

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP  
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL  
(Studi Kasus Nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai)**

**Skripsi Minor**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah Pada Perogram D-III

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

OLEH:

**NADILA RAHMAWAN**

**NIM : 0504163180**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**2019 M / 1440 H**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP  
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL  
(Studi Kasus Nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai)**

**Skripsi Minor**

OLEH:

**NADILA RAHMAWAN**

**NIM : 0504163180**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**2019 M / 1440 H**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP  
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL  
(Studi Kasus Nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai)**


Oleh:

**NADILA RAHMAWAN**

**NIM : 0504163180**

**Menyetujui**

**PEMBIMBING**




**Sri Ramadhani, MM**

**NIP : 197510152005012004**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan D3 Perbankan  
Syariah**



**Aliyuddin Abdul Rasvid, Lc, MA**

**NIP : 196506282003021001**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul "**PERSEPSI NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Kasus Nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai)**" telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, pada tanggal 02 Agustus 2019 Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Medan, 02 Agustus 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Ketua



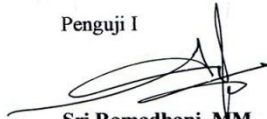
**Dr. Aliyuddin Abdul Rasvid, Lc, MA**  
NIP.196506282003021001

Sekretaris



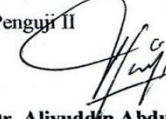
**Kamila, SE, Ak, M.Si**  
NIP. 197910232008012014

Penguji I



**Sri Ramadhani, MM**  
NIP.197510152005012004

Penguji II



**Dr. Aliyuddin Abdul Rasvid, Lc, MA**  
NIP.196506282003021001

Mengetahi

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara



**Dr. Andri Soemitra, MA**  
NIP. 197605072006041002

## IKHTISAR

Penelitian yang berjudul “ Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional pada Nasabah di PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai” membahas tentang pandangan nasabah terhadap bank syariah dan bank konvensional yang dimana nasabah sering menyamakan Bank Syariah dan Bank Konvensional, dan nasabah tidak mengetahui tentang perbedaan-perbedaan dari Bank Syariah dan Bank Konvensional, nasabah hanya mendengarkan oleh satu sumber sehingga muncul persepsi-persepsi Nasabah terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional tanpa mengetahui lebih jelas. Hal ini tentu akan menimbulkan persepsi yang berbeda. Bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional pada nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai. Untuk menjawab persoalan tersebut penulis menggunakan pendekatan empiris yang mana data langsung diperoleh oleh narasumber dikelola dengan menggunakan penelitian secara kualitatif. Dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, Persepsi Nasabah terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional pada Nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai bahwa masih banyak nasabah yang salah mengartikan Bank Syariah, dimana sudah jelas pelaksanaan yang berbeda-beda dari masing-masing bank tersebut. Bank Syariah menggunakan prinsip bagi hasil yang sudah di akui oleh syariat islam, sedangkan Bank Konvensional menggunakan hukum bunga yang tidak memperhatikan halal/haram.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah „Azza Wa Jalla yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan dan semangat ditengah kendala dan keterbatasan ilmu yang dimiliki hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi minor ini yang mana sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sholawat dan salam yang tak pernah bosan dan jemu kita berikan ke Nabi besar kita putra Abdullah buah hati Aminah yaitu baginda besar Nabi Muhammad Rasulullah SAW yang mana dia telah membawa kita dari alam yang gelap gulita hingga ke alam yang terang benderang sampai saat sekarang ini, semoga kelak kita akan mendapat syafaatnya kelak, Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar A. Md (Ahli Madya) pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Jurusan Perbankan Syariah.

Dalam pembuatan skripsi minor ini penulis berterimakasih kepada Orangtua Bapak Maswan dan Ibu Rahimah yang tidak henti-hentinya mendoakan, dan mencurahkan kasih sayang dan menyemangati penulis dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Aliyyudin Abdul Rasyid, Lc, MA selaku Ketua Prodi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah membimbing dan membantu kelancaran selama kuliah.
4. Terimakasih kepada dosen pembimbing tersayang Ibu Sri Rahmadhani MM, Yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi minor ini.
5. Terimakasih kepada Kepala dan seluruh Staff pegawai PT Bank Mandiri Syariah Kcp Tanjungbalai yang telah memberikan izin dan membantu dalam pembuatan skripsi minor ini.
6. Terimakasih kepada tersayang Bapak Jamaluddin dan Ibu Nurainun yang telah memberikan perhatian dan kasih sayang kepada penulis.
7. Terimakasih kepada kakak-kakak tersayang Mutia Rahmawan dan Nuraini Rahmawan atas support dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi minor ini.
8. Terimakasih kepada yang tersayang Ahmad Irvan atas suport, bantuan dan telah bersama-sama didalam suka dan duka .
9. Terimakasih kepada keponakan penulis tersayang Ahmad Habibi Wirawan, Fahrul Habib, Zeeshan At Thair dan Khairunnizam dan adik tersayang Nur Ziah yang telah menjadi penyemangat disetiap hari-hari setiap melihat vidio kalian.

10. Terimakasih kepada kakak tercinta Fitriana yang telah hampir 3 tahun bersama-sama di Medan dan memberikan kasih sayang yang penuh selama penulis menjalankan perkuliahan di kota Medan, hanya allah yang membalas kebaikan kakak dan kepada kakak tersayang Liza Hafni dan Irmayanti terimakasih telah mendoakan dan berbagi cerita tentang pembuatan skripsi minor ini.
12. Terimakasih kepada yang tersayang Erna Juliana dan Adinda Devi Agustina yang telah sama-sama berjuang demi menyelesaikan study di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
13. Terimakasih kepada wak Nung, wak Ardi, pak Uji, buk Mira, Unde, Santi, bang Erik, Raja, Deva, Wulan dan Bayu atas doa kalian yang telah mendoakan penulis agar cepat menyelesaikan skripsi minor ini.
14. Terimakasih angkot 67 dan 04 yang telah mengantarkan penulis ke Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menyelesaikan Study dan menyelesaikan skripsi minor ini.
15. Terimakasih teman-teman magang di Bank Mandiri Syariah Kcp Tanjungbalai yang telah memberikan suport kepada penulis.
16. Terimakasih teman-teman seperjuangan kelas D III Perbankan Syariah E yang telah memberikan suport dan bantuan kepada penulis.
17. Terimakasih kepada seluruh orang-orang yang sudah mendoakan penulis agar selesai menyelesaikan skripsi minor ini tanpa kalian penulis tidak dapat seperti ini.



