesuatu yang disertai penyerahan jaminan tertentu.

a) Ketentuan Umum

- (1) Penerima barang mempunyai hak untuk menahan barang sampai semua utang yang menyerahkan barang dilunasi.

³¹ DSN MUI, Qard, *Fatwa DSN MUI. NO. 19/DSN-MUI/IV/2001 Tentang Qard*, 2001. h. 3

- (2) Barang dan manfaatnya tetap mejadi milik penerima barang.
Pada prinsipnya, barang tidak boleh dimanfaatkan oleh penerima barang, kecuali seizin yang menyerahkan barang dengan tidak mengurangi nilai barang dan pemanfaatannya iytu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- (3) Pemeliharaan dan penyimpanan barang pada dasarnya menjadi kewajiban penerima barang, namun dapat dilakukan juga oleh yang menyerahkan barang, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban yang menerima barang.
- (4) Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

3) *Hawalah*

Pemberian pinjaman yang disertai dengan jaminan untuk dijadikan objek anjak piutang.

a) Ketentuan Umum

- (1) Pernyataan ijab dan kabul harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak (akad).
- (2) Dalam akad *kafalah*, penjamin dapat menerima imbalan sepanjang tidak memberatkan
- (3) Kafalah dengan imbalan bersifat mengikat dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak.

b) Rukun dan Syarat *Kafalah*

- (1) Pihak peminjam (kafil). Baligh dan berakal dan berhak untuk melakukan tindakan hukum dalam urusan hartanya dan rela dengan tanggungan kafalah tersebut.
- (2) Pihak orang yang berutang, sanggup menyerahkan tanggungannya kepada penjamin dan dikenal oleh peminjam
- (3) Pihak orang yang berpiutang, diketahui identitasnya dan dapat hadir pada waktu akad atau memberikan kuasa.
- (4) Objek penjaminan, merupakan tanggungan pihak atau orang yang berutang berupa uang, benda, ataupun pekerjaan, bisa dilaksanakan oleh penjamin, harus merupakan piutang mengikat, harus jelas nilai, jumlah, dan spesifikasinya dan tidak bertentangan dengan syariah.

b. Meminjamkan Jasa

1. *Wakalah*

Melakukan sesuatu untuk mewakili orang lain atau pihak tertentu.

a) Ketentuan Umum

- (1) Pernyataan ijab dan kabul harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak.
- (2) *Wakalah* dengan imbalan bersifat mengikat dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak.

b) Rukun dan Syarat *Wakalah*

- (1) Syarat-syarat muwakil (yang mewakilkan)

Pemilik sah dapat bertindak terhadap sesuatu yang diwakilkan dan orang mukallaf atau anak mumuayyiz dalam

batas tertentu yakni dalam hal yang bermanfaat baginya , seperti mewakilkan untuk menerima gubah, menerima sedekah dan sebagainya

(2) Syarat-syarat Wakil (yang mewakili)

Cakap hukum, dapat mengerjakan tugas yang diwakilkan kepadanya dan wakil adalah orang yang diberi amanat

(3) Hal-hal yang diwakilkan

Diketahui dengan jelas oleh orang yang mewakili, tidak bertentangan dengan syariah islam dan dapat diwakilkan menurut syariah islam.

2. *Wadiah*

Menawarkan jasa untuk melakukannpemeliharaan atau penitipan sesuatu.

3. *Wakaf*

Memberikan sesuatu kepada pihak lain dengan tujuan untuk kepentingan umum dan agama.

4. Hibah, Hadiah, Sedekah

Pemberian yang dilakukan secara sukarela kepada pihak lain.

2. *Akad Tijarah*

Perjanjian yang berorientasi profit transaction hakikatnya merupakan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersial, seperti akad investasi, jual beli, dan sewa menyewa.

a. Akad Jual-Beli

1) *Al-Ba'i Naqdan*

Jual beli yang biasa dilakukan secara tunai. penyerahan uang dan barang dilakukan bersamaan.

2) *Al-Ba'i Muajjal*

Jual beli yang barangnya diserahkan diawal, tetapi pembayarannya dilakukan kemudian dengan cara mencicil atau sekaligus.

3) *Mudharabah*

Jual beli yang dilakukan secara terbuka sehingga pembeli mengetahui keuntungan yang didapat penjual.

4) *Salam*

Jual beli yang dilakukan dengan cara pembayaran sekaligus diawal transaksi, namun barangnya diserahkan pada akhir periode yang diperjanjikan.

5) *Istishna'*

Jual beli yang pembayarannya dilakukan secara bertahap dan barang diserahkan pada akhir periode yang diperjanjikan

b. Akad Sewa-Menyewa

1) *Ijarah*

Ijarah yakni sewa-menyewa untuk mendapatkan manfaat barang atau upah mengubah tenaga kerja tanpa ada perubahan kepemilikan terhadap objek yang diperjanjikan.

2) *Mudharabah*

Merupakan percampuran modal dengan jasa. keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Kerugian

ditanggung oleh penyandang modal (*shahibul maal*), sedang yang mengontribusikan jasanya kehilangan waktu dan peluang finansial. Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 07/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 4 April 2000 tentang Pembiayaan *Mudharabah* (Qiradh).

3) *Muzara'ah*

Merupakan kontrak kerja sama dalam sektor pertanian dengan menggarap tanah orang lain , seperti sawah atau ladang dengan imbalan sebagian hasilnya (seperdua, sepertiga, atau seperempat sesuai kesepakatan). Biaya pengerjaan dan benihnya ditanggung pemilik tanah.

BAB III

DEMOGRAFI UNIT ANALISIS

A. Demografi Lokasi Penelitian

Lokasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Curup terletak di Jl. Merdeka No. 96 Kelurahan Pasar Tengah, Kecamatan Curup Kota, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu, Kode pos 39117. Dimana lokasi ini terletak di simpang empat menuju arah pusat kota curup dan berdekatan dengan pusat pembelanjaan di kota curup dan jalan menuju ke Bengkulu, telp (0732) 22424, Faks (0732) 23708.

Lokasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Kepahiang terletak di Jl. Lintas Kepahiang No. 31 Kelurahan Dusun Kepahiang, Kecamatan Kepahiang, Kabupaten Kepahiang, Bengkulu, Kode Pos 39372. Dimana lokasi ini terletak di jalan lintas kepahiang-bengkulu sebelum terminal kepahiang, Telp (0732) 3341898.

Lokasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Lebong terletak di Jl. Muara Aman Km. 1 Desa Amen, Kecamatan Amen, Kabupaten Lebong, Bengkulu, Kode Pos 68155. Lokasi ini terletak di depan Hotel Pangeran dan sebelum Konter HP oppo di jalan lintas Lebong-Bengkulu, Telp (62) 8118004094. Semua lokasi ini mempermudah para pensiunan untuk melakukan transaksi karena akses untuk menuju bank ini mudah untuk ditemui.

Dengan hal tersebut BTPN diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkan dan mampu meningkatkan kualitas jasa perbankan serta mampu mengembangkan usaha bisnis perbankan.

B. Demografi Informan

1. Widuri Ikhtiat : adalah karyawan BTPN Kcp Curup lulusan S1 yang bertempat tinggal di Air Meles Bawah Rejang Lebong. Beliau mulai bekerja di BTPN Tahun 2010 sampai saat ini. Beliau berumur 37 tahun.

2. Titin Jayanti : adalah karyawan BTPN Curup Bagian (BM) Lulusan S1 yang bertempat tinggal di Air Rambai Rejang Lebong. Beliau mulai bekerja di BTPN Tahun 2013 sampai saat ini. Beliau berumur 35 tahun.
3. Ika Gustin Rahayu : adalah karyawan BTPN Lebong berposisi sebagai Customer Service (CS) Lulusan S1 yang bertempat tinggal di Air Bank Curup Rejang Lebong. Beliau mulai bekerja di BTPN Lebong pada tahun 2019 hingga sampai saat ini. Beliau berumur 25 tahun.
4. Ratih Eka Susanti : adalah karyawan BTPN Kepahiang yang berposisi sebagai Customer Service (CS) Lulusan S1 yang bertempat tinggal di kota Padang Sumatera Barat. Beliau mulai bekerja di BTPN Kepahiang pada tahun 2019 hingga sampai saat ini. Beliau berumur 37 tahun.
5. Endi Pranata : adalah karyawan BTPN Lebong bagian Breanch Head (BH) Lulusan D3 yang bertempat tinggal Muara Aman Lebong. Beliau mulai bekerja di BTPN Lebong tahun 2012 hingga saat ini. Beliau berumur 35 Tahun.
6. Ulfa Zulhijri : adalah karyawan BTPN Kepahiang bagian Teller Lulusan D3 yang bertempat tinggal di Kepahiang. Beliau mulai bekerja di BTPN Kepahiang pada tahun 2020 hingga saat ini. Beliau berumur 23 tahun.
7. Efril Heryanto : adalah karyawan BTPN Curup perposisi sebagai Cleaning Service (CS) Lulusan SMA yang bertempat tinggal di Perumnas Batu Galing Curup Rejang Lebong. Beliau mulai bekerja di BTPN Curup pada tahun 2017 hingga saat ini..
8. Nanda Putraga : adalah karyawan BTPN Lebong yang berposisi sebagai Satpam Lulusan SMA yang bertempat tinggal di Kampung Jawa Muara Aman Lebong. Beliau mulai bekerja di BTPN Lebong pada tahun 2015. Beliau berumur 31 Tahun.

9. Reza Hardian : adalah karyawan BTPN Kepahiang yang perposisi sebagai Security Lulusan SMA yang bertempat tinggal di Kepahiang. Beliau mulai bekerja di BTPN Kepahiang pada tahun 2014 hingga saat ini. Beliau berumur 38 Tahun.

C. Sejarah Bank BTPN

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) berdiri setelah memperoleh izin operasional dari Menteri Keuangan RI pada tanggal 2 Desember 1986. Akan tetapi ditinjau dari sejarah dan operasionalnya, kegiatan bank ini sudah ada sejak tahun 1958 yang ketika itu masih bernama “Bank Pegawai Pensiunan Militer” (BAPEMIL). BTPN didirikan di Bandung pada 16 Februari 1958. Kantor pusat BTPN berkedudukan di Jakarta Selatan beralamat di Menara Cyber 2, Lantai 24 dan 25 Jalan H.R. Rasuna Said Blok X-5 No. 13, Jakarta Selatan 12950. Saat ini BTPN memiliki 66 kantor cabang utama, 998 kantor cabang pembantu, 13 kantor kas, 34 kantor pembayaran dan 29 *office channeling*.

Pada awalnya BTPN bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL) dengan status usaha sebagai badan perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan untuk membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik militer maupun sipil.

Perubahan perkumpulan BAPEMIL menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional itu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan, dimana menurut undang-undang tersebut badan usaha bank itu harus dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT). Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk PT. BTPN menjadi bank umum.

