

**PERSEPSI GURU MTSN 1 PALANGKA RAYA TERHADAP  
PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA KC  
PALANGKA RAYA 2**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**ADE EKA SEVIANI**  
NIM. 1704110173

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PRODI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2021M /1442H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

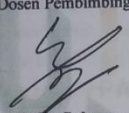
JUDUL : PERSEPSI GURU MTSN 1 PALANGKA RAYA  
TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK  
SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 2  
NAMA : ADE EKA SEVIANI  
NIM : 1704110173  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN : EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
JENJANG : STRATA SATU (S1)


Palangka Raya, September 2021

Dosen Pembimbing I

Menyetujui

Pembimbing II

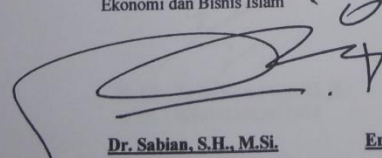
  
Enriko Tedja Sukmana, M. Si.  
NIP. 198403212011011012

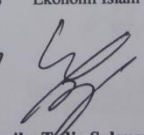
  
Novi Angga Safitri, M.M  
NIP. 199111152019032012

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Mengetahui

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam

  
Dr. Sabian, S.H., M.Si.  
NIP. 196311091992031004

  
Enriko Tedja Sukmana, M. Si.  
NIP. 198403212011011012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudari Ade Eka Seviani**

Palangka Raya, September 2021

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
FEBI IAIN Palangka Raya

Di-  
Palangka Raya

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Ade Eka Seviani

NIM : 1704110173

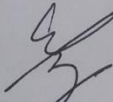
Judul : **PERSEPSI GURU MTSN 1 PALANGKA RAYA TERHADAP  
PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA KC  
PALANGKA RAYA 2**


Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.  
Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Enriko Teaja Sukmana, M. Si.  
NIP. 198403212011011012

  
Novi Angga Safitri, M.M  
NIP. 199111152019032012

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2". Oleh Ade Eka Seviani, NIM : 1704110173 telah di munaqasahkan oleh tim Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Oktober 2021

Palangka Raya, Oktober 2021

#### Tim Penguji

1. Fadiyah Adlina, M. PD. I  
(Ketua Sidang/Penguji)

(.....)

2. Ali Sadikin, M. SI  
(Penguji I)

(.....)

3. Enriko Tedja Sukmana, M. SI  
(Penguji II)

(.....)

4. Novi Angga Safitri, M. M  
(Sekertaris Sidang)

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.  
NIP. 19631109 199203 1 004

# **PERSEPSI GURU MTSN 1 PALANGKA RAYA TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 2**

## **ABSTRAK**

**Oleh Ade Eka Seviani**

Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 merupakan entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 di gunakan Guru MTsN 1 Palangka Raya dikarenakan para Guru diwajibkan untuk memakai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 karena Gaji para Guru masuk Ke rekening tersebut jika para Guru tidak memakai Bank tersebut maka uang Gaji para Guru tidak bisa masuk. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan manfaat bagi nasabahnya. Penelitian ini difokuskan pada dua permasalahan yaitu: 1) Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2; dan 2) Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun untuk subjek penelitian ini adalah Guru MTsN 1 Palangka Raya, disini peneliti mengambil Subjek 5 Guru, Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan teknik data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang dipakai, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaathy, Trangibles*. Penelitian ini juga dilakukan dengan memahami persepsi guru terhadap Produk dan Layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 para Guru mengatakan jika Produk yang ada di Bank baik dalam segi pelayanan, akan tetapi Persepsi Guru ini secara langsung lebih kepada penggunaannya; (2) Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 ada satu Guru yang mengatakan jika tidak menyukai dengan *Customer Service (CS)* yang dulu dikarenakan *Customer Service (CS)* yang dulu tidak sopan kepada nasah padahal nasahnya itu adalah raja yang seharusnya dilayani dengan sebaik mungkin namun itu *Customer Service (CS)* dulu jika *Customer Service (CS)* yang sekarang baik dan juga sopan kepada nasabahnya sudah tidak seperti *Customer Service (CS)* yang dulu.

Kata Kunci: Persepsi Guru, Produk dan Layanan, Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

*TEACHERS' PERCEPTIONS OF MTSN 1 PALANGKA RAYA ON PRODUCTS  
AND SERVICES OF INDONESIAN SHARIA BANK KC PALANGKA RAYA 2*

*ABSTRACT*

By Ade Eka Seviani

*Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 is an entity that collects funds from the public in the form of financing or in other words carries out the function of financial intermediation. Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 is used by Teachers at MTsN 1 Palangka Raya because teachers are required to use Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 because the salaries of the teachers go into the account, if the teachers do not use the bank, the salaries of teachers cannot enter . Therefore, Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 provides benefits for its customers. This research is focused on two problems, namely: 1) How are Teachers' Perceptions of MTsN 1 Palangka Raya towards Indonesian Syariah Bank Products KC Palangka Raya 2; and 2) What is the Perception of MTsN 1 Palangka Raya Teachers on the Services of Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.*

*This research is a field research using a descriptive qualitative research approach. As for the subject of this study, the teacher at MTsN 1 Palangka Raya, here the researcher took Subject 5 Teachers. The data collection technique in this study used data observation, interviews, and documentation techniques. The method used, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Trangibles. This research was also conducted by understanding the teacher's perception of the products and services available at Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.*

*The results of this study indicate that (1) Teachers' Perceptions of MTsN 1 Palangka Raya towards Indonesian Sharia Bank Products at KC Palangka Raya 2 The teachers say that the products in the Bank are good in terms of service, but the teacher's perceptions are directly more to the users; (2) Teacher's perception of MTsN 1 Palangka Raya towards Indonesian Sharia Bank Services at KC Palangka Raya 2, there is one teacher who said that if he did not like Customer Service (CS), it was due to Customer Service (CS) who used to be disrespectful to customers, even though they were the king who should be served as best as possible, but it was Customer Service (CS) first if the current Customer Service (CS) is good and also polite to its customers is not like Customer Service (CS) before.*

*Keywords: Teacher's Perception, Products and Services, Indonesian Islamic Bank KC Palangka Raya 2.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusun proposal skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan selama penulis melaksanakan perkuliahan di Prodi Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya hingga selesainya proposal skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H.Khairil Anwar, selaku Rektor IAIN Palangka Raya
2. Bapak Dr. Sabian Ustman, S.H., M.Si selaku dekan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, SH, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan dosen penasehat akademik selama penulis menjalani perkuliahan.

4. Bapak Enriko Tedja Sukmana, SH, M.Si, selaku pembimbing I yang juga selalu membimbing penulis dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan pikiran dan penjelasan kepada penulis.
5. Ibu Novi Angga Safitri, M.M., selaku dosen pembimbing II selama menjalani perkuliahan dan banyak memberikan bantuan atas terselesainya proposal skripsi ini.
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palangka Raya, April 2021

Ade Eka Seviani  
Nim.1704110173



## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Eka sevani  
Nim : 1704110173  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2" adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2021

Yang Membuat Pernyataan,



**ADE EKA SEVIANI**  
NIM. 1704110173

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”

(QS. Al-Baqarah: 267)

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Atas Ridho Allah SWT. dengan segala kerendahan hati penulis karya ini saya persembahkan kepada*

- 1. Untuk Tuhanku Yang Maha Esa, yaitu Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia serta kasih sayang dari Engkau, hambaMu yang dhaif ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini, semoga hamba bisa selalu bersyukur atas semua kenikmatan yang telah diberikan. Apapun anugrah dan cobaan itu, semoga hamba selalu mengingat Mu dan selalu dekat dan menyayangi*
- 2. Untuk bapak (Sudarwanto) dan ibuku (Sukini) pemberi kontribusi terbesar dalam hidupku, yang selalu mendukung apapun yang dihadapi anakmu, terimakasih atas semua doa-doa yang dipanjatkan, terimakasih untuk kontribusi dalam kehidupan, terimakasih atas semua kebaikan-kebaikan yang seujung kuku pun anakmu tidak bisa membalasnya, semoga kebaikan-kebaikan kalian menjadi amal jariyah dan pahala perjuangan jihad, semoga Bapak dan Ibu selalu dalam perlindungan Nya, selalu dalam dekapan kasih sayang Nya, semoga selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang, hingga dapat menyaksikan tumbuh kembangnya anak dan cucu-cucu di kemudian hari. Aku selalu mencintai kalian bapak dan ibu, kalian orangtua terbaik. Semoga Allah memberikan kebahagiaan dan keselamatan untuk keluarga kita di dunia dan di akhirat.*

3. Untuk Tante kandungku, Ili Wiyarti dan Indri Aprilia, teruslah menjadi Tante yang tangguh, kuat, dan mandiri. Terimakasih sudah menjadi penyemangat, pelipur lara, serta penenang jiwaku, aku sangat menyayangi kalian, semoga kalian selalu dilindungi oleh Allah dimanapun kalian berada. Semoga kita menjadi anak yang dapat membanggakan kedua orang tua kita kelak dan semoga kamu mendapatkan keselamatan di dunia dan akhirat.
4. Untuk kawan-kawan terdekatku, terimakasih selama ini sudah bersedia kebersamai, menyemangati, mendoakan, terimakasih sudah menerima apapun kekuranganku, semoga kita menjadi sahabat sampai ke Syurga.
5. Untuk teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah kelas A, B, C serta seluruh teman-teman Mahasiswa IAIN angkatan 2017, semoga Allah SWT mencintai dan meridhoi perjuangan kita, semoga menjadi insan yang bertakwa, sukses dunia dan akhirat.
6. Untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih sudah turut memberikan kontribusi bantuan, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

## PEDOMAN TRANSITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

| Hurub Arab | Nama        | Huruf Latin        | Keterangan         |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| أ          | <i>Alif</i> | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب          | <i>Bā'</i>  | B                  | BE                 |
| ت          | <i>Tā'</i>  | T                  | Te                 |
| ث          | <i>Śā'</i>  | ś                  | Es titik di atas   |
| ج          | <i>Jim</i>  | J                  | Je                 |
| ح          | <i>Hā'</i>  | H                  | ha titik di bawah  |
| خ          | <i>Khā'</i> | Kh                 | Ka dan ha          |
| د          | <i>Dal</i>  | D                  | De                 |
| ذ          | <i>Żal</i>  | Ż                  | Zet titik di atas  |
| ر          | <i>Rā'</i>  | R                  | Er                 |
| ز          | <i>Zai</i>  | Z                  | Zet                |
| س          | <i>Sīn</i>  | S                  | Es                 |
| ش          | <i>Syīn</i> | Sy                 | Es dan ye          |
| ص          | <i>Şād</i>  | Ş                  | Es titik di bawah  |
| ض          | <i>Dād</i>  | đ                  | De titik di bawah  |

|   |               |      |                        |
|---|---------------|------|------------------------|
| ط | <i>Tā'</i>    | T    | Te titik di bawah      |
| ظ | <i>Zā'</i>    | ẓ    | Zet titik di bawah     |
| ع | ' <i>Ayn</i>  | ...' | Koma terbaik (di atas) |
| غ | <i>Gayn</i>   | G    | Ge                     |
| ف | <i>Fā'</i>    | F    | Ef                     |
| ق | <i>Qāf</i>    | Q    | Qi                     |
| ك | <i>Kāf</i>    | K    | Ka                     |
| ل | <i>Lām</i>    | L    | El                     |
| و | <i>Mīm</i>    | M    | Em                     |
| ن | <i>Nūn</i>    | N    | En                     |
| و | <i>Waw</i>    | W    | We                     |
| ه | <i>Hā'</i>    | H    | Ha                     |
| ء | <i>Hamzah</i> | ...' | Apostrof               |
| ي | <i>Yā</i>     | Y    | Ye                     |

**B. Konsonan rangkap karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap:**

|           |         |                     |
|-----------|---------|---------------------|
| ن متعاقدي | Ditulis | <i>Muta'āqqidīn</i> |
| عدة       | Ditulis | ' <i>iddah</i>      |

**C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata.**

|       |         |               |
|-------|---------|---------------|
| ة هب  | Ditulis | <i>Hibah</i>  |
| ة جزى | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

|            |         |                      |
|------------|---------|----------------------|
| الل نعمة   | Ditulis | <i>ni'matullāh</i>   |
| الفطر زكاة | Ditulis | <i>zakātul-fitri</i> |

#### D. Vokal Pendek

|       |        |         |   |
|-------|--------|---------|---|
| __o__ | Fathah | Ditulis | A |
| ___   | Kasrah | Ditulis | I |
| __o__ | Dammah | Ditulis | U |

#### E. Vokal Panjang

|                    |         |                   |
|--------------------|---------|-------------------|
| Fathah + alif      | Ditulis | Ā                 |
| ة جاهلي            | Ditulis | <i>Jāhiliyyah</i> |
| Fathah+ya`mati     | Ditulis | Ā                 |
| يسعي               | Ditulis | <i>yas'ā</i>      |
| Kasrah+ya`mati     | Ditulis | Ī                 |
| يجيد               | Ditulis | <i>Majīd</i>      |
| Dammah + wawu mati | Ditulis | Ū                 |
| فروض               | Ditulis | <i>Furūd</i>      |

## F. Vokal Rangkap

|                    |         |                 |
|--------------------|---------|-----------------|
| Fathah+ya“ mati    | Ditulis | Ai              |
| بينكم              | Ditulis | <i>Bainakum</i> |
| Fathah + wawu mati | Ditulis | Au              |
| قول                | Ditulis | <i>Qaul</i>     |

## G. Vokal-Vokal Pendek Yang Berurutan dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof.

|          |         |                        |
|----------|---------|------------------------|
| م انت    | Ditulis | <i>a'antum</i>         |
| ث اعد    | Ditulis | <i>u'iddat</i>         |
| شكرتى ني | Ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

## H. Kata sandang Alif +Lām

### 1. Bila diikuti Huruf *Qamariyyah*

|          |         |                  |
|----------|---------|------------------|
| القران   | Ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| بش ي انق | Ditulis | <i>al-Qiyās</i>  |

### 2. Bila Diikuti Huruf *Syamsiyyah* Ditulis dengan Menggunakan Huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “/” (el) nya.

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-Samā'</i>  |
| الشمس  | Ditulis | <i>asy-Syams</i> |



## I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

|              |         |                      |
|--------------|---------|----------------------|
| ض رو انف ذوى | Ditulis | <i>zawi al-furūd</i> |
| ة السن اهل   | Ditulis | <i>ahl as-Sunnah</i> |



## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                  | <b>i</b>     |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>            | <b>ii</b>    |
| <b>NOTA DINAS .....</b>                     | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>              | <b>iv</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                        | <b>v</b>     |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                | <b>vi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                 | <b>vii</b>   |
| <b>PERYATAAN ORISINALITAS .....</b>         | <b>ix</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                          | <b>x</b>     |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                    | <b>xi</b>    |
| <b>PEDOMAN TRANSITERASI ARAB LATIN.....</b> | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                     | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                   | <b>xxi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                  | <b>xxii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                 | <b>xxiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang.....                      | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                    | 7            |
| C. Tujuan Penulisan .....                   | 7            |
| D. Kegunaan Penulisan .....                 | 7            |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>        | <b>9</b>     |
| A. Penelitian Terdahulu.....                | 9            |

|   |           |
|---|-----------|
| B. Kajian Teori.....                                      | 12        |
| 1. Persepsi.....  | 12        |
| 2. Bank Syariah .....                                     | 21        |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                               | 27        |
| C. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian .....         | 37        |
| 1. Kerangka pikir .....                                   | 37        |
| 2. Pertanyaan Penelitian .....                            | 39        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                    | <b>41</b> |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....                      | 41        |
| B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....                   | 41        |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                          | 43        |
| F. Teknik Analisis Data.....                              | 47        |
| G. Sistematika Penelitian .....                           | 48        |
| <b>BAB IV PRNYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>            | <b>50</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                  | 50        |
| 1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya.....                  | 50        |
| 2. Profil MTsN 1 Palangka Raya.....                       | 51        |
| 3. Profil Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 ..... | 60        |
| 4. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....               | 73        |
| B. Penyajian Data.....                                    | 80        |

|   |            |
|---|------------|
| 1. Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.....  | 80         |
| 2. Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2..... | 90         |
| C. Analisis Data .....  | 99         |
| 1. Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 .....           | 99         |
| 2. Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 .....          | 108        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>112</b> |
| A. Kesimpulan.....  | 112        |
| B. Saran.....   | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>115</b> |
| A. Buku .....   | 115        |
| B. Jurnal dan Artikel .....   | 116        |
| C. Skripsi dan Tesis.....   | 116        |
| D. Internet.....  | 117        |
| E. Observasi .....  | 118        |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                       | 128 |
| Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala Madrasah dari Masa ke Masa..... | 54  |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....                            | 37 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi MTsN 1 Palangka Raya ..... | 58 |



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I

ADMINISTRASI

LAMPIRAN II

FOTO-FOTO

LAMPIRAN III

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kehadiran Bank Syariah di tengah-tengah Perbankan Konvensional untuk menawarkan sistem Perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa Perbankan tanpa harus melanggar larangan riba. Sebagaimana disinyalir oleh para ekonom muslim, ada dua alasan utama mengenai latar belakang berdirinya Bank Syariah, yaitu: (1) adanya pandangan bahwa bunga (*interest*) pada Bank Konvensional itu hukumnya haram karena termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam agama, bukan saja pada agama Islam tetapi juga oleh agama samawi lainnya; (2) dari aspek ekonomi, penyerahan resiko usaha terhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan dan dapat menimbulkan rasa mementingkan diri sendiri (*selfishness*). Dalam jangka panjang sistem perbankan konvensional akan menyebabkan penumpukan kekayaan pada segelintir orang yang memiliki kapital besar.<sup>1</sup>

Bank Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan mempunyai mekanisme dasar, yaitu menerima deposito dari pemilik modal (*depositor*) mempunyai kewajiban (*liability*) untuk menawarkan pembiayaan kepada investor pada sisi asetnya, dengan pola atau skema pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam. Pada sisi

---

<sup>1</sup>Anita Rahmawati, *Pengaruh persepsi Tentang Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Produk di BNI Syariah Semarang*, ADDIN, Vol, 8 No, 1, Februari 2014



kewajiban, terdapat dua kategori utama, yaitu *interest-free current and saving accounts* dan *investment accounts* yang berdasarkan pada prinsip *Profit and Loss Sharing* antara pihak bank dengan pihak depositor. Sedangkan pada sisi aset, yang termasuk di dalamnya adalah segala bentuk pola pembiayaan yang bebas riba dan sesuai prinsip atau standar Syariah, seperti *Mudharabah, Musyarakah, Istisna, Salam*, dan lain-lain.

