

**ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP CURUP
(Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH :

**VIVI
NIM: 20631091**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
2025**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada,

Yth. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
Di
Curup

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Vivi mahasiswa IAIN yang berjudul berjudul: ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP CURUP (Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong) sudah dapat diajukan dalam sidang skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima Kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Curup, 21 Mei 2025

Pembimbing I



Noprizal M. Ag
NIP. 19771105 200901 1 007

Pembimbing II



Ranas Wijaya M.E
NIP. 19900801 202321 1 030

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Vivi**
Nomor Induk Mahasiswa : 20631091
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : ANALISIS KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP CURUP (Studi Kasus
Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

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

Curup, 21 Mei 2025

Penulis



Vivi

NIM. 20631091



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

Jalan Dr. A.K. Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : **383 /In.34/FS/PP.00.9/07/2025**

Nama : **Vivi**
Nim : **20631091**
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syari'ah**
Judul : **Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf Min 01 Rejang Lebong)**

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

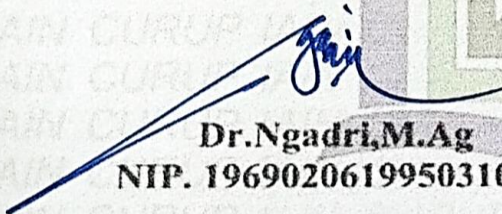
Hari/Tanggal : **Selasa, 24 Juli 2025**
Pukul : **11.00- 12.30 WIB**
Tempat : **Ruang 3 Gedung Prodi Hukum Tata Negara IAIN Curup**

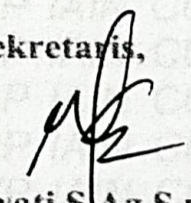
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syari'ah

TIM PENGUJI

Ketua,

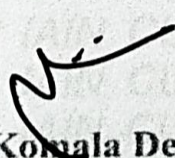
Sekretaris,

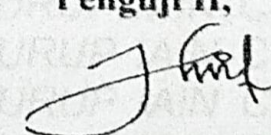

Dr.Ngadri,M.Ag
NIP. 196902061995031001


Dr.Lendrawati,S.Ag,S.pd,M.A
NIP. 197703072023212013

Penguji I,

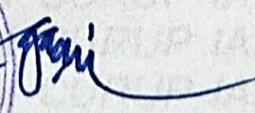
Penguji II,


Ratih Komala Dewi,M.M
NIP. 199006192018012001


Pefriyadi,S.E,M.M
NIP. 198702012020121003

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**




Dr. Ngadri, M.Ag
NIP. 19690206 199503 1 001 A

MOTTO

**“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan, Sesungguhnya
Bersama Kesulitan ada kemudahan”**

(QS.Al-Insyirah 5-6)

PERSEMBAHAN



Alhamdulliahirobbil'alamin....

Sujud syukurku kupersembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung, Maha Tinggi, Maha Adil, dan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan sabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku. Terima kasih untukmu. Kupersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Allah SWT, sembah sujudku pada-Mu yang telah melimpahkan Rahmat dan Nikmat kepadaku hingga saat ini
2. Diriku sendiri, terima kasih atas segala usaha, kerja keras, dan ketekunan yang telah diperjuangkan selama ini. Terima kasih telah melewati setiap tantangan dengan semangat dan tekad yang kuat. Skripsi ini adalah bukti dari komitmen, dedikasi, dan ketekunan dalam mencapai tujuan. Teruslah berjuang dan berusaha untuk meraih mimpi-mimpi yang lebih tinggi di masa depan
3. Kedua orang tua ku tercinta, Ayah (Mustar) dan Ibu (Aryani) adalah pilar dalam kehidupanku. Segala yang telah kalian berikan dan ajarkan merupakan dasar dari semua yang aku capai hari ini. Setiap tetes keringat, setiap doa yang kalian panjatkan, dan setiap nasihat yang kalian berikan telah membentuk diriku menjadi sekarang. Kalian selalu memberikan semangat dan motivasi, bahkan ketika aku sendiri ragu. Skripsi ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tetapi juga tentang penghargaan atas segala pengorbanan dan cinta yang telah kalian berikan. Semoga karya ini dapat membuat kalian bangga dan bahagia, seperti halnya aku bangga dan bersyukur memiliki orang tua seperti kalian.
4. Saudaraku/saudariku (Helmi, Lika Aida, Gopi Indra, Vaka Hendra), terima kasih tak terhingga atas segala dukungan, bimbingan, dan inspirasi yang telah kalian berikan selama ini. Kalian telah menjadi teladan dan panutan bagiku. Setiap langkah dalam pendidikan ini tidak akan terwujud tanpa dorongan dari kalian. Kalian selalu percaya padaku lebih dari siapapun dan itu adalah pendorong terbesar dalam pencapaianku hari ini.

5. Keluarga besar, kepada mamang bibik, keponakan yaitu Rocky Ferlanda, Bella Santiya Dewi, Laras sepupu dan seluruh kerabat yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dalam langkah perjalanan hidupku, terima kasih atas kebaikan hati dan kasih sayang yang kalian berikan. Setiap doa dan ucapan selalu memberikan kekuatan tambahan dalam menghadapi setiap tantangan.

ABSTRAK

Vivi NIM. 20631091 “**ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP CURUP (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Curup.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan dan persepsi nasabah, khususnya Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong, terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Latar belakang penelitian ini berangkat dari fenomena bahwa tidak semua guru dan staf yang beragama Islam di MIN 01 Rejang Lebong menggunakan layanan perbankan syariah, meskipun institusi tersebut berada di lingkungan pendidikan Islam. Penelitian ini menganalisis bagaimana kepercayaan dan persepsi guru serta staf MIN 01 Rejang Lebong terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, dengan fokus pada sejauh mana tingkat kepercayaan dan persepsi mereka memengaruhi pandangan serta penerimaan terhadap keberadaan dan kualitas layanan perbankan syariah yang ditawarkan oleh BSI KCP Curup. Dari total 48 guru dan staf, hanya 27 orang yang menggunakan produk dan layanan BSI, sedangkan sisanya masih menggunakan bank konvensional atau lembaga keuangan lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian sebanyak 27 guru dan staf yang merupakan nasabah BSI KCP Curup. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan guru dan staf terhadap BSI cukup tinggi karena produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah serta memberikan manfaat finansial, sosial, dan spiritual. Persepsi nasabah juga cenderung positif, terlihat dari tanggapan mengenai pelayanan yang sopan, terarah, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Kata Kunci : *Kepercayaan, Persepsi, Bank Syariah Indonesia*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Adapun skripsi ini penulis susun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S.I) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. Untuk itu kiranya para pembaca yang arif dan budiman dapat memaklumi atas kekurangan dan kelemahan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd, selaku Rektor IAIN Curup yang telah mengayomi mahasiswa-mahasiswinya dengan seluruh kebijakan dan kebijakannya.
2. Dr. Ngadri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Curup, yang telah memberikan nasihat, motivasi, dan arahan bagi terbentuknya pribadi yang unggul dan berprestasi.
3. Bapak Ranaswijaya, M.E selaku ketua Program Studi Perbankan Syariaiah IAIN Curup.

4. Bapak Harianto Wijaya, M.E selaku penasehat akademik yang selalu bersedia memberikan nasehat dan semangat khususnya dalam proses akademik.
5. Bapak Noprizal, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ranas Wijaya, M.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada dosen penguji I Ibu Ratih Komala Dewi, M. M dan dosen penguji II Bapak Pefriyadi S.E.,M.M yang telah membantu peneliti dalam memperbaiki menyelesaikan penggarapan skripsi ini.
8. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah diberikan bimbingan dan ilmu selama masa perkuliahan.
9. Seluruh mahasiswa Prodi Perbankan Syariah angkatan 2020.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah di berikan dengan ihklas dengan ketulusan hati menjadi amal shalih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Curup, Mei 2025

Penulis

Vivi
NIM. 20631091

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Manfaat Penelitian	11
F. Penjelasan Judul.....	12
G. Tinjauan Kajian Terdahulu	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
A. Landasan Teori	19
1. Kepercayaan	19
2. Persepsi	28
3. Bank Syariah Indonesia (BSI)	35
B. Kajian Pustaka	37
C. Kerangka Berfikir	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	43
D. Data dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
1. Sejarah Singkat MIN 01 Rejang Lebong.....	52

2. Identitas Sekolah.....	53
3. Visi & Misi	54
4. Data Guru dan Staf	55
5. Struktur Ogranisasi	56
6. Keadaan Siswa.....	56
7. Profil Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong	57
B. Hasil Penelitian	58
1. Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank BSI KCP Curup pada guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong.....	58
C. Pembahasan	71
1. Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank BSI KCP Curup pada guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong.....	71
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong	7
Tabel 4. 1 Data Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong	55
Tabel 4. 1 Keadaan Siswa	56
Tabel 4. 1 Profil Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- I. Kartu Bimbingan Skripsi
- II. Surat Rekomendasi Izin Penelitian
- III. Surat Penunjukan Pembimbing I dan Pembimbing II
- IV. Surat Izin Penelitian dari Kemenag Rejang Lebong
- V. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- VI. Data PNS, PPPK atau Non PNS MIN 1 Rejang Lebong yang memiliki rekening Bank BSI
- VII. Surat Keterangan Selesai Wawancara Penelitian
- VIII. Dokumentasi
- IX. Biodata Penulis
- X. Biodata Alumni

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menyadari pentingnya layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, perbankan syariah semakin berkembang pesat. Perkembangan ini turut didorong oleh kebijakan pemerintah Indonesia yang mendukung industri perbankan syariah dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya sistem keuangan yang bebas dari unsur riba. Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan hasil merger antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, telah menjadi salah satu pemimpin dalam sektor ini. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut diharapkan dapat memperluas akses layanan perbankan syariah dengan kualitas yang lebih baik serta memperkuat daya saing bank syariah Indonesia di pasar global¹.

Perbankan Syariah di Indonesia menawarkan produk-produk yang hampir sama, maka kepuasan nasabah menjadi sangat penting, sebagaimana diketahui tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Namun, meskipun perbankan syariah telah berkembang pesat, terdapat tantangan besar dalam mempengaruhi nasabah untuk beralih dari

¹ Supriyaningsih, Okta, *Analisis Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia Dengan Menggunakan Pendekatan Islamicity Indexes*, (REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam 1, no. 1, 2020), h.65-80

sistem perbankan konvensional ke sistem perbankan syariah. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah tingkat kepercayaan dan persepsi mereka terhadap produk dan layanan bank syariah. Kepercayaan nasabah terhadap bank syariah sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Kepercayaan ini seringkali berkaitan dengan kesesuaian produk perbankan dengan prinsip syariah, seperti larangan riba, serta integritas dan transparansi layanan yang diberikan oleh bank. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap produk serta rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.²

Salah satu komitmen Indonesia dalam menjadi kekuatan ekonomi syariah di dunia adalah dengan memperkuat keberadaan perbankan syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021, merupakan bukti konkret dari komitmen tersebut. Pada tanggal tersebut, terjadi **merger** (penggabungan) antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang kemudian membentuk satu entitas baru yang dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia (BSI).³ Penggabungan ini memperlihatkan keinginan untuk menyatukan kekuatan dari ketiga bank syariah tersebut.

² Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, *Religiusitas, Kepuasan Pelayanan, Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya*, Jurnal Ekonomi Syariah, (2022), h.67–76

³ Marsoit, P., Sendow, G., & Rumokoy, F. S, *Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia*, (Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2017), h.5

Dengan bergabungnya ketiga bank tersebut, BSI akan mampu menghadirkan layanan yang lebih komprehensif, dengan jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih solid. Sinergi yang tercipta dengan perusahaan induk mereka, yaitu Mandiri, BNI, dan BRI, memberikan dukungan tambahan yang signifikan. Selain itu, komitmen dari pemerintah melalui Kementerian BUMN juga memberikan dorongan besar bagi BSI untuk dapat bersaing di tingkat global.⁴ Dengan penggabungan ini, BSI diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan utama dalam industri perbankan syariah tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di tingkat global. Langkah ini merupakan bagian dari upaya Indonesia dalam memperkuat infrastruktur keuangan syariah sebagai bagian dari visi lebih besar untuk menjadi pusat keuangan syariah dunia.⁵

Crosby mendefinisikan kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif.⁶ Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka

⁴ Silaningsih, E., & Utami, P., *Pengaruh marketing mix terhadap minat beli konsumen pada usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Produk Olahan Makanan Ringan*, (Jurnal Sosial Humaniora, 2018), h.9

⁵ Martini, L., & Tjakraatmadja, J. H. , *Berbagi Pengetahuan Di Institusi Akademik*, (Journal of Technology Management, 2011), h.10

⁶ Crosby Lawrence A Evans, Kenneth R, Cowless Deborah, *Relationship Quality in Services Selling An interpersonal Influence Perspective*, (Journal of Marketing. Vol.54, 2000), h .68-81

membantu dan baik. Kepercayaan adalah keyakinan akan kehandalan dan keyakinan partner dan proses transaksi.⁷ Pada penelitian ini penulis akan menganalisis terkait dengan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup terhadap produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Persepsi seseorang tidak timbul dengan sendirinya tetapi melalui proses dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, hal ini lah yang menyebabkan setiap orang memiliki interpretasi yang berbeda walaupun yang menjadi objek penelitiannya sama.⁸ Jika dilihat dari masyarakat tentang produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup maka akan menghasilkan suatu pandangan atau pendapat yang berbeda tentang hal tersebut, sehingga persepsi dapat mempengaruhi suatu peristiwa atau benda yang dilihatnya. Persepsi tersebut terbentuk dari pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian seseorang menyeleksi, mengorganisasi dan menginter-prestasikan informasi yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti.⁹

Persaingan antar bank terjadi ketika berbagai bank berusaha menarik nasabah dan meningkatkan pendapatan dengan merebut sumber daya produktif seperti deposito, tabungan, dan kredit¹⁰. Sumber daya ini menjadi pendapatan utama bagi bank, dan persaingan yang ada merupakan upaya untuk memperoleh

⁷ Morgan Robert dan Shelby Hunt, *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*, (Journal of Marketing. Vol . 58, 2004) h.20-38

⁸ Sarlito W Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta: Rajawali Pers , 2010), h.94

⁹ Ulfa, A. , *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia*, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2021), h.7

¹⁰ Wibowo, Buddi., *Stabilitas bank, tingkat persaingan antar bank dan diversifikasi sumber pendapatan: analisis per kelompok bank di Indonesia*, (Jurnal Manajemen Teknologi 15, no. 2 (2016), h.172-195.

pangsa pasar yang lebih besar dalam produk-produk perbankan. Persaingan dalam sistem perbankan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan memaksimalkan kesejahteraan sosial.¹¹ Dampak persaingan produk terhadap bank syariah masih menjadi perdebatan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank hasil **merger** (penggabungan) dari 3 bank, yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah, dimana dengan adanya merger ini diharapkan akan bisa meningkatkan pasar keuangan syariah di Indonesia yang memiliki potensi besar. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut bukan hanya sekadar langkah bisnis, tetapi juga merupakan sebuah ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan umat. Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat menjadi sumber energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi secara signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk, menjadi utama bagi perbankan. Produk yang ditawarkan oleh perbankan Syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: Produk penyaluran dana (**financing**), Produk penghimpunan dana (**funding**), dan Produk jasa (**service**).¹²

Pengertian pelayanan dalam konteks perbankan syariah adalah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan

¹¹ Setianti, Duwi Ira, and Slamet Haryono, *Product Market Competition, Financial Leverage, Risk of Financing on Financial Stability: Studies on Islamic Banks in Indonesia*, (Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan 10, no. 4, 2023)

¹² Adiwarman A.Karim, *Bank Islam Analiss Fiqh dan Keuangan* Edisi kelima, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), h.97

dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan produk maupun complain nasabah. Sehingga harapan masyarakat untuk berhubungan baik dengan bank, nyaman, dan mudah dalam melakukan transaksi akan terpenuhi.¹³

Salah satu kasus yang menarik untuk diteliti adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, yang memiliki nasabah mayoritas beragama Islam. Penelitian ini berfokus pada analisis kepercayaan dan persepsi nasabah, khususnya guru dan staf di MIN 01 Rejang Lebong, terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh BSI. Meskipun mayoritas guru dan staf di MIN 01 Rejang Lebong beragama Islam, banyak dari mereka yang masih memilih untuk menggunakan layanan perbankan konvensional. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai tingkat kepercayaan dan persepsi mereka terhadap bank syariah, terutama BSI KCP Curup.