1. BTPN Kepahiang

BTPN kcp Kepahiang berdiri pada tahun 2009 di Jl. Santosa Kota Kepahiang selama 11 tahun sampai saat ini. Dibidang Manajernya sempat berubah, pada desember 2017 kepemimpinan BTPN kcp Kepahiang dipimpin oleh Branch Manajer dan pada Juni 2019 berubah pimpinannya diambil oleh Branch Head (BH).³²

2. BTPN Curup

BTPN kcp Curup berdiri pada tahun 2010 di Pasar Tengah selama 10 Tahun hingga sampai saat ini. BTPN kcp Curup ini bisa dibilang baru dari kepahiang dan lebong dan karyawan di kcp curup ini lebih banyak dan lengkap dibandingkan dari kepahiang dan lebong karena sudah perbaruan. Dan program-programnya pun lebih banyak dari kepahiang dan lebong.³³

3. BTPN Lebong

BTPN kcp Lebong mulai berdiri pada tahun 2009 di Jl. Lintas Muara Aman-Bengkulu selama 11 tahun sampai hingga saat ini. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada BTPN kcp Lebong ini sistem kerja dan posisi kerjanya pun masih sama seperti dulu cuman orang-orangnya saja yang berubah-ubah.³⁴

Selain memiliki aktifitas utama melayani para pensiunan dan pegawai aktif, BTPN juga memiliki aktifitas pelayanan operasional kepada nasabah umum, baik simpanan maupun pinjaman. Selama periode 1997 hingga 2008, BTPN mengalami beberapa kali perubahan kepemilikan. Pada tanggal 12 Maret 2008, BTPN melakukan *go public* dengan melepas saham milik pemerintah dari PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) sebesar 28,39%.

³² Harry Supriadi, *Wawancara Karyawan BTPN Kcp Kepahiang* (Kepahiang, 2020).

³³ Widuri Ikhtiat, *Wawancara Karyawan BTPN Kcp Curup* (Curup, 2020).

³⁴ Ika Agustin Rahayu, *Wawancara BTPN Kcp Lebong* (Lebong, 2020).

BTPN memiliki kesempatan yang luas untuk meningkatkan serta mengembangkan usahanya. Bank ini tetap menjaga komitmennya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada kaum ekonomi lemah, khususnya dalam rangka membantu pemerintah mempercepat program pengentasan kemiskinan. Hal itu telah diwujudkan dengan diraihnya penghargaan tertinggi dari pemerintah yaitu pada tahun 1993 sebagai salah satu “Bank Pelopor Pengentasan Kemiskinan” di Indonesia.

Kiprah BTPN dalam memberikan layanan jasa perbankan melalui beragam produk telah mendapatkan kepercayaan dari nasabah dan mitra kerjanya. Ini terbukti dengan pencapaian-pencapaian lain berupa prestasi dan penghargaan dari dalam dan luar negeri. Sebagai bank swasta nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi bank umum pada tanggal 22 maret 1993, BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada nasabah, baik simpanan maupun pinjaman.

Aktivitas utama BTPN adalah tetap mengkhhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif karena target *marketing* BTPN adalah para pensiunan. Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, BTPN bekerja sama dengan PT. Taspen sehingga BTPN tidak hanya dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu pembayaran tabungan hari tua, pembayaran Jamsostek, pembayaran uang pensiun dan pembayaran pajak.

Pada usianya yang ke-52 pada tahun 2010, BTPN semakin matang dan terpercaya antara lain karena:

- a. BTPN terbukti sukses melalui krisis keuangan tahun 1997-1998.

- b. Melayani segmen nasabah khusus (pensiunan dan mikro kecil (UMK) dengan model bisnis unik namun sederhana.
- c. BTPN adalah Bank Non-Devisa, sehingga di dalam kegiatannya tidak ada resiko fluktuasi valuta asing.
- d. Jaringan kantor luas, yang saat itu telah mencapai 420 kantor dan beroperasi di 23 provinsi, dan terus dikembangkan.
- e. Peringkat Bank ke-18 menurut aset total, peringkat 1 tingkat keuntungan dan efisiensi selama 2 tahun berturut-turut, dan per September 2008 peringkat 1 rasio kecukupan modal (*Capital Adequacy Ratio-CAR*) sebesar 24,9% dengan rasio kredit bermasalah (*Non-Performing Loan-NPL*) net 0%.
- f. Didukung oleh pemegang saham bereputasi internasional yaitu TPG Capital, USE (melalui TPG Nusantara), dan *Government of-Singapore investment Corporation-GIC* (melalui *the northerntrust*).
- g. Dikelola secara professional oleh bankir-bankir nasional dengan pengalaman internasional, dan karyawan yang ahli dalam bidangnya.
- h. Mengedepankan prinsip-prinsip *good corporate governance* dalam setiap aktivitas bisnis yang dilakukan.

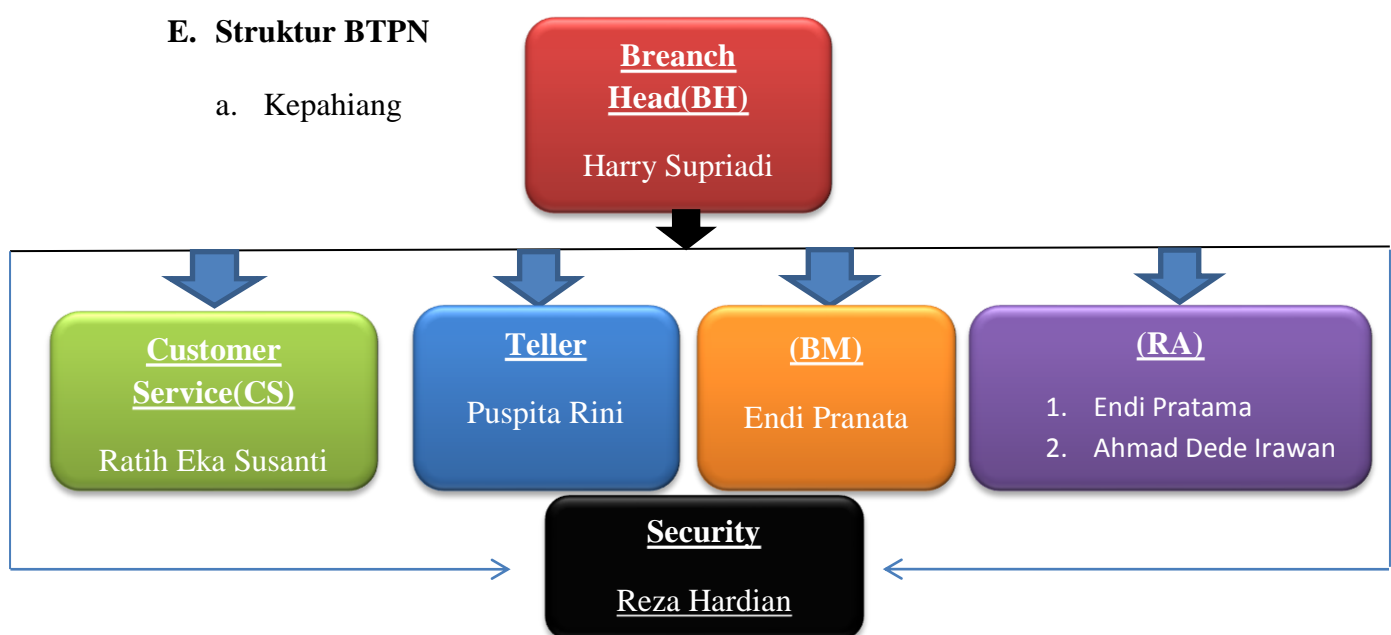
Penekanan filosofi pada logo BTPN terletak pada stilasi manusia pada huruf “n” yang menggambarkan seseorang sedang membungkukkan badan yang memiliki arti BTPN selalu siap melayani nasabahnya. Selain itu bulatan oval yang berada di atas huruf “n” menjelaskan ide dasar (*centre idea*) dari BTPN. Hal tersebut memberikan arti yaitu “*there’s more to life*” (“hidup yang lebih berarti”) atau ada sesuatu yang lebih di dalam kehidupan.

D. Visi dan Misi BTPN

1. Visi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) adalah: Menjadi bank dengan *mass market* terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.
2. Misi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) adalah: Bersama kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti, dengan nilai-nilai:
 - a. Dapat Dipercaya
 - 1) Suci dalam pemikiran, perkataan, dan perbuatan.
 - 2) Kompeten, yaitu memiliki pengetahuan dan keterampilan terkini.
 - b. Peduli
 - 1) Sopan dan rendah hati dalam setiap interaksi.
 - 2) Mengerti sebelum dimengerti.
 - 3) Senantiasa berusaha membantu orang lain menjadi sukses.
 - c. Fokus pada Hasil
 - 1) Memulai hari dengan tujuan, mengakhiri dengan prestasi dan pembelajaran.
 - 2) Fokus pada yang bisa kita lakukan.³⁵