Demikian penulisan skripsi ini, sekali lagi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian ini penulis mengucapkan banyak terima kasih. Akhir kata dengan penuh doa penulis berharap semoga skripsi minor ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah bekal ilmu pengetahuan.

Medan, 19 Juli 2019

Penulis,

**NADILA RAHMAWAN**

**NIM: 0504163180**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>IKHTISAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Konsep Dasar Tentang Persepsi .....	9
1. Pengertian Persepsi .....	9
2. Syarat Terjadinya Persepsi .....	10
3. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	10
B. Nasabah .....	11
C. Pengertian Bank .....	12
D. Hubungan Antara Bank Dengan Nasabah .....	12
E. Bank Syariah .....	13
1. Pengertian Bank Syariah .....	13
2. Prinsip Operasional Bank Syariah .....	15
3. Dimensi Persepsi Bank Syariah .....	15
4. Keistimewaan Bank Syariah .....	16
F. Bank Konvensional .....	16
1. Pengertian Bank Konvensional .....	16

	2. Sistem Operasional Bank Konvensional .....	17
G.	Perbedaan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	18
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI SYARIAH .....</b>	<b>21</b>
A.	Nasabah .....	21
B.	Penggolongan Nasabah .....	22
	1. Nasabah Bank Sebagai Penyimpanan.....	22
	2. Nasabah Bank Sebagai Penerima Kredit .....	22
C.	Relasi Antara Nasabah Dengan Bank .....	23
D.	Pendekatan, Jenis Penelitian dan Sumber Data .....	28
E.	Profil Nasabah .....	28
F.	Gambaran Umum Nasabah .....	29
	1. Data Berdasarkan Usia .....	29
	2. Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
	3. Data Berdasarkan Pekerjaan .....	30
	4. Data Berdasarkan Pendidikan .....	31
	5. Data Berdasarkan Income Perbualan .....	31
G.	Siklus Nasabah .....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A.	Persepsi Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	33
B.	Problema BSM Dalam Menyakinkan Nasabah .....	37
C.	Evaluasi Persepsi Pada Nasabah .....	38
D.	Sistem Operasional BSM dan Bank Konvensional .....	39
	1. Sistem Operasional BSM .....	39
	2. Sistem Operasional Bank Konvensional .....	43
E.	Persamaan Sistem Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	44
F.	Perbedaan Sistem Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	44
G.	Produk – Produk .....	46
	1. Produk Bank Mandiri Syariah .....	46
	2. Produk Bank Konvensional .....	48

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
A.	Kesimpulan .....	50
B.	Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri perbankan di Indonesia sangat penting peranannya dalam perekonomian. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting didalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Hal ini dikarenakan perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang berfungsi sebagai *Financial intermediary*, yaitu suatu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana. Oleh karena itu, kegiatan bank harus sejalan secara efisien pada skala makro maupun mikro. Dana hasil mobilitas masyarakat dialokasikan ke berbagai ragam sektor ekonomi dan keseluruhan area membutuhkan, secara tepat dan cepat. Untuk meningkatkan mobilitas dana masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional dan untuk mengalokasikan kebutuhan terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, maka tahun 1999 bank syariah secara resmi dikenalkan kepada nasabah.

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual-banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilitas dana

masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Perkembangan bank umum syariah dan bank umum konvensional yang membuka cabang syariah juga didukung dengan tetap bertahannya bank syariah pada saat perbankan nasional mengalami krisis cukup parah pada tahun 1998 dan krisis global pada tahun 2008. Sistem bagi hasil perbankan syariah yang diterapkan dalam produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Sistem bagi hasil perbankan syariah yang diterapkan dalam produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. menyebabkan bank tersebut relatif mempertahankan kinerjanya dan tidak hanyut oleh tingkat suku bunga simpanan yang melonjak sehingga beban operasional lebih rendah dari bank konvensional. Berikut tabel kinerja keuangan Bank umum syariah dengan Bank umum konvensional di Indonesia.<sup>1</sup>

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai.

Menurut UU No 10 tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 mengatakan Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2011), hal 188.

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sejalan dengan perkembangan perekonomian nasional maupun internasional yang selalu bergerak cepat dan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas, harus diikuti secara tanggap oleh perbankan nasional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat sesuai dengan azas demokrasi ekonomi dengan fungsi utama sebagai penghidupan dan penyalur dana masyarakat dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Perbankan adalah satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan memberikan jasa pengiriman uang. Kehadiran bank syari'ah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba. Sebagaimana alasan utama mengenai latar belakang berdirinya bank syari'ah, yaitu 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 dan 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. Akan tetapi perkembangan

perbankan syariah hingga saat ini masih kurang dibandingkan dengan pertumbuhan bank konvensional.<sup>2</sup>

Pertumbuhan daya tarik nasabah di Indonesia sangat berkembang pesat dengan adanya berbagai perbankan yang ada di Indonesia saat ini, baik itu antara bank syariah dan bank konvensional. Namun begitu banyak pemikiran nasabah-nasabah terhadap bank syariah dan bank konvensional yang belum mengetahui dalam permasalahan yang dihadapi yaitu ada yang berpandangan dan beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama, padahal dalam menjalankan suatu praktik-praktik dan cara kerja dari bank syariah dan bank konvensional sendiri berbeda-beda. Perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional adalah riba sebagai batasan dalam perbankan syariah. Selain itu, investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan halal. Perbankan syariah membangun sistem bagi hasil sebagai prinsip dasar operasionalnya, yang sistem ini tidak ada di bank konvensional.