Masyarakat adalah salah satu elemen terpenting dalam dunia bank, hal ini dikarenakan masyarakatlah yang akan menjadi nasabah bagi Bank Syariah di mana pun itu. Oleh karena itu, mengetahui pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap bank syariah menjadi salah satu jalan dalam mendorong kemajuan bank syariah dan sekaligus sebagai bahan pertimbangan bagi praktisi Perbankan Syariah dalam mengambil kebijakan untuk mengembangkan Perbankan Syariah di masa yang akan datang.

Tidak bisa dipungkiri bahwa aparat sipil negara merupakan tulang punggung pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan untuk mencapai tujuan Nasional seperti yang telah diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban

dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.<sup>2</sup>

Sekalipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat Muslim terbesar di dunia, kehadiran Bank yang berdasarkan Syariah masih relatif baru, yaitu baru pada awal 1990-an. Namun, diskusi tentang Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal 1980. Sedangkan prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990. Lahirnya Bank Syariah pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan MUI adalah dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akta pendiriannya ditandatangani tanggal 1 November 1991. Saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di berbagai lokasi besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makassar, dan kota-kota lainnya.<sup>3</sup>

Mengingat bahwa masyarakat di Kota Palangka Raya yang mayoritas beragama Islam, maka hal ini akan berimplikasi terhadap perkembangan perbankan syariah dengan dukungan dari umat Islam itu sendiri. Pertumbuhan perbankan syariah sampai saat ini, khususnya bank syariah yang ada di Kota Palangka Raya semakin meningkat terlihat perkembangan jumlah Bank Syariah di Kota Palangka Raya dari tahun ke tahun semakin bertambah.

---

<sup>2</sup>Djoko Prakoso, *Tindak Pidana Pegawai Negeri Sipil di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 1996, h. 2

<sup>3</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Khasirma Putra Utama Offset, 2012, h. 244

Persepsi aparaturn Sipil negara terhadap Bank Syariah cukup beragam, baik mengenai bunga Bank, sistem bagi hasil, jual beli dan sewa, demikian juga dengan pengetahuan dan sikap aparaturn sipil negara Kota Palangka Raya terhadap Bank Syariah, berbagai pengetahuan dan sikap yang muncul dengan berbagai alasan. Oleh karena itu, perkembangan Bank Syariah perlu mendapatkan perhatian dari seluruh pihak terkait, baik dari pihak akademisi maupun dari pihak praktisi demi pengembangan Bank Syariah di masa yang akan datang. Karena selama ini Bank Syariah merupakan *icon* sebagai kemajuan perekonomian Syariah, jika Bank Syariah maju dan berkembang maka secara otomatis Bank Syariah akan menumbulkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan beberapa waktu lalu pada para Guru MTsN 1 Palangka Raya ternyata para Guru diwajibkan menggunakan Bank Syraiah karena gaji para pegawai masuk di rekening Bank Syariah karena itu sudah aturan dari Departemen Agama (DEPAG).

Berdasarkan pengamatan peneliti,<sup>4</sup> bahwa di MTsN 1 Palangka Raya semua Guru sudah menggunakan Bank Syariah dikarenakan para Guru diwajibkan menggunakan Bank Syariah yang sudah di tentukan oleh pihak Departemen Agama (DEPAG). Bank syariah merupakan lembaga intermediasi antara pihak investor yang

---

<sup>4</sup>Observasi dan wawancara di MTsN 1 Palangka Raya

menginvestasikan dananya di Bank kemudian selanjutnya Bank Syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari Bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam Syariah.<sup>5</sup> Berdasarkan pengamatan penulis di MTsN 1 yang telah dikunjungi dilakukan wawancara singkat tentang Bank Syariah kepada para Guru sudah memakainya, kemudian penulis juga melakukan wawancara singkat kepada Guru-guru di MTsN 1 Palangka Raya.

Pada kesempatan kali ini peneliti mewawancarai Guru MTsN 1 yang bernama Erpina. Beliau mengatakan bahwa semua guru sudah menggunakan Bank Syariah sejak dulu sampai sekarang dan beliau juga mengatakan jika para Guru diwajibkan menggunakan bank syariah karena gaji para guru masuk ke rekening Bank Syariah menurut beliau produk Bank syarian Indonesia KC Palangka Raya 2 merasakan keunggulan prok yang di pakai pun sudah sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pihak bank, lokasi banknya juga sangat strategis untuk para nasahnya, para Guru menggunakan Bank Syariah hanya untuk menabung biasa meyimpan untuk kata beliau semua Bank itu hampir sama saja baik Bank Konven maupun Bank Syariah.<sup>6</sup> Beliau mengatakan jika produk lan yanan yang di berikan selana memakai

---

<sup>5</sup><https://www.wartaekonomi.co.id/read290733/apa-itu-bank-syariah> di akses pada tanggal 17 Februari 2021, Pukul 18:00 WIB.

<sup>6</sup>Wawancara Erpina Guru MTsN 1 Rabu 17 Februari 2021 jam 11:00 WIB.

jasa Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya 2 aman dan tidak ada kendala selama memakai.

Berdasarkan Penelitian, Peneliti juga mewawancarai salah satu Guru MTsN 1 yang bernama Sholika dan Bpak Slamet, Beliau mengatakan bahwa mereka sudah lama menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. petugas Bank datang ke sekolah untuk menjelaskan dan memfasilitasi untuk membuka rekening tanpa menggunakan saldo di awal saat membuka buku tabungan. para Guru untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. dan juga gaji para Guru masuk ke Bank Syariah karena itu Guru membuka rekening Bank Syariah.

Beliau mengatakan jika Bank Syariah memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah senang dengan apa yang telah diberikan oleh pihak bank beliau merasa jika memakai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 terjamin keamanan dari segi data para nasabah di beliau juga mengatakan jika sudah puas dengan produk yang diberikan pihak Bank kepada nasahnya dan juga di mudahkan disaat pembukaan rekening diawal.<sup>7</sup>

Karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai program Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik ingin melakukan penelitian

---

<sup>7</sup>Wawancara Sholika dan Slamet Guru MTsN 1, Rabu 17 Februari 2021 jam 11:00 WIB.

dengan judul “Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan agar penelitian ini dapat sesuai dengan tujuan yang hendak di capai maka perlu adanya rumusan yang jelas dan terarah, adapun rumusan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?
2. Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?

## **C. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.
2. Untuk mengetahui Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

## **D. Kegunaan Penulisan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak berkepentingan. Manfaat yang dapat diambil diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Ekonomi (S.E) dan untuk mengkaji penerapan teori persepsi nasabah pengguna produk bank syariah mandiri Palangka Raya.

## 2. Manfaat Praktik

Sebagai bahan materi dan masukan yang berguna dalam melaksanakan penelitian terhadap masalah yang berkaitan sehingga kegiatan penelitian yang dapat dilakukan secara berkesinambungan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang sudah ada antara lain:

Penelitian menurut Yosy Susanti, yang berjudul “Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Belitang (Studi pada Bank Syariah Mandiri Belitang Kabupaten Oku Timur)” mengemukakan bahwa persepsi nasabah dalam memilih produk yang ada pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. dipengaruhi oleh informasi dari saudara atau teman sehingga faktor ini yang paling dominan. Hal ini dikarenakan memudahkan nasabah untuk cepat mengetahui produk-produk pada Bank Syariah Mandiri (BSM) yang biasanya digunakan dari mulut ke mulut, walaupun nasabah hanya memahami produk yang mereka gunakan saja dan kurang mengetahui produk-produk lainnya yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.<sup>8</sup> Perbedaan penelitian Yosy Susanti dengan yang dilakukan penelitian yaitu penelitian Yosy Susanti menggunakan teori persepsi menurut Stanton.

---

<sup>8</sup>Yosy Susanti, *Persepsi Nasabah dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Belitang (Studi pada Bank Syariah Mandiri Belitang Kabupaten Oku Timur)*, Skripsi, Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017, h. 3



Kedua, penelitian Windi Wandiya Putri, yang berjudul "Persepsi Nasabah Terhadap Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat. Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru". Hasil penelitian pada Skripsi ini menyimpulkan bahwa persepsi nasabah terkait produk Dana pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru adalah baik, sedangkan untuk keberhasilan dan perkembangan dana pensiun lembaga keuangan (DPLK) Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru terdapat dua persepsi baik dan tidak baik. Selain itu terdapat faktor yang mendasari persepsi baik dan tidak baik. Selain itu terdapat faktor yang mendasari persepsi nasabah terhadap produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPKL) Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru pada penelitian yang dilakukan oleh Windi Wandiya Ayu dan penelitian yaitu terdapat pada subjek penelitian nasabah produk dana pensiun Bank Muamalat Indonesia KCP Banjarbaru sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penelitian dengan subjek aparatur sipil negara pra purna di kantor kementerian agama kabupaten madiun.<sup>9</sup>

Ketiga, penelitian Wiwi Khasanah, yang berjudul "Pengaruh persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga tentang Perbankan Syariah terhadap minat menabung di Bank Syariah Mandiri". Penelitian ini

---

<sup>9</sup>Windi Wahyu Ayu, *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru*, Skripsi, Banjarmasin: UIN Antarsari Banjarmasin, 2016, h. 5

menggunakan pendekatan Kuantitatif, Berdasarkan penelitian tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga tentang perbankan syariah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah Mandiri. Persepsi mahasiswa UIN Sunan Kalijaga tentang perbankan syariah memberikan sumbangan pengaruh terhadap minat menabung di Bank Syariah Mandiri sebesar 63,9% sedangkan 36,1% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain.<sup>10</sup>

Keempat, penelitian Zainal Arifin yang berjudul “Pengaruh Persepsi Dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Pegawai Kantor Urusan Agama Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Sragen”, pada hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel persepsi dan perilaku memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pegawai KUA menjadi nasabah Perbankan Syariah di Sragen.<sup>11</sup>

Kelima, penelitian Ahmad Khozin Asyrofi yang berjudul “Persepsi sikap santri terhadap Bank Muamalat Indonesia studi khusus di pondok pesantren Tahfidzul Qur’an Baitul Abidin Darusalam Kalibeber Wojotengah Wonosobo”, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif, dinyatakan bahwa banyak 70% santri menyatakan bank muamalat indonesia sudah sesuai dengan syariat islam,

---

<sup>10</sup>Wiwil Khasanah, *Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Mandiri*, Skripsi, Yogyakarta UIN Sunan Kalijaga, 2015, h. 85

<sup>11</sup>Zainal Arifin, *Pengaruh Persepsi dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Pegawai Kantor Urusan Agama Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Sragen*, Skripsi, Surakarta: IAIN Surakarta, 2017, h. 71

dan 30% santri menyatakan masih sama dengan bank konvensional. Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi dan sikap santri terhadap bank muamalat Indonesia adalah positif.<sup>12</sup>

## B. Kajian Teori

### 1. Persepsi

#### a. Pengertian Persepsi

Persepsi diartikan sebagai proses pengamatan seseorang terhadap segala sesuatu di lingkungannya dengan menggunakan indera yang dimilikinya, sehingga menjadi sadar terhadap segala sesuatu yang ada di lingkungan tersebut.<sup>13</sup> Persepsi memiliki pengertian berupa proses penginderaan dan penafsiran rangsangan suatu objek atau peristiwa yang diinformasikan sehingga seseorang dapat memandang, mengartikan dan menginterpretasikan rangsangan yang diterima sesuai dengan keadaan dirinya dan lingkungan di mana berada sehingga ia dapat menentukan.

Sebagaimana Menurut Muchtar bahwa persepsi merupakan proses interpretasi seseorang terhadap rangsangan yang berasal dari lingkungannya sehingga dapat menentukan tindakan.<sup>14</sup> Senada

---

<sup>12</sup>Ahmad Kholif Asyrofi, *Persepsi dan Sikap Santri Terhadap Bank Muamalat Indonesia, "Studi Kasus di Pondok Pesantren Tahfadzul Qur'an Baitul Ahidin Darussalam Kalibekber Mojotengah Wonosobo"*, Skripsi, Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2016, h. 153

<sup>13</sup>Hermawan Y, *Hubungan antara tingkat pendidikan dan persepsi dengan perilaku ibu rumah tangga dalam pemeliharaan kebersihan lingkungan*, Bumi Lestari Journal of Environment 5 (2):1-16.

<sup>14</sup>Muchtar T, *Hubungan karakteristik elit formal dan elit informal desa dengan persepsi dan tingkat partisipasi mereka dalam program P3DT di Kabupaten Sukabumi*. Tesis. Bogor ID: Institut Pertanian Bogor. 1998, h. 13

dengan pandangan Budiman dkk.<sup>15</sup> Bahwa persepsi bukan merupakan faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat. Pandangan Sunaryo<sup>16</sup> bahwa pada dasarnya dalam melakukan sesuatu kegiatan tertentu, individu sangat di pengaruhi oleh kondisi dari individu tersebut sebagai subjek yang melakukan kegiatan. Kondisi tersebut terdiri dari kondisi fisiologis (keadaan fisik, panca indera, kesehatan) dan kondisi psikologis di mana persepsi memainkan peranan penting dalam menentukan kondisi psikologis.

Jalaluddin Rahmat memaknai bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, pengalaman atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.<sup>17</sup> Persepsi menurut Abdul Rachman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab adalah ,Proses yang menggabungkan dan mengorganisasikan data-data indera seseorang. (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat menyadari di sekelilingnya termasuk sadar akan dirinya sendiri.

Definisi lain menyebutkan bahwa persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, dan membedakan ini persepsi melibatkan interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap

---

<sup>15</sup>Budiman RA, Saam Z, Thamrin, *Partisipasi dan persepsi masyarakat dalam upaya menjaga mengelola lingkungan hidup dan mempertahankan predikat kota bersih*. Jurnal Ilmu Lingkungan. 2013, h. 12

<sup>16</sup>Sunaryo, *Psikologi untuk Keperawatan*. Ester M, editor. Jakarta ID: Penerbit Buku Kedokteran EGC), 2004, 10

<sup>17</sup>Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosada Karya, 2000), h.

satu peristiwa atau objek.<sup>18</sup> Teori persepsi menganggap bahwa orang-orang mengembangkan sikap berdasarkan pengamatan dan interpretasi perilaku mereka sendiri. Teori ini juga mengusulkan faktor bahwa sikap tidak menentukan perilaku, tetapi sikap itu dibentuk setelah perilaku terjadi guna menawarkan sikap yang konsisten dengan perilaku. Persepsi yang didefinisikan sebagai proses kognitif di mana orang individu memberikan arti pada lingkungan dengan merasionalkan stimulus lingkungan dengan pengamatan, perilaku dan penerjemahan.<sup>19</sup>

Menurut penulis Persepsi merupakan mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terhadap profesionalitas kerja lembaga keuangan syariah, karena persepsi itu sendiri merupakan suatu hal yang ada karena pandangan, karena persepsi merupakan pandangan atau pendapat dari masyarakat, keduanya sama-sama hasil dari proses pengelihatian pancaindera manusia. dari persepsi itu seseorang bisa mengetahui sikap dari masyarakat.

Melalui persepsi seseorang berusaha untuk merasionalisasi lingkungan dan keadaan sekitarnya didasarkan pada pengalaman masa lalu. Kebutuhan dan keinginan secara signifikan memengaruhi persepsi seseorang. Stephan dan Stephan yang dikutip Setiawan dan Gozali mendefinisikan sikap sebagai bentuk

---

<sup>18</sup>Abdul Rachman Shaleh, Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* Jakarta: Kencana, 2004, h. 88-89.

<sup>19</sup>Ivancevich, John .M, et al. *Perilaku dan Manajemen Organisasi* Jakarta: Erlangga, 2006, h. 116

pernyataan suka atau tidak suka yang dapat merupakan daya tarik atau keengganan menghadapi situasi, orang, kelompok, atau komponen yang dapat diidentifikasi dalam suatu lingkungan termasuk ide yang abstrak atau sosial politik.

Terdapat tiga komponen tentang sikap dari para ahli psikologi modern jika dilihat dari pendekatan *Tri component* yang merukan interaksi antara komponen-komponen pembentuk sikap. Komponen tersebut adalah:

- 1) Kognitif yaitu meliputi kepercayaan (*beliefs*), ide, dan konsep
- 2) Afektif yaitu arah dan intensitas penilaian seseorang atau perasaan yang diekpresikan terhadap objek sikap yang meliputi perasaan dan emosi
- 3) Konatif yaitu psikomotori yang merupakan kecenderungan untuk pertingkah laku terhadap objek atau orang<sup>20</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

- a) Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
- b) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas,

---

<sup>20</sup>Verra Rizki Amelia, *Persepsi Masyarakat Nanggroe Aceh Darussalam terhadap JasaPerbankan Syariah*(Studi Pada Wilayah Lhokseumawe)', ARTIKEL ILMIAH. 2014

ukuran, keberlawanan, pengurangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidakasingan suatu objek.<sup>21</sup>

Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

(1) Objek yang Dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

(2) Alat Indera, Syaraf dan Susunan Syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

(3) Perhatian

Agar menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

---

<sup>21</sup>Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, h. 154

Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek. Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dengan rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu sekumpulan objek.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.



Proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

(a) Stimulus atau Rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

(b) Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

(c) Interpretasi

Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Terbentuknya persepsi melalui suatu proses, secara alur proses persepsi berawal dari objek yang menimbulkan rangsangan tersebut mengenai alat indera atau reseptor. Proses ini dinamakan proses kealaman (fisik). Kemudian rangsangan yang

diterima oleh alat indra dilanjutkan oleh syaraf sensoris ke otak. proses ini dinamakan proses fisiologis. Selanjutnya terjadilah suatu proses di otak, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan reseptor itu, sebagai suatu rangsangan yang di terimanya. Proses yang terjadi dalam otak/pusat kesadaran itulah yang dinamakan dengan proses psikologi. Dengan demikian taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indra (reseptor).<sup>22</sup>

#### b. Indikator Persepsi

Seperti yang telah diungkapkan di awal, jika seorang individu tidak hanya dikenai satu stimulus saja, melainkan banyak stimulus yang muncul di lingkungan sekitar. Namun tidak semua stimulus mendapatkan perhatian dari individu untuk kemudian dinilai atau dipersepsikan. Menurut Bimo Walgito (2010: 102-104), persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Penyerapan terhadap rangsangan atau objek dari luar individu. Rangsang atau objek diterima dan diserap oleh panca indra sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Hasil penyerapan oleh panca indra tersebut akan memberikan gambar, tanggapan, atau kesan didalam otak.