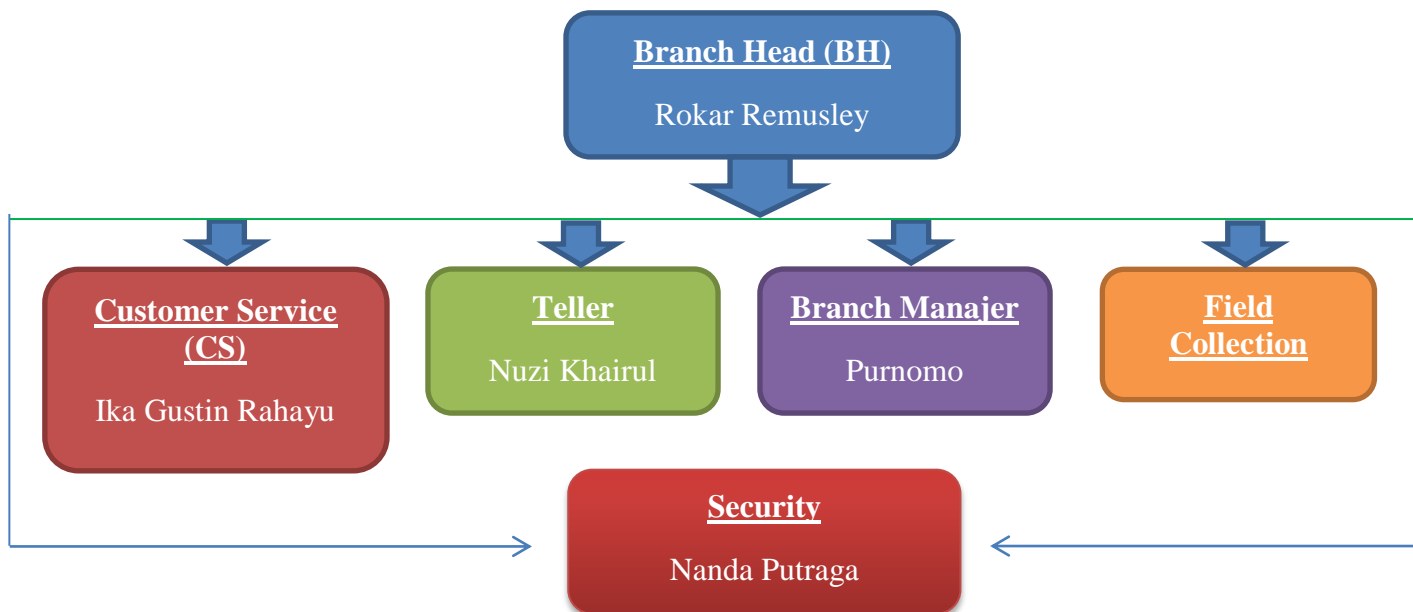
E. Struktur BTPN

a. Kepahiang

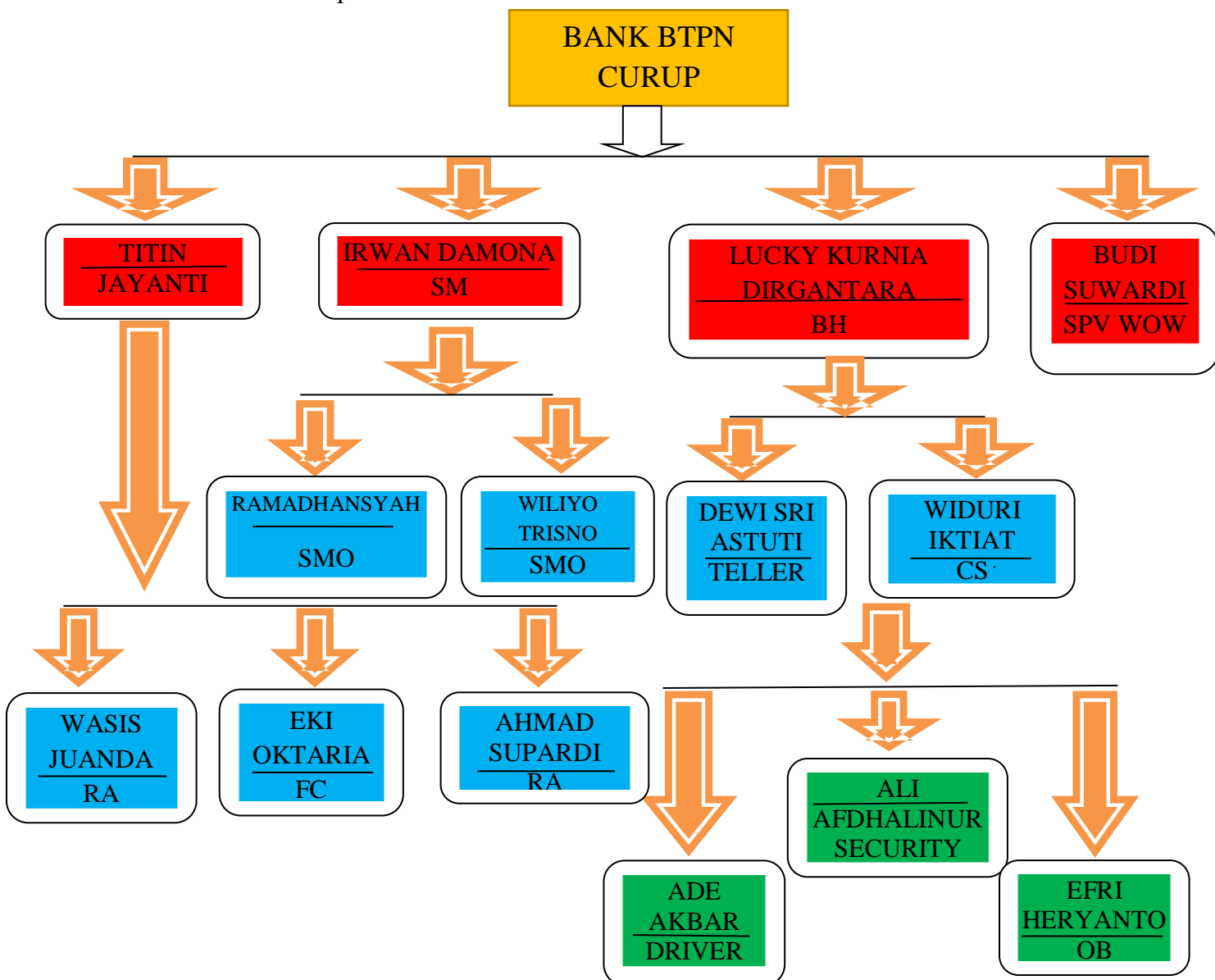


³⁵ *Arsip Bank Tabungan Pensiunan Nasional) KCP Curup (Curup: BTPN, n.d.).*

b. Lebong



c. Curup



F. Kegiatan Pokok BTPN

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup memiliki beberapa bagian bidang pekerjaan. Berikut adalah bagian bidang pekerjaan beserta tugas dan fungsinya:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Fungsinya: memimpin dan mengkoordinir kelancaran bank.

Tugasnya:

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas bank.
- b. Membuat perencanaan untuk kemajuan dan pengembangan bank.
- c. Mengambil dan membuat keputusan yang harus dijalankan oleh bank demi kemajuan bank.
- d. Mengadakan evaluasi atas relasi rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan secara berkala.

2. *Teller*

Fungsinya: Membayar manfaat pensiun.

Tugasnya:

- a. Mentransaksikan pencairan nasabah.
- b. Mentransaksikan penarikan dan penyetoran tunai.
- c. Tempat penukaran uang untuk nasabah.

3. *Customer Service (CS)*

Fungsinya: sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

Tugasnya:

- a. Memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah.

- b. Menerima, melayani dan mengatasi masalah yang disampaikan oleh nasabah.
- c. Menawarkan dan memperkenalkan produk dan jasa yang ada di bank kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

4. *Security* (Satpam)

Satpam bertanggung jawab atas keamanan di kantor dan lokasi sekitar kantor selama 24 jam, sehingga nasabah yang berada di lokasi kantor dapat merasa aman dalam melakukan transaksi.

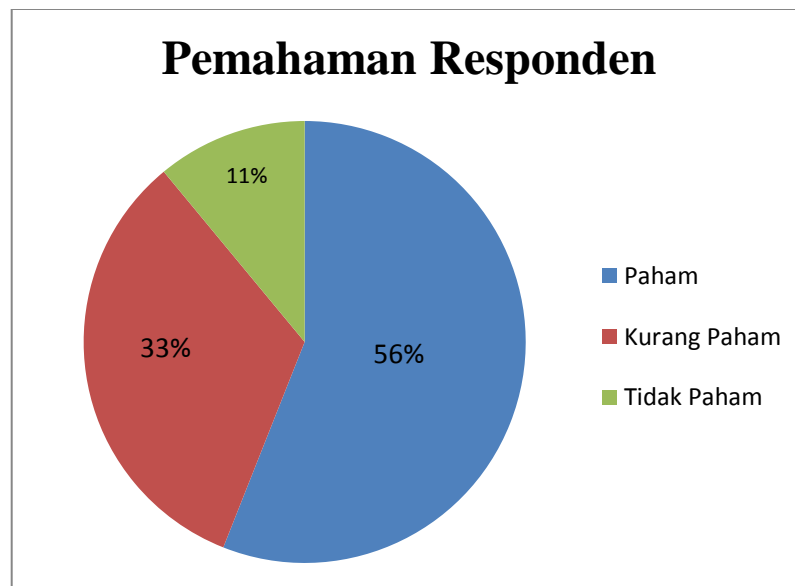
5. *Office Boy*

Office Boy bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor dan lokasi sekitar kantor, sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah



Kemunculan bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan di Indonesia membawa angin segar dalam perekonomian Indonesia, dengan prinsipnya yang tidak mengenal riba sangat berpengaruh baik bagi Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam.

Bagi masyarakat muslim, kehadiran bank syariah ini tentunya menjawab keinginan mereka selama ini untuk bisa bertransaksi dengan lembaga keuangan yang bersyariatkan Islam, dan menjawab keraguan mereka selama ini dalam bertransaksi dengan bank konvensional. Namun meskipun berdasarkan prinsip Islam, bank syariah tidak menutup diri terhadap masyarakat yang non muslim. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran bank syariah ini tidak terbatas hanya pada kalangan tertentu saja, misal hanya diperuntukan bagi masyarakat muslim, namun bank syariah ini muncul untuk melayani semua kalangan yang membutuhkan modal.

Selain itu berdirinya bank syariah yang bebas bunga ini diharapkan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat, khususnya untuk melepaskan diri dari jeratan bunga dan mampu menjadi solusi bagi masyarakat dalam memenuhi setiap kebutuhan perekonomiannya. Karena sesuai dengan salah satu prinsip dari bank syariah yaitu memperhatikan aspek kemaslahatan.

Berdasarkan fakta di atas yang dapat dipahami bahwa sebagian besar pernah mendengar atau tahu mengenai bank syariah. Peneliti mengambil karyawan BTPN yang akan menjadi responden dan yang akan membantu peneliti menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Dalam mengetahui persepsi pengelola BTPN tersebut peneliti mengambil beberapa kategori yaitu karyawan yang lulusan SI, D3, dan SMA.

Pertama peneliti ingin mengetahui apa pendapat karyawan bank BTPN terhadap perbankan syariah dan apakah pernah berhubungan langsung dengan bank syariah. Sebagaimana diungkapkan oleh kepala cabang BTPN Kcp Curup Ibu Widuri Ikhtiat yang lulusan SI ketika peneliti melakukan wawancara “ *saya adalah seorang yang pernah menjadi nasabah dari salah satu bank syariah yang ada di Bengkulu, menurut saya bank syariah yang ada pada saat ini sama saja dengan bank konvensional, setelah menjadi nasabahnya saya merasa seperti itu. Tetapi kita tidak tahu untuk kedepannya semoga saja bank syariah yang ada saat ini mampu menjalankan prinsip syariah yang kita semua harapkan. Dari penjelasan saya ya saya pernah berhubungan langsung dengan bank syariah* ”.³⁶

Ibu Titin Jayanti yang lulusan SI bagian Branch Manager mengatakan “ *Bank syariah saat ini menurut saya sama dengan bank-bank pada umumnya sistemnya sama*

³⁶ Widuri Ikhtiat, *Wawancara (BH) Responden*, (Curup, 2020).

*cuman mereka memakai istilah yang berbeda yaitu dengan sebutan bagi hasil. Kalau untuk berhubungan langsung saya belum pernah”.*³⁷

Ibu Ika Gustin Rahayu lulusan SI bagian Customer Service mengungkapkan “*Bank syariah saat ini menurut saya sudah bagus tapi belum maksimal karena yang kita tahu bank syariah sangat dikenal dengan prinsip syariahnya dan untuk saat ini bank syariah belum benar-benar menerapkan prinsip tersebut. Dan saya belum pernah berhubungan langsung”.*³⁸

Ibu Ratih Eka Susanti yang lulusan D3 bagian Customer Service (CS) mengatakan “*Bank syariah menurut saya harusnya bagus karena yang kita kenal dengan memakai prinsip syariahnya, tapi untuk saat ini menurut saya bank syariah belum benar-benar syariah dan yang saya dengar, sistem bank syariah dan bank konvensional untuk saat ini sama saja cuma istilahnya saja yang berbeda. Belum pernah berhubungan langsung dengan bank syariah”.*³⁹

Bapak Endi Pranata lulusan D3 bagian Branch Manajer mengatakan “*Menurut saya bank syariah adalah bank yang sangat bagus kehadirannya di masyarakat karena kita tahu bank ini memakai prinsip syariah tetapi saat ini sepengetahuan saya bank ini masih belum maksimal dalam menerapkan prinsip syariahnya. Belum pernah berhubungan langsung”.*⁴⁰

Ibu Ulfa Zulhijri lulusan D3 bagian Customer Service juga berpendapat “*Bank syariah menurut saya adalah bank yang sangat diinginkan oleh masyarakat karena syariahnya akan tetapi untuk saat ini setelah mengetahui bahwa bank syariah ini*

³⁷ Titin Jayanti, *Wawancara (BM) Responden* (Curup, 2020).

³⁸ Ika Gustin Rahayu, *Wawancara (CS) Responden* (Lebong, 2020).

³⁹ Ratih Eka Susanti, *Wawancara (CS) Responden*, 2020.

⁴⁰ Endi Pranata, *Wawancara (BM) Responden*, 2020.