¹³ Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h.12

DATA GURU DAN STAF MIN 01 REJANG LEBONG					
NO	NAMA	JABATAN	AGAMA	NASABAH BSI CURUP	
				YA	TIDAK
1	Mufidatul Chairi, S.Ag.,M.Pd.i	Kepala Madrasah	Islam	Ya	
2	Hilda Kurniati, S.Pd.SD	Waka Kurikulum	Islam	Ya	
3	Kurniati, S.Pd	Waka Kesiswaan	Islam	Ya	
4	Jumadi, S.Pd.i	Koor Bid. Keagamaan	Islam	Ya	
5	Sudiyanita, S.Pd.i	Waka Humas	Islam	Ya	
6	Yoni Saferi, S.Pd.i	Koor Sarana dan Prasarana	Islam	Ya	
7	Sri Sundari, S.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
8	Devi Daryani, S.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
9	Roslaimurti, S.Pd.SD	Wali Kelas	Islam	Ya	
10	Rolly Junizan, S.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
11	Sastri Purnama H, SPd	Wali Kelas	Islam	Ya	
12	Randi Sefto Fanedi, S.Pd	Guru Bidang Studi	Islam	Ya	
13	Irma Nengsi, S.Pd.i	Wali Kelas	Islam	Ya	
14	Gustina Feriyanti, S.Pd.i	Wali Kelas	Islam	Ya	
15	Ratna Khair Yunita, S.Pd.i	Wali Kelas	Islam	Ya	
16	Atin Sugiarti, S.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
17	Husnil Khatimah, S.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
18	Juli Artinawati, S.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
19	Ria Sandi, M.Pd.i	JFU	Islam	Ya	
20	Indriyanti, S.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
21	Ayu Rizki Anggraini, M.Pd	Guru B.Arab	Islam	Ya	
22	Affrilia Nafa Sundari, M.Pd	Wali Kelas	Islam		Tidak
23	Endah Cahyorini, M.Pd	Wali Kelas	Islam		Tidak
24	Windi Setia Ningsih, M.Pd	Wali Kelas	Islam	Ya	
25	Tesa Dwinta S, S.Kom	JFU	Islam		Tidak
26	Hemat Bradanata, S.Pd.i	Guru B.Arab PJOK	Islam		Tidak
27	Anis Ardila, S.Pd.i	Guru Kelas	Islam		Tidak
28	Andre Delivio, S.Pd.i	Guru IPS PJOK	Islam		Tidak
29	Yansa Andresta, M.Pd.i	Guru Penjas	Islam		Tidak
30	Rasyidan Ayaturrahman, S.Sos	Guru B.Ingggris	Islam		Tidak
31	Sartika Saraswati, S.Sos	Staf TU	Islam		Tidak
32	Aji Prayetno, M.Pd	GTT	Islam		Tidak
33	Linda Lumbonga Rambe, S.Pd	Guru Bidang Studi	Islam	Ya	
34	Anggraini, S.Pd	Guru Akidah-Akhlak	Islam		Tidak
35	Rafita Alfatihati, S.Pd	Guru Bidang Studi	Islam		Tidak
36	Eva Balkis, S.Pd.i	Guru Bidang Studi	Islam	Ya	
37	Robiul Awaludin, S.Pd.i	Guru Bidang Studi	Islam	Ya	
38	Karmila, S.Pd.i	Guru Bidang Studi	Islam	Ya	
39	Mutiara Nia Fety, S.Pd.i	Guru B.Ingggris	Islam		Tidak
40	Angga Septian AS, S.Pd.i	Guru B.Ingggris IPS	Islam		Tidak
41	Reza Sahdia, S.Pd.i, S.Pd	Guru Bidang Studi	Islam		Tidak
42	Winsi Dahlena, S.Pd.i	Wali Kelas	Islam	Ya	
43	Ferry, S.Pd	Guru Penjas	Islam		Tidak
44	Ari Junindo, S.Pd	Guru B.Arab	Islam		Tidak
45	Serli Erlia, S.Pd.i	Guru PKN	Islam		Tidak
46	Kris Ade Putra, S.Pd.i	Guru B.Ingggris	Islam		Tidak
47	Ira Aruna, S.Pd.i	SKI	Islam		Tidak
48	Isra Mardiyanti, M.Pd	Guru B. Ingggris	Islam		Tidak

Tabel 1. 1 Data Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong

(Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 13 Desember 2024)

Fenomena yang terjadi di MIN 01 Rejang Lebong menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara keyakinan nasabah terhadap prinsip syariah dan kenyataan penggunaan layanan perbankan syariah. Guru dan staf yang seharusnya menjadi contoh dalam implementasi prinsip syariah dalam kehidupan sehari-hari, belum sepenuhnya menggunakan layanan bank syariah.

Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi yang kurang tepat mengenai keunggulan produk perbankan syariah atau kekhawatiran terkait kemudahan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kepercayaan dan persepsi nasabah ini agar dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan penggunaan layanan perbankan syariah di lingkungan tersebut. sehingga peneliti mengangkat judul **“ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP CURUP (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong)**

B. Identifikasi Masalah

Perbankan syariah di Indonesia terus berkembang dengan pesat, namun masih banyak tantangan yang dihadapi dalam menarik minat nasabah untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Salah satu tantangan terbesar adalah tingkat kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Walaupun perbankan syariah telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan perbankan syariah, meskipun mereka beragama Islam dan seharusnya lebih cenderung untuk menggunakan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Fenomena ini terlihat jelas di MIN 01 Rejang Lebong, di mana meskipun mayoritas guru dan stafnya beragama Islam, hanya sebagian kecil yang memanfaatkan produk dan layanan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan sebagian besar guru dan staf di sekolah ini memilih untuk tetap

menggunakan layanan bank konvensional meskipun berada dalam lingkungan pendidikan Islam yang seharusnya lebih mendukung penerapan sistem keuangan syariah.

1. Perlu dianalisis bagaimana faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kesesuaian produk dengan prinsip syariah, dan reputasi bank mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap BSI.
2. Kendala yang berkaitan dengan persepsi negatif yang ada terhadap perbankan syariah, kurangnya pemahaman tentang produk-produk syariah, atau masalah terkait dengan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi.
3. Perbandingan antara persepsi nasabah yang menggunakan layanan bank syariah dan mereka yang masih memilih layanan bank konvensional dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menyebabkan perbedaan dalam keputusan mereka untuk memilih produk perbankan.
4. Kemampuan BSI dapat memperbaiki dan mengembangkan produk serta layanannya agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya, terutama yang berada di lingkungan pendidikan Islam.

C. Batasan Masalah

Untuk memperjelas fokus penelitian dan mencegah pembahasan yang terlalu luas, penelitian ini membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Obyek Penelitian: Penelitian ini hanya berfokus pada guru dan staf di MIN 01 Rejang Lebong, yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Penelitian ini tidak mencakup nasabah dari institusi lain atau

wilayah lain, melainkan hanya pada segmen nasabah yang beragama Islam dan bekerja di lingkungan pendidikan Islam di MIN 01 Rejang Lebong.

2. Layanan Perbankan yang Diteliti: Penelitian ini akan membahas mengenai produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, khususnya yang berkaitan dengan layanan perbankan syariah seperti tabungan, pembiayaan, dan produk-produk lain yang sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini tidak membahas produk perbankan konvensional atau lembaga keuangan lainnya.
3. Aspek yang Diteliti: Penelitian ini hanya berfokus pada analisis kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap produk dan layanan BSI. Aspek lain seperti kinerja keuangan BSI, infrastruktur teknis, atau strategi pemasaran secara umum tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
4. Lokasi Penelitian: Penelitian ini dilakukan di MIN 01 Rejang Lebong yang terletak di Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Penelitian ini tidak melibatkan data atau responden dari institusi pendidikan lainnya, baik di wilayah Rejang Lebong maupun di luar wilayah tersebut.
5. Metode Pengumpulan Data: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak mencakup teknik kuantitatif atau analisis data numerik lainnya.
6. Fokus Pada Kepercayaan dan Persepsi: Penelitian ini hanya akan fokus pada faktor kepercayaan dan persepsi nasabah terkait dengan layanan yang diberikan oleh BSI, tanpa membahas faktor-faktor lain seperti sosial

ekonomi atau tingkat pendidikan nasabah yang dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih layanan perbankan.

Dengan adanya batasan masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat berjalan fokus dan lebih mendalam dalam menganalisis kepercayaan serta persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup, khususnya guru dan staf di MIN 01 Rejang Lebong.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan di atas terdapat beberapa hal yang harus dikaji untuk memperdalam pengetahuan pembahasan selanjutnya yang menjadi rumusan masalah yaitu: Bagaimana analisis kepercayaan dan persepsi Nasabah bank BSI KCP Curup pada guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk Mendeskripsikan Analisis kepercayaan dan persepsi Nasabah bank BSI KCP Curup pada guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong.

2. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian tentunya harus mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan dalam ilmu perbankan syariah yang berhubungan dengan bagaimana kepercayaan dan persepsi Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, serta penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pengembangan teori bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat secara praktis

1) Bagi Organisasi

Agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan atau evaluasi dari sisi produk dan layanan terhadap nasabah sehingga **value** yang diharapkan perusahaan bisa tercapai dengan baik.

2) Bagi Penulis

Dapat mengetahui bagaimana tingkat kepercayaan dan persepsi Guru dan Staf MIN 01 Rejangpada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.

F. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami dan menganalisis judul maka penulis akan menjelaskan defenisi operasional terkait dengan judul yang diangkat dalam penelitian ini:

1. Analisis

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) analisis merupakan penyelidikan terhadap peristiwa, karangan, perbuatan dan sebagainya. Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaah bagaian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti secara keseluruhan.

2. Kepercayaan

Kepercayaan berasal dari kata “percaya” yang kemudian ditambahi kata awalan dan akhiran ke dan an. Kepercayaan adalah suatu keadaan psikologis pada saat seseorang menganggap suatu premis benar. Kepercayaan atau bisa juga disebut sebagai keyakinan, adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat dia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran.¹⁴

Berdasarkan urain di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah sikap yang ditunjukkan oleh individu pada saat mereka merasa cukup memahami atau mengetahui tentang sesuatu dan hal tersebut bisa disimpulkan sebagai sesuatu yang sudah benar.

¹⁴ Dani Vardiansyah, *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Indeks, 2008), h.5

3. Persepsi

Persepsi merupakan pemahaman, penafsiran, tanggapan, indrawi yang merupakan suatu proses untuk mengingat dan mengidentifikasi, yang digambarkan oleh alat panca indera manusia.¹⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungannya.

G. Tinjauan Kajian Terdahulu

Adapun tinjauan kajian literatur yang relevan dengan judul penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Pertama, Cleanita Imra'atul Khasana dan Nur Huri Mustofa judul penelitian ini “Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan dan Brand Image Terhadap Minat dan Keputusan Nasabah Menabung”, berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi individu dan masyarakat terhadap bank syariah sangat dipengaruhi oleh faktor lain seperti tingkat literasi keuangan syariah, pengetahuan dan pemahaman tentang bank syariah, persepsi masyarakat tentang bunga bank dan riba, persepsi bagi hasil dan kualitas pelayanan. kepercayaan memiliki pengaruh yang positif, maknanya bila kepercayaan dari masyarakat meningkat akan menambahkan minat mereka untuk menabung di bank syariah.

Tingkat kepercayaan dari masyarakat tidak cukup tinggi sehingga tidak memiliki pengaruh yang berarti pada variabel minat ini. Para responden yang

¹⁵ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), h.663

diteliti telah memiliki dorongan atau kehendak, yang sangat besar dipengaruhi oleh harapan untuk memperoleh rasa tenang karena menggunakan layanan bank yang sesuai dengan syariah Islam.

Puncak dari minat menabung ialah pengambilan keputusan untuk menabung pada bank syariah. Minat merupakan dorongan yang menggerakkan seorang individu yang dipengaruhi oleh berbagai aspek dan informasi, yang kemudian ditransformasi menjadi tindakan atau keputusan yang sesuai dengan kemantapan hati.¹⁶

Kedua, Nurul Janah judul penelitian ini “Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah”, berdasarkan hasil penelitian yang ia lakukan terhadap masyarakat Rw.7 desa Purwosari yang diolah menggunakan Spss V.23, bahwa terdapat pengaruh antara tingkat pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap minat menabung di bank syariah sebesar 44,8% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi, sebagian kecil variabel terikat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.¹⁷

Ketiga, Setiadi judul penelitian ini “Persepsi Umat Katolik Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus SMP Xaverius Curup Kab. Rejang Lebong)”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor para guru Xaverius Curup menggunakan Bank Syariah adalah perbedaan sistem bunga dan non bunga dan

¹⁶ Cleanita Imra'atul Khasana dan Nur Huri Mustofa, *Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan dan Brand Image Terhadap Minat dan Keputusan Nasabah Menabung*, (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam –JIEBI Vol. 4 No. 2, 2022), h.106-108

¹⁷ Nurul Janah, *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah*, (Skripsi jurusan ekonomi syariah fakultas ekonomi & bisnis, Metro, 2020)

mereka beranggapan bahwa bunga Bank Syariah lebih murah dibandingkan dengan bank konvensional serta pelayanannya ramah, hal ini lah yang menjadi faktor mereka menggunakan jasa bank syariah. Begitu juga terhadap produk bank syariah yaitu mempunyai bunga yang mereka anggap murah serta prosesnya tidak berbelit-belit dan pelayanan yang bagus hal ini menjadi kepuasan tersendiri bagi guru-guru Khatolik di SMP Xaverius Curup, terlihat bahwa bank syariah telah menjadi alternatif bagi kebutuhan ekonomi tidak hanya untuk kalangan muslim tetapi kalangan NonMuslim juga demikian karena bank syariah adalah perbankan yang universal untuk kepentingan semua umat.¹⁸

Keempat, Pamroyen judul penelitian ini “Persepsi Jama’ah Majelis Taklim An-Nadjah Rejang Lebong Terhadap Perbankan Syariah”, adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa majelis taklim An-Nadjah yang berpemahaman **Salafy** mereka memilih untuk berlepas diri dari bertransaksi diperbankan syariah karena mereka beranggapan bahwa posisi perbankan syariah untuk saat ini masih terkategori syubhat kecuali menggunakannya dalam keadaan darurat, inilah yang menjadi alasan majelis taklim An-Nadjah menolak untuk bermuamalah secara langsung diperbankan syariah.¹⁹

Kelima, Fitriyani judul penelitian ini “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat

¹⁸ Setiadi, *Persepsi Umat Khatolik Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus SMP Xaverius Curup Kabupaten Rejang Lebong)*, (Skripsi jurusan syariah prodi perbankan syariah STAIN Curup, Curup, 2015)

¹⁹ Pamroyen, *Persepsi Jama’ah Majelis Taklim An-Nadjah Rejang Lebong Terhadap Perbank Syariah*, (Skripsi jurusan syariah prodi perbankan syariah STAIN Curup, Curup, 2015)

Kecamatan Metro Timur)”, adapun hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya kepuasan dan ketidak puasan terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro. Kepuasan masyarakat Metro Timur terhadap produk bank syariah hanya sebatas kemurahan saja, sedangkan ketidak puasan nasabah terhadap produk bank syariah di Kota Metro adalah tidak adanya kelebihan produk yang lain, seperti kemudahan, dan produk yang dapat menyesuaikan dengan teknologi yang berkembang. Sedangkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah di Kota Metro yaitu pada dimensi berwujud seperti senyum, sapa, salam dan berpenampilan.

Sedangkan ketidak puasan masyarakat Metro Timur pada dimensi pelayanan cepat dan efisien karyawan dalam melayani nasabah. Karena dalam melayani nasabah kurang cepat dan efisien. Seharusnya bank syariah di Kota Metro melakukan pengukuran kepuasan nasabah yang dilakukan secara berkala, dengan berbagai metode salah satunya yaitu dengan mengakomodir adanya kotak saran atau pun yang lainnya. Hal ini menjadi penting karena salah satu upaya dalam memelihara kepuasan nasabah.²⁰

Berbeda dengan beberapa penelitian di atas pada penelitian ini peneliti akan membahas tentang analisis kepercayaan dan perepsi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup (Studi Kasus MIN 01 Rejang Lebong), adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Guru dan Staf dan ini bukan sebagai bahan perbandingan akan tetapi lebih kepada kepercayaan dan

²⁰ Ida Fitriyani, *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)*, (Skripsi jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi & bisnis, IAIN Metro, 2018)

pengetahuan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, sehingga berdasarkan permasalahan yang ada maka hal ini penting untuk diteliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Dalam analisis teori ini dikemukakan beberapa dasar teori yang berhubungan dengan judul penelitian, sehingga teori –teori yang ada dapat digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan dan pengertian yang terarah. Adapun analisis teori yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan

a. Kepercayaan nasabah

Kepercayaan nasabah adalah suatu proses yang didasarkan pada pengalaman masa lalu yang relevan, membutuhkan waktu untuk terbentuk, berkembang secara bertahap dan terakumulasi. Dalam konteks perbankan, kepercayaan nasabah mempunyai arti yang sangat penting karena dapat mempererat hubungan antara nasabah dan bank. Kepercayaan nasabah merupakan landasan utama dalam bisnis perbankan. Membangun kepercayaan nasabah sehingga mereka merasa aman dalam bertransaksi dengan bank merupakan kunci dalam menciptakan dan menjaga hubungan dengan nasabah.¹

Rotter, sebagaimana dikutip oleh Donni Juni Priansa, menyatakan bahwa kepercayaan adalah sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok

¹ Robbins, P., *Organizational behavior*, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), Edisi ke-10

lainnya dapat diwujudkan. Rotter menguji kepercayaan secara umum pada individu-individu terhadap yang lainnya untuk menentukan karakteristik dari kepercayaan seseorang menggunakan dua pendekatan yaitu demografi (posisi di keluarga, status sosio ekonomi, agama, dsb.) dan sosio metrik (ketergantungan pada yang lainnya, sifat mudah tertipu, humor, popularitas, dsb.).²

Dalam menjalin hubungan kerja, penting untuk memiliki sikap percaya terhadap pihak lain. Morgan dan Hunt menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk ketika suatu pihak memiliki keyakinan terhadap kemampuan dan integritas pihak lain.³ Kepercayaan ini dapat menjadi dasar loyalitas dalam hubungan. Kepercayaan merujuk pada keyakinan terhadap sesuatu dan percaya bahwa apa yang dilakukan pada akhirnya akan memberikan kebaikan atau keuntungan.