Berdasarkan uraian diatas, Sehingga dibutuhkan suatu penelitian untuk mengetahui persepsi nasabah di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai yang belum mengetahui tentang bank syariah dan bank konvensional dalam suatu pengertian dan praktek-praktek yang dijalankan bank syariah dan bank konvensional. Maka penulis mengangkatnya menjadi sebuah judul penelitian “Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai)”.

---

<sup>2</sup> Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (Jakarta:1999), hlm 11.



**B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- A. Apakah yang membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional?
- B. Bagaimana persepsi nasabah terhadap Bank syariah dan Bank Konvensional

**C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah diatas, maka disini terdapat tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbedaan dari Bank Syariah dan Bank Konvensional
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional

**D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Pembahasan ini dapat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan penulis tentang Pandangan Nasabah tentang Bank Syariah dan Bank Konvensional dalam perbankan.

2. Bagi Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai

Diharapkan pembahasan ini dapat menjadi referensi dalam bersosialisasi agar nasabah dapat memahami antara bank syariah dan bank konvensional.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini berguna sebagai referensi akademis di perpustakaan kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

## **E. Metode Penelitian**

1. Pendekatan Penelitian

Berhubungan dengan judul yang dikemukakan, maka penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian lapangan, yaitu merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan atau pada objek penelitian dengan metode – metode yang tersedia. Sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian menggunakan teori.

2. Penelitian Lapangan

Yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara langsung ke objek penelitian yang diteliti pada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai Jln Sudirman Km.1 No.01 Tanjungbalai.

3. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

a. Pengamatan (Observasi), yakni melakukan pengamatan secara langsung.

b. Wawancara (*Interview*), yakni melakukan Tanya jawab dengan nasabah-nasabah didalam perusahaan tersebut untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penelitian skripsi minor ini.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Secara garis besar penyusunan skripsi minor ini membahas beberapa bab yang masing - masing sub – subnya disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami. Untuk lebih jelas sistematika penulisaanya adalah sebagai berikut :

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini penulisan menguraikan tentang pengertian Persepsi, pengertian nasabah, pengertian bank syariah, pengertian bank konvensional, perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional.

### **Bab III Gambaran Umum Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP**

#### **Tanjungbalai**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai profil nasabah seperti umur, pekerjaan, pendidikan, income rata-rata perbulan.

#### **Bab IV Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis menguraikan hasil penelitian mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai).

#### **Bab V Penutup**

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### **Daftar Pustaka**

Pada bagian ini akan di lampirkan sumber – sumber beberapa buku maupun situs internet yang dijadikan bahan rujukan dalam skripsi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konsep Dasar Tentang Persepsi**

##### **1. Pengertian Persepsi.**

Dalam kamus psikologi dikatakan bahwa pengertian persepsi adalah sebagai berikut : *Perception* (Persepsi) adalah kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung/keyakinan serta merta mengenai sesuatu. Persepsi secara umum diberlakukan sebagai satu variabel campur tangan (*itervening variabel*), bergantung pada faktor-faktor perangsang, cara belajar, perangkat dan keadaan jiwa atau suasana hati dan faktor-faktor motivasional. Untuk ini persepsi mengenai dunia oleh pribadi-pribadi yang berbeda yang akan berbeda, karena setiap individu menanggapinya berkenaan dengan aspek-aspek situasi yang mengundang arti khusus sekali dengan dirinya<sup>3</sup>. Psikologi komunikasi mengartikan persepsi sebagai pengalaman tertentu objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dalam menafsirkan pesan.<sup>4</sup>

Adapun maksud persepsi dalam judul skripsi ini adalah suatu sikap atau pandangan nasabah terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional. Persepsi atau pandangan nasabah dalam menanggapi masalah nasabah yang tidak mengetahui perbedaan dari Bank Syariah dan Bank Konvensional.

Beragamnya persepsi, sikap dan perilaku masyarakat terhadap bank syari'ah, di antaranya disebabkan oleh rendahnya pemahaman masyarakat

---

<sup>3</sup> C.P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Surabaya: PT. Rajwali Pers, 1993) hlm 358.

<sup>4</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: CV. Remaja Rosda Karya, 1996) hlm 51.

terhadap bank syari'ah, terutama yang disebabkan dominasi bank konvensional. Selain itu, perangkat hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional bank syari'ah, masih terbatasnya jaringan pelayanan bank syari'ah serta terbatasnya sumber daya insani dan teknologi perbankan syari'ah.<sup>5</sup>

## **2. Syarat Terjadinya Persepsi**

Syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya objek yang dipersepsi
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.<sup>6</sup>

## **3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

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.

---

<sup>5</sup> Zainul Arifin, *Memahami Bank Syari'ah*, (Jakarta: Alvabet, 1999), hlm 214-215.

<sup>6</sup> C.P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Surabaya: PT. Rajawali Pers, 1993), hlm 360.

- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

## **B. Nasabah**

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>7</sup>
- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

<sup>8</sup> Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Di dalam praktik-praktik perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah antara lain:

- a. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya.
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

### **C. Pengertian Bank**

Bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Kemudian pengertian bank menurut UU No 10 Tahun 1998 Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kemasyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>9</sup>

### **D. Hubungan Antara Bank Dengan Nasabah**

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah adalah hubungan antara subjek hukum sebagai pembawa hak dan kewajiban. Adapun yang menjadi hak

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan* (Jakarta : PT.Fajar Interpretama Mandiri, 2017), hlm 25.



dan kewajiban antara subjek hukum tersebut akan diuraikan berikut ini.

Kewajiban dari bank, antara lain :<sup>10</sup>

- a. untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah.
- b. untuk mengamankan dana nasabah.
- c. untuk menerima sejumlah uang dari nasabah.
- d. untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat.
- e. untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya.