*sistemnya masih sama dengan sistem bank konvensional maka masyarakat masih bertahan bertransaksi di bank konvensional. Belum pernah berhubungan langsung”.*⁴¹

Bpk. Efril Heryanto lulusan SMA bagian Cleaning Service berpendapat “*Menurut saya jika kita berbicara tentang bank syariah pasti kita akan kenal yang namanya prinsip syariah, tapi saya mempunyai beberapa teman yang bekerja di bank syariah dan menurut saya bank syariah yang ada saat ini belum benar-benar memakai prinsip syariah. Berhubungan langsung saya belum pernah”.*⁴²

Bapak Nanda Putraga lulusan SMA bagian Security berpendapat “*Ya saya tahu bank syariah menurut saya bank syariah adalah bank yang baik kehadirannya di dunia ini. Tapi kalau dilihat saat ini bank syariah masih banyak yang tidak diminati masyarakat malah banyak juga yang beralih atau kembali lagi ke bank konvensional karena menurut mereka sistemnya sama saja cuman istilahnya saja yang berbeda. Belum pernah berhubungan langsung”.*⁴³

Bapak Ali Afdhalinur lulusan SMA bagian Security juga mengatakan pendapatnya “*Bank syariah adalah bank yang bagus untuk kita bertransaksi maupun menjalin hubungan tapi kalau dilihat untuk sekarang ini saya rasa bank ini belum benar-benar syariah dan masih sangat tidak sesuai dengan namanya. Namun saya berharap ke depannya bank ini mampu benar-benar pantas dengan sebutan atau namanya yaitu syariah. Belum pernah berhubungan langsung”.*⁴⁴

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan bank BTPN banyak mendengar nama bank syariah dan sedikit dari mereka yang pernah menjadi nasabah bank syariah atau berhubungan langsung dengan bank syariah dan dari jawaban

⁴¹ Ulfa Zulfijri, Wawancara (CS) Responden, 2020.

⁴² Efril Heryanto, Wawancara (Cleaning Service) Responden, 2020.

⁴³ Nanda Putraga, Wawancara (Security) Responden, 2020.

⁴⁴ Ali Afdhalinur, Wawancara (Security) Responden, 2020.

mereka rata-rata menjawab bahwa sistem bank syariah saat ini sama dengan sistem bank konvensional cuman berbeda istilahnya saja, di bank konvensional ada namanya bunga dan di bank syariah ada namanya bagi hasil.

Selanjutnya peneliti ingin mengetahui apakah karyawan bank BTPN pernah masuk ke bank syariah dan bagaimana menurut mereka pelayanannya terhadap nasabah. Hal ini disampaikan oleh beberapa responden saat diwawancara Ibu Widuri Ikhtiat yang lulusan SI mengungkapkan “ *Pernah, kan saya pernah jadi nasabahnya. Pelayanannya sih sama saja dengan bank konvensional tapi ada yang membedakannya sedikit yaitu menyambut dengan ucapan assalamualaikum wr wb dan pakaiannya lebih sopan, untuk wanita mereka wajib pakai hijab, kalau kita kan tidak diwajibkan* ”.⁴⁵

Ibu Titin Jayanti lulusan SI bagian Branch Manajer juga berpendapat “ *Saya belum pernah masuk ke bank syariah. Dan tentu saya tidak tahu bagaimana pelayanan karyawannya, mungkin saya rasa sama saja dengan bank-bank pada umumnya* ”.⁴⁶

Ibu Ika Gustin Rahayu lulusan SI bagian Customer Service mengungkapkan “ *Kalau masuk saya belum pernah. Menurut saya sama saja dengan bank-bank pada umumnya paling ada sedikit yang membedakannya seperti pakaiannya dan cara penyambutan nasabahnya mungkin* ”.⁴⁷

Ibu Ratih Eka Susanti lulusan D3 bagian Customer Service mengatakan “ *Sejauh ini saya belum pernah masuk langsung ke dalam bank syariah dan tentunya saya tidak mengetahui bagaimana pelayanannya mungkin sama saja seperti bank-bank pada umumnya* ”.⁴⁸

⁴⁵ *Ibid*, Widuri Ikhtiat

⁴⁶ *Ibid*. Titin Jayanti

⁴⁷ *Ibid*, Ika Gustin Rahayu

⁴⁸ *Ibid*, Ratih Eka Susanti

Bapak Endi Pranata Lulusan D3 bagian Breanch Manajer menjawab “ *Saya belum pernah masuk ke bank syariah. Kalau untuk pelayanannya saya rasa hampir sama paling ada sedikit yg berbeda mungkin* ”.⁴⁹

Ibu Ulfa Zulhijri lulusan D3 bagian Customer Service mengungkapkan “ *Saya belum pernah sih masuk langsung dan saya tidak tahu bagaimana pelayanannya, mungkin sama saja kali dengan bank-bank pada umumnya* ”.⁵⁰

Bapak Efril Heryanto lulusan SMA bagian Cleaning Service mengatakan “ *Ya saya pernah masuk sekali ke bank syariah mengantar saudara saya dan untuk pelayanannya sama saja dengan bank-bank pada umumnya tapi ada sedikit yang membedakannya yaitu cara berpakaianya lebih sopan dan lebih mengutamakan salam di pintu masuk* ”.⁵¹

Bapak Nanda Putraga lulusan SMA bagian Security mengatakan “ *Saya belum pernah masuk ke bank syariah dan saya todak tahu bagaimana pelayanannya* ”.⁵²

Bapak Ali Afdhalinur lulusan SMA bagian Security mengungkapkan “ *Saya belum pernah masuk ke bank syariah, Mungkin pelayanannya hampir sama dengan bank-bank pada umumnya tapi ada sedikit yang membedakannya yaitu pakaian dan cara menyambut nasabahnya mungkin lebih sedikit sopan* ”.⁵³

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan bank BTPN rata-rata tidak pernah memasuki bank syariah secara langsung ada 2 orang dari responden kita yang pernah masuk ke bank syariah secara langsung. Dan untuk pelayanannya rata-rata menjawab sama, cuman ada sedikit yang membedakannya yaitu cara

⁴⁹ *Ibid*, Endi Pranata

⁵⁰ *Ibid*, Ulfa Zulhijri

⁵¹ *Ibid*, Efril Heryanto

⁵² *Ibid*, Nanda Putraga

⁵³ *Ibid*, Ali Afdhalinur

berpakaianya dan mengutamakan salam saat menyambut nasabah untuk pertama kalinya.

Peneliti juga ingin mengetahui pendapat karyawan bank BTPN mengenai sistem bank syariah saat ini apakah sistem bank syariah saat ini sudah benar-benar syariah apa belum dan ketika mendengar nama bank syariah apa yang pertama kali muncul dipikiran mereka. Hal ini langsung diungkapkan oleh Ibu Widuri Ikhtiat lulusan SI bagian Breanch head beliau mengatakan “ *Menurut saya sudah syariah tapi belum maksimal dan masih banyak yang harus diperbaiki. Lebih ke bagi hasilnya*”.⁵⁴

Ibu Titin Jayanti lulusan SI bagian Breanch Manajer juga mengungkapkan “ *Belum syariah karena sejauh ini saya melihatnya masih sama sistemnya dengan bank konvensional. Pertama kali muncul yaitu syariahnya*”.⁵⁵

Ibu Ika Gustin Rahayu lulusan SI bagian Customer Service mengatakan “ *Menurut saya sudah syariah tapi belum sepenuhnya. Pertama kali yang muncul adalah syariahnya*”.⁵⁶

Ibu Ratih Eka Susanti lulusan D3 bagian Customer Service juga berpendapat “ *Harusnya sudah syariah karena yg kita tahu basicnya kan tapi untuk saat ini saya rasa belum sepenuhnya syariah. Yang muncul pertama kali adalah syariahnya*”.⁵⁷

Bapak Endi Pranata lulusan D3 bagian Breanch Manajer juga memberikan pendapatnya “ *Saya tidak tahu pasti tapi harusnya sudah syariah, yang pertama muncul adalah syariahnya*”.⁵⁸

⁵⁴ *Ibid*, Widuri Ikhtiat

⁵⁵ *Ibid*, Titin Jayanti

⁵⁶ *Ibid*, Ika Gustin Rahayu

⁵⁷ *Ibid*, Ratih Eka Susanti

⁵⁸ *Ibid*, Endi Pranata

Ibu Ulfa Zulhijri lulusan D3 bagian Customer Service mengungkapkan “ *Sudah syariah tapi masih belum maksimal. Yang pertama kali muncul adalah syariahnya* ”.⁵⁹

Bapak Efril Heryanto lulusan SMA bagian Cleaning Service Juga mengungkapkan “ *Menurut saya belum syariah. Yang pertama kali muncul adalah sistem bagi hasilnya* ”.⁶⁰

Bapak Nanda Putraga lulusan SMA bagian Security mengatakan “ *Saya juga kurang paham ya tapi seharusnya sudah syariah karena sesuai dengan namanya kan. Yang pertama muncul adalah syariahnya* ”.⁶¹

Bapak Ali Afdhalinur lulusan SMA bagian Security juga mengatakan “ *Sudah syariah tapi belum sepenuhnya syariah. Yang pertama kali muncul adalah syariahnya* ”.⁶²

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban karyawan bank BTPN rata-rata menjawab sudah syariah tapi belum maksimal dan yang pertama kali muncul dalam pikiran mereka ketika mendengar nama bank syariah adalah syariahnya.

Peneliti juga ingin mengetahui pandangan karyawan bank BTPN mengenai prinsip dari bank syariah itu sendiri, apakah bank syariah sudah benar-benar mempertahankan prinsip syariahnya sampai saat ini dan sejauh ini apakah ada perubahan yang mencolok dengan sistemnya. Hal ini diungkapkan dan ditanggapi oleh Ibu Widuri Ikhtiat saat diwawancara beliau mengatakan “ *Menurut saya masih secara teori tapi belum sepenuhnya dijalankan. Kalau untuk perubahan saya rasa belum ada sampai saat ini* ”.⁶³

⁵⁹ *Ibid*, Ulfa Zulhijri

⁶⁰ *Ibid*, Efril Heryanto

⁶¹ *Ibid*, Nanda Putraga

⁶² *Ibid*, Ali Afdhalinur

⁶³ *Ibid*, Widuri Ikhtiat

Ibu Titin Jayanti juga memberikan pendapatnya beliau mengungkapkan “ *Menurut saya sudah dipertahankan tapi belum maksimal. Dan kalau untuk perubahan terbarunya saya rasa belum ada* ”.⁶⁴

Ibu Ika Gustin Rahayu juga mengungkapkan “ *Menurut saya masih dipertahankan sampai saat ini. Kalau untuk perubahan saya rasa belum ada ya* ”.⁶⁵

Ibu Ratih Eka Susanti juga mengatakan “ *masih dipertahankan buktinya mereka masih ada sampai saat ini kan. dan kalau untuk perubahannya belum ada kayaknya sih* ”.⁶⁶

Bapak Endi Pranata berpendapat menurutnya “ *bank syariah saat ini masih mempertahankan prinsip syariahnya. saya rasa belum ada perubahan sampai saat ini* ”.⁶⁷

Ibu Ulfa Zulhijri Juga mengungkapkan “ *Menurut saya masih dipertahankan sampai saat ini. Kalau untuk perubahan belum ada sampai saat ini* ”.⁶⁸

Bapak Efril Heryanto juga mengungkapkan beliau berkata “ *Menurut saya sudah dipertahankan tapi belum sepenuhnya karena teori dan prakteknya belum sesuai. Dan kalau untuk perubahannya saya rasa belum ada hingga saat ini* ”.⁶⁹

Bapak Nanda Putraga selaku Security juga berpendapat ia mengungkapkan “ *Menurut saya masih dipertahankan karena kalau tidak, nggak mungkin dong bank* ”.