Aspek-aspek kepercayaan nasabah, menurut Colquitt et al meliputi: (1) Kompetensi, yang mengacu pada keahlian, kemampuan, dan expertise di bidang tertentu yang memungkinkan otoritas untuk berhasil dalam tugasnya, (2) Karakter, yang mencakup persepsi terhadap otoritas yang terkait dengan seperangkat nilai dan prinsip yang konsisten, serta kesesuaian antara kata-kata dan tindakan, dan (3)

² Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, (Bandung, Alfabeta: 2017), h.115

³ Morgan, R.M. and Hunt, S.D, *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*, Journal of Marketing, 1994), h.20-38

Kebajikan, yang merupakan kemampuan otoritas untuk melakukan tindakan yang baik bagi individu yang mempercayainya.⁴

Sunarto menjelaskan kepercayaan konsumen (*Consumer Belief*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu, dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Sedangkan atribut adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek. Manfaat adalah hasil positif yang diberikan atribut kepada konsumen.⁵

Kepercayaan terbentuk ketika produk atau jasa telah memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, yang pada gilirannya akan memunculkan kepuasan pada konsumen. Kepuasan konsumen sangat berhubungan dengan kualitas layanan.⁶ Dalam situasi ini, konsumen yang merasa puas dan percaya pada merek tertentu tidak akan dengan mudah beralih atau mengganti merek tersebut dengan produk lain.⁷

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa individu akan memperoleh apa yang diinginkan dari pihak yang terlibat dalam pertukaran. Ini melibatkan kesiapan individu untuk mengambil tindakan

⁴ Colquitt et al., *Trust, Trustworthiness, And Trust Propensity: A Meta-Analytic Test Of Their Unique Relationships With Risk Taking And Job Performance*, (Journal of Applied Psychology, 2007), h.4

⁵ Sunarto, *Manajemen Pemasaran 2*, Aditya Media. Yogyakarta, 2009), hal.153

⁶ Mutmainah, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*, (Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 2017), hal.201-216

⁷ Arif Reza Maharama dan Noor Kholis, *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek di Kota Semarang yang Dimediasi Minat Beli sebagai Variabel Intervening*, (Jurnal Ekobis, 2018) , hal.207-208

tertentu karena meyakini bahwa pihak lain akan memberikan yang diharapkan, serta harapan umum bahwa pernyataan yang diberikan oleh orang lain dapat dipercaya.⁸ Kepercayaan pelanggan adalah segala informasi yang dimiliki pelanggan serta segala kesimpulan yang dibuat oleh pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaat yang terkait.⁹

Kepercayaan dapat meningkat jika informasi yang diterima dianggap akurat, relevan, dan lengkap. Tingkat kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu; pengalaman positif yang konsisten dengan suatu pihak akan memperkuat rasa saling percaya dan membuka harapan terhadap hubungan yang baik di masa depan. Menurut Soetomo, ada lima tindakan yang menunjukkan kepercayaan: (1) menjaga hubungan, (2) menerima pengaruh, (3) berkomunikasi secara terbuka, (4) mengurangi pengawasan, dan (5) bersikap sabar dalam pemahaman. Dwyer dan Oh, dalam Gassenheimer dan Chris Manolis, menyatakan bahwa kepercayaan melibatkan keinginan untuk mencapai tujuan dalam jangka panjang. Kegagalan terbesar dalam membangun hubungan antara penjual dan konsumen sering kali disebabkan oleh kurangnya kepercayaan. Kepercayaan sendiri dapat dibagi menjadi dua bahasan:

- 1) *Trust in partner's honesty* (Kepercayaan terhadap kejujuran mitra/perusahaan).

⁸ Kusmayadi, *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia Mandiri*, (Jurnal Manajemen Bisnis, 2007), hal.4

⁹ Mashur Razak, *Perilaku Konsumen*, (Alauddin University Press, 2016), hal.113

2) *Trust ini partner's benevolence* (Kepercayaan terhadap niat baik perusahaan).¹⁰

Jadi kepercayaan yang saya maksud dalam penelitian ini adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah bank dan semua kesimpulan yang dibuat nasabah bank tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu, dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Secara spesifik penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup studi kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong.

b. Karakteristik Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan Nasabah dibangun atas sejumlah karakteristik. Berbagai karakteristik yang berkenaan dengan kepercayaan nasabah adalah:

1) Menjaga Hubungan

Nasabah yang percaya akan senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

¹⁰ Gassenheimer, J.B. and Manolis, Chris, *The Influence Of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust*, (Journal Of managerial Issues XIII, 2001), hal.418-435

2) Menerima Pengaruh

Nasabah yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan mudah untuk dipengaruhi sehingga biaya perusahaan/pemasar untuk program pemasaran menjadi semakin murah.

3) Terbuka dalam Komunikasi

Nasabah yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan akan memberikan informasi yang konstruktif bagi perusahaan sehingga arus informasi menjadi tidak tersendat yang memudahkan perusahaan/pemasar untuk bertindak dengan cepat.

4) Mengurangi Pengawasan

Nasabah yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi pengawasannya terhadap perusahaan/pemasar. Nasabah yang percaya akan memiliki kesabaran yang berlebih dibandingkan dengan nasabah biasa.

5) Memberikan Pembelaan

Nasabah yang percaya akan memberikan pembelaan kepada perusahaan/pemasar ketika produk yang dikonsumsi dikritik oleh kompetitor atau bahkan pengguna lainnya yang tidak suka.

6) Memberi Informasi yang Positif

Nasabah yang percaya akan selalu memberikan informasi yang positif dan membangun bagi perusahaan. h. Menerima Risiko
Nasabah yang percaya akan menerima risiko apapun ketika ia memutuskan untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh

perusahaan sehingga ia tidak akan mudah dan mengkritik ketika mengkonsumsi produk.

7) Kenyamanan

Nasabah yang percaya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang karena ia percaya bahwa perusahaan memberikannya kenyamanan untuk mengkonsumsi produk dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

8) Kepuasan

Nasabah yang percaya akan mudah untuk diberikan kepuasan daripada konsumen yang tidak percaya. Dengan demikian, maka kepuasan nasabah dapat diwujudkan oleh perusahaan dengan lebih mudah.¹¹

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun relationship, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Faktor-faktor berikut memberikan kontribusi bagi terbentuknya menurut Peppers dan Rogers, sebagaimana dikutip oleh Donni Juni Priansa adalah sebagai berikut:

- 1) Berbagi Nilai (*Shared Value*) Nilai-nilai merupakan hal yang mendasar bagi terbentuknya kepercayaan. Pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan dan kebiakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan

¹¹ *Ibid.*, h.118-119

kepercayaan. Pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing pihak tidak konsisten.

2) Ketergantungan (*Interdependence*)

Ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko, pihak yang tidak percaya akan membina relationship dengan pihak yang dapat dipercaya.

3) Kualitas Komunikasi (*Quality of Communication*)

Komunikasi yang terbuka dan teratur, apakah formal atau informal, dapat meluruskan harapan, memecahkan persoalan, dan meredakan ketidakpastian dalam pertukaran. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi, atau dengan kata lain, harus relevan, tepat waktu, dan reliable. Komunikasi masa lalu yang positif akan menimbulkan kepercayaan, dan pada gilirannya akan menjadi komunikasi yang lebih baik.¹²

Menurut Hoffman dan Bateson dalam Sherren dan Hartiwi menyatakan beberapa strategi dalam membangun kepercayaan pelanggan, yakni:

- 1) Perlindungan informasi yang rahasia.
- 2) Menahan diri untuk tidak membuat komentar yang meremehkan tentang pelanggan dan pesaing lainnya.

¹² Priansa, *Op Cit*, h.120

- 3) Memberikan informasi kepada pelanggan yang sebenarnya, walaupun itu sangat menyakitkan.
- 4) Menyediakan pelanggan dengan informasi yang penuh baik secara pro dan kontra.
- 5) Menjadi perusahaan yang bisa diandalkan, sopan dan penuh perhatian kepada pelanggan.
- 6) Aktif dan terlibat dalam urusan masyarakat.¹³

d. Indikator Kepercayaan

Gefen (dalam Yee dan faziharudean, 2010) menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen, yaitu:¹⁴

- 1) Integritas (*Integrity*) merupakan persepsi nasabah bahwa pihak bank syariah mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur. Integritas bank syariah tergantung dari konsistensi dimasa lalu, komunikasi kredibel atau komunikasi tidak kredibel suatu bank pada kelompok lain, dan apakah tindakan yang dilakukan bank sesuai dengan janji atau kata-kata yang diucapkan pihak bank syariah.
- 2) Kebaikan (*Benevolence*) yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru

¹³ Sherren dan Hartiwi Prabowo, *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang*, (Thesis Binus Jakarta. 2012), h.45

¹⁴ Yee, Y., and T.M. Faziharudean, *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*, (Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy. Universitas of Malaysia, 2010).

muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk disitula karyawan mempunyai kebaikan untuk membantu.

- 3) Kompetensi (*Competence*) kompetensi merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan memenuhi segala keperluannya. Kemampuan mengacu pada keahlian dan karakteristik yang memungkinkan suatu kelompok mempunyai pengaruh yang dominan.

2. Persepsi

Adapun uraian dari teori-teori persepsi adalah sebagai berikut:

a. Pengertian Persepsi

Merupakan suatu proses untuk mengingat atau mengidentifikasikan sesuatu, biasanya digunakan dalam persepsi rasa, bila benda yang kita ingat atau identifikasikan adalah objek yang akan mempengaruhi perasaan.¹⁵ Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut dengan proses sensoris.¹⁶

Persepsi adalah pemaknaan/arti terhadap informasi (energy/stimulus) yang masuk kedalam kognisi manusia. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan

¹⁵ James Driver, *Kamus Psikologi*, (Jakarta: Bima Aksara, 1986), h.338

¹⁶ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1980), h.99

yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹⁷

Persepsi merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi.¹⁸ Persepsi juga merupakan suatu proses mengatur dan mengartikan informasi sensoris untuk memberikan makna.¹⁹ Menurut Rahmat dalam Alex Subur, persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.²⁰ Menurut Pareek dalam Alex Sobur, persepsi dapat didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan rangsangan kepada panca indera atau data.²¹

b. Proses persepsi

Persepsi bersifat kompleks dan tidak ada hubungan satu lawan satu antara pesan yang diterima dari luar, apa yang terjadi di luar dapat sangat berbeda dengan apa yang mencapai otak kita. Dapat kita ilustrasikan bagaimana proses persepsi itu bekerja dengan menjelaskan tiga langkah-langkah yang terlibat dalam proses ini antara lain:

¹⁷ Nina W. Syam, *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), h.3

¹⁸ Purwa Atmaja Prawira, *Psikologi Umum Dengan Perspektif Baru*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h.62

¹⁹ Sarlito W Sarwono & Eko A. Meinarno, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Salemba, Humanika, 2011), h.24

²⁰ Laura A King, *Psikologi Umum Sebuah Pandangan Apresiarif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), h.225

²¹ Alex Sobur, *Pengantar Psikologi Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h.446-447

1) Terjadinya stimulasi atau rangsangan alat indera

Adapun pada tahapan pertama ini yang dimaksud dengan terjadinya stimulasi alat indera merupakan proses melihat, mendengar dan merasakan sesuatu.

2) Stimulasi terhadap alat indera diatur

Yang dimaksud pada tahapan kedua ini adalah gambaran atau mempersiapkan suatu gambaran atau pesan yang ada pada kenyataannya belum tentu hal tersebut benar.

3) Stimulasi alat indera dievaluasi dan ditafsirkan

Pada tahapan ketiga ini maksudnya adalah berdasarkan pesan yang telah diterima kemudian ditafsirkan, sehingga akan menghasilkan sesuatu persepsi, setelah dievaluasi dan ditafsirkan maka akan diperoleh suatu kebenaran berdasarkan fakta.²²

c. Indikator Persepsi

Adapun indikator dari persepsi adalah sebagai berikut:

1) Tanggapan (*Respon*)

Tanggapan (*Respon*) merupakan gambaran tentang sesuatu yang ditinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan atau setelah berfantasi. Tanggapan disebut pula kesan, bekas atau kenangan. Tanggapan kebanyakan berada dalam ruang bawah sadar atau pra sadar, dan tanggapan itu disadari kembali setelah dalam ruang kesadaran karena sesuatu sebab. Tanggapan yang berada pada

²² Sobur *Op Cit.*, h.449

ruang bawah sadar disebut *talent* (tersembunyi) sedang yang berada dalam ruang kesadaran disebut *actueel* (sungguh-sungguh).²³

2) Pendapat

Dalam bahasa harian disebut sebagai: dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif “perasaan”.²⁴

Adapun proses pembentukan pendapat adalah sebagai berikut:

- a) Menyadari adanya tanggapan/pengertian karena tidak mungkin kita membentuk pendapat tanpa menggunakan pengertian/tanggapan.
- b) Menguraikan tanggapan/pengertian, misalnya: kepada seorang anak diberikan sepotong karton berbentuk persegi empat, berdasarkan tanggapan yang majemuk itu (sepotong, karton, kuning, persegi empat) kemudian dianalisa. Jika anak tersebut ditanya, apakah yang kau terima? Mungkin jawabannya hanya “karton kuning” karton kuning adalah suatu pendapat.
- c) Menentukan hubungan logis antara bagian-bagian setelah sifat-sifat dianalisa, berbagai sifat dipisahkan tinggal dua pengertian saja kemudian satu sama lain dihubungkan, misalnya menjadi “karton kuning”. Beberapa pengertian yang dibentuk menjadi suatu pendapat yang dihubungkan dengan sembarangan tidak

²³ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1982), h. 43

²⁴ Kartini Kartono, *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*, (Jakarta: Rajawali, 1991), h. 304

akan menghasilkan suatu hubungan logis dan tidak dapat dinyatakan dalam suatu kalimat yang benar. Suatu kalimat dinyatakan benar dengan ciri sebagai berikut:

(1) Adanya pokok (subjek)

(2) Adanya sebutan (predikat).

3) Penilaian

Bila mempersepsikan sesuatu maka kita memilih pandangan tertentu tentang hal yang dipersepsikan. Sebagaimana yang dikutip oleh Renato Tagulisi dalam bukunya Alo Liliwery dalam bukunya yang berjudul *Persepsi Teoritis, Komunikasi Antar Pribadi*, menyatakan bahwa persepsi seseorang mengacu pada proses yang membuatnya menjadi tahu dan berfikir, menilai sifat-sifat kualitas dan keadaan internal seseorang.²⁵

d) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Persepsi tidak terbentuk dengan sendirinya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut adapun faktor-faktor tersebut antara lain:

1) Perhatian

Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas terhadap sesuatu atau kumpulan objek. Perhatian juga bermacam-macam, ditinjau dari segi timbulnya perhatian

²⁵ Alo Liliwery, *Persepsi Teoritis, Komunikasi antar Pribadi*, (Bandung: Cipta Aditya Bakti, 1994), h.173

dibedakan atas dua yaitu perhatian spontan dan perhatian tidak spontan, selanjutnya jika dilihat dari jumlah objek, perhatian dibedakan menjadi dua yaitu perhatian yang sempit yang merupakan perhatian yang sewaktu-waktu hanya dapat memperhatikan objek yang sedikit. Selanjutnya perhatian yang luas merupakan perhatian perhatian yang sewaktu-waktu dapat memperhatikan objek yang banyak secara sekaligus.

2) Stimulus

Stimulus yang diterima individu haruslah kuat agar dapat disadari oleh individu. Namun terdapat batasan kekuatan minimal stimulus agar dapat menimbulkan kesadaran pada individu yang biasa disebut ambang batas stimulus. Adapun yang dimaksud dengan ambang batas stimulus adalah kekuatan stimulus minimal yang dapat disadari oleh individu, karena individu akan mengadakan seleksi terhadap stimulus yang diterimanya, maka permasalahan psikologis yang timbul adalah stimulus yang manakah yang lebih menguntungkan untuk dapat menarik perhatian individu sehingga adanya kemungkinan untuk di persepsikan.

3) Faktor individu

Keadaan individu pada suatu waktu selalu berubah-ubah, hal tersebut ditentukan oleh beberapa komponen berikut:

a) Sifat *structural*

- b) Sifat *temporer*
- c) Aktivitas yang sedang dilakukan²⁶
- d) Proses terjadinya persepsi

1) Seleksi

Seleksi merupakan proses penyaringan yang dilakukan oleh indera terhadap rangsangan yang diperoleh dari luar, intensitas dan jenisnya banyak atau sedikit.

2) Interpretasi

Proses interpretasi merupakan suatu proses pengorganisasian suatu informasi sehingga mempunyai arti, interpretasi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman masa lalu, system dan nilai yang dianut, motivasi, kepribadian dan kecerdasan. Interpretasi dan persepsi tersebut kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.²⁷

Jadi persepsi yang saya maksud dalam penelitian ini adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungannya. Secara spesifik penelitian ini juga bertujuan untuk melihat bagaimana persepsi nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup studi kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong.

²⁶ Tristiadi Ardi Ardani, *Psikiatri Islam*, (Yogyakarta: UIN Malang Press, 2008), h.101-106

²⁷ Sobur *Op Cit.*, h.447

3. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.²⁸ Menurut UU No. 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, dimana Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²⁹

Pada awalnya Bank Syariah Indonesia (BSI) dikenal dengan Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri Curup berdiri sejak tahun 1999, ialah hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susisla Bakti (BSB) yang dimiliki yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan **merger** dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.³⁰

²⁸ Muhammad A., *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Profit Margin Pada Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2004), h.1

²⁹ Muhammad B., *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Edisi Revisi) (Yogyakarta: AMP YKPN, 2005), h.1

³⁰ Bank Syariah Indonesia, "Profil BSI Curup," Corporate, Profil BSI, 2023, https://www.bankbsi.co.id/Profil_BSI.