## **E. Bank Syariah**

### **1. Pengertian Bank Syariah**

Lahirnya UU No.7 tahun 1992 dan UU No.10 tahun 1998 tentang eksistensi perbankan syariah, memicu tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Guna untuk mendukung perkembangan perbankan syariah, pada tahun 1998 dikeluarkan UU No.10 tahun 1998 sebagai amandemen UU No.17 tahun 1992. Kesempatan ini dimanfaatkan dengan maksimal oleh bank konvensional untuk mengkonversikan diri secara penuh menjadi bank umum syariah maupun kantor cabang syariah. Prinsip bank syariah tak jauh beda seperti halnya bank konvensional. Bank sebagai perantara keuangan (*financial intermediaries*), sehingga menimbulkan interaksi antara orang yang membutuhkan pinjaman untuk membiayai kebutuhan hidupnya dengan orang yang memiliki kelebihan dana dan berusaha menjaga keuangannya dalam bentuk tabungan dan deposito lainnya di bank

---

<sup>10</sup> Ronny Sautama Hotma Bako, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995), hlm 52.

Sistem yang digunakan Bank Syariah memiliki kecenderungan untuk menggunakan dan lebih menonjolkan nilai-nilai Islami. Majelis Ulama Indonesia melalui Dewan Syariah Nasional (DSN) telah mengeluarkan fatwa mengenai deposito syariah, yaitu fatwa No : 03/DSNMUI/IV/2000. Menurut fatwa tersebut deposito yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu deposito yang berdasarkan perhitungan bunga, deposito yang dibenarkan yaitu deposito yang berdasarkan prinsip mudharabah.<sup>11</sup>

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>12</sup>

Selain lembaga keuangan bank syariah dalam kegiatannya termasuk kegiatan komersial harus selalu mematuhi prinsip-prinsip hukum syariah diberbagai bidang kehidupan. Kehadiran perbankan syariah di Indonesia pertama kali dipelopori oleh bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 berdasarkan inisiatif dari Majelis Ulama Indonesia, dalam rangka mengatasi kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat muslim pada sistem perbankan dan jasa keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Jadi Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga-lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW.

---

<sup>11</sup> Gibson, *Organisasi dan manajemen perilaku dan struktur* (Jakarta:Rajawali Press,2000), hlm 15.

<sup>12</sup> Setia Budhi Wilardjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia* (Jakarta:2004), hlm 3.

Atau 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>13</sup>

## 2. Prinsip Operasioanal Bank Syariah

Adapun prinsip-prinsip operasional bank syariah adalah sebagai berikut :<sup>14</sup>

- a. Prinsip titipan atau simpanan (*Al-wadiah*)
- b. Prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*)
- c. Prinsip jual beli (*Al-tijarah*)
- d. Prinsip sewa (*Al-ijarah*)
- e. Prinsip jasa (*Fee-based service*)

## 3. Dimensi Persepsi Bank Syariah

Dimensi yang berperan dalam membentuk persepsi menurut Ricardo Baba dan Ricky Lang yaitu<sup>15</sup>

- a. Pengetahuan tentang bank syariah (*knowledge of islamic banking*) dimensi ini menunjukkan pengetahuan mengenai syariah yang meliputi bank syariah, prinsip operasional bank syariah serta bank syariah hanya untuk pelanggan muslim.

---

<sup>13</sup> Opcit, hlm 7.

<sup>14</sup> Buchri Alma dan Donni Juni Priansa, *Managemen Bisnis Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm 9.

<sup>15</sup> Ricardo Baba dan Ricky Lang, *Perseption Of Non Musli*, hlm 14.

- b. Kepercayaan terhadap bank syariah ( *Confidence in islamic banking*), dimensi ini menunjukkan mengenai suatu keyakinan terhadap bank syariah bahwa tabungan dibank syariah lebih aman, inventasi dibank syariah kurang beresiko serta bank syariah dapat bersaing dengan bank konvensional.
- c. Produk dan layanan bank syariah (*Islamic banking produc and service*), dimensi ini menunjukkan bahwa bank syariah memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, staf bank syariah sopan dan ramah serta bank syariah menyediakan berbagai macam produk dan layanan.

#### **4. Keistimewaan Bank Syariah**

- a. Kesamaan ikatan emosional yang kuat antara pengelola bank dengan nasabah sehingga dalam menghadapi resiko usaha membagi keuntungan secara jujur dan adil.
- b. Diterapkannya prinsip bagi hasil sebagai pengganti bunga.
- c. Konsep bank syariah berorientasi pada kebersamaan dalam hal berikut:
  - 1. Mendorong inventasi dan menghambat simpanan yang tidak produktif melalui *profit and loss sharing*.
  - 2. Memerangi kemiskinan dengan membina ekonomi lemah melalui bantuan hibah yang diarahkan secara produktif.

## **F. Bank Konvensional**

### **1. Pengertian Bank Konvensional**

Bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga karena metode bunga sudah ada sejak dahulu dan telah menjadi kebiasaan serta dipakai secara meluas dibanding dengan metode bagi hasil.

a. Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*) dalam bentuk :

- 1) simpanan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menerbitkan cek untuk penarikan tunai atau bilyet giro untuk pemindah bukuan, sedangkan cek atau bilyet giro ini oleh pemiliknya dapat digunakan sebagai alat pembayaran.
- 2) Simpanan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat tertentu. Nasabah penyimpan dana mendapatkan bukti menabung berupa buku tabungan, yang menyatakan jumlah dana yang ditabung oleh perseorangan atau badan usaha. Selain itu ada kecenderungan-kecenderungan bank di Indonesia menawarkan produk mereka dengan perhitungan pembayaran bunga harian, bisa diambil setiap saat, serta diberi fasilitas kartu ATM.
- 3) Simpanan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai tanggal yang diperjanjikan antara deposan dan bank.

b. Menyalurkan dana kemasyarakat dalam bentuk :

- 1) Kredit investasi
- 2) Kredit modal kerja

3) Kredit perdagangan

c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya :

1) Pengiriman uang.