⁶⁴ *Ibid*, Titin Jayanti

⁶⁵ *Ibid*, Ika Gustin Rahayu

⁶⁶ *Ibid*, Ratih Eka Susanti

⁶⁷ *Ibid*, Endi Pranata

⁶⁸ *Ibid*, Ulfa Zulhijri

⁶⁹ *Ibid*, Efril Heryantos

*syariah masih beroperasi hingga saat ini. Kalau untuk perubahan saya rasa belum ada ya hingga saat ini, tidak tahu kalau untuk kedepannya”.*⁷⁰

Bapak Ali Afdhalinur juga mengungkapkan “ *Bank syariah menurut saya masih mempertahankan prinsip syariahnya walaupun masih belum maksimal seperti yang diharapkan. Kalau untuk perubahannya sendiri belum ada sampai saat ini”.*⁷¹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan bank BTPN rata-rata menjawab bahwa bank syariah masih mempertahankan prinsip syariahnya walaupun masih belum maksimal hingga saat ini. Dan karyawan bank BTPN juga rata-rata menjawab bahwa belum ada perubahan dari sistem bank syariah hingga saat ini.

Peneliti juga ingin mengetahui pendapat dan pandangan karyawan bank BTPN mengenai perbedaan dan persamaan bank syariah dan bank konvensional. Ibu Widuri Ikhtiat saat diwawancara menjelaskan “ *Menurut saya bedanya cuman istilah-istilahnya, penyebutannya dan akadnya. bank syariah memakai istilah bagi hasil sedangkan bank konvensional memakai istilah bunga. Sedangkan persamaannya kedua bank ini sama-sama melayani menerima dan menyalurkan dana dan sama-sama membantu masyarakat dalam hal dana dan lowongan pekerjaan sih”.*⁷²

Ibu Titin Jayanti juga mengatakan saat diwawancara “ *Perbedaannya menurut saya cuman diistilahnya saja. Persamaannya sama-sama bank tentunya dan sama-sama membantu masyarakat dalam hal dana maupun lowongan pekerjaan itu saja sih”.*⁷³

⁷⁰ *Ibid*, Nanda Purtaga

⁷¹ *Ibid*, Ali Afdhalinur

⁷² *Ibid*, Widuri Ikhtiat

⁷³ *Ibid*, Titin Jayanti

Ibu Ika Gustin Rahayu juga mengungkapkan “ *Perbedaannya saya rasa pada istilah-istilahnya saja ya dan kalau untuk persamaannya sama-sama bank tentunya dan sama-sama menerima dan menyalurkan dana untuk membantu masyarakat* ”.⁷⁴

Ibu Ratih Eka Susanti juga memberikan jawabannya saat diwawancara “ *Menurut saya perbedaannya cuman terletak diistilah-istilahnya saja bank syariah ada namanya bagi hasil dan bank konvensional ada namanya bunga. Untuk persamaannya sama-sama bank yang membantu masyarakat* ”.⁷⁵

Bapak Endi Pranata mengatakan saat diwawancara “ *Perbedaannya hanya terletak pada sebutannya saja atau istilahnya saja. Kalau untuk persamaannya yaa sama-sama bank tempat para nasabah menabung dan meminjam uang* ”.⁷⁶

Ibu Ulfa Zulhijri juga memberikan jawabannya saat diwawancara “ *Perbedaannya yang pertama dibasicnya dan yang kedua diistilahnya. Untuk persamaannya sama-sama tempat nasabah bertransaksi dan meminjam uang* ”.⁷⁷

Bapak Efril Heryanto mengungkapkan saat diwawancara “ *Perbedaannya cuman diistilahnya saja dan basic tentunya. Persamaannya sama-sama bank tempat nasabah menabung uangnya dan meminjam uang* ”.⁷⁸

Bapak Nanda Purtaga mengatakan saat diwawancara “ *Perbedaannya mereka bank syariah dan kita bank konvensional untuk sistemnya hampir sama cuman istilahnya saja yang berbeda. Persamaannya sama-sama bank yg membantu masyarakat dalam bertransaksi menabung uang dan meminjam uang* ”.⁷⁹

⁷⁴ *Ibid*, Ika Gustin Rahayu

⁷⁵ *Ibid*, Ratih Eka Susanti

⁷⁶ *Ibid*, Endi Pranata

⁷⁷ *Ibid*, Ulfa Zulhijri

⁷⁸ *Ibid*, Efril Heryanto

⁷⁹ *Ibid*, Nanda Purtaga

Bapak Ali Afdhalinur juga mengatakan saat diwawancara “ *perbedaanya adalah diistilahnya saja kalau sistemnya sama. Persamaannya sama-sama bank tempat bertransaksi nasabah menabung, meminjam uang dll* ”.⁸⁰

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan bank BTPN rata-rata menjawab perbedaan bank konvensional dan bank syariah adalah cuman diistilahnya saja selebihnya mereka menjawab sama saja. Dan untuk persamaannya mereka rata-rata juga menjawab sama-sama bank tempat nasabah bertransaksi yaitu menabung, meminjam uang dsb.

Selanjutnya peneliti juga ingin mengetahui pendapat karyawan bank BTPN tentang apa yang menarik dari bank syariah dan apakah mereka mempunyai teman atau kerabat yang dekat dan paham betul dengan perbankan syariah. Ibu Widuri Ikhtiat mengungkapkan saat diwawancara beliau mengatakan “ *Yang menarik dari bank syariah adalah anti ribanya karena bank syariah kan terkenal tu sama prinsip syariahnya jadi ya itu jawaban saya. Kalau teman saya punya, tapi kalau benar-benar paham tentang perbankan syariah saya tidak tahu karena dia jarang sih cerita-cerita atau membahas tentang perbankan syariah, dan menurut saya mungkin dia mengerti kali ya karena dia kan sudah bekerja di bank syariah* ”.⁸¹

Ibu Titin Jayanti menjelaskan lewat jawabannya saat di wawancara “ *Yang menarik adalah prinsip syariahnya. Saya tidak mempunyai teman atau kerabat yang bekerja di bank syariah* ”.⁸²

Ibu Ika Gustin Rahayu juga mengungkapkan “ *Menurut saya yang menarik dari bank syariah adalah sistem bagi hasil dan prinsip syariahnya. kalau teman yang bekerja di bank syariah saya tidak punya* ”.⁸³

⁸⁰ *Ibid*, Ali Afdhalinur

⁸¹ *Ibid*, Widuri Ikhtiat

⁸² *Ibid*, Titin Jayanti

Ibu Ratih Eka Susanti juga memberikan jawabannya saat diwawancara “ *Yang menarik dari bank syariah adalah syariahnya dengan sistem bagi hasil. Saya tidak mempunyai teman atau kerabat yang bekerja di bank syariah* ”.⁸⁴

Bapak Endi Pranata mengungkapkan “ *Yang menarik dari bank syariah adalah syariahnya. Saya tidak mempunyai teman yang bekerja di bank syariah* ”.⁸⁵

Ibu Ulfa Zulhijri Juga mengatakan “ *Yang menarik dari bank syariah adalah ya syariahnya, bagi hasilnya. Kalau teman yang bekerja di bank syraiah saya tidak punya* ”.⁸⁶

Bapak Efril Heryanto juga mengatakan saat diwawancara “ *Yang menarik dari bank syariah adalah sistem bagi hasil dan prinsip syariahnya. Saya mempunyai teman yang bekerja di bank syariah dan saya rasa dia mengerti tentang bank syariah karena dia bekerja di bank syariah sudah cukup lama* ”.⁸⁷

Bapak Nanda Putraga juga mengatakan dalam wawancara “ *Yang menarik dari bank syariah adalah prinsip syariahnya. Saya tidak mempunyai teman yang bekerja atau paham dengan perbankan syariah* ”.⁸⁸

Bapak Ali Afdhalinur juga memberikan jawabannya saat diwawancara “ *Yang menarik dari bank syariah adalah sistem bagi hasilnya dan prinsip syariahnya. Kalau teman atau kerabat yang paham tentang perbankan syariah saya punya, tapi jarang sih kalau cerita-cerita mengenai perbankan syariah* ”.⁸⁹

⁸³ *Ibid*, Ika Gustin Rahayu

⁸⁴ *Ibid*, Ratih Eka Susanti

⁸⁵ *Ibid*, Endi Pranata

⁸⁶ *Ibid*, Ulfa Zulhijri

⁸⁷ *Ibid*, Efril Heryanto

⁸⁸ *Ibid*, Nanda Putraga

⁸⁹ *Ibid*, Ali Afdhalinur

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata karyawan bank BTPN mengenal bank BTPN dengan prinsip syariahnya dan sistem bagi hasilnya. Dan sedikit dari mereka yang mempunyai kenalan atau kerabat yang bekerja langsung di bank syariah atau yang benar-benar paham dengan perbankan syariah.

Selanjutnya peneliti juga ingin mengetahui alasan karyawan bank BTPN memilih bekerja dan masih bertahan bekerja di bank konvensional hingga saat ini. Dan jika ada kesempatan untuk memilih bekerja antara bank syariah dan bank konvensional mereka akan memilih yang mana. Ibu Widuri Ikhtiat menjelaskan lewat jawabannya saat diwawancara “ *Alasan saya adalah karena dari beberapa pekerjaan yang saya lamar bank inilah yang menerima saya. Kenapa saya masih bertahan bekerja disini itu karena faktor ekonomi, kalau saya keluar dari sini dari mana saya dapat uang atau gaji. Jika ada kesempatan untuk memilih ya jelas saya akan memilih bank syariah tentunya karena kita sudah tahu bank ini kan bebas dari bunga atau riba, itu jika bank ini benar-syariah tapi kalau sama saja ya saya akan bertahan di bank konvensional ini* ”.⁹⁰

Ibu Titin Jayanti juga menjelaskan “ *Karena saya melamar pekerjaan pertama kali dan diterimanya di bank BTPN ini dan saya juga sudah 15 tahun bekerja di bank konvensional ini. Jika ada kesempatan disuruh memilih jikalau bank syariah masih seperti sekarang ini saya akan memilih tetap bekerja di bank konvensional dan jika bank syariah sudah benar-benar syariah maka saya akan memilih bekerja di bank syariah* ”.⁹¹

Ibu Ika Gustin Rahayu juga mengungkapkan “ *Karena kebetulan pas ngelamarnya diterimanya di bank ini, kenapa masih bertahan ya karena saya baru 2*

⁹⁰ *Ibid*, Widuri Ikhtiat

⁹¹ *Ibid*, Titin Jayanti

*tahun bekerja di bank BTPN ini. Jika ada kesempatan untuk memilih saya tidak akan memilih keduanya karena setelah mengetahui sistem kerjanya dua bank ini saya memilih tidak akan memilih keduanya kalau memang bank syariah nantinya sudah benar-benar syariah maka saya akan memilih bekerja di sana”.*⁹²