---

<sup>22</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* Yogyakarta: Andi, 2004, h, 70

2. Pengertian atau pemahaman terhadap objek. Setelah terjadi gambaran-gambaran didalam otak, maka gambar tersebut diorganisir, digolongkan, dan diinterpretasikan sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman terhadap suatu objek.
3. Penilaian atau evaluasi terhadap objek. Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, selanjutnya terbentuk penilaian dari individu. Individu membandingkan pemahaman yang baru di peroleh dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.

Dari pemahaman tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi memiliki 3 indikator, yaitu penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu, pengertian atau pemahaman terhadap objek, dan penilaian atau evaluasi individu terhadap objek. Pada indikator pertama rangsangan atau objek diterima dan diserap oleh panca indra yang menghasilkan gambaran dan otak. Pada indikator kedua gambar dalam otak diinterpretasikan sehingga terbentuk pemahaman terhadap suatu objek indikator ketiga setelah terbentuk pemahaman dalam otak selanjutnya muncul penilaian dari individu tersebut.

## 2. Bank Syariah

Menurut Muhammad Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>23</sup> Menurut UU No. 7 Tahun 1992 yang direvisi dengan UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 mendefinisikan Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang pengoperasiannya dengan sistem bagi hasil.

### a. Produk-Produk Bank Syariah

Pada sistem operasi Bank Syariah. Tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan misalnya sebagai modal usaha, dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

Secara garis besar, pembagian produk Bank Syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) Produk penyaluran dana
- 2) Produk penghimpunan dana
- 3) Produk jasa.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: CV Adipura, 2004, h. 1-2.

<sup>24</sup>Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Sardo Sarana Media, 2011, h. 117

Produk-produk tersebut yang ditawarkan Bank kepada nasabahnya. sebagai berikut:

a) Penyaluran Dana

(1) Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Jual beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang, keuntungan Bank disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual. Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, misal kerja dan investasi dalam bank syariah yaitu:

(a) *Ba'i AL-Murabahah*: jual beli dengan harga asal ditambah keuntungan yang disepakati antara pihak Bank dengan nasabah, dalam hal ini Bank menyebutkan harga barang kepada nasabah yang kemudian Bank memberikan laba dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.

(b) *Ba'i As-Salam*: dalam jual beli ini nasabah sebagai pembeli dan pemesan memberikan uangnya ditempat akad sesuai dengan harga barang yang dipesan dan sifat barang telah disebutkan sebelumnya. Uang yang tadi diserahkan menjadi tanggung jawab Bank sebagai penerima pesanan dan pembayaran dilakukan dengan segera.

(c) *Ba'I AL-Istishna*: merupakan bagian dari *Ba'i As-Salam* namun *Ba'i AL-Istishna* bisa di gunakan dalam bidang manufaktur, seluruh ketentuan *Ba'i AL-Istishna* mengikuti *Ba'i As-Salam* namun pembayaran dapat dilakukan beberapa kali.

## (2) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

*Ijarah* adalah kesepakatan pemindah hak guna atas barang atau jasa melalui sewa tanpa diikuti kepemindahan kepemilikan atas barang yang disewa. Dengan hal ini Bank menyewakan peralatan kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan secara pasti sebelumnya.

## (3) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Dalam prinsip bagi hasil terdapat dua macam produk yaitu:

(a) *Musyarakah*: adalah salah satu produk Bank Syariah yang mana terdapat dua pihak atau lebih yang bekerja sama untuk meningkatkan aset yang dimiliki bersama dimana seluruh pihak memadukan sumber daya yang mereka miliki baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Karena hal ini seluruh pihak yang bekerjasama memberikan kontribusi yang dimiliki baik dana, barang, skill, ataupun aset-

aset lainnya. Yang menjadi ketentuan dalam Musyarakah adalah pemilik modal berhak dalam menentukan kebijakan usaha yang akan dijalankan pelaksana proyek.

- (b) *Mudharabah*: adalah kerjasama dua orang atau lebih dimana pemilik modal memberikan sejumlah modal kepada pengelola dengan perjanjian pembagian keuntungan. Perbedaan yang mendasar antara *Musyarakah* dengan *Mudharabah* adalah kontribusi atas manajemen dan keuntungan pada musyarakah diberikan dan dimiliki dua orang atau lebih, sedangkan pada *Musharakah* modal hanya dimiliki satu pihak saja.

b) Penghimpunan Dana

Produk Penghimpunan Dana pada Bank Syariah meliputi Giro, Tabungan dan Deposito. Prinsip yang diterapkan dalam Bank Syariah adalah:

(1) Prinsip *Wadiah*

Penerapan prinsip *Wadiah* yang dilakukan adalah *Wadiah yat dhamanah* yang diterapkan pada rekening produk Giro, Berbeda dengan *Wadiah yat Amanah*, dimana yang ditetapkan (Bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan

sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Sedangkan pada *Wadiah dhamanah* harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi.

(2) Prinsip *Mudharabah*

Dalam prinsip *Mudharabah*, deposan atau deposito, bertindak sebagai pemilik modal sedangkan Bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan kemudian oleh Bank digunakan untuk melakukan pembiayaan, dalam hal ini apa bila Bank menggunakannya untuk pembiayaan *Mudharabah*, maka Bank bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi.<sup>25</sup>

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpanan, maka prinsip *Mudharabah* dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

- (a) *Mudharabah Mutlaqah*: prinsipnya dapat berupa tabungan dan *deposito*, sehingga ada dua jenis yaitu tabungan *Mudharabah* dan *deposito Mudharabah*, tidak ada pembatasan bagi Bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.
- (b) *Mudharabah Muqayyadah on balace sheet*: jenis ini adalah simpanan khusus dan pemilik

---

<sup>25</sup>*Ibid*, h. 399



dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh Bank, sebagai contoh disyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.

(c) *Mudharabah muqayyadah off balance sheet:*

yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan Bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan Syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi Bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usaha.

c) Jasa Perbankan

Selain dapat melakukan kegiatan penghimpunan dana menyalurkan dana, Bank juga dapat memberikan jasa kepada Nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan, jasa-jasa tersebut antara lain:

(1) *Sharf* (Jual beli valuta asing): adalah jual beli mata uang yang sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.

(2) *Ijarah* (Sewa): kegiatan *Ijarah* adalah menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana

Administrasi dokumen (*Custodian*), dalam hal ini Bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.<sup>26</sup>

### 3. Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian

Kualitas menurut ISO 9000, adalah “*degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang bersatu padu dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*” (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: Persepsi konsumen, Produk (jasa), dan Proses. Untuk

---

<sup>26</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta: Bandung 2012, h. 36-59.

yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Sedangkan pelayanan, menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kemudian menurut pakar ekonomi lainnya yaitu Bermen komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang.

Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya. Dan menurut Zeithami bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya melalui perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.<sup>27</sup>

#### b. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

---

<sup>27</sup>Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi 2, Jakarta, 2006, h. 175-177

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. *Al-Qur'an* diturunkan Allah *Ta'alā* kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.

#### c. Indikator Pelayanan

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikna pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan peyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

3) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

(a) *Comunication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

(b) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan memberikan

kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

(c) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

(d) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

(e) *Courtesy* (sopan santu), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Jaminan akan sopan santu yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

4) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta

memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

5) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

#### 4. Kualitas Produk

Setiap organisasi (baik profit maupun non profit) didirikan dengan tujuan-tujuan tertentu, di antaranya meraih laba, mendapatkan pangsa pasar spesifik, mempertahankan eksistensi, meraih tingkat penjualan tertentu, mencapai tingkat pertumbuhan tertentu, memberikan pelayanan sosial, dan sebagainya. Dalam rangka merealisasikan tujuan tersebut, organisasi atau produsen berupaya menghasilkan suatu produk (baik yang bersifat konkrit maupun abstrak) yang kemudian ditawarkan kepada pasar individu maupun organisasional.

Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa produk perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Pelanggan akan membeli produk yang marasa cocok, oleh karena itu perusahaan harus menyesuaikan produk dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar pemasaran produk berhasil. Produk adalah sesuatu yang dapat memberi manfaat baik untuk keperluan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen, dan

biasanya digunakan untuk dikonsumsi bagi kebutuhan jasmani maupun rohani. Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Produk adalah sesuatu yang ditawarkan dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut Kasmir Produk secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya, bagaimana pun wujudnya selama itu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang maka disebut sebagai produk. Maka dari itu produk dapat disimpulkan bahwa sesuatu yang dapat memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau suatu yang dapat dikonsumsi oleh konsumen.

Menurut Kotler, kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan dan perbaikannya, dan sifat lainnya. Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong, kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasional dan repasi produk juga atribut produk lainnya.



Dari pengertian menurut para ahli dapat disimpulkan kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Produk merupakan pandangan pertama bagi pelanggan membeli karena dapat dipastikan bahwa pelanggan akan menyukai suatu produk yang menarik dan bermanfaat. Kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk tersebut dalam menciptakan nilai kepuasan pelanggan.

Menurut Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd (2005) dalam Santosa (2012), apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing. Dimensi kualitas produk yaitu sebagai berikut:

a. Kinerja (*performance*)

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.

b. Daya tahan (*durability*)

Merupakan umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.

c. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk

d. Fitur (*features*)

Merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

e. Reliabilitas (*reliabilitas*)

Merupakan probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.

f. Estetika (*aesthetic*)

Berhubungan dengan bagaimana tampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.

g. Kesan kualitas (*perceived quality*)

Merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk didapat dari harga, merek, periklanan, reputasi, dan negara asal

a. Indikator Produk Perbankan Syariah

Dari semua jenis produk Perbankan Syariah yaitu:

1. Penghimpunan dana (*Fundraising*) merupakan kegiatan usaha lembaga keuangan dalam menarik, dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito atau surat berharga lainnya.
2. Penyaluran dana (*Disbursement of funds*) menyalurkan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan giro, tabungan dan deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit).
3. Jasa (*Service*) setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Produk yang berkualitas tinggi sangat diperlukan dalam memperbaiki keinginan konsumen. Keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat konsumen menerima dan menyukai suatu produk bahkan konsumen akan loyal terhadap produk tersebut. Menurut Setiawan (2015), peningkatan kualitas produk merupakan suatu yang sangat penting, dengan demikian produk perusahaan semakin lama semakin tinggi kualitasnya. 30 Apabila peningkatan kualitas produk dilaksanakan oleh perusahaan, maka

perusahaan tersebut akan dapat tetap memuaskan para konsumen dan dapat menambah jumlah konsumen.<sup>28</sup>

### C. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian

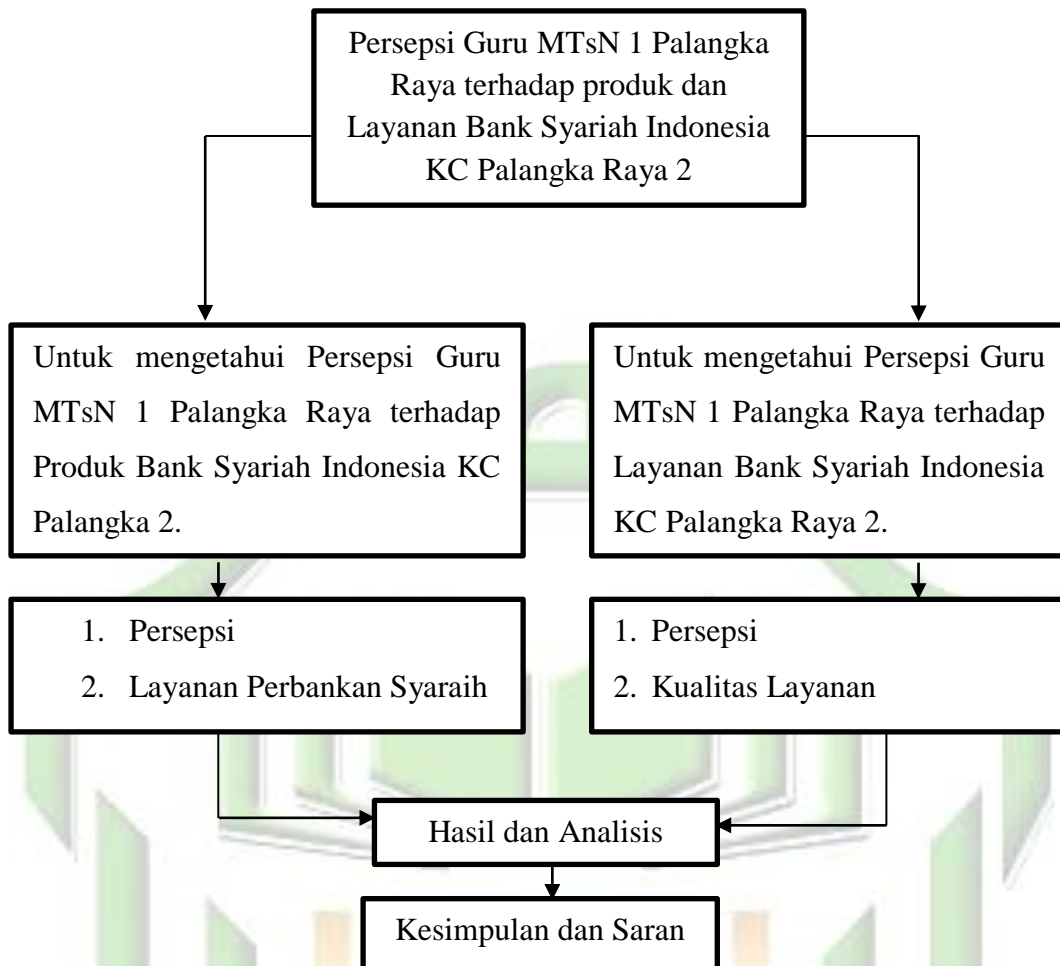
#### 1. Kerangka pikir

Proposal rencana penelitian skripsi ini penulis buat berdasarkan pada observasi awal ke para guru (ASN) yang bertugas di MTsN 1 dimana mereka menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 di sebabkan gaji mereka masuk ke Bank Syariah Indonesia KC 2. Problematikanya adalah setiap melakukan transaksi baik ketika menarik uang, mentransfer uang, membayar listrik secara online, pemotongan biaya pemotongan pengguna jasa ATM Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Berdasarkan kerangka berfikir tersebut disusun sebagai berikut:

---

<sup>28</sup>Mila Sufianti , *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, Studi Pada Bank BNI syariah Cabang Banda aceh*, Skripsi, Banda Aceh: UIN AR-RANIRY, 20019, h 25-30

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



## 2. Pertanyaan Penelitian

a. Pertanyaan Penelitian yang diajukan kepada Guru MTsN 1 Palangka Raya mengenai Produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2, antara lain:

- 1) Apakah bapak/ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukuan awal?
- 2) Apakah bapak/ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 terjamin keamanannya?
- 3) Apakah bapak/ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan kebutuhan nasabah?
- 4) Apakah bapak/ibu merasa keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan yang ditawarkan?
- 5) Apakah bapak/ibu suka dengan produk yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2/
- 6) Apakah bapak/ibu merasa puas dengan keseluruhan produk perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?

b. Pertanyaan Penelitian yang di ajukan kepada Guru MTsN 1 Palangka Raya mengenai Layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2, antara lain:

- 1) Apakah bapak/ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat handal dalam melayani kebutuhan nasabah?
- 2) Apakah bapak/ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 selalu cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah?
- 3) Apakah bapak/ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 peduli terhadap kebutuhan nasabah?
- 4) Apakah bapak/ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 bertanggung jawab atas keamanan dana tabungan yang disimpan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?
- 5) Apakah bapak/ibu merasa bahwa Lokasi Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat Strategis?
- 6) Apakah bapak/ibu merasa puas atas Layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah selama 2 bulan dari bulan Juli sampai Agustus, setelah penyelenggaraan seminar dan mendapat izin dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

##### **2. Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di MTsN 1 Palangka Raya yang beralamatkan JL.AIS Nasution No. 3, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

#### **B. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Kualitatif Deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan ilmiah yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan dengan secara benar, dibentuk oleh



kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang ilmiah.<sup>29</sup>

Penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif adalah penelitian untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian Deskriptif adalah untuk mendeskripsikan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antara hubungan yang diselidiki. penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan memahami Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.<sup>30</sup>

### **C. Objek dan Subjek Penelitian**

#### **1. Objek**

Yang menjadi Objek penelitian adalah masalah apa yang ingin diteliti atau masalah penelitian yang dijadikan objek penelitian. Yang menjadi objek penelitian disini. adalah Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

#### **2. Subjek Penelitian**

Menurut Amirin, subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenaunya ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Kemudian dijelaskan

---

<sup>29</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung PT Remaja Rosdakarya, 2008, h. 1-4.

<sup>30</sup>Moh Nazi, *Metode Penelitian*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2011, h. 54

kembali oleh Andi Prastowo informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian atau sebagai sasaran penelitian. Yang dimaksud dengan Subjek Penelitian adalah sumber data dari penelitian data dari penelitian dimana data itu diperoleh. Sedangkan Subjek dalam penelitian Kualitatif adalah suatu cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun teknik penentuan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Purposive sampling*.

*Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan *sample* berdasarkan penilayan karakteristik anggota *sample* yang disesuaikan dengan tujuan peneliti. Adapun kriteria usia Guru MTsN 1 Palangka Raya sebagai berikut:

- a. Guru yang telah PNS Berusia minimal 31 Tahun
- b. Telah menjadi Guru tetap dengan status PNS selama minimal 5 tahun di MTsN 1 Palangka Raya

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menjawab masalah penelitian, diperlukan data yang akurat di lapangan. Metode yang digunakan harus sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian lapangan ini, penulis menggunakan beberapa metode:

### 1. Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan/observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Melalui tahap observasi ini memungkinkan bagi peneliti dalam mengamati, para guru MTsN 1 Palangka Raya menyuki dengan produk dan layanan yang diberikan oleh pihak bank selama para guru memakai produk dan layanan bank tersebut.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan maksud atas pertanyaan itu. *Interview* perlu dilakukan sebagai upaya penggalan data dari nara sumber untuk mendapatkan informasi atau data secara langsung dan lebih akurat dari orang-orang yang berkompeten berkaitan atau berkepentingan terhadap obyek penelitian.