Pada 1 Mei 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang ***modern, universal***, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor SR3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT BSI Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha atas nama PT BSI Tbk sebagai bank hasil penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero)

Tbk 25%. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero Tbk sebesar 17,4%, DPLK - Saham Syariah 2%, dan publik 4%.

Untuk melihat bagaimana keterkaitan antara indikator kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap produk dan layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dengan objek penelitian 27 orang yang terdiri dari Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, maka berikut uraian dan teori-teori terkait dengan produk dan layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup kepada nasabah.

B. Kajian Pustaka

Adapun kajian pustaka yang didapatkan oleh peneliti diantaranya adalah:

Pertama, Yeni Fitri Ardyatmi dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan Atm Bagi Nasabah Bank Mandiri di Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Semakin tinggi persepsi risiko nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan tidak selalu menurunkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
2. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

3. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
4. Semakin tinggi persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan nasabah terhadap ATM Bank Mandiri secara terus menerus akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.³¹

Kedua, Suci Anggraeni dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah KCP Muntilan)”. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat, persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat. Berdasarkan path analysis kepercayaan berpengaruh sebagai variabel mediasi antara pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat. Kepercayaan juga berpengaruh sebagai variabel mediasi antara pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap minat.³²

³¹ Yeni Fitri Ardyatami, *Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan Atm Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya*, (SKRIPSI Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah 2015), h.16

³² Suci Anggraeni, *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Mandiri Syariah KCP Muntilan)*, (SKRIPSI IAIN Salah Tiga, 2019), h.75

Ketiga, Andri Sahata Sitanggang, Suryani Lestari, Neng Cika Febrianti, Azka Az-zahra, Marisha Nurazizah Fitriadi dengan judul “Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking)”. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa 71 **responden** menggunakan mobile banking (M-Banking) secara rutin untuk transaksi perbankan. Namun, 18,3% dari mereka mengalami masalah keamanan, seperti risiko pencurian data dan penipuan online. Analisis data menunjukkan bahwa persepsi keamanan secara signifikan memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan mobile banking (M-Banking). Temuan ini menegaskan bahwa meskipun teknologi mobile banking (M-Banking) menawarkan kemudahan, isu keamanan tetap menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, bank perlu memperkuat langkah-langkah keamanan seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai cara melindungi informasi pribadi. Peningkatan keamanan dan edukasi nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pada penggunaan mobile banking (M-Banking), serta memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah.³³

Keempat, Ah. Dalhar Muarif & Saifudin dengan judul “Analisis Persepsi Nasabah terhadap Merger Bank Syariah Indonesia”. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa persepsi positif nasabah terhadap merger ini adalah mendukung pertumbuhan ekonomi islam di bidang perbankan, karena

³³ Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N., *Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking)*, (Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2024), h.3

syariah/bebas bunga, tidak ada kesulitan pelayanan, dan menyatakan tetap menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Sementara persepsi negatif terhadap merger ini adalah semua letak kantor BSI yang jauh dan mengalami kesulitan pelayanan.³⁴

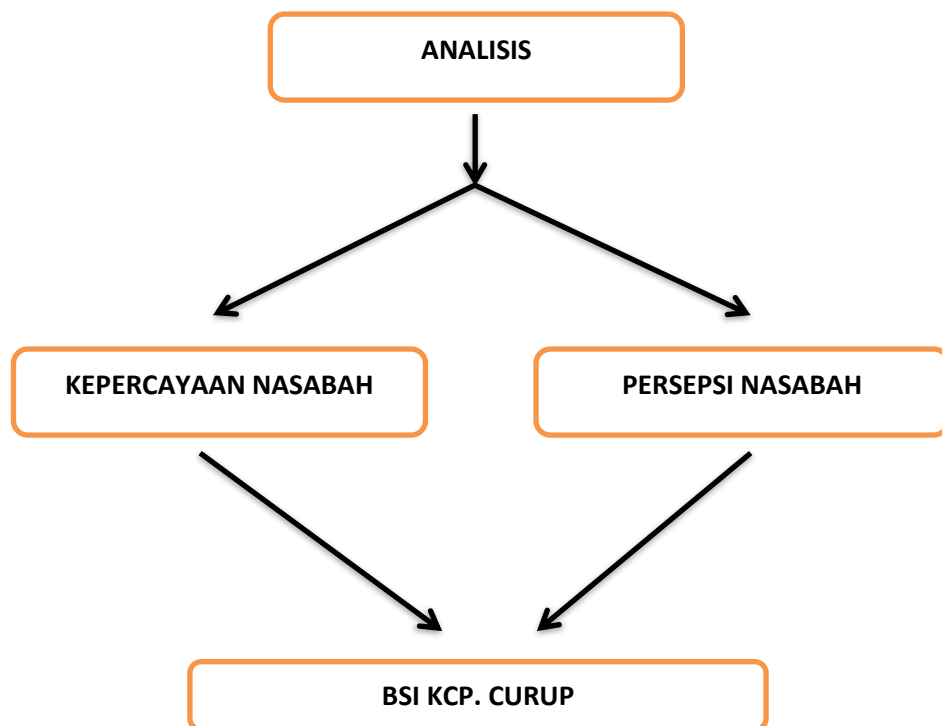
Kajian pustaka merupakan urian atau teori-teori yang relevan dengan pembahasan yang akan dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu dan telah diuraikan juga sebelumnya pada kajian literatur dengan objek penelitian, judul penelitian, metode penelitian dan penulis yang berbeda akan tetapi teori-teori yang digunakan relevan dengan penelitian ini yakni terkait dengan kepercayaan dan persepsi nasabah bank, adapun yang menjadi pembeda antara keduanya adalah kajian literatur merupakan uraian yang diberikan untuk memperjelas penulisan latar belakang pada penelitian ini dan kajian pustaka merupakan kajian-kajian terdahulu yang digunakan sebagai acuan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, yang membedakan penelitian ini dengan beberapa penelitian yang sudah diuraikan pada kajian literatur dan kajian pustaka yakni pada penelitian ini membahas tentang analisis kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup (Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong), adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Guru dan Staf dan ini bukan merupakan bahan perbandingan akan tetapi mengarah kepada keinginan terhadap kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap

³⁴ Muarif, A. D., & Saifudin, S., *Analisis Persepsi Nasabah terhadap Merger Bank Syariah Indonesia*, (JIOSE: Journal of Indonesian Sharia Economics, 2022), h.121-138

produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, dengan harapan bisa menambah ilmu pengetahuan dan manfaat-manfaat positif lainnya.

C. Kerangka Berfikir

Secara skematis kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Suatu penelitian ilmiah dapat dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan menggunakan metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja atau tata cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan, Metode juga merupakan pedoman atau cara seseorang ilmuwan untuk mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi.¹

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah ini adalah sesuatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Whitney (1960) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah upaya yang dilakukan dalam sebuah penelitian untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat.²

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di MIN 01 Rejang Lebong yang terletak di Jln. Dr Aka Gani No. 105 Kel. Dusun Curup, Kec. Curup Utara, Kab. Rejang Lebong, Bengkulu

¹ Warkum Sumitro, *Asas-asas perbankan islam & lembaga-lembaga terkait*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), h.5

² Moh.Nazir, *Metode penelitian*, (Jakarta: Ghalilea Indonesia, 1988), h.63

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah guru dan staf di MIN 01 Rejang Lebong yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Penelitian ini berfokus pada 27 orang guru dan staf yang sudah menjadi nasabah BSI KCP Curup, yang akan diwawancarai dan dianalisis persepsi serta tingkat kepercayaan mereka terhadap produk dan layanan perbankan syariah yang ditawarkan oleh bank tersebut.

Subjek penelitian dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. Guru dan Staf: Mereka merupakan individu yang beragama Islam dan bekerja di lingkungan pendidikan Islam di MIN 01 Rejang Lebong.
- b. Nasabah BSI KCP Curup: Subjek penelitian adalah guru dan staf yang telah menggunakan produk atau layanan dari BSI KCP Curup, baik itu berupa tabungan, pembiayaan, atau layanan lainnya.

Pemilihan subjek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa guru dan staf di MIN 01 Rejang Lebong merupakan individu yang memiliki pengetahuan agama yang cukup baik dan seharusnya lebih mudah beralih ke layanan perbankan syariah jika produk dan layanan yang ditawarkan memenuhi kebutuhan mereka. Dengan demikian, mereka dapat memberikan informasi yang relevan mengenai kepercayaan dan persepsi mereka terhadap bank syariah.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh bank ini serta bagaimana persepsi mereka terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan.

Adapun aspek-aspek yang menjadi objek penelitian adalah:

- a. Kepercayaan Nasabah: Mengukur tingkat kepercayaan nasabah terhadap integritas, transparansi, dan kejujuran bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Persepsi Nasabah: Menganalisis pandangan dan penilaian nasabah terhadap produk dan layanan BSI, termasuk kenyamanan dalam bertransaksi, kemudahan penggunaan produk, serta sikap bank terhadap nasabah.

Objek ini dipilih untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah dan seberapa jauh persepsi mereka berkontribusi dalam keputusan untuk tetap menggunakan atau beralih ke bank syariah.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang

terkait dengan kepercayaan dan persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, khususnya guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong terhadap produk dan layanan perbankan syariah yang diberikan oleh bank tersebut. Data yang dikumpulkan akan berupa informasi berupa pendapat, pengalaman, dan penilaian subjek penelitian terkait dengan layanan BSI yang mereka gunakan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Data primer ini dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data berikut:

1) Wawancara Mendalam (*In-Depth Interviews*)

Wawancara ini dilakukan dengan 27 orang guru dan staf yang sudah menjadi nasabah BSI KCP Curup. Wawancara ini bersifat terstruktur dan semi-terstruktur untuk menggali pendapat, pengalaman, serta persepsi mereka mengenai produk dan layanan yang diberikan oleh BSI. Pertanyaan yang diajukan akan berkisar pada faktor-faktor yang membentuk kepercayaan dan persepsi mereka terhadap BSI, termasuk kualitas pelayanan, prinsip syariah yang diterapkan, serta kenyamanan dan kemudahan bertransaksi.

2) Observasi Partisipatif

Peneliti juga akan melakukan observasi terhadap perilaku guru dan staf dalam menggunakan produk BSI, serta interaksi mereka dengan pihak bank. Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

3) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendukung data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dokumentasi ini bisa berupa data transaksi, brosur produk, dan informasi lainnya yang relevan dengan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah tersedia, seperti:

1) Literatur dan Referensi

Buku, jurnal, artikel, dan publikasi lain yang berkaitan dengan perbankan syariah, kepercayaan nasabah, dan persepsi pelanggan. Data ini digunakan untuk mendalami teori yang relevan dengan topik penelitian.

2) Dokumen Internal Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Dokumen yang diperoleh dari BSI KCP Curup, seperti laporan tahunan, informasi produk, dan data lain yang terkait dengan layanan yang mereka tawarkan. Meskipun penelitian ini lebih fokus

pada persepsi nasabah, data ini dapat membantu memberikan gambaran umum mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh BSI.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan berbagai macam cara untuk mendapatkannya yakni dengan menggali secara langsung dari para Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong. Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan empat cara yaitu:

1. Observasi Partisipatif

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.³ Observasi partisipatif adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari terhadap kegiatan orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data dalam penelitian, jadi dalam melakukan pengamatan, peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data.

Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang terlihat. Observasi partisipatif terbagi menjadi empat yaitu partisipasi pasif, partisipasi moderat, partisipasi aktif dan partisipasi lengkap.⁴

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.145

⁴ *Ibid*, h.227

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi pasif untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan mendatangi MIN 01 Rejang Lebong untuk mendapatkan data observasi awal tanpa ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

2. Wawancara

Pada penelitian ini wawancara berguna untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Wawancara akan dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara terstruktur yakni dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Selanjutnya wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman untuk melakukan proses pengambilan datanya.⁵ Wawancara yang dilakukan apabila ada jawaban yang berkembang diluar dari pertanyaan yang telah terstruktur tetapi tidak terlepas dari permasalahan yang akan diteliti, serta untuk mendapatkan jawaban yang lebih berkaitan dengan tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari lapangan atau dari tempat penelitian. Metode ini dilakukan guna mencari data yang relevan yang berhubungan dengan penelitian.

⁵ *Ibid*, h.138-140

4. Studi Kepustakaan

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang teoritis yang berkenaan dengan penelitian yang diperoleh dari sumber bacaan seperti buku, internet, jurnal dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data atau cara mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah dipahami yang bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, tujuannya adalah untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami serta akan mempermudah untuk melakukan penarikan kesimpulan.

Metode analisis dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang masyarakat atau suatu kelompok orang atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antar dua gejala atau lebih.⁶Jadi metode ini merupakan suatu metode atau prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menjelaskan, menggambarkan, atau menguraikan keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 4 (empat) teknik analisis data kualitatif yaitu:⁷

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan kemudian di

⁶ Irawan Suharto, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h.35

⁷ Sugiyono, *Op Cit*, h.224-252

catat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif.

Catatan deskriptif adalah catatan alami, catatan berdasarkan apa yang dilihat, di dengar dan disaksikan sendiri oleh penulis tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari penulis terhadap fenomena yang dialami. Catatan reflektif merupakan catatan yang berisikan kesan, komentar, pendapat dan tafsiran penulis terhadap temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan reduksi data yaitu merangkum data dan memilih hal-hal yang pokok, yang bertujuan untuk memperoleh data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penulis. Kemudian penyederhanaan dan penyusunan secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya.

Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang akan direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian akan dibuang atau tidak digunakan, dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data sehingga memudahkan penulis untuk menarik kesimpulan.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data atau penyajian data. Penyajian data dapat berupa tulisan atau kata-kata, gambar, grafik, bagan, dan tabel. Penyajian data bertujuan untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi, dalam hal ini bertujuan supaya peneliti tidak mengalami kesulitan penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka penulis harus membuat naratif untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut.

Dengan demikian peneliti bisa menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat membosankan. Hal ini dilakukan karena data terpencar-pencar dan kurang tersusun dengan baik dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak secara ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan mendasar.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya akan diambil kesimpulan akhir.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat MIN 01 Rejang Lebong

Awal mula berdirinya MIN 01 Dusun Curup ini diberi nama MIS Muhamadiyah yaitu pada tahun 1961 setelah beberapa tahun kemudian MIS Muhamadiyah diserahkan kepada pemerintah Rejang Lebong, karena kekurangan biaya operasional pendidikan, sehingga mempengaruhi perkembangan sarana dan prasarana dalam memajukan kualitas kelulusan. Oleh karena itu pada tahun 1966 MIS Muhamadiyah berubah status menjadi MIN 01 Dusun Curup.¹

Pada mulanya gedung sekolah MIN 01 Dusun Curup ini sangat sederhana sekali yang dibangun dengan kayu dan alat perlengkapan sekolah pun sangat minim dan sederhana, kemudian pada tahun 2005 sekolah ini baru direnovasi menjadi permanen dan dijadikan dua tingkat yang terdiri dari 12 lokal belajar, 1 mushollah, 1 ruang guru, 1 ruang kantor, 1 perpustakaan, 1 UKS, dan 4 unit WC murid, 11 tempat wudhu, 1 tempat parkir, dan 1 WC guru. MIN 01 dusun curup berdiri dengan alasan kepentingan organisasi Pendidikan Muhamadiyah (OPM) didirikan pada tahun 1961-1971 dan 29 diresmikan menjadi MIN 01 Dusun Curup pada tahun 1997 untuk MIN percontohan di Kabupaten Rejang Lebong. Berdasarkan Surat Keputusan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2016 maka

¹ Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 13 Desember 2024

MIN 01 Dusun Curup mengalami perubahan status menjadi MIN 01 Rejang Lebong. Selama berdirinya MIN 01 Rejang Lebong telah mengalami beberapa kali pergantian kepemimpinan yakni sebagai berikut :

1. H. Aminudin HA (1961 – 1971)
2. Umi Zahra, BA (1971 – 1977)
3. Rosmala Dewi, BA (1977 – 1981)
4. M. Saleh Ali, BA (1981 – 1986)
5. Suryono, S.Ag (1986 – 1995)
6. Johan Hamzah, S.Pd.I (1995 – 2003)
7. M. Johan , S.Pd.I (2003 – 2006)
8. Yusrijal, M.Pd (2006 – 2013)
9. Wawan Herianto, S.Pd, MM (2013 – 2020)
10. Mufidatul Chairi, S.Ag,M.Pd.I (2020-Sekarang)

2. Identitas Sekolah

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) Nama Sekolah | : MIN 01 Rejang Lebong |
| 2) Nomor Statistik Madrasah | : 111117020001 |
| 3) No Telpn Sekolah | : (0732) 22399 |
| 4) Terakreditasi | : A |
| 5) Alamat Sekolah | : Jl. Dr. AK. Gani No. 105 Kelurahan
Dusun Curup, Kec. Curup Utara,
Kab. Rejang Lebong |

3. Visi & Misi

a. Visi

Terwujudnya Siswa-siswi MIN 1 Rejang Lebong yang Islami, Berakhlak Mulia, Cerdas dan Kompetitif.