Ibu Ratih Eka Susanti menjelaskan saat diwawancara lewat jawabannya “*Alasan saya karena rezekinya di bank ini dan saya sudah lama juga bekerja di sini yaitu selama 13 tahun dan itu juga alasannya saya kenapa masih bertahan bekerja di sini. Jika ada kesempatan untuk memilih saya akan tetap memilih bank konvensional karena bagi saya bank syariah dan bank konvensional sama saja untuk saat ini, kalau nanti bank syariah sudah berubah dan sudah benar-benar syariah mungkin nanti saya akan mempertimbangkannya lagi dan bisa jadi saya akan memilih bank syariah”.*⁹³

Bapak Endi Pranata juga mengungkapkan dengan mengatakan “*Alasan saya adalah karena saya butuh pekerjaan dan beruntung saya diterima di bank ini dan pada saat itu mencari pekerjaan susah. Kenapa masih bertahan, ya karena saya juga baru 4 tahun di sini dan saya nyaman di sini. Jika ada kesempatan untuk memilih saya akan memilih bank syariah tentunya tapi kalau untuk saat ini melihat bank syariah seperti itu ya saya akan memilih tetap di sini”.*⁹⁴

Ibu Ulfa Zulhijri juga mengatakan dalam wawancara “*Alasan saya karena rezeki dan keberuntungan karena lulus kuliah saya langsung ada panggilan di bank BTPN ini, bisa dikatakan saya belum berpengalaman. Kenapa masih bertahan ya karena saya baru bekerja dan tentunya masih bertahan dong. Jika disuruh memilih saya akan memilih bank syariah karena terbebas dari bunga dan riba tentunya”.*⁹⁵

⁹² *Ibid*, Ika Gustin Rahayu

⁹³ *Ibid*, Ratih Eka Susanti

⁹⁴ *Ibid*, Endi Pranata

⁹⁵ *Ibid*, Ulfa Zulhijri

Bapak Efril Heryanto juga mengungkapkan “ *Alasan saya adalah karena mencari kerja susah dan sekarang saya bekerja di sini maka mau tidak mau saya tetap bertahan di sini demi keluarga dan membantu ekonomi juga. Jika ada kesempatan untuk memilih saya akan memilih bank syariah karena semua orang juga mau kan terbebas dari yang namanya riba* ”.⁹⁶

Bapak Nanda Putraga menjelaskan jawabannya saat diwawancara “ *Alasan saya jelas karena butuh uang pemasukan, kenapa masih bertahan ya karena di sini rezeki saya sekarang. Jika ada kesempatan untuk memilih saya maunya bekerja di bank syariah tapi karena susah nyari pekerjaan jadi untuk saat ini saya akan tetap memilih bekerja di bank konvensional ini* ”.⁹⁷

Bapak Ali Afdhalinur juga memberikan jawabannya saat diwawancara “ *Alasan saya karena susah mencari pekerjaan dan bisa dibilang tidak ada pilihan lain lagi. Kenapa masih bertahan, karena mungkin saya sudah lama bekerja di sini selama 15 tahun dan saya merasa bank ini sudah banyak membantu ekonomi keluarga saya dan mungkin itu membuat saya masih bertahan di sini hingga saat ini. Jika ada kesempatan untuk memilih ya saya akan memilih bank syariah seharusnya tapi kalau untuk saat ini saya akan tetap berada di sini* ”.⁹⁸

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata karyawan bank BTPN mempunyai alasan bahwa mereka bekerja di bank konvensional karena tidak ada pilihan lain dan beruntung bisa bekerja karena yang kita tahu mencari pekerjaan sangatlah susah di zaman sekarang ini. Dan mereka juga mempunyai alasan kenapa masih bertahan bekerja di bank konvensional sampai saat ini, itu karena faktor ekonomi dan sudah lama bekerja di bank BTPN tersebut. Pilihan mereka jika diberi

⁹⁶ *Ibid*, Efril Heryanto

⁹⁷ *Ibid*, Nanda Putraga

⁹⁸ *Ibid*, Ali Afdhalinur

kesempatan untuk memilih bekerja di antara bank konvensional dan bank syariah rata-rata jawaban mereka adalah memilih bank syariah jika bank syariah sudah benar-benar berprinsip syariah, tapi menurut mereka untuk saat ini bank syariah belum benar-benar syariah atau sama saja dengan bank konvensional saat ini.

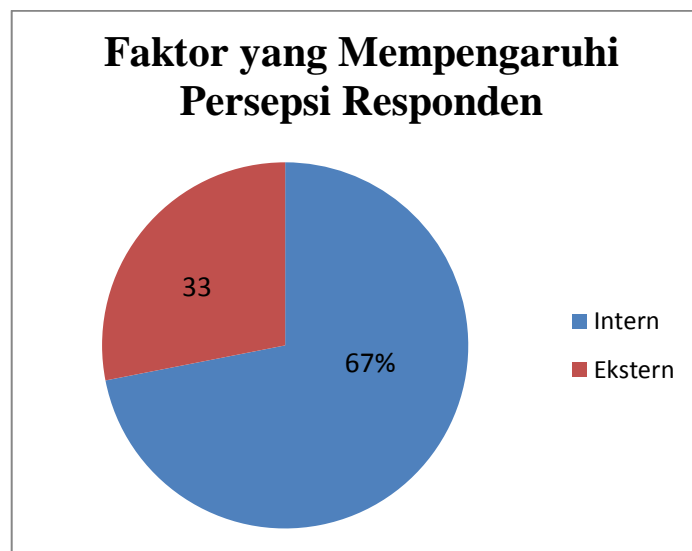
Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengelola bank BTPN banyak mendengar nama bank syariah dan mengetahui bahwa bank syariah adalah bank yang bekerja berdasarkan prinsip syariah walaupun masih ada yang belum secara langsung bertransaksi di bank syariah tersebut. Namun mereka mempunyai harapan besar kepada bank syariah untuk kedepannya supaya bank syariah benar-benar menjalankan prinsip syariahnya bukan cuma namanya saja yang syariah dan selalu memperbaiki diri untuk menarik minat masyarakat untuk bertransaksi di bank syariah.

Dari penjelasan diatas juga dapat kita simpulkan dimana pendapat dari lulusan SI, D3 dan SMA hampir disemua pertanyaan dijawab dengan pendapat atau pandangan yang hampir sama. Dengan begitu peneliti menyimpulkan bahwa dalam mengetahui persepsi seseorang faktor pendidikan terakhir seseorang tidak terlalu mempengaruhi persepsi seseorang tersebut tapi tergantung pada pergaulan, pengalaman dan lingkungan dari seseorang itu sendiri.

Pengelola bank BTPN sebagian ada yang sudah pernah bertransaksi langsung di bank syariah dan ada yang cuman mendengar dan mengetahui keberadaan bank syariah tersebut. Setelah penelitian diketahui pengelola bank BTPN sudah mengetahui tentang istilah-istilah bank syariah dalam perbankan syariah walaupun masih belum memahami apa itu bank syariah yang sesungguhnya. Dengan begitu menimbulkan rasa penasaran dan keingintahuan atau rasa ketertarikan yang besar bagi pengelola bank BTPN untuk mengetahui perbankan syariah yang sesungguhnya dan berharap bank syariah benar-

benar menjadi bank syariah yang sesungguhnya dan membuat mereka segera beralih bekerja ke bank syariah.

B. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pengelola Bank BTPN Terhadap Perbankan Syariah



Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi ada faktor intern dan ada faktor ekstern, dimana di faktor intern ada Kebutuhan psikologis. Kebutuhan psikologis seseorang mempengaruhi faktor pesepsinya. Kadang-kadang, ada hal yang kelihatan yang sebenarnya tidak ada karena kebutuhan psikologis. Misalnya, seseorang yang haus bisa melihat air dibanyak tempat, fatamorgana seperti itu biasanya terjadi di padang pasir. Jika orang kehilangan tertentu yang dibutuhkan mereka lebih sering melihat barang itu. Pengelola bank BTPN ingin mengetahui bank syariah, keingintahuan pengelola bank BTPN terhadap bank syariah diperkuat oleh jawaban pimpinan bank BTPN Kcp Curup Ibu Widuri Ikhtiat ketika diwawancara mengatakan “ *kami ingin sekali mengetahui prinsip syariah yang sesungguhnya jikalau kami sudah benar-benar mengetahui prinsip-prinsip syariah, istilah-istilah syariah maupun sistem-sistem syariah yang sesungguhnya mungkin*

*kami akan beralih bekerja ke bank syariah atau menerapkan prinsip syariah tersebut di bank BTPN kami ini”.*⁹⁹

Selain kebutuhan psikologis ada juga latar belakang yang mempengaruhi persepsi seseorang. Latar belakang mempengaruhi hal-hal yang dipilih dalam persepsi. Orang-orang dengan latar belakang yang sama. Mereka mengikuti dimensi tertentu serupa dengan mereka. Misalnya, seseorang yang mengalami pendidikan dalam suatu institute manajemen, lebih mendekati seseorang yang mempunyai pendidikan yang serupa, jika ia masuk organisasi dan berjumpa dengan dia.

Latar belakang pengelola bank BTPN adalah orang yang berpendidikan. Dilatar belakang ini informan banyak menjawab ingin terbebas dari bunga atau riba. Pernyataan tersebut diperkuat oleh jawaban salah satu responden yang saat diwawancara yaitu Ibu Widuri Ikhtiat yang mengatakan “ *kita tentu ingin bebas dari yang namanya bunga atau riba siapapun saya rasa menginginkan hal itu. Tapi untuk saat ini termasuk sulit untuk keluar dari zona tersebut karena yang kita tahu sistem bank syariah dan bank konvensional hampir sama cuma beda diistilah nya saja* ”.¹⁰⁰

Ada juga faktor 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 dengan jenis orang tertentu. Dari pengalaman salah satu responden yaitu Ibu Widuri Ikhtiat, SE yang saat diwawancara beliau mengatakan “ *Ya saya adalah salah satu mantan nasabah dari bank syariah yang ada di Bengkulu. Dari pengalaman saya yang pernah bertransaksi langsung dengan bank syariah saya*

⁹⁹ *Ibid*, Widuri Ikhtiat

¹⁰⁰ *Ibid*

*merasa sama saja sistemnya dengan bank konvensional cuma yang membedakannya adalah istilah-istilahnya saja kalau untuk prakteknya sama”.*¹⁰¹

Faktor persepsi selanjutnya yaitu kepribadian, kepribadian juga mempengaruhi persepsi seseorang yang introvert mungkin akan tertarik kepada orang-orang yang serupa atau sama sekali berbeda. Dari pernyataan di tersebut diperkuat oleh jawaban dari Ibu Ratih Eka Susanti yang berpendapat ” *Menurut saya bank syariah ini sudah bagus tapi belum sempurna saja dalam menjalankannya semoga kedepannya bank syariah mampu menjalankan prinsip syariahnya dengan baik dan makin banyak menarik masyarakat untuk bertransaksi di sana dan yang menarik dengan bank syariah ini adalah karena ada prinsip syariahnya*”.¹⁰²

Selanjutnya ada faktor sikap dan kepercayaan umum, faktor ini juga mempengaruhi persepsi orang-orang yang mempunyai sikap tertentu terhadap karyawan wanita atau karyawan yang termasuk kelompok bahasa tertentu, besar kemungkinan akan melihat berbagai hal kecil yang tidak diperhatikan oleh orang lain. Disini peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan bank syariah kepada nasabahnya dan apa bedanya sama pelayanan bank konvensional pertanyaan ini dijawab oleh Ibu Widuri Ikhtiat saat diwawancara beliau mengungkapkan “ *Kalau untuk pelayanannya sama saja dengan bank-bank pada umumnya cuma ada sedikit yg mungkin membedakannya yaitu saat nasabah memasuki bank yang pertama kali didengar oleh nasabah adalah ucapan salam (assalamualaikum wr wb) dan pakaian karyawan di bank syariah lebih sopan karena disana diwajibkan memakai hijab dan pakaian yang tidak sempit mungkin itu saja sih*”.¹⁰³