2) Inkaso

3) Kliring

4) *Save deposit box*

5) Bank garansi

## 2. Sistem Operasional Bank Konvensional

Sistem operasional yang digunakan bank konvensional adalah menggunakan sistem perhitungan bunga kredit atau pinjaman (*invest note*), sedangkan yang dimaksud dengan bunga itu adalah sebagai balas jasa yang diberikan bank kepada nasabah karena membeli atau menjual produknya, atau dengan kata lain bahwa bunga itu sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah karena memiliki simpanan dan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank karena nasabah sebagai pihak peminjam atau debitur.

Mengenai tinggi rendahnya suku bunga di tengah masyarakat karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, yakni: Likuiditas masyarakat, Ekspektasi, Inflasi, Besarnya suku bunga dalam Negeri dan Ekspektasi perubahan nilai tukar dan premi atas resiko.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Bank Indonesia, *Sistem Perbankan dan Peranan Perbankan, dan Dampaknya dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi, makalah dalam lokakarya bunga bank dan perbankan*, (Bogor: 1990), hlm 132.

### G. Perbedaan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

Perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional adalah riba sebagai batasan dalam perbankan syariah. Selain itu investasi dipersilahkan hanya untuk usaha-usaha yang dikategorikan halal. Perbankan syariah membangun sistem bagi hasil sebagai prinsip dasar operasionalnya, yang tidak dapat ditampung oleh sistem perbankan konvensional.<sup>17</sup>

Pemungutan riba dengan jelas dan tegas telah diharamkan oleh Allah, sebagaimana termaktub dalam Al – Qur’an dan Al – Hadist. Larangan riba dalam Al – Qur’an termaktub dalam surat Al – Baqarah 278-279 :

يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾

فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تَبَتُّمْ فَلَكُمْ رِءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَ

لَا تَظْلُمُونَ ﴿٢٧٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.”<sup>18</sup>

Alasan inilah yang melatar belakangi lahirnya lembaga keuangan yang bebas bunga, yaitu bank syariah. Bank syariah adalah bank atau lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya

<sup>17</sup> Budi Setiawan, *The Existences Of Islamic Banking In Indonesia From Non Muslims Perceptions*, (Bandung:2015), hlm 1.

<sup>18</sup> Departemen RI, *Al'quran dan Terjemahan* (Bandung : 2005), hlm 47.

dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.<sup>19</sup> Menurut Syafi'i Antonio dan Kaenaen Perwataatmadja bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah yang mengacu pada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan Hadith.<sup>20</sup> Tujuan didirikannya perbankan syariah adalah dalam rangka mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip syariah Islam dan tradisinya. Dalam beberapa hal, bank konvensional dan bank syariah memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan, dan sebagainya. Akan tetapi terdapat banyak perbedaan mendasar diantara keduanya. Perbedaan itu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Muhammad, *Konstruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: PSEI STIS, 2001), hlm 37.

<sup>20</sup> Kaenaen Perwataatmadja dan Syafi'i Antonio, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*. (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997), hlm 1.

<sup>21</sup> Syafi'i Antonio, *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani, 2001), hlm 29.



## **BAB III**

### **Gambaran Umum Nasabah Bank Mandiri Syariah**

#### **A. Nasabah**

Pada lembaga perbankan, nasabah memiliki peran penting. Nasabah bagai nafas yang menentukan apakah siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak. Undang – Undang Perbankan secara singkat merumuskan bahwa “nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Perumusan nasabah terdapat pada Pasal 1 Angka 15 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan: “Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan /atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada peransuransian, dan peserta pada dana pensiun, sberdasarkan peraturan Perundang-undangan disektor jasa keuangan”.

Pemburuan nasabah di indonesia semakin tahun semakin sengit, dikarenakan keinginan nasabah yang ingin menabung meningkat di bidang perbankan. Dalam pemburuan hati nasabah, *Sales Officer* (Marketing) lapangan harus memiliki tingkat komunikasi yang bagus seperti *Customer Service* (CS). Dengan begitu, kelancaran dalam menyampaikan Visi dan Misi suatu bank dapat terorganisir secara baik. Dengan bagusnya komunikasi *Sales Offices*, itu dapat meningkatkan kemungkinan seorang nasabah ingin bergabung.

## **B. Penggolongan Nasabah**

### **1. Nasabah Bank Sebagai Penyimpanan**

Berdasarkan Perumusan Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang Perbankan, yang dimaksud sebagai “nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”.

Setiap nasabah menyimpan uangnya di bank disebut sebagai nasabah penyimpan. Dalam arti yuridis, nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Jika dicermati, objek perjanjian bersifat giro, deposito dan tabungan, maka tidak ditemukan baik dalam KUH Perdata maupun KUH Dagang. Namun sebagai perjanjian, terdapat ketentuan umum dalam Pasal 1319 KUH Perdata yang berbunyi “semua persetujuan, baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum yang termuat didalam bab ini dan bab yang lalu.”<sup>22</sup>

### **2. Nasabah Bank Sebagai Penerima Kredit**

Dirumuskan pada Pasal 1 Angka 18 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang dimaksud nasabah sebagai penerima kredit atau “nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip

---

<sup>22</sup> Tan Kamella, Hukum Jaminan Suatu Kebutuhan Yang didambakan, (Bandung: 2003), hlm 22

syariah atau yang dipersamakan adengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”.

### **C. Relasi Antara Nasabah Dengan Bank**

Relasi antara nasabah dengan bank adalah hubungan antara subjek hukum sebagai pembawa hak dan kewajiban. Adapun yang menjadi hak dan kewajiban antara subjek hukum tersebut akan diuraikan berikut ini.