Pada penelitian ini penulis akan melakukan wawancara langsung dengan Guru di MTsN 1 Palangka Raya, mengenai adalah Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

Adapun pertanyaan yang paling mendasar saat melakukan wawancara dengan narasumber adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?
  - b. Untuk mengetahui Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan alat bukti terhadap sesuatu, termasuk catatan-catatan, foto, rekaman video, atau apapun yang dihasilkan oleh seorang penulis. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa setiap bahan tertulis, gambar, dan catatan yang dapat memberikan informasi. Melalui teknik ini penulis berupaya untuk mencari data dari hasil sumber tertulis, melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi dengan keperluan penelitian sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh di lapangan.<sup>31</sup> Beberapa hasil dokumentasi yang peneliti dapatkan ialah dokumentasi bersama Guru MTsN 1 Palangka Raya dan juga *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 yang diwawancarai.

#### **E. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data sangat diperlukan agar menjamin bahwa semua hasil pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi memang benar dan sesuai serta relevan dengan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan data dalam penelitian ini dapat menjamin bahwa dalam

---

<sup>31</sup>Sudaryono, *Aplikasi Statistika untuk Penelitian*, Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014, h. 45-57

mendiskripsikan mengenai Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya

2. memerlukan jawaban yang jelas dari responden yaitu kepada Guru di MTsN 1 Palangka Raya.

Memperoleh tingkat keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan Triangulasi. Secara sederhana Triangulasi dapat dimaknai sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian dengan cara membandingkan antara sumber, teori, maupun metode atau teknik penelitian. Triangulasi Metode yaitu dalam menguji keabsahan data menggunakan perspektif lebih dari satu teori dalam membahas permasalahan-permasalahan yang dikaji, sehingga dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan yang lebih utuh dan menyeluruh.

Triangulasi Metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tersebut, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya, selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informasi yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh oleh subjek atau informasi penelitian diragukan kebenarannya.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi Metode. dilakukan dengan dengan cara mengecek informasi/data yang diperoleh melalui Wawancara dengan Informasi. Kemudian data tersebut ditanyakan kepada informasi lain yang masih terkait satu sama lain.<sup>32</sup>

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, dan dapat, dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>33</sup> Analisis data merupakan cara untuk menganalisa hasil dari data yang telah diperoleh dalam penelitian sehingga lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan. Dalam analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan oleh Burhan dalam bukunya Analisis Data Penelitian Kualitatif, yaitu:

1. Data *collection* atau koleksi data, merupakan pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilihan.
2. Data *reduction*, merupakan pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.

---

<sup>32</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitataid, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 276

<sup>33</sup>Mundir, *Metodologi Kualitatid dan Kuantitatif*, Jembe: STAIN Jember Press, 2013, h. 208-209

3. Data *display* atau penyajian data, merupakan data yang dari kenceah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.
4. *Conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan, dengan melihat kembali pada reduksi data *display* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyinggung.<sup>34</sup>

### **G. Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan proposal skripsi ini secara penyusunan yang sistematis, maka peneliti akan membagikannya dalam beberapa bab yang diantaranya terdiri dari:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulis.

#### **BAB II : Kajian Pustaka**

Bab ini akan menguraikan tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan topik penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu, kajian teori yang meliputi persepsi, indikator persepsi, bank syariah, kualitas pelayanan, kerangka pikir, dan pertanyaan peneliti.

#### **BAB III : Metode Penelitian**

---

<sup>34</sup>Normiati, *Peran Koperasi Paguyuban Palampang Tarung dalam Meningkatkan Ekonomi Petani Bunga di Palangka Raya*, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri, 2020, h. 41-42.

Bab ini akan menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan teknik analisis data.

#### BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan dipaparkan data-data hasil penelitian secara rinci dan meyeluruh.

#### BAB V : Penutup

Bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari penulis.





## **BAB IV**

### **PRNYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya**

Kota Palangka Raya secara geografis terletak pada 113°30`-114°07` Bujur Timur dan 1°35`- 2°24` Lintang Selatan. Wilayah administrasi Kota Palangka Raya terdiri atas 5 (lima) wilayah Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Sebangau, Jekan Raya, Bukit Batu dan Rakumpit yang terdiri dari 30 kelurahan dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara: Kabupaten Gunung Mas
- b. Sebelah Timur: Kabupaten Gunung Mas
- c. Sebelah Selatan: Kabupaten Pulang Pisau
- d. Sebelah Barat: Kabupaten Katingan

Kota Palangka Raya mempunyai luas wilayah 2.678,51 Km<sup>2</sup> (267.851Ha) dibagi ke dalam 5 (lima) Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut yang terdiri dari 6 (enam) kelurahan yakni (Pahandut, Panarung, Langkai, Tumbang Rungan, Tanjung Pinang, Pahandut Seberang), Kecamatan Sebangau terdiri dari 6 (enam) kelurahan (Kereng Bengkirai, Sabaru, Kalampangan, Kameloh Baru, Bereng Bengkel, Danau Tundai), Kecamatan Jekan Raya terdiri 4 (empat) kelurahan (Menteng, Palangka, Bukit Tunggal, Petuk Ketimpun), Kecamatan Bukit Batu memiliki 7 (tujuh) Kelurahan (Marang, Tumbang

Lahai, Banturung, Tangkiling, Sei Gohong, Kanarakan, Habaring Hurung) dan Kecamatan Rakumpit yang terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan (Petukger, Panjehang, Gaung Baru, Petuk Barunai, Mungku Baru serta Bukit Sua) dengan luas masing-masing 117.25 Km<sup>2</sup>, 583.50 Km<sup>2</sup>, 352.62 Km<sup>2</sup>, 572 Km<sup>2</sup> dan 1.053.14 Km<sup>2</sup>. Luas wilayah sebesar 2.678.51 Km<sup>2</sup> dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Kawasan Hutan: 2.485.75 Km<sup>2</sup>
- b. Tanah Pertanian: 12.65 Km<sup>2</sup>
- c. Perkampungan: 45.54 Km<sup>2</sup>
- d. Areal Perkebunan: 22,30 Km<sup>2</sup>
- e. Sungai dan Danau: 42.86 Km<sup>2</sup>
- f. Lain-lain: 69.41 Km<sup>2</sup>.<sup>35</sup>

## **2. Profil MTsN 1 Palangka Raya**

### **a. Sejarah Berdirinya MTsN 1 Palangka Raya**

Pada tahun 1961 didirikanlah Sekolah Pendidikan Guru Agama Swasta (PGAS) 4 tahun dengan jumlah siswa waktu itu hanya 15 orang yang tenaga pengajarnya diambil dari para Pegawai Negeri Sipil Departemen Agama Palangka Raya, kebetulan saat itu Bapak Syaifudin D. Dana bertugas pada Bidang Agama Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Tengah. Ruangan yang dipakai untuk proses belajar mengajar saat itu adalah rumah Bapak Darbi Zainullah, BA. Mengingat Sekolah Agama yang Negeri di

---

<sup>35</sup>Dewi Anggita Sari, *Strategi BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri Palangka Raya dalam Menarik minat Nasabah Haji*, Institut Agama Islam Negeri: Palangka Raya, 2019, h. 52-53.

Kalimantan Tengah yaitu PGAN jenjang 6 tahun hanya ada di Sampit, atas inisiatif Bapak Syaifudin, beliau mengusulkan pada pemerintah Daerah agar PGAS 4 tahun swasta menjadi negeri. Dan usul beliau direspon langsung oleh Bapak Cilik Riwut yang pada saat itu menjabat sebagai Gubernur Kalimantan Tengah. Dan selanjutnya Bapak Cilik Riwut mengusulkan ke Departemen Agama Pusat agar PGAS 4 tahun Palangka Raya menjadi Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) 4 tahun, sehingga pada tanggal 2 Agustus 1961 PGAS 4 tahun diresmikan menjadi PGAN 4 tahun. Adapun yang menjadi Kepala Sekolahnya waktu itu adalah Bapak Syaifuddin D. Dana dan dibantu oleh 4 orang guru yakni Bapak M. Azis Syaifuddin, Bapak Abdurrahman DB, Bapak Abdurrahman Noor, Ibu Jimah Rapet dan tenaga sukarela lainnya dari Departemen Agama Palangka Raya. Dan pada hari Senin tanggal 18 Juli 1968 terjadi serah terima jabatan kepala sekolah PGAN 4 tahun dari Bapak Darbi Zainullah, BA Kepada Bapak Abdurrahman DB bertempat di Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi Kalimantan Tengah Jl. Brigjen Katamso Palangka Raya.

Adapun yang pernah menjabat kepala PGAN 4 tahun sebagai berikut :

Bapak Syaifuddin D. Dana 1961- 1962

Bapak Darbi Zainullah, BA 1962- 1968

Bapak Abdurrahman, DB 1968- 1978

Sejak kepemimpinan Bapak Abdurrahman, DB inilah bantuan dari pemerintah mulai mengalir untuk pembangunan gedung tempat belajar, yang semula pinjam dengan sekolah lain dan pada rumah-rumah penduduk yang berlokasi di daerah pasar kameloh, berawal dari bantuan pemerintah sebesar Rp. 500.000,- (Lima Ratus Ribu Rupiah), Bapak Abdurrahman DB bersama Pengurus Persatuan Orang Tua Murid dan Guru (POMG) yang dibentuk beliau secara gotong royong membangun ruang belajar PGAN 4 tahun sebanyak 1 (satu) lokal dan konstruksi dari kayu bulat beratapkan daun. Sejak adanya peraturan pemerintah pusat dan keputusan Menteri Agama No. 16 tahun 1978 tanggal 16 Maret 1978 tentang penggantian sekolah PGAN 4 tahun di seluruh Indonesia menjadi MTsN, maka dari situlah Madrasah Tsanawiyah Negeri Palangka Raya resmi menjadi sekolah Negeri dengan Kepala Sekolah saat itu tetap diangkat Bapak Abdurrahman DB, dengan Nomor: SK.L.P/I6/SK.2966/1978 tanggal 1 April 1978 tentang pengangkatan sebagai Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Palangka Raya selama masih berstatus Madrasah Tsanawiyah Negeri Palangka Raya.

Dari tahun 1978 sampai sekarang telah terjadi 14 kali pergantian Kepala Madrasah sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 4.1****Nama-Nama Kepala Madrasah dari Masa ke Masa**

| No | Nama                      | Maasa Jabatan         |
|----|---------------------------|-----------------------|
| 1  | Abdurrahman, DB           | 1978 – 1980           |
| 2  | Drs. H. Alqaf Hidayat     | 1980 – 1985           |
| 3  | Dra. Hj. Apong Atikah, CH | 1985 – 1986           |
| 4  | Drs. Mudzakir Ma'ruf      | 1986 ( PJS Peralihan) |
| 5  | Drs. Yusran Hasani        | 1986 – 1987           |
| 6  | Drs. H. Chobirun Zuhdi    | 1987 – 1990           |
| 7  | Drs. Ahmad Kusasi         | 1990 – 1993           |
| 8  | Dra. Hj. Susilawaty       | 1993 – 2000           |
| 9  | H. Hamzah, BA             | 2000 – 2001           |
| 10 | Drs. Rosidi               | 2001 – 2003           |
| 11 | Mulyono, M.Pd.            | 2003 – 2005           |
| 12 | Drs. H. Tuaini, M.Ag      | 2005 – 2008           |
| 13 | Syamsuddin, S.Pd.I        | 2008 – 2012           |
| 14 | Drs. H. Arifin            | 2012 – sekarang       |

Sumber : <https://mtsn1kotapalangkaraya.sch.id/sejarah-singkat>.

Pada tahun 1998 MTsN 1 berubah status menjadi MTsN Model Palangka Raya sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor : E/54/1998 tanggal 12 Maret 1998 dan yang menjadi Kepala Madrasah nya adalah Ibu Dra. Hj. Susilawaty sampai tahun

2000 yang kemudian dilanjutkan oleh Bapak H. Hamzah, BA dan Kepala Madrasah selanjutnya sebagaimana pada tabel di atas.

#### **b. Visi dan Misi pada MTsN 1 Palangka Raya**

MTsN 1 Model Palangka Raya merupakan lembaga pendidikan yang berciri khas agama Islam yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dalam rangka menyukseskan pendidikan dasar 9 tahun. Sebagai lembaga pendidikan yang berciri khas agama Islam, MTsN 1 Model Palangka Raya tidak hanya mengajarkan pendidikan agama, tetapi juga pelajaran umum yang bobotnya juga sama dengan sekolah umum yang berada di bawah binaan Dinas Pendidikan.

Visi MTsN 1 Model Palangka Raya merupakan citra moral yang menggambarkan profil madrasah yang diinginkan di masa mendatang. Namun demikian, visi Madrasah harus tetap mengacu pada kebijakan pendidikan nasional.

Dengan mempertimbangkan kondisi dan analisis internal dan eksternal MTsN 1 Model Palangka Raya, maka seluruh warga MTsN 1 Model Palangka Raya telah sepakat merumuskan visi dan misi. Adapun Visi dan Misi MTsN 1 Model Palangka Raya adalah sebagai berikut:

## 1) Visi

“Terwujudnya Insan Berakhlak Karimah yang Unggul dalam Prestasi “

## 2) Misi

- a) Memperkokoh Keimanan dengan membiasakan disiplin beribadah.
- b) Menginternalisasi dan mengkorelasikan nilai-nilai Islam dalam setiap mata pelajaran, sikap dan perilaku sehari-hari.
- c) Membudayakan sikap empati antar warga Madrasah.
- d) Menegakkan Tata Tertib Madrasah.
- e) Menerapkan pendidikan lingkungan hidup (PLH) dilingkungan Madrasah
- f) Melaksanakan pembelajaran dan pembimbingan secara efektif.
- g) Menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tingkat satuan pendidik.
- h) Memaksimalkan kegiatan Ekstrakurikuler sesuai dengan bakat dan minat peserta didik.
- i) Meningkatkan hubungan yang harmonis antar stakeholder terkait.