Faktor intern yang terakhir yaitu penerimaan diri, faktor ini sangat penting dalam mempengaruhi persepsi. Beberapa telah menunjukkan bahwa mereka yang

¹⁰¹ *Ibid*, Widuri Ikhtiat (Branch Head)

¹⁰² *Ibid*, Ratih Eka Susanti (Customer Service)

¹⁰³ *Ibid*, Widuri Ikhtiat (Branch Head)

lebih ikhlas menerima kenyataan diri akan lebih menyerap sesuatu dari pada mereka yang kurang ikhlas menerima realitas dirinya. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu informan ingin mengetahui apa alasan informan masih bertahan bekerja di bank konvensional jika ada kesempatan yang mana yg aan mereka pilih. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bpk. Purnomo bagian Breanch Manajer dengan mengatakan “ *Alasan saya masih bertahan bekerja disini karena jika saya pindah ke bank konvensional maka sama saja bagi saya tidak ada bedanya karena untuk saat ini kedua bank tersebut bagi saya sama saja. Kalau memang bank syariah ini benar-benar menjalankan sesuai namanya yaitu syariah maka saya akan memilih bekerja pada bank syariah tapi kalau untuk saat ini melihat bank syariah seperti ini maka saya akan memilih bertahan di bank konvensional ini*”.¹⁰⁴

Faktor selanjutnya adalah faktor ekstern didalam faktor esktern ini ada namanya faktor kontras, faktor ini biasa dari hal-hal yang biasa kita lihat akan cepat menarik perhatian. Jika orang biasa mendengar suara tertentu dan sekonyong-konyong ada perubahan dalam suara itu, hal itu akan menarik perhatian. Peneliti ingin mengetahui pendapat dari pengelola bank BTPN apakah bank syariah masih mempertahankan prinsip syariahnya sampai saat ini dan apakah ada perubahan yg mencolok dari sistemnya, pertanyaan ini dijawab oleh Ibu Ika Gustin Rahayu mengatakan “ *untuk saat ini bank syariah masih mempertahankan prinsip syariahnya walaupun dalam prakteknya masih belum sempurna. Kalau untuk sistemnya masih sama seperti sebelumnya belum ada perubahan yang mencolok*”.¹⁰⁵

Selanjutnya ada faktor keakraban, hal-hal yang akrab atau dikenal lebih menarik perhatian. Hal ini terutama jika hal tertentu tidak diharapkan dalam rangka tertentu. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui apakah informan punya sumber

¹⁰⁴ Purnomo, Wawancara (Breanch Manajer) Responden, 2020.

¹⁰⁵ *Ibid*, Ika Gustin Rahayu (Customer Service)

langsung dari bank syariah pernyataan tersebut diperkuat oleh jawaban dari Bpk. Efril Heryanto saat diwawancara beliau mengatakan “ *Ya saya mempunyai beberapa teman yang bekerja di bank syariah dan dia pernah cerita tentang sistem bank syariah dan perbedaan bank syariah dan bank konvensional da juga sistem dari kedua bank tersebut. Bank syariah saat ini sama dengan bank konvesional cuma istilah-istilahnya saja yang membedakannya. Bank syariah sangat dikenal dengan nama atau label syariahnya*”.¹⁰⁶

Selain faktor diatas ada faktor sesuatu yang baru, faktor ini kedengarannya bertentangan dengan faktor keakraban. Akan tetapi, hal-hal baru juga menarik perhatian. Jika seseorang sudah biasa dengan kerangka yang sudah dikenal, sesuatu yang baru menarik perhatian. Pernyataan ini diperkuat oleh jawaban dari informan yaitu Ibu Ratih Eka Susanti beliau mengatakan “ *sampai untuk saat ini bank syariah belum ada sistem baru, produk baru maupun hal-hal yang baru. Mereka masih menerapkan dengan sistem atau dengan cara yg lama jadi belum ada hal baru*”.¹⁰⁷

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang mulai dari faktor intern yaitu ada faktor kebutuhan psikologis, latar belakang, pengalaman, kepribadian, sikap dan kepercayaan umum, dan penerimaan diri. Selanjutnya ada faktor ekstern yang terdiri dari faktor kontras, keakraban dan sesuatu yang baru. Dari semua faktor diatas maka timbullah persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syariah.

Jadi, pengelola BTPN ingin bebas dari sistem bunga atau riba dan ingin beralih bekerja atau bertransaksi di bank syariah tapi dengan melihat sistem kinerja bank syariah saat ini, itu membuat mereka mengurungkan rasa keinginan mereka karena mereka menganggap akan sama saja hasilnya.

¹⁰⁶ *Ibid*, Efril Heryanto (Cleaning Service)

¹⁰⁷ *Ibid*, Ratih Eka Susanti (Customer Service)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah

Pengelola BTPN adalah karyawan yang bekerja di bank konvensional, dan sedikit dari mereka yang mengetahui dan mendengar tentang bank syariah. Menurut mereka bank syariah adalah bank yang kegiatannya berdasarkan dengan prinsip syariah walaupun beberapa dari mereka ada yang sudah bertransaksi langsung dengan bank syariah dan ada beberapa yang belum. Sejauh ini menurut mereka bank syariah sudah menjalankan prinsip syariah dengan baik walaupun belum sepenuhnya dan masih banyak yang harus diperbaiki. Dan mereka berpendapat untuk saat ini sistem bank konvensional dan bank syariah sama saja cuma beda diistilah nya saja yaitu bank konvensional dengan sistem bunga dan bank syariah dengan sistem bagi hasil. Walaupun begitu mereka tetap mempunyai harapan yang besar kepada bank syariah untuk bisa benar-benar menerapkan sepenuhnya sistem syariahnya sehingga masyarakat dan yang lainnya bisa terbebas dari yang namanya riba. Sebenarnya masih banyak informasi yang harus digali lagi dalam penelitian ini karena penelitian ini mempunyai kelemahan yaitu masalah waktu yang cukup singkat dan waktu untuk terjun kelapangan yang sangat terbatas di karenakan berbenturan dengan jam kerja pengelola Bank tersebut.

Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pengelola BTPN Terhadap Perbankan Syariah

Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syariah yaitu faktor intern: kebutuhan psikologis, latar belakang, pengalaman, kepribadian, sikap dan kepercayaan umum dan penerimaan diri,

dan faktor ekstern yaitu kontras, keakraban dan sesuatu yang baru. Setelah diteliti faktor pendidikan ternyata tidak mempengaruhi persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syariah. Terbukti dari jawaban informan-informan di atas pada saat dilakukan wawancara.

2. Rekomendasi penulis untuk penelitian berikutnya yaitu mampu meneliti lebih dalam lagi mengenai persepsi pengelola BTPN terhadap perbankan syariah. Sehingga peneliti berikutnya mampu menyelesaikan apa yang belum peneliti saat ini selesaikan dan mampu memberikan pengetahuan yang jauh lebih luas lagi daripada peneliti saat ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di peroleh, maka saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bank syariah harus mengubah caranya untuk bersosialisasi dan menarik masyarakat untuk menggunakan bank syariah dari pada bank konvensional
2. Kinerja bank syariah harus ditingkatkan lagi agar lebih efektif
3. Bank syariah harus menyebarkan brosur dan melakukan sosialisasi sesering mungkin agar seluruh masyarakat mengetahui bank syariah yang sesungguhnya.
4. Untuk pengelola BTPN harus lebih banyak mengetahui lagi mengenai perbankan syariah dan lebih bisa memilih atau mempertimbangkan harus terjun dimana dalam dunia usaha
5. Untuk IAIN Curup semoga skripsi ini menambah literature pengetahuan sebagai bahan rujukan studi ilmiah bagi mahasiswa IAIN lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Hadi. *Hukum Perbankan Syariah*. Malang: Setara Press, 2018.
- Abdullah Al-Mushlih & Shalah Ash-Shaw. *Fiqih Ekonomi Keuangan Islam*. Jakarta: Pustaka Darul Haq, 2004.
- Adimawan A. Karim. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013.
- Alex Sobur. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Ali Afdhalinur. *Wawancara (Security) Responden*, 2020.
- Andri Soemitra. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Arsip Bank Tabungan Pensiunan Nasional) KCP Curup*. Curup: BTPN, n.d.
- Creswell. *Educational Research*. Malang: 2008, n.d.
- Dalam skripsi Setia Budhi Wilarjo. *Pengertian, Peranan, Dan Perkembangan Syariah Di Indonesia*. Semarang: Fakultas Ekonomi Muhamadiyah, 2010.
- Dapertemen Agama RI Al-Qur'an Terjemahan*. Q.S Al-Baqarah ayat: 275
- DSN MUI, Qard. *Fatwa DSN MUI. NO. 19/DSN-MUI/IV/2001 Tentang Qard*, 2001.
- Efril Heryanto. *Wawancara (Cleaning Service) Responden*, 2020.
- Elly Nur Rohmah. "*Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Mengenai Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah*". Semarang: Skripsi Program Muamalah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010.
- Endi Pranata. *Wawancara (BM) Respoden*, 2020.
- Harry Supriadi. *Wawancara Karyawan BTPN Kcp Kepahiang*. Kepahiang, 2020.
- Hidayatullah, A., & Thantawi, T. R. *Persepsi Masyarakat Kota Bogor Terhadap Skim Pembiayaan Kpr Syariah*. Bogor: Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, 2017.
- Husein Umar. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Ika Agustin Rahayu. *Wawancara BTPN Kcp Lebong*. Lebong, 2020.
- Ika Gustin Rahayu. *Wawancara (CS) Responden*. Lebong, 2020.
- Irham, M., & Rahma, T. I. F. *Analisis Persepsi Dosen Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Dosen Tamu Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sumatera Utara)*. Sumatera Utara, 2019.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Frenadamedia Grup, 2016.

- Mamduh. *“Analisis Persepsi, Preferensi, Sikap Dan Perilaku Takmir Masjid Terhadap Bank Syariah”*. Semarang: Skripsi Program Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015.
- Mbegeudut. *Pengertian Transaksi Menurut Para Ahli*. <http://mbegeudut.blogspot.com>, 2019.
- Muhammad Ridwan Basalamah dkk. *Perbankan Syariah*. Malang: Empatdua Media, 2018.
- Nanda Putraga. *Wawancara (Security) Responden*, 2020.
- Normawati, S. *..Persepsi Nasabah Bank Konvensional Terhadap Bank Syariah Di Kota Banjarmasin*. Banjarmasin, 2013.
- Nurbinti, N. *Persepsi Praktisi Bank Syariah Tentang Prinsip Ekonomi Islam (Studi Di BTN Syariah KCP Parepare)*. Parepare: Doctoral dissertation, IAIN Parepare, 2020.
- Purnomo. *Wawancara (Breanch Manajer) Responden*, 2020.
- Rahmawaty Anita. *Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di BNI Syariah Semarang*. Vol. Vol.8. No. 1. Semarang: Jurnal ADDIN, 2014.
- Ratih Eka Susanti. *Wawancara (CS) Responden*, 2020.
- Rita L. Atkinson. *Pengantar Psikologi*. Tangerang: Interaksa, 2010.
- Robbin, Stephen P. *Organization Theor□: Structure, Design and Applications, (Terjemahan Hadyana Pujaatmaka, Benyamin Molan.2006)*. Jakarta: Prenhallindo, 2006.
- Sarlito W. Sarwono. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Titin Jayanti. *Wawancara (BM) Responden*. Curup, 2020.
- Ulfa Zulhijri. *Wawancara (CS) Responden*, 2020.
- Veithzal Rivai, dan Andi Buchari. *Islamic Economic*. Jakarta :PT. Bumi Aksara, 2009.
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Widuri Ikhtiat. *Wawancara Dengan (BH) Responden*,. Curup, 2020.
- . *Wawancara Karyawan BTPN Kcp Curup*. Curup, 2020.