1. Kewajiban dari bank ke nasabah, antara lain :<sup>23</sup>
  - a. untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah.
  - b. untuk mengamankan dana nasabah.
  - c. untuk menerima sejumlah uang dari nasabah.
  - d. untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat.
  - e. untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya.
2. Hak dari bank ke nasabah, antara lain:<sup>24</sup>
  - a. Mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah;
  - b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama;
  - c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani kedua belah pihak;
  - d. Pemutusan rekening nasabah (klausula ini cukup banyak ditemui dalam praktik);

---

<sup>23</sup> Ronny Sautama Hotma Bako, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995), hlm 52.

<sup>24</sup> Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm 13.

- e. Mendapatkan buku cek, bilyet giro, buku tabungan, kartu kredit dalam hal terjadi penutupan rekening.
3. Kewajiban dari nasabah ke bank, antara lain:
    - a. Menilai kewajaran terhadap terkait suku bunga produk tabungan dan deposito, yang terkait dengan tingkat suku bunga pasar yang umumnya berlaku;
    - b. Menilai akan kemampuan bank tersebut dalam mencetak laba setelah kena pajak selama 2 (dua) tahun berturut-turut;
    - c. Memperhatikan ekspansi kredit yang dilakukan bank tersebut, harus sesuai dengan *Net Interest Margin*;
    - d. Memperhatikan *Loan Deposit Ratio* (perbandingan antara pinjaman yang diberikan sebelum dikurangi penyisihan piutang ragu-ragu dengan sumber dana pihak ketiga);
    - e. Melihat apakah dana pihak ketiga yang ditempatkan oleh bank tersebut, ditempatkan dalam aktiva produktif;
    - f. Memperhatikan rasio antara modal bank tersebut dengan aset bank tersebut.
  4. Sedangkan hak dari nasabah ke bank, antara lain:
    - a. Untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan;
    - b. Untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

Sesuai dengan uraian mengenai hak dan kewajiban dari bank dan, maka dapat dilihat hubungan antara masing-masing subjek hukum tersebut. Hubungan antara bank dan nasabah terdiri dari dua bentuk, yaitu:<sup>25</sup>

#### 1. Hubungan Kontraktual

Secara tradisional hubungan antara bank dan nasabah dipandang sebagai hubungan kontraktual yang diatur oleh hukum perjanjian dan merupakan hubungan kreditur dan debitur. Hal ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik nasabah debitur nasabah deposan, ataupun nasabah non debiturnon deposan. Terhadap nasabah debitur, hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dengan pihak debitur (peminjam dana).

Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUH Perdata tentang kontrak (buku ketiga). Sebab, menurut Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, bahwa semua perjanjian yang disebut secara sah berkekuatan sama dengan undangundang bagi kedua belah pihak. Namun demikian, selain dari ketentuan umum mengenai kontrak, berlaku untuk semua jenis kontrak, sebagaimana sarjana berpendapatan bahwa perjanjian kredit bank diatur juga oleh ketentuan khusus mengenai “pinjam pakai habis” (*Verbruiklening*) vide Pasal 1754 sampai dengan Pasal 1769 KUH Perdata.

Berbeda dengan nasabah debitur, maka untuk nasabah deposan atau nasabah non debitur-non deposan, tidak terdapat ketentuan yang khusus mengatur

---

<sup>25</sup> Nir Fuad, *Hukum Perbankan Modern*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 102

untuk kontrak jenis ini dalam KUH Perdata. Karena itu kontrak-kontrak untuk nasabah seperti itu hanya tunduk kepada ketentuan-ketentuan umum dari KUH Perdata mengenai kontrak. Di samping itu, berbeda dengan kontrak untuk nasabah debitur, *in casu* kontrak kredit yang seringkali diatur cukup komprehensif, maka untuk kontrak antara bank dengan nasabah deposan atau nasabah non deposan-non debitur, lazimnya hanya diatur dalam bentuk kontrak yang sangat simpel. Itupun, sama seperti untuk kontrak kredit, diberlakukan kontrak dalam bentuk kontrak standar (kontrak baku), yang biasanya terdapat ketentuan-ketentuan yang berat sebelah, di mana pihak bank seringkali lebih diuntungkan.

Akan tetapi, prinsip yang dianut bahwa hubungan nasabah penyimpan dana dengan bank adalah hubungan kontraktual, dalam hal ini hubungan krediturdebitur, di mana pihak bank berfungsi sebagai debitur sedangkan pihak nasabah berfungsi sebagai kreditur, prinsip hubungan seperti ini juga tidak dapat diberlakukan secara mutlak.

Prinsip hubungan nasabah penyimpan dana dengan bank yang dianut adalah hubungan kontraktual, dalam hal ini hubungan kreditur-debitur, dimana pihak bank berfungsi sebagai debitur sedangkan pihak nasabah berfungsi sebagai kreditur, prinsip hubungan seperti ini juga tidak dapat berlaku secara mutlak.

## 2. Hubungan Non Kontraktual

Dengan semakin berkembangnya kegiatan usaha bank, maka dalam transaksi-transaksi tertentu hubungan antara bank dengan nasabah juga berkembang kedalam bentuk-bentuk hubungan lainnya, yaitu:

a. Hubungan Kepercayaan (*Fiduciary Relation*)

Hubungan kepercayaan ini dapat terjadi karena bank memiliki status yang unik dalam masyarakat, yaitu suatu tempat khusus yang aman dan terpercaya. Nasabah hanya bersedia menyimpan dananya pada suatu bank, apabila nasabah percaya kepada bank dan bank mampu membayar kembali dananya apabila ditagih.<sup>26</sup>

b. Hubungan Kerahasiaan (*Confidential Relationship*)

Hubungan antara bank dan nasabah yang diliputi oleh kerahasiaan merupakan suatu kelaziman yang selalu ada dalam praktek perbankan. Hal ini diperlukan untuk kepentingan bank itu sendiri yang memerlukan kepercayaan dari masyarakat yang menyimpan uangnya di bank. Di samping itu, juga untuk menghindari terjadinya penarikan dana secara besar-besaran dan tiba-tiba oleh nasabah (*rush*) yang dapat membahayakan kehidupan bank.

c. Hubungan Kehati-hatian (*Prudential Banking*)

UU Perbankan merupakan penegasan bahwa sekalipun uang yang disimpan oleh nasabah telah menjadi milik bank sejak disetorkan dan selama dalam penyimpanan bank, tetapi bank tidak mempunyai kebebasan mutlak untuk menggunakan uang tersebut. Bank hanya boleh menggunakan uang tersebut untuk tujuan dan dengan cara yang dapat menjamin kepastian bahwa bank tersebut nantinya akan mampu membayar kembali dana nasabah yang disimpan kepadanya apabila ditagih oleh para penyimpannya.