b. Misi

- 1) Menerapkan pola pendidikan yang berciri khas Islami dalam seluruh rangkaian Proses Belajar Mengajar
- 2) Membentuk siswa yang beriman dan berilmu serta mampu mengamalkannya dalam kehidupan sehari-hari
- 3) Membudayakan ucapan salam dalam kehidupan sehari-hari
- 4) Membiasakan melaksanakan ibadah, sopan santun terhadap orang tua, guru, dan sesama
- 5) Membudayakan gemar membaca.
- 6) Mengembangkan kompetensi keilmuan yang kompetitif dibidang IMTAQ dan IPTEK.²

² Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 13 Desember 2024

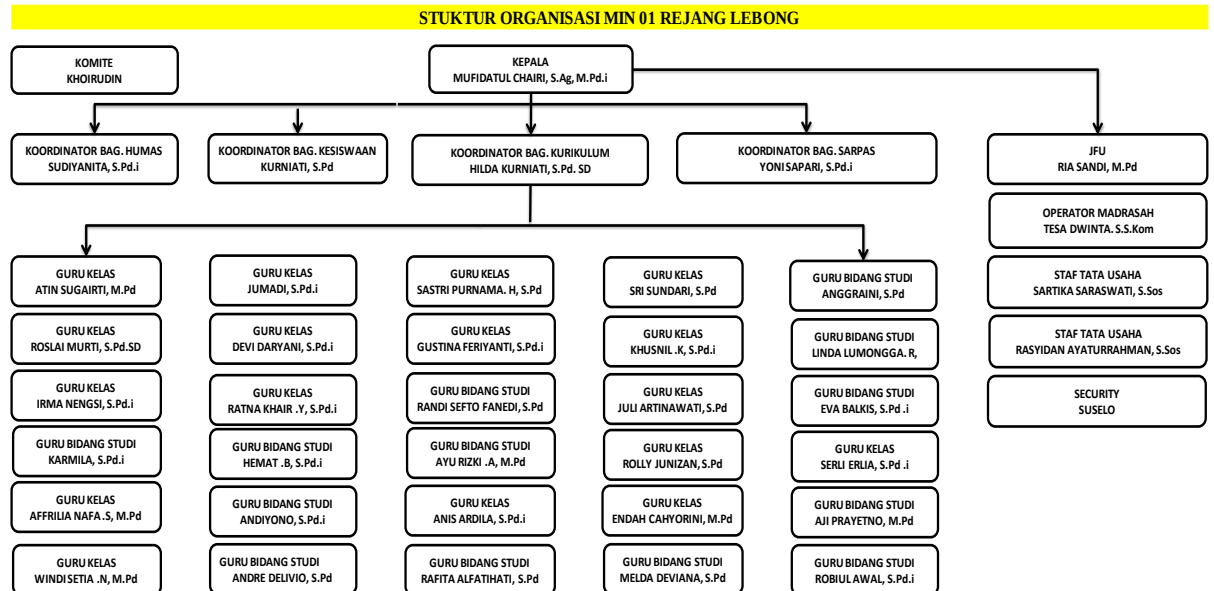
4. Data Guru dan Staf

DATA GURU DAN STAF MIN 01 REJANG LEBONG		
NO	NAMA	JABATAN
1	Mufidatul Chairi, S.Ag.,M.Pd.i	Kepala Madrasah
2	Hilda Kurniati, S.Pd.SD	Waka Kurikulum
3	Kurniati, S.Pd	Waka Kesiswaan
4	Jumadi, S.Pd.i	Koor Bid. Keagamaan
5	Sudiyanita, S.Pd.i	Waka Humas
6	Yoni Saferi, S.Pd.i	Koor Sarana dan Prasarana
7	Sri Sundari, S.Pd	Wali Kelas
8	Devi Daryani, S.Pd	Wali Kelas
9	Roslaimurti, S.Pd.SD	Wali Kelas
10	Rolly Junizan, S.Pd	Wali Kelas
11	Sastri Purnama H, SPd	Wali Kelas
12	Randi Sefto Fanedi, S.Pd	Guru Bidang Studi
13	Irma Nengsi, S.Pd.i	Wali Kelas
14	Gustina Feriyanti, S.Pd.i	Wali Kelas
15	Ratna Khair Yunita, S.Pd.i	Wali Kelas
17	Husnil Khatimah, S.Pd	Wali Kelas
18	Juli Artinawati, S.Pd	Wali Kelas
19	Ria Sandi, M.Pd.i	JFU
20	Indriyanti, S.Pd	Wali Kelas
21	Ayu Rizki Anggraini, M.Pd	Guru B.Arab
22	Affrilia Nafa Sundari, M.Pd	Wali Kelas
23	Endah Cahyorini, M.Pd	Wali Kelas
24	Windi Setia Ningsih, M.Pd	Wali Kelas
25	Tesa Dwinta S, S.Kom	JFU
26	Hemat Bradanata, S.Pd.i	Guru B.Arab PJOK
27	Anis Ardila, S.Pd.i	Guru Kelas
28	Andre Delivio, S.Pd.i	Guru IPS PJOK
29	Yansa Andresta, M.Pd.i	Guru Penjas
30	Rasyidan Ayaturrahman, S.Sos	Guru B.Inggris
31	Sartika Saraswati, S.Sos	Staf TU
32	Aji Prayetno, M.Pd	GTT
33	Linda Lumbonga Rambe, S.Pd	Guru Bidang Studi
34	Anggraini, S.Pd	Guru Akidah-Akhlak
35	Rafita Alfatihati, S.Pd	Guru Bidang Studi
36	Eva Balkis, S.Pd.i	Guru Bidang Studi
37	Robiul Awaludin, S.Pd.i	Guru Bidang Studi
38	Karmila, S.Pd.i	Guru Bidang Studi
39	Mutiara Nia Fety, S.Pd.i	Guru B.Inggris
40	Angga Septian AS, S.Pd.i	Guru B.Inggris IPS
41	Reza Sahdia, S.Pd.i, S.Pd	Guru Bidang Studi
42	Winsi Dahlena, S.Pd.i	Wali Kelas
43	Ferry, S.Pd	Guru Penjas
44	Ari Junindo, S.Pd	Guru B.Arab
45	Serli Erlia, S.Pd.i	Guru PKN
46	Kris Ade Putra, S.Pd.i	Guru B.Inggris
47	Ira Aruna, S.Pd.i	SKI
48	Isra Mardiyanti, M.Pd	Guru B. Inggris

Tabel 4. 1 Data Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong ³

³ Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 13 Desember 2024

5. Struktur Ogranisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi⁴

6. Keadaan Siswa

JUMLAH/ DATA USIA/ MUTASI SISWA

No	Kelas	Jumlah Rombe	Jumlah Siswa			Data Usia Siswa			Mutasi Siswa						Ket.
			L	P	Jml	<7Thn	7-9 Thn	9-13 Thn	Masuk			Keluar			
									L	P	Jml	L	P	Jml	
1	I	4	52	46	98		123		-	-	-	-	-	-	
2	II	3	64	54	118		82		-	-	-	-	-	-	
3	III	5	47	36	83		87		-	-	-	-	-	-	
4	IV	3	45	37	82			65	-	-	-	-	-	-	
5	V	3	34	28	62			67	-	-	-	-	-	-	
6	VI	3	35	32	67			63	-	-	-	-	-	-	
Jumlah		21	277	233	510		292	195							

Tabel 4. 2 Keadaan Siswa ⁵

⁴ Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 13 Desember 2024

⁵ Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 13 Desember 2024

7. Profil Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong

PROFIL GURU DAN STAF MIN 01 REJANG LEBONG										
NO	NAMA	JENIS KELAMIN	TEMPAT & TGL. LAHIR	STATUS KEPEGAWAIAN	JABATAN	TMT JABATAN	PENANDATANGAN SK	SUMBER HONOR	ALAMAT	HO HP
1	Mufidatul Chairi, S.Ag.,M.Pd.i	P	Simpang Kota Beringin, 20/09/1972	PNS	KEPALA SEKOLAH	02/08/2021	KA KANWIL	-	SUKOWATI	082175462570
2	Hilda Kurniati, S.Pd.SD	P	Curup, 03/04/1976	PNS	GURU KELAS	01/05/2005	KA KANWIL	-	AIR SENGAK	081273967846
3	Kurniati, S.Pd	P	Curup, 09/11/1975	PNS	GURU KELAS	21/06/1999	KA KANWIL	-	DESA TELADAN	081367720766
4	Jumadi, S.Pd.i	L	Ujung Tanjung, 12/02/1978	PNS	GURU KELAS	01/10/2007	KA KANWIL	-	AIR MELES BAWAH	085669435764
5	Sudiyani, S.Pd.i	P	Curup, 12/03/1982	PNS	GURU KELAS	13/12/2016	KA KANWIL	-	TALANG ULU	089560996615
6	Yoni Saferi, S.Pd.i	L	Curup, 26/06/1977	PNS	KORBID SARPAS	01/01/2005	KA KANWIL	-	DS. CURUP	085273294494
7	Sri Sundari, S.Pd	P	Curup, 27/08/81	PNS	GURU KELAS	01/05/2005	KA KANWIL	-	AIR PUTIH BARU	085267122850
8	Devi Daryani, S.Pd	L	Curup, 17/07/1969	PNS	GURU KELAS	01/05/2005	KA KANWIL	-	AIR MELES BAWAH	081271337227
9	Roslaimurti, S.Pd.SD	P	Bengkulu, 13/07/1973	PNS	GURU KELAS	01/07/2006	KA KANWIL	-	AIR BANG	08237834556
10	Rolly Junizan, S.Pd	L	Bengkulu, 28/06/1989	PNS	GURU KELAS	20/07/2020	KA KANWIL	-	BT. PANCO	082307059730
11	Sastri Purnama H, SPd	P	Muara Rupit, 15/06/1980	PNS	GURU KELAS	01/12/2003	KA KANWIL	-	AIR MELES	08153944172
12	Randi Sefto Fanedi, S.Pd	L	Rejang Lebong, 10/09/1994	PNS	GURU BID. STUDY	01/03/2019	KA KANWIL	-	KR. ANYAR	085767130215
13	Irma Nengsi, S.Pd.i	P	Curup, 28/12/1978	PNS	GURU KELAS	01/12/2003	KA KANWIL	-	AIR RAMBAI	085768577390
14	Gustina Feriyanti, S.Pd.i	P	Curup, 04/08/1977	PNS	GURU KELAS	01/02/2010	KA KANWIL	-	DS. CURUP	085669577674
15	Ratna Khair Yunita, S.Pd.i	P	Curup, 30/06/1973	PNS	GURU KELAS	01/05/2005	KA KANWIL	-	TIMBUL REJO	085381699466
16	Atin Sugianti, S.Pd	P	Muara Aman, 10/02/1969	PNS	GURU KELAS	31/08/1989	KA KANWIL	-	TASIKMALAYA	085384306142
17	Husni Khatimah, S.Pd	P	Bengkulu, 05/09/1979	PNS	GURU KELAS	01/01/2005	KA KANWIL	-	DS. CURUP	082382997145
18	Juli Arinawati, S.Pd	P	Curup, 08/07/1970	PNS	JFU BENDAHARA	02/01/2005	KA KANWIL	-	AIR MELES	08117311036
19	Ria Sandi, M.Pd.i	P	Curup, 01/03/1986	PNS	GURU KELAS	30/01/2015	KA KANWIL	-	KR. ANYAR	085310598618
20	Indriyanti, S.Pd	P	Tempel Rejo, 05/10/1976	PNS	GURU BID. STUDY	01/10/2023	KA KANWIL	-	TEMPELREJO	081276004087
21	Ayu Rizki Anggraini, M.Pd	P	Curup, 21/05/1992	NON PNS	GURU KELAS	28/06/2017	KEMENAG R/L	BOS	KR. ANYAR	087820757980
22	Endah Cahyorini, M.Pd	P	Curup, 15/08/1998	NON PNS	GURU KELAS	01/07/2021	KA. SEKOLAH	BOS	AIR MELES BAWAH	089524207380
23	Windi Setia Ningsih, M.Pd	P	Curup, 01/01/1995	NON PNS	GURU KELAS	01/06/2017	KEMENAG R/L	BOS	TL. BENIH	085380616716
24	Hemat Bradanata, S.Pd.i	L	Curup, 13/06/1991	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/07/2016	KEMENAG R/L	BOS	TUNAS HARAPAN	082378650691
25	Anis Ardila, S.Pd.i	P	Lahat, 30/04/1992	NON PNS	GURU KELAS	01/04/2014	KEMENAG R/L	BOS	TL. RIMBO LAMA	081540044404
26	Andre Delvio, S.Pd.i	L	Curup, 05/08/1996	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/07/2020	KA. SEKOLAH	BOS	KL. AIR PUTIH BARU	0895347103182
27	Mekda Delviana, S.Pd	P	Curup, 15/12/1998	NON PNS	GURU BID. STUDY	-	KEMENAG R/L	BOS	DS. LUBUK KEMBANG	082289454307
28	Winsi Dahlana, S.Pd.i	P	Rejang Lebong, 30/10/1984	PNS	WALI KELAS	01/01/2014	KEMENAG R/L	BOS	DS. BARUMANIS	082210311929
29	Tesa Dwinta, S.S.Kom	P	Curup, 12/01/1998	NON PNS	OPERATOR	01/07/2021	KEMENAG R/L	BOS	DS. SEGURING	085709763686
30	Affriila Nafa Sundari, M.Pd	P	Curup, 24/04/1998	NON PNS	GURU KELAS	10/07/1998	KA. SEKOLAH	BOS	SP. KOTA BERINGIN	0895359621573
31	Rasyidan Ayaturrahman, S.Sos	L	Curup, 19/02/2000	NON PNS	GURU B.INGGRIS	01/07/2023	KA. SEKOLAH	BOS	AIR SENGAK	08964646400
32	Sartika Saraswati, S.Sos	P	Curup, 20/05/2001	NON PNS	STAF TU	17/07/2023	KEMENAG R/L	BOS	DS. CURUP	082186479877
33	Aji Prayetno, M.Pd	L	Batu Bandung, 05/05/1993	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2023	KA. SEKOLAH	BOS	DS. CURUP	085365969294
34	Linda Lumongga Rambe, S.Pd	P	Curup, 10/03/1994	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2023	KA. SEKOLAH	BOS	CURUP	085273012904
35	Anggraini, S.Pd	P	Rekimai Jaya, 12/12/1996	PNS	GURU AKIDAH AKH	01/09/2023	KA. SEKOLAH	KEMENAG	CURUP	081541233716
36	Rafita Alfathati, S.Pd	P	Muara Aman, 27/12/1998	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2022	KA. SEKOLAH	BOS	PASAR DE	089634070789
37	Eva Balkis, S.Pd.i	P	Curup, 01/12/1974	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2023	KA. SEKOLAH	BOS	DS. PERBO	081368856565
38	Robnul Awaluddin, S.Pd.i	L	Curup, 14/10/1990	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/07/2023	KA. SEKOLAH	BOS	BAKMOY	082182082720
39	Karmila, S.Pd.i	P	Pendingan, 07/04/1982	NON PNS	GURU BID. STUDY	12/07/2006	KA. SEKOLAH	KEMENAG	CURUP	083174237281
40	Mutiara Nia Fety, S.Pd.i	P	Curup, 20/05/1991	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2024	KA. SEKOLAH	BOS	DS. CURUP	089657470320
41	Reli Kusmanto, S.Pd.i	L	Palembang, 14/05/1988	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2024	KA. SEKOLAH	BOS	AIR MELES BAWAH	081274906300
42	Angga Septian AS, S.Pd.i	L	28/08/1988	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2024	KA. SEKOLAH	BOS	TL. BENIH	082217055573
43	Yansa Andresta, M.Pd.i	L	Punggu Meranti, 11/04/1995	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/05/2024	KA. SEKOLAH	KEMENAG	KARANG ANYAR	082384346989
44	Ferry, S.Pd	L	Curup/ 22/10/1990	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2024	KA. SEKOLAH	BOS	AIR PUTIH LAMA	082280208644
45	Ari Junindo, S.Pd	L	Barumanis, 28/06/1995	NON PNS	GURU BID. STUDY	02/01/2024	KA. SEKOLAH	BOS	BARUMANIS	082289281581
46	Serli Erlia, S.Pd.i	P	-	PPPK	GURU BID. STUDY	-	KA. SEKOLAH	BOS	-	082280196313
47	Reza Sahdia, S.Pd.i, S.Pd	P	Curup, 24/10/1990	NON PNS	GURU BID. STUDY	-	KA. SEKOLAH	BOS	TL. RIMBO LAMA	081215385556
48	Isra Mardiyanti, M.Pd	P	Curup, 16/03/1988	NON PNS	GURU BID. STUDY	01/01/2011	KA. SEKOLAH	BOS	DURIAN DEPUN	085268600883

Tabel 4. 3 Profil Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong ⁶

⁶ Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 15 Januari 2025

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, tentu banyak sesuatu yang ditemukan dalam mengenai data tentang analisis analisis kepercayaan dan persepsi pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong) Hasil penelitian ini merupakan uraian yang telah ditemukan peneliti dengan topik yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Hasil penelitian ini diperoleh peneliti melalui beberapa teknik pengumpulan data yaitu: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah kepada Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong.

1. Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank BSI KCP Curup pada guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong

Kepercayaan adalah suatu yang harus dimiliki oleh Bank untuk menarik minat nasabahnya. Peneliti melakukan wawancara dari Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong mengenai kepercayaan terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.

- a. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu terkait bank BSI KCP Curup apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip etika, etika, kejujuran dan tepat janji?

Dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah setiap Bank harus memiliki prinsip-prinsip yang baik. Berdasarkan hasil wawancara kepada 27 responden dapat disimpulkan bahwa adanya kesamaan

jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara kepada Guru Ibu Mufidatul Chairi beliau menyampaikan:

Pelayanan yang diberikan pada pihak Bank BSI Curup kepada kami sebagai nasabah sangat baik dan mencerminkan nilai-nilai syariah, karyawan dari bank BSI sangat memperhatikan tentang kenyamanan nasabahnya. Produk yang diberikan juga bervariasi dan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip etika, kejujuran dan tepat janji. Karena pada dasarnya bank BSI juga berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis. Karena bank BSI merupakan salah satu bank syariah maka harus mengikut syariat-syariat islam yang baik dan benar. Dengan mengikuti syariat-syariat yang ada juga bisa menumbuhkan rasa kepercayaan kami juga sebagai nasabah untuk menabung ke Bank BSI.⁷

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Atin Sugiarti terkait

apa yang di sampaikan Ibu Mufidatul Chairi ia menjelaskan:

Saya sebagai nasabah BSI merasakan kenyamanan dalam pelayanan Bank BSI. Karena dapat kita lihat dari prinsip etika nya yaitu pada saat kita datang ke kantor BSI kita disambut dengan hangat yang diberikan oleh *security* maupun karyawan lainnya juga sangat ramah sehingga membuat nasabah menjadi nyaman. Kemudian untuk prinsip kejujuran dan tepat janji pihak bank BSI memberikan produk itu sudah berlandaskan prinsip syariah jadi sudah pasti diutamakan kejujuran dan tepat janji untuk menarik minat nasabahnya dalam menggunakan bank BSI.⁸

Peneliti juga menanyakan kepada Ibu Devi Daryani beliau mengatakan bahwa:

Bank BSI sudah menggunakan prinsip syariah yang sesuai dengan syariatnya. Salah satu prinsip yang saya tau adalah bahwa Bank BSI melarang adanya riba. Bank BSI juga merupakan bank Syariah yang berlandaskan Hadis dan Al-Qur'an dan tentunya harus memenuhi prinsip-prinsip etika, kejujuran dan tepat janji. Saya sebagai nasabah Bank BSI merasakan bahwa sudah memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai peraturan yang ada.⁹

⁷ Mufidatul Chairi, S. A.g., M. Pd. I, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.30 WIB

⁸ Atin Sugiati, M. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.35 WIB

⁹ Devi Daryani, S. Pd. I, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.40 WIB

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Curup telah memberikan pelayanan proses pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam serta menjunjung tinggi nilai-nilai Islam. Bank Syariah Indonesia yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis. Bisnis perbankan merupakan bisnis yang berlandaskan pada kepercayaan, kejujuran dan tepat janji maka penerapan nilai-nilai Islam tentunya dapat menimbulkan keinginan masyarakat untuk menabung dan bertransaksi pada bank Islam. Olehnya itu, diperlukan pemahaman dan praktik nilai-nilai Islam atau prinsip-prinsip syariah Islam yang baik sehingga masyarakat bisa percaya sepenuhnya menabung pada bank syariah Indonesia.

- b. Bagaimana pandang Ibu/Bapak apakah bank BSI sudah memberikan komitmen pada nasabah Bank BSI Curup?

Bank BSI mempunyai komitmen untuk diberikan kepada nasabahnya. Peneliti ingin melihat pandangan nasabah bank BSI KCP Curup apakah sudah memberikan komitmen pada nasabah bank BSI Curup. Berdasarkan hasil wawancara kepada 27 responden dapat disimpulkan bahwa adanya kesamaan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara kepada Guru Ibu Juli Artunawari beliau menyampaikan:

Menurut pandangan saya bank BSI telah memberikan komitmen yang cukup baik agar nasabahnya dapat mempercayai produk diberikan dapat diterima dengan baik. Komitmen yang diberikan sangat luas, termasuk dalam hal layanan finansial, sosial dan spiritual. Bank BSI juga memberikan produk dan layanan yang

bermanfaat. Komitmen yang diberikan sangat luas, termasuk dalam hal layanan finansial, sosial dan spiritual.¹⁰

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Sri Sundari terkait apa yang di sampaikan Ibu Juli Artunawari ia menjelaskan:

Saya sebagai nasabah bank BSI bahwa pihak bank telah memberikan komitmen yang bermanfaat untuk nasabahnya dan berdasarkan syariat islam. Salah satu komitmen BSI yaitu pengembangan UMKM, menurut saya itu sangat membantu sekali para nasabahnya untuk mengembangkan usahanya.¹¹ Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Ayu Rizki

Anggraini, beliau mengatakan bahwa:

Saya juga merasakan bahwa bank BSI KCP Curup telah memberikan banyak manfaat yang ada pada bank BSI. Komitemn salah satunya adalah pengembangan terhadap ibadah haji ini, hal ini dimana Bank BSI mendampingi perjalanan ibadah haji nasabah, termasuk memberikan fasilitas dan layanan khusus. Produk dan bank BSI yang cukup banyak tetap memberikan pelayanan terbaik mereka.¹²

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Curup telah memberikan komitmen yang bermanfaat untuk nasabah yang berlandaskan syariah islam.

c. Bagaimana bentuk komitmen yang diberikan Bank BSI KCP Curup?

Bank BSI memberikan komitmen kepada nnasabahnya yaitu dapat memberikan manfaat yang baik berdasarkan syariah islam. Bentuk komitmen yang diberikan Bank BSI KCP Curup terhadap pruduk-produknya. Berdasarkan hasil wawancara kepada 27 responden dapat disimpulkan bahwa adanya kesamaan jawaban atas pertanyaan

¹⁰ Juli Artunawari, S. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.45 WIB

¹¹ Sri Sundari, S. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.50 WIB

¹² Ayu Rizki Anggraini, M. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.55 WIB

yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara kepada Guru Ibu Sastri

Purnama H beliau menyampaikan:

Bentuk komitmen yang diberikan Bank BSI yaitu memberikan produk yang relevan dan bermanfaat seperti memberikan produk dan layanan perbankan, investasi dan sesuai dengan prinsip syariah. Memberikan layanan finansial, sosial dan spiritual. Memberikan layanan yang mudah diakses dan cepat. Sehingga nasabah juga tertarik dengan adanya komitmen tersebut karena sudah mempercayai produk dan layanan yang diberikan oleh pihak Bank BSI KCP Curup.¹³

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Hilda Kurniati terkait apa yang di sampaikan Ibu Sastri Purnama ia menjelaskan:

Komitmen yang dirasakan saya sebagai nasabah yaitu memberikan kemudahan mengakses layanan perbankan syariah dan adanya produk yang mendukung pembiayaan UMKM.¹⁴

Peneliti juga menanyakan kepada Ibu Rolly Junizan beliau mengatakan bahwa:

Sebagai nasabah bank BSI saya merasakan sekali komitmen-komitmen yang diberikan oleh pihak Bank berupa layanan dan produk yang bisa bermanfaat sekali, baik itu pembiayaan dari pihak Bank dan layanan memberikan kebutuhan dalam bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. Sehingga saya sangat mempercayai dalam penggunaan Bank BSI ini.¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Curup sudah memberikan komitmen yang bermanfaat bagi penggunanya. Bentuk komitmen yang diberikan Bank BSI yaitu memberikan produk dan layanan perbankan, investasi dan sesuai dengan prinsip syariah. Memberikan layanan finansial, sosial dan

¹³ Sastri jPurnama H, S. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 11.00 WIB

¹⁴ Hilda Kurniawati, S. Pd. SD, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 11.05 WIB

¹⁵ Rolly Junizan, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 11.10 WIB

spiritual. Memberikan layanan yang mudah diakses dan cepat. Memberikan kemudahan mengakses layanan perbankan syariah dan adanya produk yang mendukung pembiayaan UMKM. Memberikan kebutuhan dalam bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. Sehingga nasabah juga tertarik dengan adanya komitmen tersebut karena sudah mempercayai produk dan layanan yang diberikan oleh pihak Bank BSI KCP Curup.

- d. Bagaimana pandangan Ibu/Bapak dengan penyelesaian masalah jika terjadi kendala atau suatu masalah pada nasabah pengguna bank BSI KCP Curup?

Bank Syariah Indonesia telah memberikan komitmen yang baik Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan juga pasti menemukan kendala-kendala. Terkait dengan penyelesaian masalah jika terjadi kendala atau suatu masalah dengan nasabah Bank BSI KCP Curup. Berdasarkan hasil wawancara kepada 27 responden dapat disimpulkan bahwa adanya kesamaan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara dengan guru yaitu Bapak Randi Sefto Fanedi, ia menjelaskan bahwa:

Pandangan saya terkait dengan penyelesaian dari pihak Bank BSI jika terjadi kendala dengan nasabahnya dalam menggunakan Bank BSI nya itu mereka menyikapi kendala dan keluhan dari nasabah itu cukup baik. Contoh kendala yang pernah saya alami adalah gangguan pada aplikasi mobile banking yaitu pada aplikasi Byond BSI, dimana aplikasi nya tiba-tiba keluar dan tidak bisa masuk kembali. Setelah saya melaporkan ke pihak bank biasanya dari pihak menanggapi masalah yang terjadi dari nasabah dan diberikan arahan sesuai dengan keluhan yang didapat dari nasabah. Bank BSI sangat berupaya memberikan

pelayanan terhadap prudok-produk dengan baik. dengan begitu saya sebagai nasabah juga merasakan kenyamanan dalam menggunakan produk Bank BSI Curup.¹⁶

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Ria Sandi terkait apa

yang di sampaikan Bapak Randi Sefto Fanedi, beliau mengatakan:

Pandangan saya terhadap Bank BSI Curup menanggapi dengan cepat terkait kendala-kendala yang dilaporkan oleh nasabah. Salah satu kendala yang saya temui yaitu saya melakukan setor tunai akan tetapi terjadi kendala pada mesin ATM. Dimana uang saya sudah masuk ke mesin ATM akan tetapi saldo di ATM nya tidak masuk dan saya juga mengecek di aplikasi Byond BSI nya tidak masuk. Kemudian saya melaporkan kendala tersebut dan langsung diarahkan mulai dari satpam nya diberikan arahan dengan jelas. Karyawan Bank BSI juga melayani dengan baik dan sangat direspon dengan baik. dengan begitu menurut saya bank BSI ini merupakan bank yang menerapkan syariah yang menerapkan perilaku yang baik dan sopan sekali dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.¹⁷

Peneliti juga menanyakan kepada Ibu Gustina Feriyanti beliau

mengatakan bahwa:

Salah satu kendala yang saya temui yaitu tidak bisa transaksi di Aplikasi Byond BSI mengalami gangguan karena adanya proses upgrade sistem. Mungkin bukan saya saja yang terkena pada saat itu karena seluruh Indonesia saya lihat di sosial media mengeluh gangguan sistem Bank BSI. Gangguan nya itu juga cukup lama sekitar 3 hari. selain itu juga msin atm nya juga belum dapat digunakan. Kemudian saya melaporkan kejadian tersebut dan bisa memaklumi masalah tersebut. Pandangan saya terkait dengan adanya kendala terhadap produk-produk yang diberikan oleh pihak Bank BSI itu dapat diselesaikan dengan baik oleh pihak Bank. Dari pihak bank berusaha menanggapi keluhan yang terjadi dan memberikan penjelasan terhadap kendala yang terkait. Pelayanan kendala yang ditemui itu dilayani sangat baik oleh pihak bank.¹⁸

¹⁶ Randi Sefto Fanedi, S. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.45 WIB

¹⁷ Ria Sandi, M. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.45 WIB

¹⁸ Gustina Feriyanti, S. Pd. I, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 10.45 WIB

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Curup sudah memberikan pelayanan yang baik. Pihak bank telah menerima keluhan Kendal yang terjadi pada nasabah seperti gangguan pada *mobile banking* seperti pada aplikasi Byond, gangguan mesin ATM dan gangguan dalam bertransaksi. Dalam menemukan kendala-kendala atau masalah yang terjadi pada produk Bank BSI dari pihak bank menanggapi dan merespon dengan cepat permasalahan tersebut. Karyawan bank BSI memberikan pelayanan sangat bagus atas keluhan yang terjadi dan membuat nasabah juga merasakan akan kenyamanan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada nasabah Bank BSI.

- e. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah bank BSI KCP Curup memberikan solusi yang baik jika terjadi kendala atau masalah pada nasabah bank BSI?

Setelah adanya kendala-kendala atau masalah yang ditemui pada nasabah Bank BSI dari pihak bank bertanggung jawab dan berusaha menyelesaikan masalah yang ditemui dengan baik. terkait dengan masalah yang ditemukan apakah pihak Bank BSI memberikan solusi yang baik jika terjadi kendala atau masalah pada nasabah bank BSI Curup. Berdasarkan hasil wawancara kepada 27 responden dapat disimpulkan bahwa adanya kesamaan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara dengan guru yaitu Ibu Husnil Khatimah, ia menjelaskan bahwa:

Menurut saya dari pihak Bank jika menemukan kendala mereka menanggapi dengan memberikan solusi agar kendala yang ditemui oleh nasabah dapat diakses kembali. Solusi yang diberikan oleh pihak bank yaitu nasabah dapat melaporkan keluhan tersebut bisa datang langsung ke Bank terdekat atau melalui via online melalui nomor BSI yang tertera. Kemudian bank mersepon keluhan nasabah dengan memebrikan arahan kepada nasabah kemudian baru diarahakan ke costumer servis untuk memperbaiki kendala yang dialami oleh nasabah sampai terselesaikan. Bank BSI pelayanan nya sangat bagus sekali dan sangat direkomendasikan untuk menggunakan Bank BSI.¹⁹ Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Yoni Safari terkait

apa yang di sampaikan Ibu Husnil Khatimah, beliau mengatakan:

Menurut saya bank BSI ini menanggapi secara cepat terhadap kendala yang ditemukan oleh nasabahnya. Pihak Bank memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Saya sebagai nasabah merasakan sekali saat terjadi kendala saya direspon dengan baik oleh pihak Bank BSI. Bank BSI memberikan arahan dengan baik untuk menyelesaikan masalah yang terjadi sampai kendala tersebut terselesaikan.²⁰

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Windi Setia

Ningsih, beliau mengatakan bahwa:

Menurut saya Bank BSI memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi kendala pada produk Bank BSI. Pihak Bank memberikan penjelasan dengan baik sehingga mudah dipahami dan langsung di proses akan tetapi tetap mengikuti prosedur pada pihak Bank BSI. Kendala atau masalah yang terjadi dapat diselesaia kn secara baik dan cepat oleh pihak bank.²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Curup sudah memberikan solusi dan pelayanan yang baik jika terjadi kendala dan masalah terhadap nasabahnya. Bank BSI menanggapi dengan memberikan solusi agar

¹⁹ Husnil Khotimah, S. Pd. I, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 11.15 WIB

²⁰ Yoni Safari, S. Pd. I, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 11. 20 WIB

²¹ Windi Setia Ningsih, M. Pd, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 11.25 WIB

produk maupun layanan yang bermasalah dapat diakses kembali. Solusi yang diberikan oleh pihak bank yaitu nasabah dapat melaporkan keluhan tersebut bisa datang langsung ke Bank terdekat atau melalui via online melalui nomor BSI yang tertera. Kemudian bank merespon keluhan nasabah dengan memberikan arahan kepada nasabah kemudian baru diarahkan ke customer servis untuk memperbaiki produk yang bermasalah sampai terselesaikan kendala yang terjadi pada nasabah.

- f. Bagaimana tanggapan (respon) Bapak/Ibu tentang bank BSI KCP Curup?