- j) Meningkatkan dan mengoptimalkan sarana dan prasarana Madrasah.<sup>36</sup>



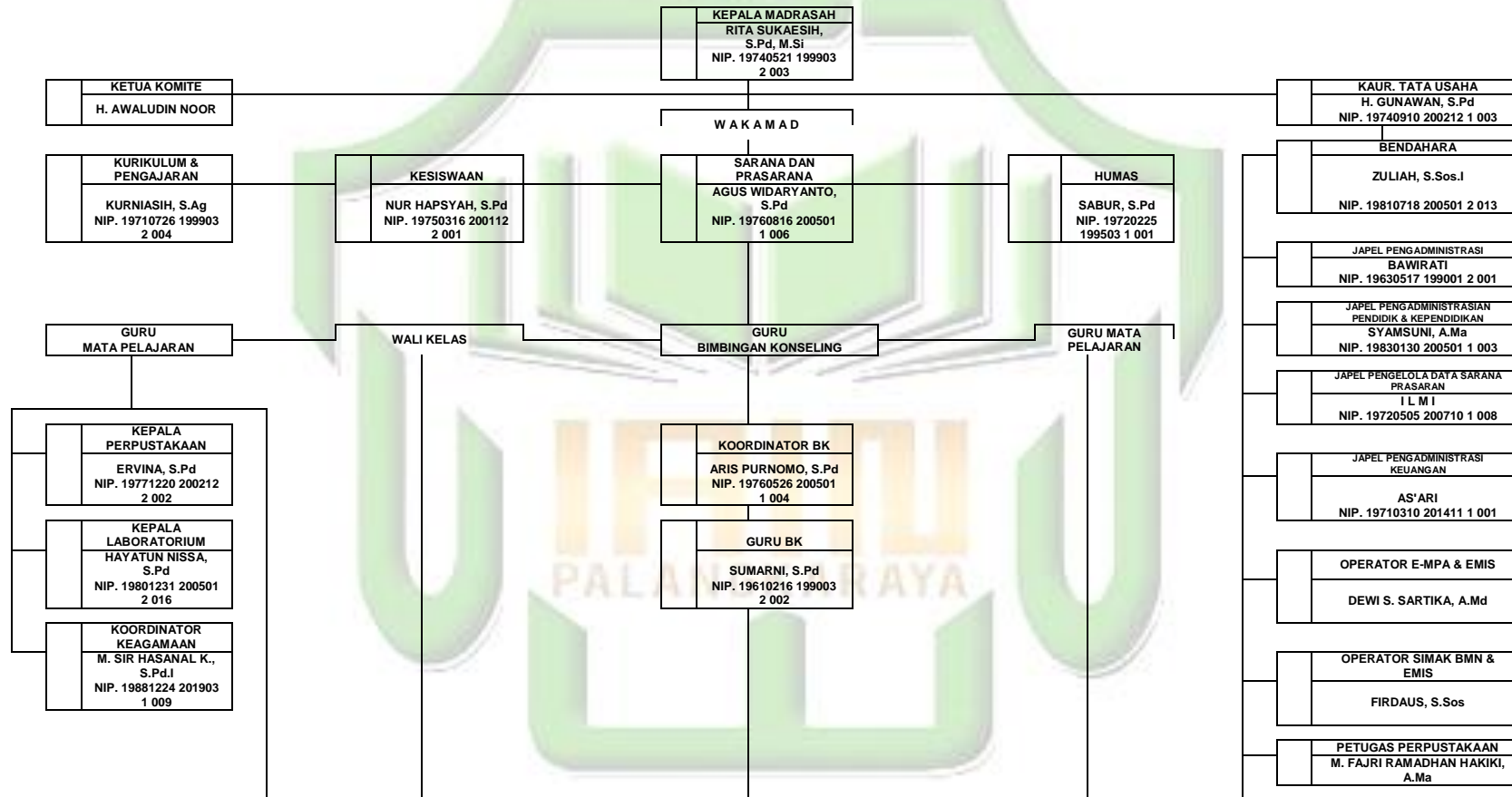
---

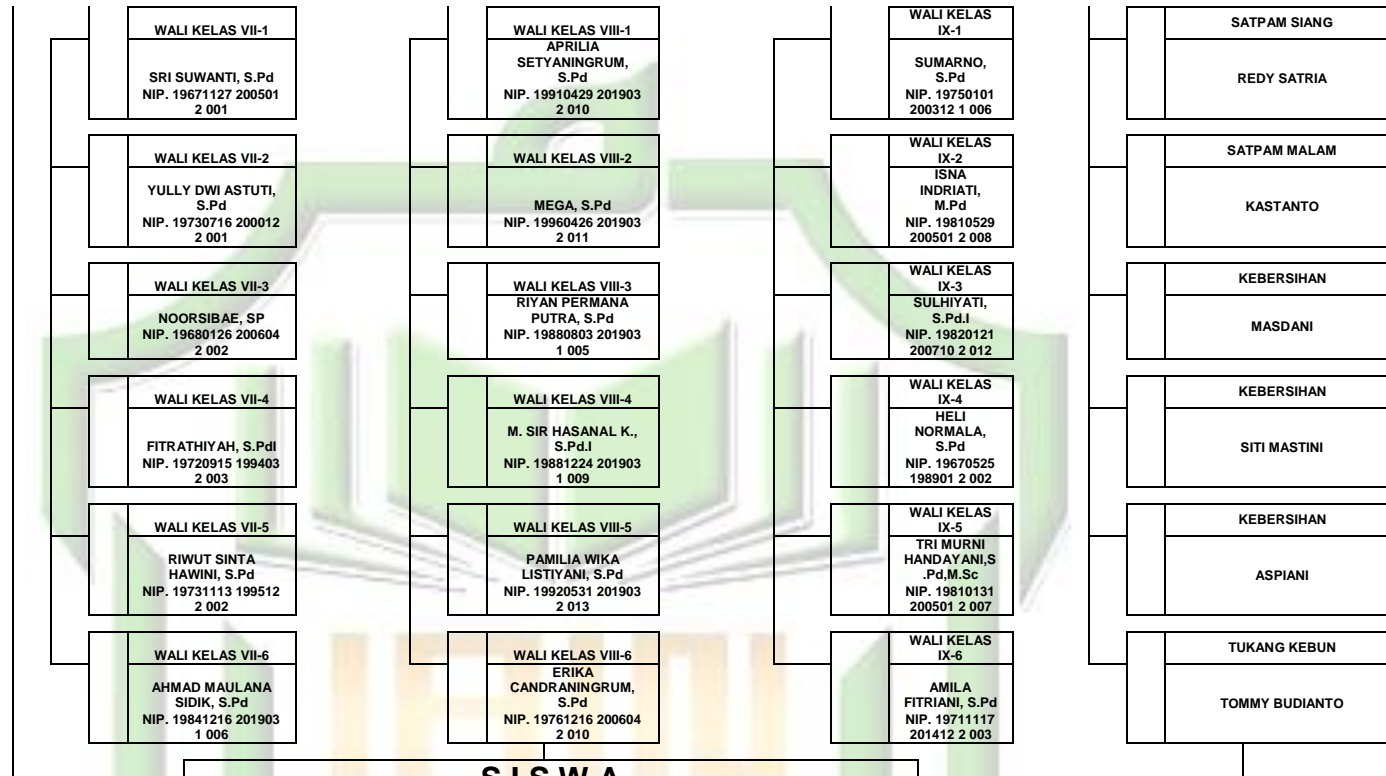
<sup>36</sup><https://mtsn1kotapalangkaraya.sch.id/sejarah-singkat/> di akses pada tanggal 26 Agustus 2021, Pukul 13:30 WIB.



**c. Struktur Organisasi MTsN 1 Palangka Raya**

**STRUKTUR ORGANISASI PEMBAGIAN TUGAS DAN MEKANISME KERJA MTSN 1 KOTA PALANGKA RAYA  
TAHUN PELAJARAN 2020/2021**





Sumber: Dokumentasi MTsN 1 Palangkaraya

### **3. Profil Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2**

#### **a. Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2**

Kehadiran Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dengan kondisi tersebut industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagai bank-bank di indonesia.

Bank Syariah Indonesia KC 2 mendirikan lembaga keuangannya tidak sepenuhnya menggunakan modal sendiri. PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk memegang saham sebanyak 497.804.386 lembar saham (99,9999998%) sedangkan sisanya dipegang oleh PT Mandiri Sekulitas sebesar 1 lembar saham (0,0000002%). Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai

(YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari

bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, 62 PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Kehadiran kantor cabang Bank Syariah Mandiri di kota Palangka Raya diresmikan pada tanggal 04 Mei 2010 ditandai dengan peresmian oleh Gubernur Kalimantan Tengah Agustin Teras Narang, sebagai Direktur Bank Syariah Mandiri adalah

Sugihato mengatakan kantor cabang tersebut merupakan yang ke-76 dari 431 outlet yang mereka miliki di seluruh Indonesia. Pihaknya ekspansi ke Kalimantan Tengah setelah melihat kemajuan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi yang cukup bagus di daerah itu. Pihaknya juga telah membuka cabang baru di daerah kabupaten Kalimantan Tengah seperti Sampit, Kapuas, Pangkalanbun, dan Muara Teweh. Hal ini sebagai bentuk keyakinan mereka terhadap prospek usaha dan mendekatkan pelayanan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri di seluruh Kalimantan Tengah yang menjangkau ke seluruh pelosok daerah.<sup>37</sup>

Hasil merger tiga bank BUMN syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi terbentuk pada Senin, 1 Februari 2021. Penggabungan tiga bank yang terdiri BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah tersebut tentunya berpengaruh terhadap pelayanan konsumen atau nasabah. Berbagai pertanyaan juga muncul dari publik, khususnya nasabah mengenai status seperti rekening, pinjaman hingga simpanan dana setelah merger tiga bank syariah tersebut.

Direktur Utama Bank Syariah Indonesia, Hery Gunardi, menjelaskan setiap nasabah beserta transaksinya dari entitas lama maka akan beralih ke BSI. Peralihan nasabah tersebut akan dilakukan secara bertahap hingga Oktober 2021. Dalam merger ini,

---

<sup>37</sup>Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri, Tahun 2016, <https://www.syariahamandiri.co.id/.../annual-report/AR-BSM-2016-Lap-Manajemen.pdf> di akses tgl 23 juni 2021.

BSI mempertahankan teknologi milik Bank Syariah Mandiri, sehingga nasabah bank tersebut secara otomatis sudah beralih.

“Setelah lakukan asesmen dari sisi teknologi, kami pilih teknologi BSM karena lebih maju dan nasabahnya lebih banyak 2 kali lipat dari lainnya. Pada saat legal merger, *officially* 3 bank ini entitinya jadi satu namun kami butuh waktu untuk penyatuan rekening. Sementara itu, otomatis nasabah BSM pada hari yang sama nasabahnya sudah berubah jadi nasabah BSI, karena teknologinya enggak perlu *diconvert* tugas kami integrasi 500 cabang lain jadi nasabah BSI itu kami *convert*. Ada jadwal Oktober selesai semua pemegang rekening di BRIS, BNIS, BSM,” jelas Hery dalam Webinar Prospek Perbankan Syariah Pasca-efektif Merger 3 Bank Syariah, yang diselenggarakan Ikatan Alumni Fakultas Hukum Indonesia (ILUNI FHUI), Rabu (10/2).

Dia menjelaskan nasabah BNIS dan BRIS juga sudah bisa secara mandiri untuk mendaftarkan akunnya di BSI melalui *mobile banking*. “Nanti, rekeningnya ada satu BSI bagi cabang yang belum dilakukan *roll out* atau konversi maka nasabah di dua *ex legacy* tadi bisa *voluntary* ubah rekening dengan cara *online on boarding*. Ada sistemnya dari *mobile banking* BSI kemudian *automatically* bisa berubah *at the end* (rekening baru) bisa dikirim atau ambil di cabang,” jelasnya. (Baca: Ini Nama Baru Hasil Merger Tiga Bank Syariah BUMN).

Selain rekening, setiap transaksi dan ikatan perjanjian antara nasabah dengan entitas lama juga beralih ke BSI tanpa biaya tambahan. “Begitu tanggal 1 Februari lalu secara resmi maka hubungan ikatan tadi antara nasabah dengan bank jadi BSI. Pengalihan otomatis tidak ada biaya tambahan. Secara formal entity yang dulu jadi entity BSI. Jadi yang dulu punya pinjaman atau hubungan dengan bank tadi ex legacy jadi dengan BSI,” tambah Hery.

Sebagai informasi, BSI akan melakukan kegiatan usaha di 1.200 lebih kantor cabang dan unit eksisting yang sebelumnya dimiliki BRI syariah, Bank Syariah Mandiri, serta BNI Syariah. Total aset BSI mencapai Rp214,6 triliun dengan modal inti lebih dari Rp20,4 triliun. Jumlah tersebut menempatkan Bank Hasil Penggabungan dalam daftar 10 besar bank terbesar di Indonesia dari sisi aset, dan TOP 10 bank syariah terbesar di dunia dari sisi kapitalisasi pasar. Di segmen ritel, BSI akan memiliki ragam solusi keuangan dalam ekosistem Islami seperti terkait keperluan ibadah haji dan umrah, ZISWAF, pendidikan, kesehatan, remitansi internasional, dan layanan dan solusi keuangan lainnya yang berlandaskan prinsip Syariah yang didukung oleh kualitas digital banking.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup><https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60239443b8cc5/begini-prosedur-peralihan-nasabah-usai-merger-3-bank-syariah/> di akses pada tanggal 6 Agustus 2021, Pukul 12:42 WIB.



**b. Visi dan Misi pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya****2**

## 1) Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modren”

Bank Syariah Terdepan : Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri Perbankan Syariah di Indonesia pada segmen *Customer, Micro SME, Commercial, dan Corporate.*

Bank Syariah Modren : Menjadi Bank Syariah dengan sitem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

## 2) Misi

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industr yang berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan menejemen telenta dan lingkunagn kerja yang sehat.

- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>39</sup>

### c. Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2

Produk Bank Syariah merupakan produk-produk yang berlandaskan Prinsip Ekonomi Islam. Dalam Prinsip Ekonomi Syariah tidak diperbolehkan menggunakan sistem riba serta menanamkan modal pada badan usaha yang mendapatkan keuntungan dari komoditas haram.

#### 1) Al-Wadi'ah

Pada dasarnya titipan atau simpanan Al-Wadi'ah memiliki kesamaan dengan tabungan atau deposito pada umumnya. Perbedaan Al-Wadi'ah merupakan titipan murni di mana keutuhan harta titipan wajib dijaga sehingga tidak memperbolehkan dana titipan tersebut dimanfaatkan oleh pihak yang dititipi.

#### 2) Mudharabah

Berbeda dengan Al-Wadi'a, Mudharabah merupakan dana titipan atau simpanan yang dapat dikelola oleh pihak yang mendapat titipan. Meski dapat dikelola, resiko yang terjadi atas pengelolaan uang yang dititipkan berdasarkan mudharabah tidak boleh dibebankan kepada pemilik uang, melainkan menjadi tanggung jawab pihak yang mendapat titipan.

---

<sup>39</sup><http://www.syariahmandiri.co.id> di akses pada tanggal 23 Juni 2021, Pukul 10:18 WIB.

Sedangkan keuntungan yang diperoleh dari hasil pengelolaan boleh dibagi menurut nisbah yang sudah disepakati. Simpanan Mudharabah Muqayyadah. Pada Mudharabah Muqayyadah, pemilik dana dapat menetapkan dana yang titipan untuk dipergunakan pada bisnis tersebut.

### 3) Al-Mudharabah

Selain dipakai sebagai prinsip dalam titipan atau simpanan dana, Mudharabah juga dipakai dalam perjanjian antara pemilik dana (investor) dan pelaksana usaha (pengusaha) dengan bank sebagai perantaranya. Dalam perjanjian ini, investor dan pengusaha dapat melakukan perjanjian ketentuan jenis kegiatan usaha, pelaksanaan dan bagi hasil, sedangkan bank sebagai pihak yang telah mempertemukan dan memfasilitasi perjanjian mendapat komisi.

### 4) Al-Musyarakah

Pada prinsipnya, Al-Musyarakah hampir menyerupai campuran antara Reksa Dana dan perusahaan berjenis *Commanditaire Vennootschap* (CV). Al-Musyarakah merupakan produk syariah yang memfasilitasi kerjasama dua orang tau lebih yang bertujuan untuk meningkatkan aset bersama dengan mengembangkan berbagai aset bersama dengan mengembangkan berbagai aset bersama yang telah

dimiliki baik dalam bentuk dana, kemampuan dan sebagainya. Keuntungan atau nisbah yang didapat kemudian harus dibagi menurut perjanjian yang telah disepakati.

5) Al-Muzara'ah

Al-Muzara'ah pada dasarnya adalah perjanjian antara pemilik tanah dan pekerja ladang untuk menanami tanahnya, kemudian mendapat upah atas pekerjaannya. Dalam Perbankan Syariah, Al-Muzara'ah merupakan alternatif pinjaman modal untuk keperluan meningkatkan produksi kepada petani. Petani yang telah mendapat pinjaman modal kemudian akan mengembalikan modal kemudian akan mengembalikan modal dengan prinsip bagi hasil yang hampir menyerupai Al-Muzara'ah. Saat ini, produk Al-Muzara'ah tidak hanya dapat dinikmati oleh petani, namun juga peternak dan pengusaha tambak pun dapat meminjam modal dengan Al-Muzara'ah.

6) Al-Musaqah

Sama seperti Al-Muzara'ah, Al-Musaqah juga merupakan produk syariah yang pada dasarnya diperuntukkan khususnya bagi para petani. Perbedaannya, Al-Musaqah merupakan perjanjian yang lebih mengikat antar pemilik modal dan pemberi modal. Al-Musaqah pada prinsipnya hampir sama dengan Al-Musyarakah yang dilakukan di sektor pertanian.

Pada Al-Musaqah, penggarap lahan hanya memiliki tanggung jawab untuk penyiram dan memelihara.

7) Bai'Al-Murabahah

Ba'Al-Musaqah pada dasarnya merupakan sebuah produk pengkreditan berbaris Syariah. Dalam Ba'Al-Musaqah, bank membeli barang yang ditentukan atau ditentukan oleh pembeli, kemudian menjualnya dengan keuntungan tertentu yang telah disepakati. Pembeli dapat membayar secara keseluruhan. Ba'Al-Musaqah pada dasarnya merupakan sebuah produk pengkreditan berbasis Syariah. Dalam Ba'Al-Musaqah, bank membeli barang yang ditentukan atau dipesan oleh pembeli, kemudian menjualnya dengan keuntungan tertentu yang telah disepakati. Pembeli dapat membayar secara keseluruhan atau kredit.

8) Ba'As-Salam

Ba'As-Salam merupakan kebalikan dari Bai'Al-Murabaha, dimana bank membeli sejumlah uang untuk membeli sutau produk misalnya hasil pertanian) yang dimaksudkan untuk membantu petani dalam penjualan produknya sehingga petani segera mendapat modal untuk melanjutkan usahanya. Pada Ba'As-Salam, pembayaran harus dilakukan di muka oleh pihak bank. Pihak bank berperan sebagai perantara antara pembeli dan penjual. Pada aplikasinya,

Ba'As-Salam dapat pula dilakukan pada berbagai barang produksi yang lain.

9) Bai'Al-Istishna

Bai'Al-Istishna merupakan prinsip yang hampir menyerupai Ba'As-Salam. Perbedaannya yaitu pada Bai'Al-Istishna bank membuat perjanjian secara terpisah antara penjual dan pembeli.

10) Al-Ijarah Al Muntahia Bit-Tamlik

Istilah ini berasal dari bahasa Arab Al-Ijarah yang berarti imbalan atas sesuatu dan At-Tamlik yang berarti menjadikan seseorang memiliki sesuatu. Pada Al-Ijarah Al Muntahia Bit-Tamlik, nasabah dapat menyewa suatu barang atau jasa (contohnya rumah), yang kemudian di akhir perjanjian sewa, rumah tersebut berpindah hak milik dari bank ke nasabah.

11) Al-Wakalah

Al-Wakalah merupakan perwakilan kegiatan pengelolaan keuangan seperti pembukuan, transfer, pembelian dan sebagainya yang diberikan pemilik uang kepada bank. Pihak bank kemudian berhak untuk mendapat komisi dari Al-Wakalah ini.

12) Al-Kafalah

Al-Kafalah pada prinsipnya merupakan perjaminan pemenuhan tanggung jawab oleh pihak bank yang menjadi

prantara antara dua orang yang berkewajiban dan yang berhak menerima tanggung jawab tersebut. Contohnya produk-produk Al-Kafalah di antaranya seperti *Letter of Credit* untuk kegiatan impor dan Ansuransi Syariah

#### 13) Al-Hawalah

Al-Hawalah pada dasarnya memiliki kesamaan dengan penjualan surat hutang. Pada Al-Hawalah, baik kreditur ataupun debitur harus mencapai kesepakatan atas penjualan surat hutang tersebut.

#### 14) Ar-Rahn

Ar-Rahn merupakan produk gadai dengan prinsip-prinsip Syariah. Perbedaan Ar-Rahn dengan gadai konvensional terletak pada tidak adanya riba. Meski begitu, pada Ar-Rahn nasabah wajib untuk membayar jasa simpan Rp 90 per Rp 10.000 dari pinjaman untuk setiap sepuluh hari masa gadai beserta biaya administrasi sesuai kesepakatan. Selain itu, jangka waktu maksimal dari pinjaman adalah empat bulan, jika setelah empat bulan tidak mampu membayar, maka barang yang digadaikan akan dijual.

#### 15) Al-Qard

Al-Qard merupakan jasa perbankan syariah yang berupa pinjaman uang ataupun barang.

Persyaratan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 membuka rekening Tabungan Bank Syariah Mandiri KC Palangka Raya 2 memuat beberapa ketentuan dan syarat bagi orang yang akan membuka rekening yaitu:

- a) Minimum setoran awal sebesar Rp80 ribu.
- b) Minimum setoran berikutnya, yaitu Rp10 ribu.
- c) Saldo minimum sebesar Rp50 ribu.
- d) Biaya administrasi Rp10 ribu.
- e) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan BSM.
- f) Melampirkan identitas diri (KTP/SIM/Paspor).<sup>40</sup>

Namun para Guru MTsN 1 Palangka Raya hanya memakai produk Wadiah dari Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. di karenakan pihak bank dan guru sudah bekerjasama karena gaji para guru masuk ke rekening Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya 2. jika para guru tidak memakai rekening itu maka gaji para guru tidak bisa diambil oleh karena itu para guru harus memakai rekening Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya 2.