---

<sup>26</sup> Soetanto Hadinoto, *Bank Strategy on Funding and Liability Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm, 82.

#### **D. Pendekatan, Jenis Penelitian dan Sumber Data**

Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena dan problema tentang apa yang dialami oleh objek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>27</sup>

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden melalui wawancara langsung dan kuisioner.

Sampel nasabah diambil sebanyak 20 nasabah, dimana tidak semua nasabah memiliki kesempatan sama untuk menjadi calon sample dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengisi kuisioner yang diberikan.

#### **E. Profil Nasabah**

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah sangat berperan penting dalam perkembangan sebuah perbankan terutama pada PT. Bank Mandiri Syariah. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

---

<sup>27</sup> Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm 6.



Pada nasabah yang ada di PT. Bank Mandiri Syariah terdapat yang melakukan pengisian kuisioner

Untuk memudahkan variabel atau profil nasabah ini dibutuhkan data – data nasabah dalam antara lain :

1. Persepsi ataupun tanggapan para nasabah
2. Data Usia Nasabah
3. Data Jenis Kelamin Nasabah
4. Data Pekerjaan Nasabah
5. Data Pendidikan Nasabah
6. Dan Data Income Perbulan Para Nasabah.

#### **F. Gambaran Umum Nasabah**

Setiap nasabah memiliki karakteristik yang berbeda. Untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kategori usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan profil income perbulan nasabah.

Penulis mengambil sample sebanyak 10 % dari jumlah nasabah yang ada pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP. Tanjungbalai.

Dari hasil yang didapat berdasarkan kuisioner tersebut adalah :

##### **1. Data Berdasarkan Usia**

Berdasarkan hasil usia pengelompokan yang didapat dalam kuisioner pada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Data Berdasarkan Usia Nasabah**

<b>Usia ( Tahun )</b>	<b>Jumlah ( Orang )</b>
21-30	3
31-40	11
41-50	5
51-60	1

## 2. Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil jenis kelamin pengelompokan yang didapat dalam kuisioner pada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Data Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
Laki – Laki	10
Perempuan	10

### 3. Data Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil pekerjaan pengelompokan yang didapat dalam kuisioner pada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Data Berdasarkan Pekerjaan Nasabah**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
Mahasiswa	2
Karyawan Swasta	10
PNS	3
Wiraswasta	5

### 4. Data Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil pendidikan pengelompokan yang didapat dalam kuisioner pada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Data Berdasarkan Pendidikan Nasabah**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
SMA	3

D-III	3
S-1	13
S-2	1

#### 5. Data Berdasarkan *Income* Perbulan

Berdasarkan hasil *Income* Perbulan pengelompokan yang didapat dalam kuisioner pada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.5 Data Berdasarkan *Income* Perbulan Nasabah**

<b>Income Perbulan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
1.000.000 – 2.000.000	2
2.100.000 – 3.000.000	7
3.100.000 – 4.000.000	9
4.100.000 – 5.000.000	2

#### G. Siklus Nasabah

Pada dasarnya nasabah sangat berperan dalam perkembangan suatu perbankan, terutama di PT Bank Mandiri Syariah. Perkembangan nasabah yang

diperoleh pada PT Bank Mandiri Syariah semakin tahun berkembang pesat. Inilah siklus perkembangan nasabah dari tahun 2014 – 2018 :

**Tabel 3.6 Siklus Nasabah**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2014	1200
2015	1700
2016	1900
2017	2800
2018	3000

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional Pada Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai

Bank Syariah terus mengalami perkembangan yang cukup pesat baik secara kuantitas maupun kualitas hal ini dapat dilihat dari bertambahnya jumlah sektor operasional, modal maupun ragam transaksi jasa keuangan syariah, salah satu bank syariah tersebut adalah Bank Mandiri Syariah yang terletak di Tanjungbalai. Bank syariah sebagai salah satu bentuk kelembagaan Ekonomi Islam mempunyai peran sentral dan strategis. Bank syariah menjadi jembatan (*media intermediasi*) kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dengan pemilik modal (*shahibul maal*).

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.<sup>28</sup>

Menurut Philip Kotler persepsi merupakan proses dimana individu menseleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. Persepsi tidak hanya bergantung pada hal fisik, tetapi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan

---

<sup>28</sup> Setia Budhi Wilardjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia* (Jakarta:2004),hlm 3.

keadaan individu tersebut. Sedangkan dalam proses memperoleh atau menerima informasi tersebut juga berasal dari objek lingkungan.<sup>29</sup>

Suatu stimulus atau rangsangan dipandang sebagai kejadian-kejadian yang ada di dalam lingkungan individu yang ditangkap dengan menggunakan alat sel syaraf yang selanjutnya akan terjadi proses pengolahan sensasi. Ketika sejumlah sensasi masuk ke dalam struktur yang lebih dalam dari sistem susunan syaraf, maka sensasi inilah yang disebut sebagai persepsi.