Bank BSI merupakan bank syariah yang memiliki berbagai macam produk dan layanan yang digunakan untuk nasabahnya. Produk dan Layanan Bank BSI sudah cukup memberikan produk yang baik untuk nasabahnya. Peneliti ingin mengetahui bagaimana penilaian nasabah terhadap produk yang diberikan Bank BSI KCP Curup. Berdasarkan hasil wawancara kepada 27 responden dapat disimpulkan bahwa adanya kesamaan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Jumadi beliau menjelaskan bahwa:

Menurut saya Bank Syariah Indonesia sekarang sudah mengalami banyak kemajuan dibanding tahun-tahun awal munculnya, terutama dalam segi pelayanan dan fasilitas. Selain itu, Menurut saya nilai plus dari Bank Syariah yaitu prinsip yang digunakan yaitu prinsip hukum islam, hal ini pasti menarik minat para pemeluk agama islam untuk mengetahui apa itu Bank Syariah dan apa saja kelebihanannya, selanjutnya yaitu sistem bagi hasil yang diterapkan Bank Syariah juga merupakan salah satu daya tarik yang utama dari Bank Syariah dibanding Bank Konvensional yang menerapkan sistem suku bunga aset saya dan

yang terakhir setau saya dari Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) ada produk yang tidak melakukan pemotongan apapun baik perbulannya maupun pertahunnya walaupun kita menggunakan ATM dan SMS Banking atau sejenisnya. Hal ini tentu menarik minat masyarakat kelas menengah kebawah untuk menjadi nasabah dari Bank ini. Jadi menurut saya Bank Syariah dimata masyarakat sekarang sudah memiliki tempat yang baik”.²² Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Sudiyanita terkait apa

yang di sampaikan Bapak Jumadi beliau mengatakan:

Produk Bank Syariah Indonesia KCP Curup sudah cukup baik terutama ketika kita gunakan untuk menabung sangat bagus dan amanah menurut saya. Layanan bank BSI Cukup bagus sekali karena seperti kita ketahui bahwa bank BSI menerapkan prinsip syariah dan pelayanan yang diberikan tentunya sesuai dengan syariah islam. Pihak bank BSI juga berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabahnya sehingga menarik minat nasabah untuk menabung ke bank BSI Curup. Untuk lainnya mungkin agar lebih diperbanyak lagi cabang-cabang Bank Syariah yang buka dikarenakan keberadaan Bank Syariah disini bisa tergolong masih sangat sedikit didaerah kita ini, jadi terkadang saya mengalami sedikit kesulitan ketika melakukan transaksi²³

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Karmila, beliau mengatakan bahwa:

Tanggapan saya tentang Bank BSI Itu sangat bagus karena seperti kita ketahui bahwa bank ini mengacu pada syariah islam. Produk dan layanan yang diberikan oleh bank BSI bagus sekali, banyak sekali beragam produk yang ditawarkan. Produk yang beragam bisa membuat nasabah dapat memilih produk yang bermanfaat untuk mereka. Salah satu ketertarikan saya menabung di Bank BSI yaitu bebas biaya administrasi bulanan seperti bank-bank umumnya. Setiap produk yang ditawarkan semuanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan sudah tidak diragukan lagi. Produk yang diberikan memberikan manfaat yang sangat bagus untuk nasabahnya. Karena sudah banyak nasabah merasakan manfaatnya.²⁴

²² Jumadi, S. Pd. I, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 12.15 WIB

²³ Sudiyanita, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 12.20 WIB

²⁴ Karmila, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 12.25 WIB

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Indriyanti beliau mengatakan bahwa:

Bank BSI merupakan salah satu bank syariah yang sangat direkomendasikan sekali untuk digunakan. Produk dan layanan bank BSI saat ini sangat baik sekali dibandingkan ditahun-tahun sebelumnya. Bank BSI berusaha memberikan produk dan layanan dan arahan yang baik kepada nasabahnya. Produk dan layanan juga terus di upgrade oleh pihak bank. Dengan demikian minat sebagai nasabah juga semakin bertambah. Bank BSI ramah sekali dan direspon dengan baik terhadap nasabahnya sehingga kita sebagai nasabahnya merasa nyaman terhadap layanan yang diberikan oleh pihak bank BSI.²⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Curup penilain para guru terhadap produk bank BSI Curup caangat baik sekali. Bank BSI berupaya memberikan produk dan layanan yang beragam sesuai prinsip syariah. Bank BSI berupaya dan berinovasi mengembangkan produk nasabahnya agar menarik minat masyarakat untuk menabung di Bank BSI Curup.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para guru yang ada di MIN 1 Rejang Lebong mengenai Kepercayaan dan Persepsi Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dapat diketahui bahwa para nasabah yang ada di MIN 01 Rejang Lebong sudah mempercayai dalam menggunakan tabungan Bank BSI.

Kepercayaan dapat dilihat dari kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dan layanan dari Bank BSI. Kepercayaan dapat meningkat jika informasi yang diterima dianggap akurat, relevan, dan

²⁵ Indriyanti, S. Pd. I, *Wawancara*, tanggal 11 Maret 2025. Pukul 12.35 WIB

lengkap. Tingkat kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman positif yang konsisten dengan suatu pihak akan memperkuat rasa saling percaya dan membuka harapan terhadap hubungan yang baik di masa depan. Jadi kepercayaan yang saya maksud dalam penelitian ini adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah bank dan semua kesimpulan yang dibuat nasabah bank tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu, dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap.

Kemudian yang terakhir ada penilaian yang berarti apakah sesuatu itu baik atau buruk, diinginkan atau tidak diinginkan, dan benar atau salah adalah persepsi seseorang. Hal ini sesuai dengan pernyataan kebanyakan responden bahwa mereka memiliki penilaian yang baik terhadap Bank Syariah, terutama terhadap prinsip yang digunakan oleh Bank Syariah. Mereka juga menilai bahwa prinsip bagi hasil sangat bermanfaat bagi mereka yang menabung, selanjutnya juga pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang disediakan bisa digunakan dengan baik, namun yang menjadi penilaian yang negative ditunjukkan dengan masih kurangnya Kantor cabang dan mesin ATM dari Bank Syariah, terutama di dekat lingkungan Kabupaten Rejang Lebong ini masih sedikit.

C. Pembahasan

Sesuai dengan teknik analisis data yang dipilih oleh peneliti yaitu analisis deskriptif (pemaparan) dengan menganalisis data yang telah peneliti kumpulkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi data selama peneliti mengadakan penelitian dengan lembaga yang terkait.

Data yang diperoleh dan dipaparkan oleh peneliti akan dianalisa oleh peneliti sesuai dengan hasil penelitian yang mengacu pada beberapa rumusan masalah di atas. Di bawah ini adalah hasil analisa peneliti tentang “Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup (Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong”.

1. Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank BSI KCP Curup pada guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong

Kepercayaan adalah sikap yang ditunjukkan oleh individu pada saat mereka merasa cukup memahami atau mengetahui tentang sesuatu dan hal tersebut bisa disimpulkan sebagai sesuatu yang sudah benar. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepercayaan adalah suatu yang harus dimiliki oleh perusahaan untuk menarik minat nasabahnya. Dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah setiap perusahaan harus memiliki prinsip-prinsip yang baik. Bank Syariah Indonesia KCP Curup telah memberikan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam serta menjunjung tinggi nilai-nilai Islam. Bank Syariah Indonesia yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis. Syariah Islam menganjurkan pada kepercayaan, kejujuran dan tepat janji maka penerapan nilai-nilai Islam

tentunya dapat menimbulkan keinginan masyarakat untuk menabung dan bertransaksi pada bank Islam.

Selain itu juga Bank BSI memberikan komitmen yang bermanfaat bagi penggunanya. Bentuk komitmen yang diberikan Bank BSI yaitu memberikan produk dan layanan perbankan, investasi dan sesuai dengan prinsip syariah. Memberikan layanan finansial, sosial dan spiritual. Memberikan layanan yang mudah diakses dan cepat. Memberikan kemudahan mengakses layanan perbankan syariah dan adanya produk yang mendukung pembiayaan UMKM. Memberikan kebutuhan dalam bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. Sehingga nasabah juga tertarik dengan adanya komitmen tersebut karena sudah mempercayai produk dan layanan yang diberikan oleh pihak Bank BSI KCP Curup.

Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan pasti akan menemukan kendala-kendala atau masalah produk yang diberikan kepada nasabahnya. Dalam menemukan kendala-kendala atau masalah yang terjadi Bank BSI dari pihak bank menanggapi dan merespon dengan cepat permasalahan tersebut. Bank Syariah Indonesia KCP Curup memberikan Solusi yaitu melaporkan keluhan tersebut bisa datang langsung ke Bank terdekat atau melalui via online melalui nomor BSI yang tertera. Kemudian bank mersepon keluhan nasabah dengan memberikan arahan kepada nasabah kemudian baru diarahakan ke costumer servis untuk memperbaiki produk yang bermasalah sampai terselesaikan kendala yang terjadi pada nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas terdapat kesamaan dengan teori teori Efen (dalam Yee dan faziharudean) menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen, yaitu:²⁶

- 1) Integritas (*Integrity*) merupakan persepsi nasabah bahwa pihak bank syariah mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur. Integritas bank syariah tergantung dari konsistensi dimasa lalu, komunikasi kredibel atau komunikasi tidak kredibel suatu bank pada kelompok lain, dan apakah tindakan yang dilakukan bank sesuai dengan janji atau kata-kata yang diucapkan pihak bank syariah.
- 2) Kebaikan (*Benevolence*) yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk disitula karyawan mempunyai kebaikan untuk membantu.
- 3) Kompetensi (*Competence*) kompetensi merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan memenuhi segala keperluannya. Kemampuan mengacu pada keahlian dan karakteristik yang memungkinkan suatu kelompok mempunyai pengaruh yang dominan.

²⁶ Yee, Y., and T.M. Faziharudean, *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*, (Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy. Universitas of Malaysia, 2010).

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan Bank BSI sudah menumbuhkan kepercayaan nasabah dimana kepercayaan itu terlihat dari sikap yang ditunjukkan oleh nasabah pada saat mereka merasa cukup memahami atau mengetahui tentang Bank BSI sudah baik dan benar dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu juga Bank BSI mempunyai komitmen yang bermanfaat bagi penggunanya. Kepercayaan dapat muncul karena beberapa hal, indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen yaitu Integritas (*Integrity*), kebaikan (*Benevolence*), kompetensi (*Competence*). Karena telah memenuhi indikator kepercayaan maka dapat dikatakan bahwa nasabah sudah mempercayai Bank BSI KCP Curup.

Persepsi adalah kemampuan seseorang untuk mengorganisir suatu pengamatan, antara lain kemampuan untuk membedakan dan kemampuan seseorang untuk memfokuskan. Persepsi dapat juga diartikan sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungan, baik dengan penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Bank Syariah menawarkan berbagai produk keuangan syariah, termasuk tabungan, pembiayaan dan kartu. Para nasabah memberikan tanggapan terhadap produk bank BSI Curup cukup baik, karena mereka merasakan sendiri produk-produk dari Bank BSI telah memberikan banyak manfaat kepada nasabahnya. Para karyawan bank BSI sangat sopan sekali dalam menanggapi nasabahnya. Selain itu, pelayanan bank BSI sangat terarah dan sesuai dengan peraturan mereka. Dari pihak Bank BSI berupaya memberikan dan memastikan bahwa pelayanan mereka

para nasabahnya merasa nyaman dan puas dalam menabung di Bank BSI KCP Curup. Bank BSI berupaya dan berinovasi mengembangkan produk dan layanan kepada nasabahnya agar menarik minat masyarakat untuk menabung di Bank BSI Curup. Bank Syariah Indonesia sekarang sudah mengalami banyak kemajuan dibanding tahun-tahun awal munculnya, terutama dalam segi pelayanan dan fasilitas.

Bank BSI berupaya memberikan pelayanan terbaik dan sesuai prinsip syariah. hal ini pasti menarik minat para pemeluk agama islam untuk mengetahui apa itu Bank Syariah Indonesia dan apa saja kelebihanannya, selanjutnya yaitu sistem bagi hasil yang diterapkan Bank Syariah juga merupakan salah satu daya tarik yang utama dari Bank Syariah dibanding Bank Konvensional yang menerapkan sistem suku bunga. Hal ini tentu menarik minat masyarakat kelas menengah kebawah untuk menjadi nasabah dari Bank ini. Bank Syariah dimata masyarakat sekarang sudah memiliki tempat yang baik.

Berdasarkan penjelasan mengenai prinsip syariah diatas terdapat kesamaan dengan teori Abdullah dan Ahmad Hidayat, ia menjelaskan bahwa prinsip syariah memuat berbagai penjelasan sebagai berikut: ²⁷

- 1) Menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba. Larangan riba pada dasarnya menyiratkan bahwa penetapan hasil positif di awal pinjaman sebagai kompensasi menunggu tidak diizinkan oleh syariah. Tidak ada

²⁷ Abdullah dan Ahmad Hidayat, *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Studi Pada Bank BRI Syariah Kota Cirebon*, Jurnal Syntax Idea, 1, No. 6 (Oktober 2019), hal. 15.

bedanya apakah hasilnya besar atau kecil, tetap atau variable, jumlah yang harus dibayar dimuka atau pada saat jatuh tempo atau dalam bentuk hadiah atau jasa yang akan diterima sebagai syarat untuk pinjaman. Pelarangan riba merupakan penegasan kembali atas ketentuan Allah yang dibawa oleh rasul-rasul sebelumnya.

- 2) Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*). Dalam pandangan Islam uang bukan merupakan suatu komoditi, melainkan hanya sebagai alat tukar untuk mencapai pertambahan nilai ekonomis (*economic added value*). Artinya, uang berperan sebagai modal “potensial”. Islam mengakui nilai kontribusi uang ketika uang digunakan sebagai modal untuk aktivitas atau kegiatan ekonomi riil (*tangible economic activities*). Karena tanpa pertambahan nilai ekonomis itu, uang tidak dapat menciptakan kesejahteraan. Hal ini bertentangan dengan konsep dalam perbankan berbasis bunga, dimana uang mengembangbiakkan uang, tanpa memperhatikan apakah uang digunakan dalam kegiatan yang bersifat produktif atau tidak. Dalam kasus ini yang menjadi faktor utamanya adalah waktu (*time value of money*).
- 3) Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif. Sistem keuangan Islam tidak menghendaki penimbunan (*hoarding*) dan melarang transaksi yang mengandung ketidakpastian (*gharar*), perjudian (*maisir atau unearned income*), dan sangat berisiko (*spekulasi*).

Dengan begitu dapat diketahui bahwa dengan adanya prinsip-prinsip syariah di Bank BSI ini dapat diterima dengan baik oleh nasabahnya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan para nasabah memberikan tanggapan kepada nasabah bank BSI Curup cukup baik, karena mereka merasakan sendiri pelayanan dari Bank BSI dan telah memberikan banyak manfaat kepada nasabahnya. Dari pihak Bank BSI berupaya memberikan dan memastikan bahwa pelayanan mereka para nasabahnya merasa nyaman dan puas dalam menabung di Bank BSI KCP Curup. Bank BSI berupaya dan berinovasi mengembangkan produk dan layanan kepada nasabahnya agar menarik minat masyarakat untuk menabung di Bank BSI Curup. Bank BSI berupaya memberikan pelayanan terbaik dan sesuai prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah yang dimaksud adalah syariah menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba, tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*) dan tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif. Berdasarkan prinsip-prinsip syariah bahwa pihak Bank telah menerapkannya, maka dari itu dapat diterima dengan baik oleh nasabahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dibahas oleh penulis terkait “Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup (Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong”. dapat disimpulkan bahwa:

Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank BSI KCP Curup pada guru dan staf MIN 01 Rejang Lebong yaitu dalam menumbuhkan kepercayaan Bank Syariah Indonesia KCP Curup sesuai dengan prinsip syariah Islam serta menjunjung tinggi nilai-nilai Islam. Bank Syariah Indonesia yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis. Syariah islam menganjurkan pada kepercayaan, kejujuran dan tepat janji. Selain itu juga Bank BSI mempunyai komitmen. Bentuk komitmen yang diberikan Bank BSI yaitu memberikan produk dan layanan perbankan, investasi dan sesuai dengan prinsip syariah. Memberikan layanan finansial, sosial dan spiritual. Memberikan layanan yang mudah diakses dan cepat. Memberikan kemudahan mengakses layanan perbankan syariah dan adanya produk yang mendukung pembiayaan UMKM. Memberikan kebutuhan dalam bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah. Bank BSI dalam menemukan kendala-kendala atau masalah yang terjadi pada produk Bank BSI dari pihak bank menanggapi dan merespon dengan cepat permasalahan tersebut. Bank Syariah Indonesia KCP Curup memberikan solusi dari kendala produk yang ditemui pada produk dan layanan Bank BSI. Dari pihak Bank BSI berupaya

memberikan dan memastikan bahwa pelayanan mereka para nasabahnya merasa nyaman dan puas dalam menabung di Bank BSI KCP Curup. Bank BSI berupaya dan berinovasi mengembangkan produk dan layanan kepada nasabahnya agar menarik minat masyarakat untuk menabung di Bank BSI Curup. Bank Syariah Indonesia sekarang sudah mengalami banyak kemajuan dibanding tahun-tahun awal munculnya, terutama dalam segi pelayanan dan fasilitas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Curup diharapkan untuk tetap mempertahankan ketaatan terhadap aturan syariat Islam dan diharapkan semakin berinovasi untuk memberikan pelayanan yang berbeda dan istimewa kepada nasabah dibanding dengan bank lain, untuk menambah laju perkembangan bisnis sehingga menjadi semakin baik kedepannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk semakin mengembangkan penelitian terkait kepercayaan nasabah terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank-bank Syariah lain, sehingga dapat digunakan untuk menambah referensi lain kepada para peneliti selanjutnya untuk lebih memperkuat penelitian-penelitian di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Ahmad Hidayat, "Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah: Studi Pada Bank BRI Syariah Kota Cirebon," *Jurnal Syntax Idea* 1, no. 6 (Oktober 2019): 15.
- Alex Sobur, *Pengantar Psikologi Umum* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 446-447.
- Alo Liliweri, *Persepsi Teoritis, Komunikasi antar Pribadi* (Bandung: Cipta Aditya Bakti, 1994), 173.
- Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), 12.
- Arif Reza Maharama dan Noor Kholis, "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek di Kota Semarang yang Dimediasi Minat Beli sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ekobis* (2018): 207-208.
- Atin Sugianti, M.Pd, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 10.35 WIB.
- Ayu Rizki Anggraini, M.Pd, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 10.55 WIB.
- Bank Syariah Indonesia, "Profil BSI Curup," Corporate, Profil BSI, 2023, https://www.bankbsi.co.id/Profil_BSI.
- Buddi, Wibowo, *Stabilitas bank, tingkat persaingan antar bank dan diversifikasi sumber pendapatan: analisis per kelompok bank di Indonesia*, (Jurnal Manajemen Teknologi 15, no. 2 (2016).
- Cleanita Imra'atul Khasana dan Nur Huri Mustofa, "Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan, dan Brand Image Terhadap Minat dan Keputusan Nasabah Menabung," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam – JIEBI* 4, no. 2 (2022): 106-108.
- Devi Daryani, S.Pd.I, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 10.40 WIB.
- Dewi Fatmala Umagap, Islamiah, Andi Nurul, and, *Risiko Operasional Bank dalam Pertumbuhan Pangsa Pasar Bank Syariah Indonesia (BSI) di Era Pandemi Covid-19*, (Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 7, no. 1, 2022).
- Doc. MIN 01 Rejang Lebong, 13 Desember 2024.
- Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2017), 115.