#### **4. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan rangkaian kerja yang sudah disempurnakan secara cermat, melalui research berulang-ulang, baik berupa data-data yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut, maupun melakukan perbandingan dengan perusahaan atau

---


<sup>40</sup><https://lifepal.co.id/media/tabungan-bank-syariah-indonesia/> di akses pada tanggal 20 Agustus 2021, Pukul 16:10 WIB.



bank lain. Tujuan dari pembuatan standar operasional prosedur ialah supaya *customer service* dapat bekerja secara efektif dan efisien, karena telah dimudahkan dengannya.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dimengerti dan dipahami oleh *Customer Service Officer* secara umum yang menunjang tercapainya kepuasan pelanggan atau nasabah, antara lain sebagai berikut:

a. Pakaian dan Penampilan Rapi dan Bersih



*Customer Service Officer* harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik pakaian yang dikenakan harus memberikan yang benar-benar memikat konsumen atau nasabah. Warna seragam atau busana yang dipakai tidak menyolok atau tidak berkesan terlalu terbuka ataupun terlalu mini, bisa distandarkan batasan untuk wanita rok yang digunakan sebatas lutut dan tidak diperkenankan di atas lutut. Apabila pria maka petugas juga mengenakan warna kemeja yang soft atau lembut dan hindari kemeja berwarna-warni sebaiknya warna-warna kantor (*office look*).

b. Percaya Diri, Bersikap Akrab, Ramah dan Penuh Senyum (*Smiling Face*)

Dalam melayani nasabah, seorang *Customer Service Officer* tidak boleh ragu-ragu, apalagi yang namanya tidak menguasai produk, sehingga ketika nasabah bertanya maka

jawabannya ngambang, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer Service* juga harus bersikap akrab, ramah dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat. Tetapi yang harus diperhatikan juga tidak berkesan want toknow banget atau sebaliknya SKSD, sok kenal sok dekat, sewajar-wajarnya sajadan tidak berlebih-lebihan.

- c. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan atau nasabah

pada saat nasabah datang *Customer Service Officer* harus menyapa terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab. Apabila petugas telah beberapa kali bertemu dan melayani nasabah yang datang untuk bertransaksi maka memang akan sangat baik apabila kita menyebutkan namanya, tapi kalau tidak yakin ingat namanya sebaiknya tidak usah disebutkan saja dari pada salah menyebutkan nama nasabah.

- d. Tenang, Sopan, Sabar dan Hormat dalam Mendengarkan Setiap Pembicaraan Pada Saat Melayani Nasabah

*Customer Service* harus dengan keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah. Apalagi kalau yang datang itu nasabah yang complain, maka jangan sekali-

kali petugas melayani sambil laludan tidak menghargai ketika nasabah menyampaikan keluhannya, pantang bagi petugas *Customer Service* mengabaikan nasabah yang sedang menyampaikannya atau bahkan harapan terhadap bank dimana ia mempercayakannya untuk disimpan. Sekalipun memang adajuga nasabah yang terkesan terlalu banyak maunya, selama itu tidak menyimpang dari aturan dan bisaditerima, maka sikap seorang petugas customer service tetap harus ramah, sekalipun ia harus menerima omelan atau bahkan ancaman sekalipun. Itulah fungsi seorang frontliners, harus bisa menguasai situasi bahkan yang terburuk sekalipun.

e. Mendengarkan Setiap Pembicaraan dan Menerima Keluhan dengan Baik


*Customer Service* harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik dengan begitu, nasabah akan merasakan dihargai dengan baik seperti apa yang sudah saya sampaikan diatas, petugas customer service harus bisa memposisikan diri, seandainya nasabah yang mengalami hal yg tidak nyaman itu adalah dirinya, itu sangatlah penting, suatu rasa empathy.

f. Berbicara Jelas dengan Bahasa yang Baik dan Benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan bahasa indonesia, suara yang digunakan juga

harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah. Mungkin saja untuk bank-bank daerah (BPD) seringkali untuk memikat hati nasabahnya maka petugas akan merasa lebih dekat dengan nasabah apabila ia menggunakan bahasa daerah setempat, sekalipun itu bukan suatu yang sesuai dengan standar operasional prosedur bagi sebuah Bank. Inipantang juga apabila seorang petugas berbicara sambil mengunyah permen atau sambil makan biskuit.

g. Antusias dalam Melayani dan Tunjukkan Kemampuan




Seorang *Customer Service* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu. Hal ini penting sekali, informasi yang seragam antara produk-produk yang ada dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang petugas customer service. Bahkan yang lebih lagi harus dimiliki adalah kepandaian menggali kebutuhan nasabah dan menawarkan produk-produk yang menarik bahkan mampu memberikan masukan kepada nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan (fungsi *cross selling*).

h. Jangan Menyela atau Memotong Pembicaraan

Keragaman nasabah yang dilayani, harus membuat seorang petugas customer service menjadi pandai dan cekatan dalam

melayani nasabah, dan ketikasaat nasabah sedang berbicara jangan sekali kali menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah ibaratnya nasabah selalu yang harus lebih didengarkan pendapatnya. Dan belajarlah melapangkan hati dan menerima kondisi-kondisi yang ada.

i. Mampu Meyakinkan Pelanggan atau Nasabah serta Memberikan Kepuasan



Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyelesaikan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Customer Service juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan. Maksudnya adalah pentingnya bagi seorang pelayanan yang diberikan maksudnya adalah pentingnya bagi seorang petugas *Customer Service* meyakinkan bahwa tabungan nasabah terjamin dan produk yang diambil adalah produk yang menguntungkan, sebab kalau ditanyakan maka keinginan nasabah adalah uang yang ditabungnya logikanya itu akan bertambah terus dengan adanya bunga bank yang ditawarkan dengan beraneka persaingan yang menarik dan bukan sebaliknya malah berkurang.

j. Apabila Tidak Bisa Menangani Permasalahan yang Ada, Mintalah Bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup diselesaikan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti permasalahan tersebut atau seringkali juga permasalahan yang ada diluarwewenang dari *Customer Service*. Dalam hal ini yang levelnya diatas *customer service officer*, bisa juga minta bantuan kepada *Duty Manager* yang saat itu sedang bertugas atau atasan yang bertanggung jawab. Dan apabila dibutuhkan waktu untuk menyelesaikannya, maka beritahukan juga berapa lama kira-kira nasabah harus menunggu, kalau seandainya tidak dapat memastikan waktu untuk menyelesaikan karena mungkin berhubungan dengan divisi yang lain, maka mintalah nomor telepon nasabah yang bisa dihubungi, dan katakan apabila telah ada penyelesaiannya maka nasabah akan secepatnya dihubungi kembali.

Hal-hal ini sepertinya sangat sederhana dan seringkali berulang-ulang kita pelajari tetapi, dasar-dasar yang sangat sederhana ini, sangatlah bermanfaat untuk tercapainya suatu pelayanan yang maksimal.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>Customer Service Standard Operating Procedures, diakses melalui website:[http://www.ehow.com/facts\\_5243634\\_customer-service-standard-operating-procedures](http://www.ehow.com/facts_5243634_customer-service-standard-operating-procedures), di akses pada tanggal 26 Agustus 2021.

## B. Penyajian Data

Peneliti ingin memaparkan hasil penelitian ini, terlebih dahulu peneliti memaparkan tahapan penelitian yang telah dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) ke Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kementerian Agama Kota Palangaka Raya. Kemudian setelah mendapat surat tembusan tersebut selanjutnya disampaikan peneliti terjun lapangan melakukan penelitian. Peneliti menemui petugas TU dan di antar ke kepala sekolah MTsN 1 Palangka Raya, Jl. AIS Nasution No.3, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, memulai wawancara.

### 1. **Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2**

Pada rumusan masalah pertama peneliti mengambil subjek 5 (lima) orang Guru. Kriteria yang peneliti gunakan untuk subjek ini adalah seorang Perempuan, Guru MTsN 1 Palangka Raya, Berusia minimal 31 tahun dan sudah PNS minimal 5 Tahun. Adapun teknik yang digunakan dalam rumusan masalah kedua ini adalah menggunakan *Purposive sampling*, Lebih jelasnya, berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diantaranya sebagai berikut:

#### a. Subjek 1

Nama : Erika

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 43 Tahun

PNS : 5 Tahun

Hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Erika yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal? Berikut jawabannya. “Ibu merasa jika di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan kemudahan kepada nasabah dalam proses pembukuan awal saat kami membuatnya”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 terjamin keamanannya? Berikut jawabannya. “Iya terjaminin keamanannya saat kita membuka tabungan impian di BSM kalo menurut ibuk *sih*”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “Iya produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan kebutuhan nasabah”.



Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan yang ditawarkan? Berikut jawabannya. “Iya saya merasa keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan yang ditawarkan”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu suka dengan produk yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “Iya saya suka dengan produk yang diberikan oleh pihak Bank BSM *tu*”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa puas dengan keseluruhan produk perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “*kalo* kata ibu *ni* puas *ja* dengan keseluruhan produk perbankan yang ada di Bank BSM *tu*”.<sup>42</sup>

b. Subjek 2

Nama : Amila Fitri

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 48 Tahun

PNS : 5 Tahun

---

<sup>42</sup>Wawancara dengan Ibu Erika tanggal 27 juli 2021

Hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Amila Fitriami yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal? Berikut jawabannya.

Kalo ibu *ni* merasa produk tabungan impian yang di Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan kepada kami saat membuka di awal jadi kami *ni tahu* mudah *jua* saat kami menguakannya.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 terjamin keamanannya? Berikut jawabannya. “*Iih* terjaminin keamanannya, kalo menurut ibu soalnya saat kami membuka tabungan impian di BSM tu baahannya pelayanannya baik”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “*Iya* produk tabungan impian di BSM *ni kalo* kata ibuk *nisudah* sesuai dengan kebutuhan nasabah *pang*”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan yang ditawarkan? Berikut

jawabannya. “*Iih* menurut ibuk sudah ibu merasa keunggulan produk tabungan impian BSM sesuai dengan yang ditawarkan buhan Bank”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu suka dengan produk yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “Iya ibu suka dengan produk yang diberikan oleh *buhannya* Bank Palangka Raya *buhannya* ramah-marah *jua* pegawainya”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa puas dengan keseluruhan produk perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “*Iih* suka ibu *tu* merasa puas dengan keseluruhan produk perbankan yang di tawarkan oleh *buhannya* bank BSM”.<sup>43</sup>

c. Subjek 3

Nama : Kartiah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 43 Tahun  
PNS : 5 Tahun

Hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Kartiah yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

---

<sup>43</sup>Wawancara dengan Ibu Ami Fitriami tanggal 27 juli 2021

Peneliti menanyakan apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal?Berikut jawabannya.

Iya mudah soalnya *kan buhan* Bank yang dulu *tu* kesekolahan jadi menurut ibu produk tabungan impian yang ada di Bank BSM memberikan kemudahan saat membuka di awal *soalnya* ibu merasakannya sendiri *kalo* jadi ibu *bepadah* kaya itu.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 terjamin keamanannya?Berikut jawabannya. “*Kaloknya* menurut ibu *ni* terjaminin ja pang keamanannya saat kita membuka tabungan impian di Bank BSM *ni*”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya. “*Iih* sesuai ja produk tabungan impian di Bank ni sesuai dengan kebutuhan nasabah”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan yang ditawarkan?Berikut jawabannya. “ Kalo menurut ibu sendiri *ni* merasakan keunggulan produk tabungan impian Bank BSM sesuai *ja* sudah dengan yang ditawarkan dengan *buhan* Bank”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu suka dengan produk yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “Iya ibu suka dengan produk yang diberikan oleh Bank”.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa puas dengan keseluruhan produk perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “*Iih suka ja dan merasa puas dengan keseluruhan produk yang diberikan perbankan*”.<sup>44</sup>

d. Subjek 4

Nama : Ida Hayani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 51 Tahun

PNS : 5 Tahun

Hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Ida Hayani yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal? Berikut jawabannya.”*Kalo dari ibu ni produk tabungan*

---

<sup>44</sup>Wawancara dengan Ibu Kartiah tanggal 27 juli 2021

impian yang di Bank BSM ini memberikan kemudahan ibu saat proses pembukaan di awal *tu*".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 terjamin keamanannya?Berikut jawabannya.

Iya terjaminin keamanannya saat kita membuka tabungan impian di Bank *soalnya kan itu kan buhannya* harus benar-benar *soalnya* kalonya misalnya hilang *buhannya* yang mengganti uang nasabah nya kalo *nah ya* itu jadi *kaloknya* menurut ibu aman *ja pang*".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya."Iya sesuai aja kalo selama ini ibu makek *ni* aman juga *sih*".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan yang ditawarkan?Berikut jawabannya. "Menurut ibu *ni* sebenarnya merasakan *ja* keunggulannya yang sudah di tawarkan Bank".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu suka dengan produk yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?Berikut jawabannya. "Ibu *ni* suka *ja* sama produknya BSM *kayaknya* bagus *ja* produk-produk BSM *ni*".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa puas dengan keseluruhan produk perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya.

Kalo ibu *ni* kurang puas *pang* apalagi *dengan* layanan di CS *tu* karena ada CS orangnya pamarah CS memarahi nasabah padahal nasabah itu *kan* adalah raja harusnya di layani dengan baik dan sopan, bukannya marah di marahi harusnya CS nya harus lebih sabar lagi sama nasabah *walaupun omongannya* tidak kasar tapi kurang baik melayani nasabah tapi itu CS yang dulu *pang* saya enggak suka yang kaya gitu kalo CS yang sekarang *tu* ramah *ja*.<sup>45</sup>

e. Subjek 5

Nama : Sulhiyati

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 35 Tahun

PNS : 5 Tahun

Hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Sulhiyati yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal? Berikut jawabannya. “Iya saya merasa produk tabungan impian yang di Bank memberikan kemudahan kepada kami saat membuka di awal”.

---

<sup>45</sup>Wawancara dengan Ibu Ida Hayati tanggal 27 juli 2021

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 terjamin keamanannya? Berikut jawabannya. "Kalo kata ibu sendiri mesara terjaminnya *ja pang* keamanannya *soalnya kan* di Bank *tu* di jaga dengan Bank beda kalo di simpan dirumah iya *kalo*".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa produk tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. "Iya sesuai sama kebutuhan nasabah".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan yang ditawarkan? Berikut jawabannya.

Menurut ibuk keunggulan produk tabungan impian Bank BSM sudah sesuai dengan yang ditawarkan *soalnya buhannya dulu kan ke sekolahan buhan Bank maksudnya* bukan kami yang ke Bank.

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu suka dengan produk yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. "Iya ibu suka *ja* sama produk yang diberikan Bank ke nasabah".

Kemudian peneliti menanyakan lagi apakah Ibu merasa puas dengan keseluruhan produk perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. "Selama ibuk



makai ATM BSM *ni* merasa puas *ja sih* sama produk yang sudah di berikan sama Bank BSM ini”.<sup>46</sup>

## **2. Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2**

Pada rumusan masalah kedua peneliti mengambil subjek 5 (lima) orang pegawai. Kriteria yang peneliti gunakan untuk subjek ini adalah seorang Perempuan, Guru MTsN 1 Palangka Raya, Berusia minimal 31 tahun dan sudah PNS 5 Tahun. Adapun teknik yang digunakan dalam rumusan masalah kedua ini adalah menggunakan *random sampling*, yakni peneliti menentukan sendiri sampelnya secara acak. Lebih jelasnya, berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diantaranya sebagai berikut:

### a. Subjek 1

Nama : Erika

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 43 Tahun

PNS : 5 Tahun

Hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Erika yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

---

<sup>46</sup>Wawancara dengan Ibu Hiyati tanggal 27 juli 2021

Peneliti menanyakan Apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat handal dalam melayani kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya.

Selama ibu memakai BSM *ni* pegawannya baik saat melayani nasabah *buhannya* biasanya menanyakan apakah masih ada lagi yang ingin ditanyakan apa masih bingung pokoknya sampai kita paham.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 selalu cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya. “Iya mereka tanggap dalam melayani kami sebagai nasabah mereka cepat juga saat kita ada masalah *buhannya* langsung mengerjakan masalah kita alami saat itu”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 peduli terhadap kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya. “Iya mereka peduli dalam kebutuhan nasabahnya cepat tanggap”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 bertanggung jawab atas keamanan dana tabungan yang disimpan di Bank Syariah Indoneia KC Palangka Rata 2?Berikut jawabannya.

Iya aman *buhan* Bank dalam keamanan dana kami ini kaya misal kita pakai SMS Banking *kalo* menurut ibu di BSM *ni* SMS Banknya lebih aman di bandingkan dengan yang lain *tu*.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa lokasi Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2

sangat strategis?Berikut jawabannya. “Kata ibu lokasi kantor Bank BSM Strategis *aja sih*”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?Berikut jawabannya. “Kalo ibu puas aja sama layanan Bank BSM *tu* enggak ada masalah *sih* selama ini selama ibu memaki BSM *ni*”.<sup>47</sup>

b. Subjek 2

Nama : Amila Fitriami

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 48Tahun

PNS : 5 Tahun

Peneliti menanyakan Apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat handal dalam melayani kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya.

Kalo selama ibuk makai Bank BSM pegawainya baik dalam melayani nasabah handal juga saat melayani nasahnya enggak ada masalah kalo selama ibu makai nya enggak atau kalau yang lainnya *lah*.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 selalu cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya.

---

<sup>47</sup>Wawancara dengan Ibu Erika tanggal 27 juli 2021

Iya tanggap dalam melayani kami sebagai nasabah mereka saat kami memerlukan bantuan *buhannya* juga selalu di kerjakan kalo ada masalah dengan nabahnya selalu *merespon ja*.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 peduli terhadap kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “Kalo knya menurut ibu *ni* pedului *ja* pang Bank *ni* ke nasabahnya”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 bertanggung jawab atas keamanan dana tabungan yang disimpan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya.

Ibu merasa aman buhan Bank dalam keamanan dana kami ini mereka pasti akan memberikan yang baik untuk nasabnya apa lagi dalam keamanan dana kita *ni* iya kalo enggak mungkin enggak Bank *tu* pasti akan memeberikan yang terbaik untuk nasahnya.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa lokasi Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat strategis? Berikut jawabannya. “Kalo kata ibu sendiri *ni* Strategis aja lokasi Bank BSM *ni*”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “Puas atau tidak, ibu puas *ja* sama layanan yang sudah di berikan sama Bank”.<sup>48</sup>

c. Subjek 3

Nama : Kartiah

---

<sup>48</sup>Wawancara dengan Ibu Amila Fitriami tanggal 27 juli 2021

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 43 Tahun

PNS : 5 Tahun

Peneliti menanyakan Apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat handal dalam melayani kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya.