L

A

M

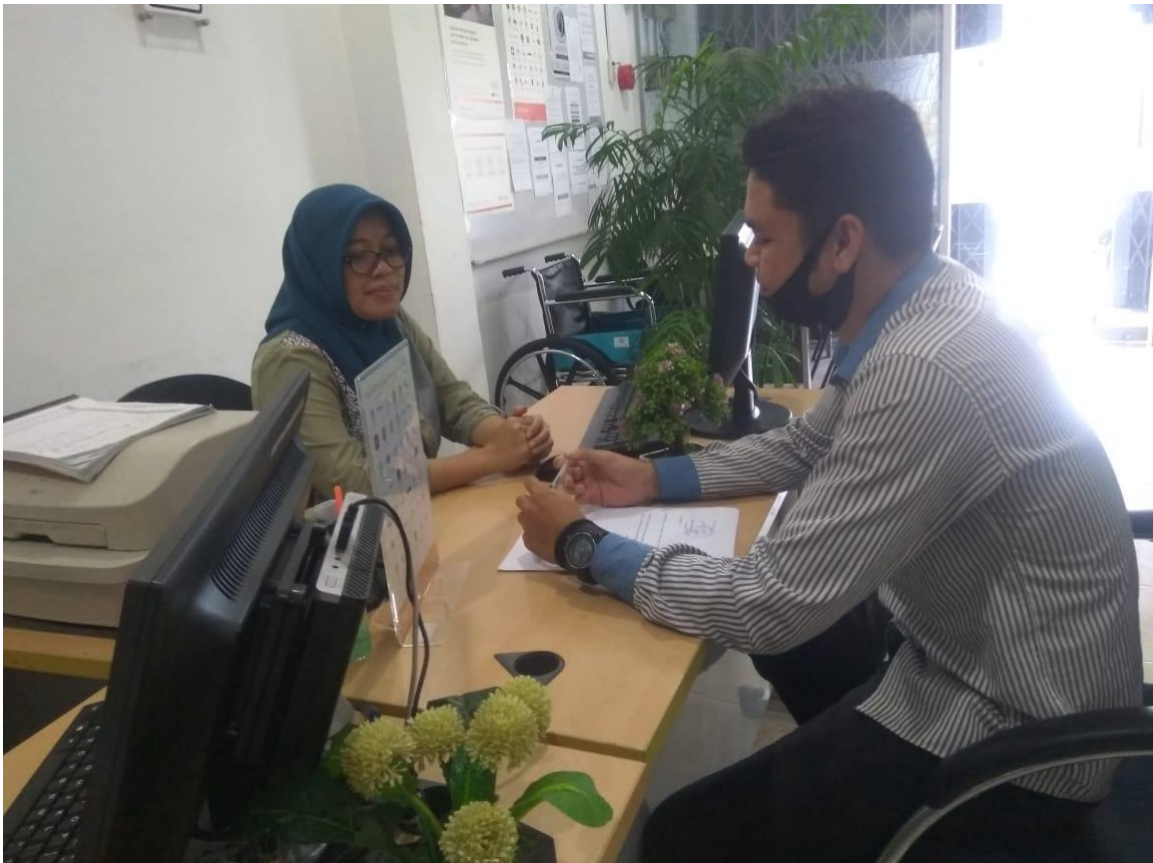
P

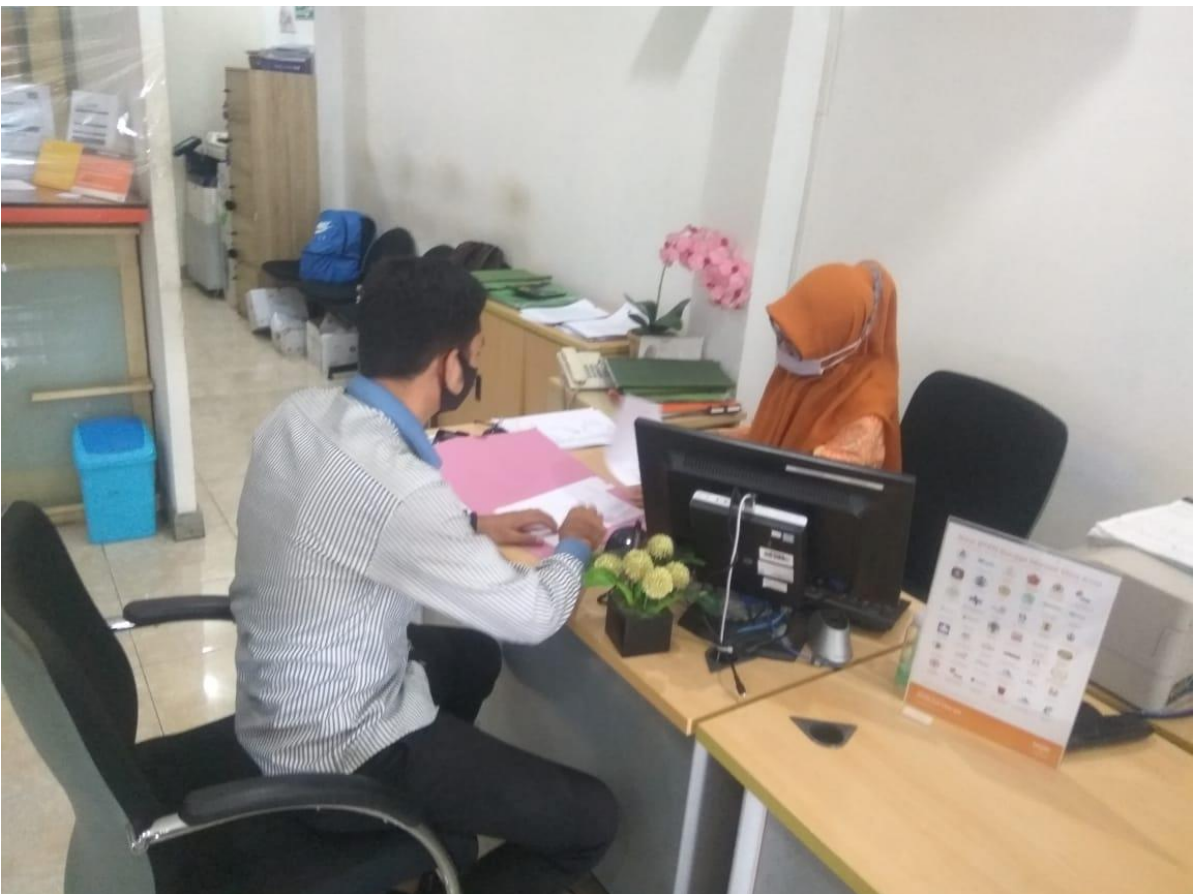
I

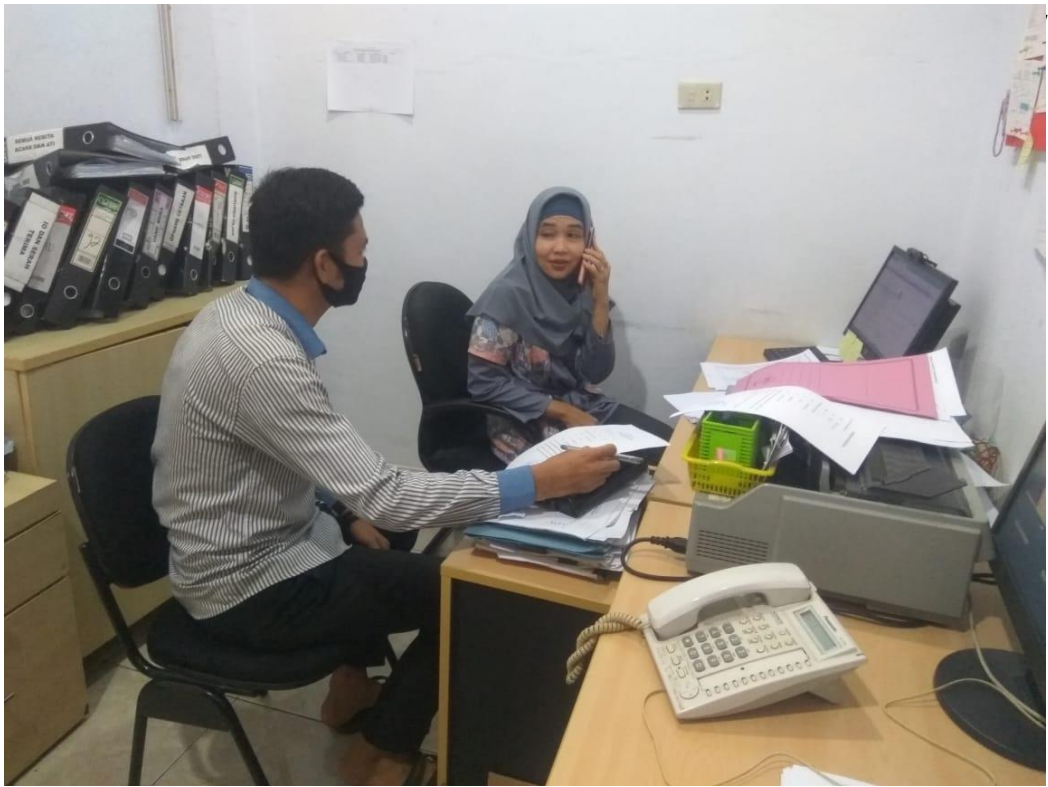
R

A

N







BIOGRAFI PENULIS



***MASTEN DOSIXJUN**, adalah penulis skripsi ini. Penulis merupakan putra kedua dari Ibu Leni Hartati dan Bapak Dahmir Antoni dari 5 bersaudara, yang dilahirkan di Embong Uram, 06 Juni 1996. Penulis berasal dari keluarga yang sederhana, kedua orang tua bekerja sebagai petani dan tinggal di Desa Embong 1 kec. Uram Jaya Kab. Lebong.*

*Penulis menempuh pendidikan dari SDN 72 LEBONG (lulus tahun 2008), setelah itu melanjutkan pendidikan di SMPN 12 Lebong (lulus tahun 2011), kemudian melanjutkan ke SMK 01 Uram Jaya (lulus tahun 2014). Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah (PS) dan menyelesaikannya hingga menyanggah gelar Sarjana (SI) pada tahun 2021, dengan judul skripsi: **“Persepsi Pengelola Bank BTPN Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Kepahiang, Curup, Lebong)”**.*

Dengan ketekunan dan motivasi yang selalu diberikan baik dari keluarga, teman, sahabat dan orang-orang disekitar penulis terus belajar dan berusaha sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberi kontribusi positif bagi dunia pendidikan.