Faiza, Nurlaili Adkhi Rizfa, *Religiusitas, Kepuasan Pelayanan, Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya*, Jurnal Ekonomi Syariah, 2022).

Fitriadi, M. N., Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., &, *Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking)*, (Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2024).

Fitriyani, Ida, *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)*, (Skripsi jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi & bisnis, IAIN Metro, 2018).

Gustina Feriyanti, S.Pd.I, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 10.45 WIB.

Haryanto, Rudy, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Duta Media Publishing, 2021)

Haryono, Setianti, Duwi Ira, and Slamet, *Product Market Competition, Financial Leverage, Risk of Financing on Financial Stability: Studies on Islamic Banks in Indonesia*, (Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan 10, no. 4, 2023).

Hilda Kurniawati, S.Pd. SD, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 11.05 WIB.

Husnil Khotimah, S.Pd.I, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 11.15 WIB.

Ida Fitriyani, *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro* (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi & Bisnis, IAIN Metro, 2018).

Indriyanti, S.Pd.I, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 12.35 WIB.

Janah, Nurul, *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah*, (Skripsi jurusan ekonomi syariah fakultas ekonomi & bisnis, Metro, 2020).

Juli Artunawari, S.Pd, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 10.45 WIB.

Jumadi, S.Pd.I, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 12.15 WIB.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), 663.

Karmila, wawancara, 11 Maret 2025, pukul 12.25 WIB.

Kholis, Arif Reza Maharama dan Noor, *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek di Kota Semarang yang Dimediasi Minat Beli sebagai Variabel Intervening*, (Jurnal Ekobis, 2018).

- Marsoit, P., Sendow, G., & Rumokoy, F. S, *Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia*, (Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2017).
- Marsoit, P., Sendow, G., & Rumokoy, F.S., "Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* (2017): 5.
- Mashur Razak, *Perilaku Konsumen*, (Alauddin University Press, 2016).
- Mustofa, Cleanita Imra'atul Khasana dan Nur Huri, *Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan dan Brand Image Terhadap Minat dan Keputusan Nasabah Menabung*, (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam –JIEBI Vol. 4 No. 2, 2022).
- Mutmainah, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*, (Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 2017).
- Novi Yanti Sandra Dewi, Safira, Ahadiyah Agustina, Nur Fitri Hidayanti, Zaenafi Ariani and, *Analisis Dampak Perkembangan Perbankan Syariah Terhadap Stabilitas Keuangan di Indonesia*, (In Seminar Nasional Paedagoria, vol. 4, no. 1, pp, 2024).
- Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, "Religiusitas, Kepuasan Pelayanan, dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah* (2022): 67-76.
- Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, "Religiusitas, Kepuasan Pelayanan, dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah* (2022): 67-76.
- Nurul Janah, *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah* (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi & Bisnis, Metro, 2020).
- Okta, Supriyaningsih, *Analisis Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia Dengan Menggunakan Pendekatan Islamicity Indeces*, (REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam 1, no. 1 , 2020).
- Prasetyaningrum Devi Ayu, *Pengaruh inklusi keuangan dan persaingan antar bank terhadap stabilitas perbankan di Indonesia: Studi pada bank umum konvensional dan bank umum syariah di Indonesia periode 2005-2020*, (PhD diss., Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021).
- Priansa, Doni Juni, *Perilaku Konsumen*, (Bandung : Alfabeta, 2017).

Saifudin, S, Muarif, A. D., &, *Analisis Persepsi Nasabah terhadap Merger Bank Syariah Indonesia*, (JIOSE: Journal of Indonesian Sharia Economics, 2022).

Salam, Dz. Abdul, *Inklusi keuangan perbankan syariah berbasis digital-banking: optimalisasi dan tantangan*, (Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah 10, no. 1, 2018).

Setianti, Duwi Ira, and Slamet Haryono, "Product Market Competition, Financial Leverage, Risk of Financing on Financial Stability: Studies on Islamic Banks in Indonesia," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 10, no. 4 (2023).

Silaningsih, E., & Utami, P, *Pengaruh marketing mix terhadap minat beli konsumen pada usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Produk Olahan Makanan Ringan*, (Jurnal Sosial Humaniora, 2018).

Sitanggang, A.S., Lestari, S., Febrianti, N.C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M.N., "Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking)," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* (2024): 3.

Slamet Haryono, Setianti, Duwi Ira and, *Product Market Competition, Financial Leverage, Risk of Financing on Financial Stability: Studies on Islamic Banks in Indonesia*, (Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan 10, no.4, 2023).

Suci Anggraeni, *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Mandiri Syariah KCP Muntilan)*, (SKRIPSI IAIN Salah Tiga, 2019).

Ulfa, A. , *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia*, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2021).

Winda Sari, Siregar, *Pengaruh persaingan dan diversifikasi sumber pendapatan terhadap stabilitas bank umum syariah*, (PhD diss, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidempuan, 2023)

www.bankbsi.co.id/produk dan layanan, diakses pada 24 November 2024

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	:	VIVI
NIM	:	20631091
PROGRAM STUDI	:	Perbankan Syariah
FAKULTAS	:	Syariah dan Ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	:	NOPRIZAL, M. Ag
DOSEN PEMBIMBING II	:	RANAS WIJAYA, M. E
JUDUL SKRIPSI	:	Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Curup (Studi Kasus Guru dan Staf Mui 01 Karang Labong)
MULAI BIMBINGAN	:	
AKHIR BIMBINGAN	:	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.		judul sudah lengkap	rep
2.	15-1-2025	layanan ke grup/ Grup/Itag	rep
3.	22-1-2025	profil bank - layanan syariah pribadi	rep
4.	24-1-2025	- Rantai layanan	rep
5.	3-2-2025	Belum Ada Admcam? Berth, Jenis Contoh layanan jasa	rep
6.	3-3-2025	ACC BAB II - III	rep
7.	8-3-2025	kembangkan Peroman wawancara, contoh kendala, tambahkan masalah lain, contoh layanan: BAB V Pembahasan Pertama diakhiri isi di simpulan setelah pembahasan	rep
8.	28-05-2025	ACC BAB IV - V	rep
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,


NOPRIZAL, M. Ag
NIP. 19771105 200901 1007

CURUP,202

PEMBIMBING II,


RANAS WIJAYA, M. E
NIP. 19900801 202321 1030

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	:	VIVI
NIM	:	20631091
PROGRAM STUDI	:	Perbankan Syariah
FAKULTAS	:	Syariah dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	:	Noprizal, M. Ag
PEMBIMBING II	:	Ranas Wijaya, M. E
JUDUL SKRIPSI	:	Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Curup (Studi kasus Guru dan Staf MIM di Rakan Labong).
MULAI BIMBINGAN	:	
AKHIR BIMBINGAN	:	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	6/01/2024	istimudibasi skripsi / km pengantar	Ref
2.	6/01/2024	Perbaiki latar belakang Teori → ACC Bab 1	Ref
3.	03/01/2024	Sistematisasi latar belakang Teori → Aspek Indikator	Ref
4.	11/01/2024	Perbaiki sistematisasi → Indikator → ACC Bab 2-3	Ref
5.	13/01/2024	Sesuai form. Rm wawancara & indikator variabel	Ref
6.	15/01/2024	ACC Panduan wawancara.	Ref
7.	24/01/2024	Perbaiki hasil wawancara & hasil wawancara	Ref
8.	25/01/2024	Sistematika dan penulisan pada hasil wawancara	Ref
9.	07/02/2024	ACC Bab IV - V	Ref
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

PEMBIMBING I,

Noprizal, M. Ag.

NIP. 197711052009011007

CURUP,202

PEMBIMBING II,

Ranas Wijaya, M. E

NIP. 199008012023211030



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN REJANG LEBONG
MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 1 REJANG LEBONG

Jl. Dr Ak Gani No 105 Kel. Dusun Curup Telp (0732) 22399 E-mail: min01dusun.curup@gmail.com Kode Pos 39119

SURAT KETERANGAN
Nomor: B.33/MI.07.01/PP.01.1/03/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala MIN 1 Rejang Lebong, berdasarkan Surat Izin Penelitian dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Nomor: 152/Kk.07.03.2/TL.00/03/2025, Tanggal 10 Maret 2025, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Vivi
NIM	: 20631091
Fakultas/ Prodi	: Syariah dan Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk dan Layanan BSI KCP Curup (Studi Kasus Gurudan Staf MIN 1 Rejang Lebong
Pekerjaan	: Mahasiswa

Yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian di MIN 1 Rejang Lebong Pada tanggal 04 Maret s.d 04 Juni 2025.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rejang Lebong, 10 Maret 2025
Kepala Madrasah

Mufidatul Chairi, S.Ag,M.Pd.I
NIP. 197209201998032012



IAIN CURUP

SURAT KEPUTUSAN

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Nomor : 009/In.34/FS/PP.00.9/01/2025

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0699 In.34/R/KP.07.6/09/2023 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Noprizal, M.Ag. NIP. 19771105 200901 1 007
2. Panas Wijaya, M.E NIP. 19900801 202321 1 030

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Vivi

NIM : 20631091

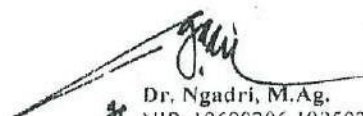
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/ Syariah dan Ekonomi Islam

JUDUL SKRIPSI : Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Curup (Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP

Pada tanggal : 06 Januari 2025


Dr. Ngadri, M.Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001

Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AUAK IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip



SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor: 152/Kk.07.03.2/TL.00/03/2025

Berdasarkan surat Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Tarbiyah Nomor: 060/In.34/FT/PP.09/03/2025 tanggal 6 Maret 2025 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Vivi
NIM : 20631091
Fakultas/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk dan Layanan BSI KCP Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Kepala Madrasah yang bersangkutan
2. Selama pelaksanaan penelitian tidak mengganggu kegiatan proses belajar mengajar yang dilaksanakan pada Madrasah yang bersangkutan
3. Setelah selesai melaksanakan penelitian, agar menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Cq. Seksi Pendidikan Madrasah

Asli: Surat izin penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rejang Lebong, 10 Maret 2025
Kepala,



Lukman

Tembusan:
Rektor IAIN Curup



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas_syariah@iaincurup.ac.id

Nomor : 100./In.34/FS/PP.00.9/03/2025
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 04 Maret 2025

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu (DPMDPTSP) Kabupaten Lebong

Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

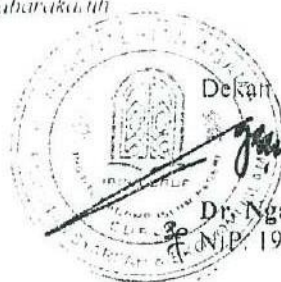
Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Vivi
Nomor Induk Mahasiswa : 20631091
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk dan Layanan
Bank Syariah Indonesia KCP Curup (Studi Kasus Guru dan Staf Min 01
Rejang Lebong)
Waktu Penelitian : 04 Maret 2025 Sampai Dengan 04 Juni 2025
Tempat Penelitian : Min 01 Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

Dr. Ngadri, M. Ag.

NIP. 19690206 199503 1 001



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 009/In.34/FS/PP.00.9/01/2025

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0699/In.34/R/KP.07.6/09/2023 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Noprizal, M.Ag. NIP. 19771105 200901 1 007
2. Ranas Wijaya, M.E NIP. 19900801 202321 1 030

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Vivi

NIM : 20631091

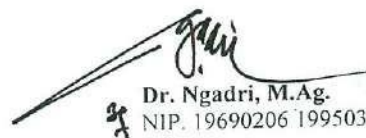
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah (PS)/ Syari'ah dan Ekonomi Islam

JUDUL SKRIPSI : Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Curup (Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP

Pada tanggal : 06 Januari 2025


Dr. Ngadri, M.Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001

Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AUAK IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip



SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor: 152/Kk.07.03.2/TL.00/03/2025

Berdasarkan surat Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Tarbiyah Nomor: 060/In.34/FT/PP.09/03/2025 tanggal 6 Maret 2025 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Vivi
NIM : 20631091
Fakultas/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk dan Layanan BSI KCP Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Kepala Madrasah yang bersangkutan
2. Selama pelaksanaan penelitian tidak mengganggu kegiatan proses belajar mengajar yang dilaksanakan pada Madrasah yang bersangkutan
3. Setelah selesai melaksanakan penelitian, agar menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Cq. Seksi Pendidikan Madrasah

Asli: Surat izin penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rejang Lebong, 10 Maret 2025
Kepala,



Lukman

Tembusan:
Rektor IAIN Curup

**DATA PNS, PPPK ATAU NON PNS MIN 1 REJANG LEBONG YANG MEMILIKI
REKENING BANK BSI**

1. Mufidatul Chairi S.Ag.,M.Pd.I
2. Atin Sugiarti, M.Pd
3. Devi Daryani, S.Pd.I
4. Juli Artinawari, S.Pd
5. Sri Sundari, S. Pd
6. Sastri Purnama H, S.Pd
7. Hilda Kurniati, S.Pd, SD
8. Rolly Junizan ,S.Pd
9. Randi Sefto fanedi, S.Pd
10. Ria Sandi, M.Pd
11. Gustina Feriyanti, S.Pd.I
12. Husnil Khatimah, S.Pd.I
13. Yoni Safari, S.Pd.I
14. Windi Setia Ningsih, M.Pd CG
15. Roslaimurti, S.Pd
16. Irmanengsih
17. Ratna Khair Yunita, S.Pd.I
18. Winsi Dahlena, S.Pd.I
19. Indriyanti,S.Pd.SD
20. Ayu Rizki Angraini, M.Pd
21. Eva Balkis S.Pd.I
22. Kurniati
23. Linda Lumongga Rambe, S.Pd
24. Jumadi,S.Pd.I
25. sudiyanita
26. Karmila
27. Robiul Awaludin S. Pd. I
28. Suselo

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Mufidatul Chairi, S.Ag.,M.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Mufidatul Chairi, S.Ag.,M.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Atin Sugiarti, M.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).”**

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Atin Sugiarti, M.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Devi Daryani, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul "**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**"

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Devi Daryani, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Juli Artinawati, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Juli Artinawati, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Sri Sundari, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).”**

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Sri Sundari, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Sastri Purnama H, SPd
Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi
NIM : 20631091
Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).”**

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Sastri Purnama H, SPd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Hilda Kurniati, S.Pd.SD

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Hilda Kurniati, S.Pd.SD)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Rolly Junizan, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Rolly Junizan, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Randi Sefto Fanedi, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Randi Sefto Fanedi, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Ria Sandi, M.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Ria Sandi, M.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Gustina Feriyanti, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Gustina Feriyanti, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Husnil Khatimah, S.Pd
Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi
NIM : 20631091
Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Husnil Khatimah, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Yoni Safari, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Yoni Safari, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Windi Setia Ningsih, M.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Windi Setia Ningsih, M.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Roslaimurti, S.Pd.SD

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Roslaimurti, S.Pd.SD)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Irma Nengsi, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Irma Nengsi, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Ratna Khair Yunita, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

➤ Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Ratna Khair Yunita, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Winsi Dahlena, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Winsi Dahlena, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Indriyanti, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Indriyanti, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Ayu Rizki Anggraini, M.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kep Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Ayu Rizki Anggraini, M.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Eva Balkis, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber


(Eva Balkis, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Kurniati, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Kurniati, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Linda Lumbonga Rambe, S.Pd

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).”**

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Linda Lumbonga Rambe, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Jumadi, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kep Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Jumadi, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Sudiyanita, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Sudiyanita, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Karmila, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kep Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber


(Karmila, S.Pd.i)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Narasumber:

Nama : Robiul Awaludin, S.Pd.i

Jabatan / Sekolah : Guru & Staff MIN 01 Rejang Lebong

Menerangkan bahwa saya telah melakukan wawancara sebagai partisipan penelitian dari:

Nama : Vivi

NIM : 20631091

Jurusan : Perbankan Syariah / Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Pada tanggal 11 Maret 2025 guna data penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru Dan Staf MIN 01 Rejang Lebong).**”

Demikian surat pernyataan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



(Robiul Awaludin, S.Pd.i)

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Guru sebagai Nasabah Bank BSI KCP Curup



Wawancara dengan Guru sebagai Nasabah Bank BSI KCP Curup



Wawancara dengan Guru sebagai Nasabah Bank BSI KCP Curup



Wawancara dengan Guru sebagai Nasabah Bank BSI KCP Curup





Wawancara dengan Guru sebagai Nasabah Bank BSI KCP Curup

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Vivi, lahir di Desa Karang Pinang, Kecamatan Sindang Beliti Ulu, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, pada tanggal 02 April 2001. Penulis adalah anak bungsu dari empat bersaudara, putri dari pasangan Bapak Mustar dan Ibu Aryani, keduanya berasal dari Desa Karang Pinang. Penulis memulai pendidikan formalnya di SD 05 Karang Pinang dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP 01 Rejang Lebong, Desa Pengembang, dan lulus pada tahun 2017. Pendidikan menengah atas ditempuh di MA Mazro' Ilah Lubuk Linggau dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tinggi pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis terus bersemangat dan termotivasi untuk belajar. Penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini, penulis dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah dengan judul: ***"Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup (Studi Kasus pada Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong)"***. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak terkait.

Curup, 08 Juli 2025
Penulis

(Vivi)