Kata ibu sendiri *sih* handal Bank *ni* handak dalam melayani nasabah pasti buhannya memberikan yang semaksimal mungkin soalnya *kan* itu menjadi penilaian Bank dari nasabah *kan*.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 selalu cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya.

Iya mereka tanggap dalam melayani nasabah sebagai nasabah mereka juga pasti suka jika *buan* Bank meperlakukan nasahnya dengan baik mereka akan menilai kalo Banknya ni sudah bagus dalam melayani nasabahnya iya *kalo*.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 peduli terhadap kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “Iya mereka peduli sama nasahnya dan harus peduli sama nasahnya”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 bertanggung jawab atas keamanan dana tabungan yang disimpan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Rata 2? Berikut jawabannya.

Kalo kata ibu Bank BSM bertanggung jawab sama keamanan dana tabungan nasabahnya soalnya itu kan ferifasi nasabah *kan* enggak mungkin meka mau memberikan sama orang sembarangan data-data nasabahnya.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa lokasi Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat strategis?Berikut jawabannya.

Iya lokasi kantor Bank BSM sudah Strategis kita bisa naik angkot *kan* sekarang banyak angkot kalo mau ke Bank tinggal naik angkot dekat *ja* cuman di *situ ja kalo* Bank nya dekat *ja* itu naik angkot bisa kok.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2?Berikut jawabannya. “Iya ibuk puas dengan pelayanan yang di berikan pada pihak Bank”.<sup>49</sup>

d. Subjek 4

Nama : Ida Hayani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 51 Tahun

PNS : 5 Tahun

Peneliti menanyakan apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat handal dalam melayani kebutuhan nasabah?Berikut jawabannya. “Kalo menurut ibu iya mereka cukup handal dalam melayani nasabahnya”.

---

<sup>49</sup>Wawancara dengan Ibu Kartiah tanggal 27 juli 2021

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 selalu cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya.

Kata ibu *sih* Iya mereka cepat tanggap kalo kita ada masalah pelayanannya cepat tanggap kepada nasabah mereka kalo enggak cepat tanggap pasti banyak yang pindah dari mereka *kan* nasabahnya.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 peduli terhadap kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “Iya peduli dalam kebutuhan nasabah *kok*”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 bertanggung jawab atas keamanan dana tabungan yang disimpan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya.

Kalo *setahu* ibu *sih* aman *aja* orang Bank dalam keamanan dana kami ini soalnya data nasabah ini *kan* Cuma nasabah dan Bank aja *kan* yang tau tentang identitas dan segala tabungan kita kaya gimana-gimananya *tu* kada mungkin Bank meyebarkan ke orang-orang.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa lokasi Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat strategis? Berikut jawabannya. “Iya lokasinya strategis cuma di situ aja dekat *kan* dari sini”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya.

Kalo ibu ni enggak suka sama CS ya soalnya CS nya kasar enggak sopan sama nasabah marah-marah padahal kan kita sebagai nasabah harus dilayani dengan ramah karna nasabah adalah raja di layani dengan baik dan ramah bukannya di marahin kaya gitu tapi kalo itu kan CS yang dulu sih kalo yang sekarang ni baik udah suka ibu sama CS sekarang yang baru ni baik enggak kaya CS dulu enggak sopan sama nasabahnya.<sup>50</sup>

e. Subjek 5

Nama : Sulhiyati

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 35 Tahun

PNS : 5 Tahun

Peneliti menanyakan Apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat handal dalam melayani kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “Setau ibu pihak Bank handal dalam melayani nasabah *sih*”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 selalu cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “Iya mereka tanggap dalam melayani kami sebagai nasabah mereka mereka cekatan juga saat nabah ada masalah”.

---

<sup>50</sup>Wawancara dengan Ibu Ida Hayati tanggal 27 juli 2021



Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 peduli terhadap kebutuhan nasabah? Berikut jawabannya. “Iya peduli menurut ibu Bank peduli sama kebutuhan nasabahnya”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 bertanggung jawab atas keamanan dana tabungan yang disimpan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya.

Iya Bank bertanggung jawab dan juga aman dalam keamanan dana kami selama ini enggak ada masalah saat kami di Bank yang *ni* aman-aman ja pasti Bank *jua tu* menjaga data kita.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa bahwa lokasi Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sangat strategis? Berikut jawabannya. “Kata ibu iya Strategis *kok* lokasi Banknya itu”.

Pertanyaan peneliti berikutnya ialah apakah ibu merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2? Berikut jawabannya. “Ibu puas dengan pelayanan yang di berikan pada Bank selama ibu di Bank itu enggak ada masalah yang aneh-aneh aman-aman *ja*”.<sup>51</sup>

Berdasarkan dari wawancara dengan kelima Guru MTsN 1 Palangka Raya di atas dapat diketahui bahwa Persepsi Guru yang telah memakai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 adalah

---

<sup>51</sup>Wawancara dengan Ibu Hidayati tanggal 27 juli 2021

baik karena dapat membantu para Guru sehingga gaji para Guru bisa masuk serta dari pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 kepada nasabah. Kelima subjek tersebut mereka ada yang nyaman dan ada yang tidak nyaman dalam pelayanan CS yang dulu. Mereka suka dengan produk dan layanan yang diberikan. Selain itu kelima subjek tersebut juga tidak keberatan dengan lokasi Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 menurut mereka itu sudah strategis.

### **C. Analisis Data**

Pada sub pembahasan ini, berisi tentang pembahasan dan analisis data kesimpulan dari penelitian yang berjudul Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 Palangka Raya. Adapun untuk pembagian pada pembahasan sub bab ini terbagi menjadi 2 (dua) kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu pertama, Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Kedua, Bagaimana Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

#### **1. Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2**

Persepsi diartikan sebagai proses pengamatan seseorang terhadap segala sesuatu di lingkungannya dengan menggunakan indera yang dimilikinya, sehingga menjadi sadar terhadap segala

sesuatu yang ada di Lingkungan tersebut. Persepsi memiliki pengertian berupa proses penginderaan dan penafsiran rangsangan suatu objek atau peristiwa yang diinformasikan sehingga seseorang dapat memandang, mengartikan dan menginterpretasikan rangsangan yang diterima sesuai dengan keadaan dirinya dan lingkungan di mana berada sehingga ia dapat menentukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang diperoleh peneliti akan menguraikan persepsi ke lima (5) nasabah Guru MTsN 1 Palangka Raya yang dijadikan subjek penelitian mengenai Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 adalah sebagai berikut:

Pertama, Ibu Erika yang dirasakan saat memakai produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 merasa bahwa produk yang telah di berikan oleh bank sudah cukup baik dan sudah merasa senang dengan produk-produk bank walaupun para guru MTsN 1 Palangka Raya hanya menggunakan tabungan Wadiah di karenakan pada guru diwajibkan untuk memakainya di karena gaji para guru masuk ke Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Menurut beliau produknya memberikan kemudahan kepada nasabah dalam proses pembukaan awal.

Kedua, Ibu Amila Fitri yang dirasakan saat memakai produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. terjamin keamanan saat membuka tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka

Raya 2. Beliau juga merasa keunggulan produk tabungan impian, menyukai produk yang di tawarkan oleh pihak bank.

Ketiga, Ibu Kartiah yang dirasakan saat memakai produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Merasakan keunggulan produk tabungan impian Bank Syariah KC Palangka Raya 2 sesuai dengan apa yang sudah di tawarkan oleh pihak bank. Beliau juga berkata jika lokasi banknya juga setrategis untuk nasabah karena nasabah saat ingin ke bank bisa naik kendaraan seperti angkot dan menurut beliau hanya dekat dan sudah cukup setrategis.

Keempat, Ibu Ida Hayani yang dirasakan saat memakai produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. produk yang ada di bank memberikan kemudahan kepada nasabah di saat membuka di awal, selain itu beliau juga berkata jika tidak menyukai pegawai *Customer Service* (CS) yang dulu tidak sopan dengan nasabah padahal nasabah itu adalah raja harus dilayani dengan sebaik-baiknya namun *Customer Service* (CS) yang sekarang beliau suka karena ramah kepada nasabah tidak seperti CS yang dulu.

Kelima, Ibu Hiyati yang dirasakan saat memakai produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Beliau merasa terjamin keaman saat membuka tabungan impian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2, keunggulan produk bank sesuai

denngan yang di tawarkan dengan nasabah. Menurut beliau juga merasa puas dengan keseluruhan produk yang Bank yang sudah di tawarkan oleh pihak bank kepada nasabah di saat awal membuka rekening Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

Pada sistem operasi Bank Syariah. Tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan misalnya sebagai modal usaha, dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

Secara garis besar, pembagian produk Bank Syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. Produk penyaluran dana
- b. Produk penghimpunan dana
- c. Produk jasa

Namun para guru memakai Produk penghimpunan dana di karenakan gaji para Guru MTsN 1 Palangka Raya masuk ke rekening Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 karena itulah kenapa para Guru diharuskan memakai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 jika para Guru tidak memakai maka gaji tidak bisa masuk.

Dimensi kualitas produk yaitu berikut:

1) Kinerja (*Performance*)

Kinerja yang di berikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sudah cukup baik saat melaksanakan tugasnya dengan baik apalagi saat melayani nasabahnya salah satunya Guru MTsN 1 Palangka Raya. sangat senang dengan apa yang telah di berikan kepada pihak Bank selama ini saat mereka memakai Produknya.

2) Daya tahan (*Durability*)

Daya tahan Produk yang ada di Bank cukup bagus bisa mengerti apa yang di perlukan oleh para nasabahnya dia juga memberikan keamanan serta memberikan arahan kepada nasah jika ada nasah ada yang kurang paham mengenai produk yang di berikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 guru MTsN 1 juga menyukai dengan produk yang telah di berikan selama memakai.

3) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Comformance to specification*)

Menurut para Guru MTsN 1 Palangka Raya beliau mengatakan jika produk yang di tawarkan selama ini cukup bagus tidak ada masaha selama beliau memamai produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya2. Beliau juga merasa jika telah merasakan keunggulan dari produk tabungan

impian Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 sesuai dengan apa yang sudah di tawarkan oleh pihak bank.

#### 4) Fitur (*Features*)

Fitur produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 cukup baik produk yang ada Bank memeberikan kemudahan kepada nasabah di saat pembukaan diawal. Dan juga memberikan kemudahan di saat nasabah mememaki produk Bank selama ini nasabah memakai produk yang di tawarkan juga cukup bagus dan nasah juga suka menerima produk-produk yang di tawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

#### 5) Reliabilitas (*Reliabilitas*)

Para gurru MTsN 1 Palangka Raya mengatakan jika reliabilitas produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 cukup memauskan para nasabahnya dan juga misal ada nasabah yang tidak paham atau belum paham pihak pegawai pasti akan membantu atau memberikan arahan kepada nasah dan akan menjelaskan sampai nasah itu mengerti apa yang telah di berikan oleh pihak bank.

#### 6) Estetika (*Aesthetic*)

Penampilan dari produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 itu sendiri cukup baik dan beliau cukup puas dengan produk bank syariah yang selama ini ditawarkan

kepada nasabah dan juga cukup senang dengan produk-produk yang di berikan oleh pihak Bank apa lagi disaat awal pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

7) Kesan kualita (*Perceived quality*)

Dalam segi kualitas menurut guru MTsN 1 Palangka Raya Bank sudah cukup baik dalam memberikan produknya kepada nasabah yang telah memakai prduknya selama ini dan jika nasabah ada yang mengalami kesulitan para pegawainya akan membantu dan juga mereka terjamin keamanan saat membuka tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Beliau juga merasakan keunggulan yang diberikan oleh pihak bank selama beliau memakai produk dari Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.

Produk bank bertujuan untuk menarik nasabah untuk menabung di bank tidak motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil, dana nasabah kemudian di salurkan kepada mereka yang membutuhkan sebagai modal usaha. Hal tersebut terbukti dari hasil observasi dan wawancara peneliti bahwa pihak guru suka dengan produk yang telah ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 mereka sudah merasa puas dengan produk-produknya selain para guru memakai produk tersebut.



Menurut hemat peneliti, penilaian para guru mengenai produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. sudah cukup berjalan dengan baik dan efektif. Selama para guru memakai produk bank selama ini tidak ada masalah saat mereka memakai produk tersebut.

Menurut dari hasil penelitian informan, secara umum maksudnya, Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya suka dengan produk dan juga keamana di saat nasabah menabung para Guru juga suka dengan produk yang telah diberikan oleh pihak bank namun ada juga juga yang mengatakan jika bekiyau tidak suka dengan *Customer Service* (CS) yang dulu dikarenakan *Customer Service* (CS) yang dulu tidak sopan, kasar dan marah-marah padahal nasabah itu harusnya dilayani dengan sebaik mungkin namun *Customer Service* (CS) Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 yang sekarang baik, ramah tidak marah-marah seperti *Customer Service* (CS) yang dulu.

Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 yang di pakai oleh pihak Guru MTsN 1 Palangka Raya adalah Al-Wadi'ah, Al-Wadi'ah adalah titipan dikarenakan para guru memakai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 dikarenakan para guru diwajibkan untuk memakainya karena gaji para guru nantinya akan masuk ke rekening Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Jika para Guru tidak memakai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 tidak bisa masuk gaji para guru.

Persyaratan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 membuka rekening Tabungan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 memuat beberapa ketentuan dan syarat bagi orang yang akan membuka rekening yaitu:

- a) Minimum setoran awal sebesar Rp80 ribu.
- b) Minimum setoran berikutnya, yaitu Rp10 ribu.
- c) Saldo minimum sebesar Rp50 ribu.
- d) Biaya administrasi Rp10 ribu.
- e) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan BSM.
- f) Melampirkan identitas diri (KTP/SIM/Paspor).<sup>52</sup>

Namun para Guru MTsN 1 Palangka Raya hanya memakai produk Wadiah dari Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. di karenakan pihak bank dan guru sudah bekerjasama karena gaji para guru masuk ke rekening Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. jika para guru tidak memakai rekening itu maka gaji para guru tidak bisa diambil oleh karena itu para guru harus memakai rekening Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya 2.

Sebagaimana analisis yang telah penelliti uraikan diata dapat diperoleh kesimpulan bahwa produk Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya 2 sudah baik dan bertanggung jawab dengan apa yang telah merika katankan di awal saat para nasabah membuka rekening pihak bank nasabah pun baik saat nasabah ada permasalahan pihak

---

<sup>52</sup><https://lifepal.co.id/media/tabungan-bank-syariah-indonesia/> di akses pada tanggal 20 Agustus 2021, Pukul 16:10 WIB.

bank langsung menangani masalah yang di keluh oleh para nasabah dan bertanggung jawab menjawab data-data para nasabah namun di dalam pelayanan *Customer Service* (CS) bisa belah baik dan pengertian dan sabar lagi kepada nasabahnya.

## **2. Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2**

Jalaluddin Rahmat memaknai bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, pengalaman atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi menurut Abdul Rachman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab adalah ,Proses yang menggabungkan dan mengorganisasikan data-data indera seseorang. (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat menyadari di sekelilingnya termasuk sadar akan dirinya sendiri.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang diperoleh peneliti akan menguraikan persepsi ke lima (5) nasabah yang dijadikan subjek penelitian mengenai layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 adalah sebagai berikut:

Pertama, Ibu Erika yang dirasakan saat memakai Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Disaat Ibu memakai layanan dari bank Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 pegawainya baik dalam melayani nasabah petugas bank menanyakan kepada nasabah apakah sudah jelas dengan apa yang sudah dijelaskan atau masih ada yang ingin di

tanyakan kembali, pegawainya juga bertanggung jawab dalam melayani nasabah, menurut beliau lokasi dari banknya juga cukup strategis.

Kedua, Ibu Amila Fitriami yang dirasakan saat memakai Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Pegawai tanggap dalam melayani nasabah bank juga saat menjaga data nasabah sangat aman beliau juga mengatakan jika layanan yang diberikan oleh bank sudah cukup baik untuk para nasabahnya saat ini.

Ketiga, Ibu Kartiah yang dirasakan saat memakai Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Beliau mengatakan jika produk bank baik dan segi pelayanannya juga sudah cukup baik saat melayani nasabah pegawainya juga tanggap dalam melayani nasabah, menurut beliau lokasi Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 juga Strategis nasabah bisa naik angkot saat ini banyak angkot jika kita ingin ke bank kita bisa menggunakan angkot.

Keempat, Ibu Ida Hayani yang dirasakan saat memakai Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Saat peneliti mendatangi ibu beliau mengatakan jika para pegawai bank handal dalam melayani nasabah, peduli dalam kebutuhan nasabah saat diperlukan. Menurut beliau lokasinya sangat dekat dan sangat strategis sekali semua orang yang ingin menjadi nasabahnya pasti tidak akan keberatan dengan tempat banknya karena sangat dekat.

Kelima, Ibu Hiyati yang dirasakan saat memakai Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Saat peneliti menanyakan

mengenai pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 beliau mengatakan jika bank tanggap dalam melayani nasabahnya bank juga memberikan keaman dalam dana kami yang ada di bank mereka selama ini lokasi yang strategis. Beliau berkata kita suka dengan layanan yang sudah di berikan ioleh pihak bank selama memakai produk banknya.

Definisi lain menyebutkan bahwa persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, dan membedakan ini persepsi melibatkan interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap satu peristiwa atau objek. Teori persepsi menganggap bahwa orang-orang mengembangkan sikap berdasarkan pengamatan dan interpretasi perilaku mereka sendiri. Teori ini juga mengusulkan faktor bahwa sikap tidak menentukan prilaku, tetapi sikap itu dibentuk setelah prilaku terjadi guna menewarkan sikap yang konsisten denagn prilaku. Persepsi yang didefinisikan sebagai proses kognitif di mana orang individu memberikan arti pada lingkungan dengan merasionalkan stimulus lingkungan dengan pengamatan, prilaku dan penerjemahan. Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Para pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 cukup handal dalam melayani nasabah apalagi di saat ada nasabah yang

mengalami permasalahan mereka langsung tanggap dan juga melayani dengan baik selagi mereka bisa pasti akan di bantu oleh pihak bank.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap),

Menurut Guru MTsN 1 Palangka Raya kemampuan disaat melayani nasabah mereka sangat cepat tanggap mereka akan langsung mengerjakan tugasnya sangat cekatan dan jika kita ada yang belum jelas pasti mereka akan menjelaskan dengan sejelas-jelasnya supaya nasahnya paham dengan apa yang sedang dijelaskan dan jika sudah dijelaskan petugasnya akan menyatakan lagi apakah masih ada yang belum paham dari apa yang telah dijelaskan oleh petugasnya.

3. *Assurance* (Jaminan)

Bank juga sangat menjaga identitas nasabahnya melayani dengan baik kepada nasabahnya jika nasabah masih ada yang kurang jelas atau masih ada yang belum paham pihak pegawai akan menjelaskan sampai nasabah itu mengerti.

4. *Empathy* (Empati).

Pelayanan yang di berikan baik dan mengerti apa yang dioerlukan nasabah pegawinya juga tanggap kepada nasahnya jika nasabahnya ada keperluan mereka langsung membantu nasahnya untuk menyelesaikannya dan memberikan pengertian kepada nasahnya agar nasahnya itu paham dengan apa yang dijelsakna oleh pihak bank.

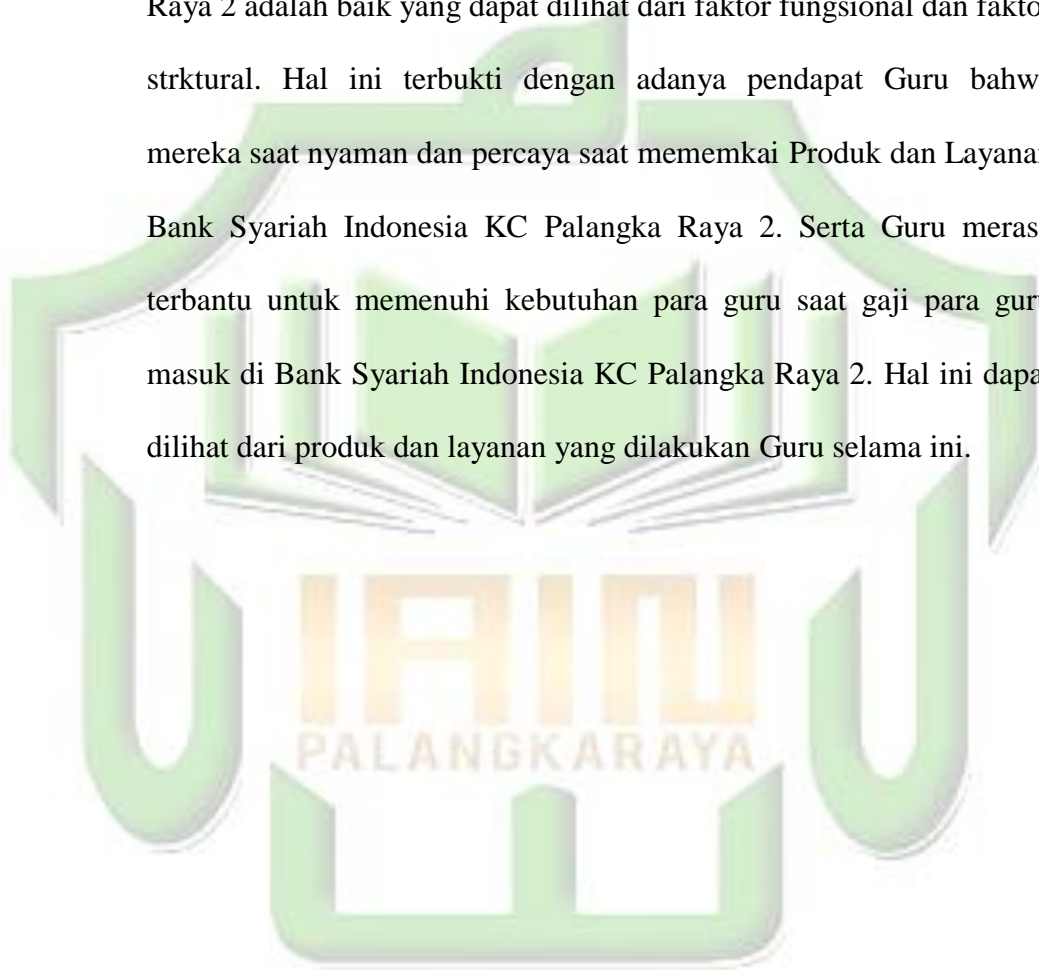
### 5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Ada salah satu guru MTsN 1 Palangka Raya beliau mengatakan jika *Customer Service* (CS) dari Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 tidak baik dalam pelayanannya dalam melayani nasabah *Customer Service* (CS) tidak sopan dan marah-marah kepada nasabah padahal nasabah itu adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin namun itu *Customer Service* (CS) yang dulu jika *Customer Service* (CS) yang sekarang baik dan sopan kepada nasabah tidak seperti *Customer Service* (CS) yang dulu yang tidak sopan kepada nasahnya sendiri.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan para Guru MTsN 1 Palangka Raya bahwa selama para guru memakai layanan dari Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Itu sudah merasa cukup puas dengan layanan yang di berikan oleh pihak bank oleh nasabahnya lokasinya juga strategis untuk para nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa para guru yang memakai layanan bank tersebut sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan jika pihak bank namun ada guru yang berkata jika ada yang tidak di sukai dengan layanan yang diberikan pegawainya *Customer Service* (CS) tidak sopan dan tidak sabar saat melayanani nasabahnya padahal nasabah itu adalah raja namun itu nasabah yang dulu kalau *Customer Service* (CS) yang sekarang ramah dan baik, Nasabah akan memiliki

pandangan yang baik jika mendapatkan hak dan keinginannya dapat terpenuhi.

Sebagaimana analisis yang telah dipenuhi uraian diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa Persepsi guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 adalah baik yang dapat dilihat dari faktor fungsional dan faktor strktural. Hal ini terbukti dengan adanya pendapat Guru bahwa mereka saat nyaman dan percaya saat memakai Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Serta Guru merasa terbantu untuk memenuhi kebutuhan para guru saat gaji para guru masuk di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2. Hal ini dapat dilihat dari produk dan layanan yang dilakukan Guru selama ini.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa:

1. Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Produk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2, produk yang ada di Bank memberikan kemudahan kepada nasabah di saat pembukaan diawal bank juga sangat menjaga data nasabah supaya tidak ada orang luar yang mengetahui data-data nasabahnya produk yang di tawarkan bank juga cukup bagus sehingga nasabah suka dan menerima Produk-produk yang di tawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2.
2. Persepsi Guru MTsN 1 Palangka Raya terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2, Guru MTsN mengatakan jika layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Pangkara Raya 2 baik, sopan dan juga pelayanannya ramah-ramah kepada nasahnya jika nasabah ada keperluan kepada mereka langsung ditanggapi oleh pihak bank secara sopan, namun ada satu Guru yang mengatakan jika meliau tidak menyukai layanan di *Customer Service (CS)* dikarenakan *Customer Service (CS)* yang dulu tidak sopan kepada nasah kasar padahal kita sebagai nasahnya seharusnya dilayani dengan sebaik dan seramah mungkin namun itu *Customer Service (CS)* yang dulu sedangkan *Customer Service (CS)* yang sekarang baik dan sopan sudah tidak seperti *Customer Service (CS)* yang dulu tidak sopan kepada nasahnya, pihak

bank disaat mendapatkan pendapat dari nasabah jika pelayanan yang di berikan ada yang tidak bagus pihak bank langsung mengganti dengan pelayanan yang bagus agar nasabah merasakan kenyamanan disaat mendapatkan pelayanan di bank.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 diharapkan selalau memepertahankan dan mengembangkan kinerja yang sudah dijalankan serta dapat terus memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bagi penelitian ini, agar dapat melakukan pengembangan penelitian dengan mengguanakn metode yang berbeda serta dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- John Ivancevich, M, et al. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga. 2006.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Khasirma Putra Utama Offset. 2012.
- Lupiyoadi. Rambat & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi 2, Jakarta, 2006.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: CV Adipura, 2004.
- Mundir, *Metodologi Kualitatif dan Kuantitatif*, Jember: STAIN Jember Press, 2013.
- Nazi. Moh, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Normiati, *Peran Koperasi Paguyuban Palangpang Tarung dalam Meningkatkan Ekonomi Petani Bunga di Palangka Raya*, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri, 2020.
- Prakoso, Djoko. *Tindak Pidana Pegawai Negeri Sipil di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 1996.
- Rahmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosada Karya, 2000.
- Rianto. Nur Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta: Bandung, 2012.
- Rachman Abdul Shaleh, Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Sunaryo. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. 2019.
- Sudaryono, *Aplikasi Statistika untuk Penelitian*, Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Thoha, Miftah. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003.

Walgito. Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi, 2004.

Wirosa, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Sardo Sarana Media, 2011.

## B. Jurnal dan Artikel

Amelia, Verra Rizki. *Persepsi Masyarakat Nanggroe Aceh Darussalam terhadap Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Wilayah Lhokseumawe)*. ARTIKEL ILMIAH. 2014.

RA, Budiman, Saam Z, dan Thamrin. *Partisipasi dan persepsi masyarakat dalam upaya menjaga mengelola lingkungan hidup dan mempertahankan predikat kota bersih*. Jurnal Ilmu Lingkungan. 2013.

Y, Hermawan. *Hubungan antara tingkat pendidikan dan persepsi dengan perilaku ibu rumah tangga dalam pemeliharaan kebersihan lingkungan*. Bumi Lestari Journal of Environment 5 (2).

## C. Skripsi dan Tesis

Ayu, Windi Wahyu. *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru*. Skripsi. Banjarmasin: UIN Antarsari Banjarmasin. 2016.

Arifin, Zainal. *Pengaruh Persepsi dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Pegawai Kantor Urusan Agama Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Sragen*. Skripsi. Surakarta: IAIN Surakarta. 2017.

Asyofi, Ahmad Kholif . *Persepsi dan Sikap Santri Terhadap Bank Muamalat Indonesia, "Studi Kasus di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Baitul Ahidin Darussalam Kalibebber Mojotengah Wonosobo"*. Skripsi. Semarang: UIN Walisongo Semarang. 2016.

Husna, Siti Asrifatul, *Strategi Pemasaran Produk Dana Dan Jasa Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Salatiga*, Skripsi. Salatiga: STAIN Salatiga. 2011.

Khasanah, Wiwi. *Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Mandiri*. Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga. 2015.

Rahmawati, Anita. *Pengaruh persepsi Tentang Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Produk di BNI Syariah Semarang*. ADDIN, Vol, 8 No, 1, (Februari 2014).

Sufianti, Mila, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, Studi Pada Bank BNI syariah Cabang Banda aceh*, Skripsi, Banda Aceh: UIN AR-RANIRY, 20019.

Susanti, Yosi. *Persepsi Nasabah dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Belitang (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Belitang Kabupaten Oku Timur)*. Skripsi.Lampung: UIN Raden Intan Lmapung. 2017.

Sari, Dewi Anggita, *Strategi BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri Palangka Raya dalam Menarik minat Nasabah Haji*, Institut Agama Islam Negeri: Palangka Raya. 2019.

T, Muchtar. *Hubungan karakteristik elit formal dan elit informal desa dengan persepsi dan tingkat partisipasi mereka dalam program P3DT di Kabupaten Sukabumi*. Tesis. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor. 1998.

#### **D. Internet**

<https://www.wartaekonomi.co.id/read290733/apa-itu-bank-syariah> di akses pada tanggal 17 Februari 2021, Pukul 18:00 WIB.

Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri, Tahun 2016, <https://www.syariahmandiri.co.id/.../annual-report/AR-BSM-2016-Lap-Manajemen.pdf> di akses tanggal 23 juni 2021, Pukul 12:30 WIB.

<https://www.akangerik.com/mengenal-jasa-dan-produk-bank-syariah-mandiri/> di akses pada tanggal 23 Juni 2021, Pukul 13:55 WIB.

<https://lifepal.co.id/media/bsm-syariah/> di akses pada tanggal 23 Juni, Pukul 13:00 WIB.

<http://www.syariahmandiri.co.id> di akses pada tanggal 23 Juni 2021, Pukul 10:18 WIB.

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60239443b8cc5/begini-prosedur-peralihan-nasabah-usai-merger-3-bank-syariah/> di akses pada tanggal 6 Agustus 2021, Pukul 12:42 WIB.

<https://lifepal.co.id/media/tabungan-bank-syariah-indonesia/> di akses pada tanggal 20 Agustus 2021, Pukul 16:10 WIB.

<https://mtsn1kotapalangkaraya.sch.id/sejarah-singkat/> di akses pada tanggal 26 Agustus 2021, Pukul 13:30 WIB.

Customer Service Standard Operating Procedures, diakses melalui website:[http://www.ehow.com/facts\\_5243634\\_customer-service-standard-operating-procedures](http://www.ehow.com/facts_5243634_customer-service-standard-operating-procedures), di akses pada tanggal 26 Agustus 2021.

#### **E. Observasi**

Observasi dan wawancara di MTSN 1 Palangka Raya, pada tanggal 16 februari 2021, pukul 09:04 WIB.

Wawancara Erpina (Guru MTSN 1) Rabu 17 Februari 2021 jam 11:00 WIB.

Wawancara Sholika dan Slamet (Guru MTSN 1), Rabu 17 Februari 2021 jam 11:00 WIB.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Ade Eka Seviani  
Tempat, Tanggal Lahir : Kotim, 25 September 1999  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Flamboyan, Desa Karang Tunggal

### B. Data Pendidikan

SD : SDN 1 Karang Tunggal  
SMP : SMPN 3 Karang Sari  
SMA : SMAN 1 Parenggean  
Perguruan Tinggi : IAIN Palangka Raya

### C. Data Keluar

Ayah : Sudarwanto  
Pekerjaan : Petani  
Ibu : Sukini  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga



**Keterangan: Halaman depan MTsN 1 Palangka Raya**



**Keterangan: Halaman depan MTsN 1 Palangka Raya**





**Keterangan: Wawancara dengan ibu Erika Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Erika Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Amila Fitriami Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Amila Fitriami Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Kartiah Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Kartiah Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Ida Hayani Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Ida Hayani Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Ida Hayani Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: ATM Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 2 yang di pakai para Guru MTsN 1 Palangka Raya**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Sulhiyati Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Wawancara dengan ibu Sulhiyati Guru MTsN 1 Palangka Raya (Tanggal 27 Juli 2021)**



**Keterangan: Ruang Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya 2  
(Tanggal 26 Agustus 2021)**



**Keterangan: Tempat Bank Syariah Indonesia Kc Palangka Raya 2  
(Tanggal 26 Agustus 2021)**

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

| No | Tahun, Jurnal dan Jenis Penelitian  | Persamaan   | Perbedaan  |
|----|---|---|--|
| 1. | Yosu Susanti, (2017), “Persepsi Nasabah dalam memilih Produk Syariah Mandiri Belitang (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Oku Timur)”, Penelitian ini menggunakan jenis data Kualitatif. | Sama-sama membahas tentang Persepsi Nasabah pada Produk Bank Syariah Mandiri (BSM). | Perbedaan adalah pada fokus Penelitian Yosu Susanti membahas tentang Persepsi Nasabah dalam memilih Produk Syariah Mandiri Belitang (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Oku Timur, sedangkan penulis membahas tentang Persepsi Nasabah Pengguna Produk Bank Syariah Mandiri (BSM) Studi Aparatur Sipil Negara (GURU) di MTsN 1 Palangka Raya. |
| 2. | Windi Wandiya Putri, (2016), “Persepsi Nasabah Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru”,                        | Sama-sama membahas tentang Persepsi Nasabah pada Produk Bank Syariah.               | Perbedaan adalah pada fokus Penelitian Windi Wandiya Putri membahas tentang Persepsi Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia   |



|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
|    | Penelitian ini menggunakan jenis data Kualitatif.  |   | Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru, penulis membahas tentang Persepsi Nasabah Pengguna Produk Bank Syariah Mandiri (BSM) Studi Aparatur Sipil Negara (GURU) di MTsN 1 Palangka Raya.   |
| 3. | Wiwi Khasanah, (2016), “Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Mandiri”, Penelitian ini menggunakan jenis data Kualitatif. | Sama-sama membahas tentang Persepsi dalam Bank Syariah Mandiri (BSM). | Perbedaan adalah pada fokus Penelitian Wiwi Khasanah membahas tentang Wiwi Khasanah, sedangkan penulis membahas tentang Persepsi Nasabah Pengguna Produk Bank Syariah Mandiri (BSM) Studi Aparatur Sipil Negara (GURU) di MTsN 1 Palangka Raya. |
| 4. | Zainal Arifin, (2017), “Pengaruh Persepsi dan perilaku Konsumen terhadap Minat Pegawai Kantor Urusan Agama menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Seragen”, Penelitian ini                             | Sama-sama membahas tentang Persepsi dalam Nasabah pada Bank Syariah.  | Perbedaan adalah pada fokus Penelitian Zainal Arifin membahas tentang Pengaruh Persepsi dan perilaku Konsumen terhadap Minat Pegawai Kantor Urusan Agama menjadi Nasabah  |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    | menggunakan jenis data Kualitatif.  |  | Perbankan Syariah di Sragen, sedangkan penulis membahas tentang Persepsi Nasabah Pengguna Produk Bank Syariah Mandiri (BSM) Studi Aparatur Sipil Negara (GURU) di MTsN 1 Palangka Raya.   |
| 5. | Ahmad Khozin Asyrofi, (2016), "Persepsi sikap Santri terhadap Bnak Muamalat Indonesia Studi Khusus di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Baitul Abidin Darusalam Kalibeber Wojotengah Wonosobo", Penelitian ini menggunakan jenis data Kualitatif. | Sama-sama membahas tentang Persepsi dalam Nasabah pada Bank Syariah. | Perbedaan adalah pada fokus Penelitian Ahmad Khozin Asyrofi membahas tentang Persepsi sikap Santri terhadap Bnak Muamalat Indonesia Studi Khusus di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Baitul Abidin Darusalam Kalibeber Wojotengah Wonosobo, sedangkan penulis membahas tentang Persepsi Nasabah Pengguna Produk Bank Syariah Mandiri (BSM) Studi Aparatur Sipil Negara (GURU) di MTsN 1 Palangka Raya. |