Berdasarkan uraian diatas dapat di pahami bahwa persepsi ditimbulkan oleh adanya rangsangan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan yang diproses di dalam susunan syaraf dan otak. Menurut Winardi persepsi didefinisikan sebagai aktivitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan-rangasangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikan kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenali milieu (lingkungan pergaulan) hidupnya.<sup>30</sup>

Dalam sebuah Observasi persepsi yang telah diperoleh dari nasabah banyak para nasabah di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai adalah berasal dari mayoritas muslim. Banyak nasabah belum mengerti betul mengenai bank syariah itu seperti apa, nasabah sudah mengetahui bank syariah tetapi belum memahami mereka hanya sekedar tahu saja, nasabah masih memiliki anggapan bahwa bank syariah tidak ada bedanya dengan bank konvensional, nasabah belum memahami apa saja keunggulan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Bagi mereka yang mengetahui visi misi bank syariah itu sendiri

---

<sup>29</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga,2008),hlm 179.

<sup>30</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm 87.

yang dulunya nasabah dari bank Konvensional, mereka lebih memilih pindah dari Bank Konvensional ke Bank Syariah.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Imelda Susanti, sebagai GSS (*Branch Manager*) PT. bank mandiri syariah KCP Tanjungbalai. Beliau mengatakan bahwa nasabah masih kurang memiliki gambaran mengenai seperti apa bank syariah yang sebenarnya meskipun nasabah itu sendiri sudah mengetahui adanya bank syariah, mayoritas nasabah masih berpikir bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional, yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional hanyalah namanya saja ada kata-kata syariahnya.

Pertumbuhan daya tarik nasabah sangat berkembang pesat dengan adanya berbagai perbankan antara bank syariah dan bank konvensional. Namun begitu banyak pemikiran nasabah-nasabah terhadap bank syariah dan bank konvensional yang belum mengetahui dalam permasalahan yang dihadapi yaitu ada yang berpandangan dan beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama, padahal dalam menjalankan suatu praktik-praktik dan cara kerja dari bank syariah dan bank konvensional sendiri berbeda-beda. Perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional adalah riba sebagai batasan dalam perbankan syariah. Selain itu, investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan halal. Perbankan syariah membangun sistem bagi hasil sebagai prinsip dasar operasionalnya, yang sistem ini tidak ada di bank konvensional.

Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah antara lain *Pertama* bank syariah itu sendiri sebagai objek yang di persepsi, yang dibuktikan dengan jawaban dari nasabah



yang beragam hal itu menunjukkan bahwa tiap individu memiliki kemampuan yang berbeda dalam menerjemahkan informasi yang diterima oleh alat indra menjadi sebuah persepsi. *Kedua* budaya, yang dibuktikan dengan nasabah yang selalu menganggap bank syariah sama saja dengan bank konvensional membuat informasi yang diterima nasabah terbatas hal tersebut berpengaruh pada proses pembentukan persepsi nasabah yang kurang baik mengenai bank syariah.

Untuk mengatasi persepsi nasabah yang kurang baik mengenai bank syariah, khususnya Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai melakukan beberapa upaya seperti memberikan gambaran kepada nasabah mengenai bank syariah dengan cara memberikan penjelasan kepada nasabah tentang bank syariah, menjelaskan bedanya bank syariah dengan bank konvensional, keunggulan-keunggulan bank syariah yang mana tujuannya adalah untuk membantu pembentukan persepsi nasabah.

Namun demikian, ternyata persepsi dan sikap nasabah terhadap bunga bank dan sistem bagi hasil sangat beragam. Sebagian nasabah tetap menerima bunga, sebagian menerima sistem bagi hasil dengan tetap menerima bunga dan sebagian lagi menolak bunga. Sikap yang mencampuradukkan berbagai paradigma ini, memberi nuansa yang cukup menarik sebagai gambaran tentang pengetahuan, sikap, persepsi serta perilaku nasabah dalam menyikapi kebijakan *dual banking system* tersebut.

Persepsi merupakan titik awal dari lahirnya perilaku seperti apa yang akan dilakukan manusia. Dengan kata lain, persepsi adalah potensi yang sewaktu-waktu siap diaktualisasikan dalam bentuk sikap dan perilaku. Hal yang demikian,

berangkat dari penyimpulan bahwa persepsi adalah salah satu kemampuan kognisi yang sangat berperan sehubungan dengan aktivitas-aktivitas manusia lainnya, yang sifatnya lebih kompleks. Persepsi selain terjadi akibat rangsangan dari lingkungan eksternal yang ditangkap oleh suatu individu, juga dipengaruhi oleh kemampuan individu tersebut dalam menangkap dan menterjemahkan rangsangan tersebut menjadi sebuah informasi yang tersimpan menjadi sensasi dan memori atau pengalaman masa lalu. Persepsi bersifat individual yaitu persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman masing-masing individu, maka dalam mempersepsi suatu stimulus hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan individu lainnya.

#### **B. Problema PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai dalam Menyakinkan Nasabah**

Dalam suatu perusahaan maupun perbankan pasti ada kendala atau pun problema masalah yang dialami baik kecil maupun besar. Hal ini bisa diselesaikan dengan cara pendekatan terhadap para nasabah yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai maupun calon nasabah yang belum bergabung di Bank Mandiri Syariah.

PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai harus lebih meningkatkan para nasabah agar bisa bersaing dengan bank syariah lainnya maupun bank konvensional. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai untuk meningkatkan nasabah, salah satunya melakukan pendekatan

emosioanal dan upaya sosialisasi yang intensif kepada nasabah agar dapat mengatasi kurangnya informasi dan pengetahuan nasabah mengenai bank syariah.

### **C. Evaluasi Persepsi Pada Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah**

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah sangat berperan penting dalam perkembangan sebuah perbankan terutama pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank.

Setiap nasabah memiliki karakteristik yang berbeda. Untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

7. Persepsi ataupun tanggapan para nasabah
8. Data Usia Nasabah
9. Data Jenis Kelamin Nasabah
10. Data Pekerjaan Nasabah
11. Data Pendidikan Nasabah
12. Dan Data Income Perbulan Para Nasabah.

Dalam penelitian yang dievaluasi pada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai, penulis mengambil sample sebanyak 10 % dari jumlah nasabah yang ada pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP. Tanjungbalai.

## **D. Sistem Operasional PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai dan Bank Konvensional**

### **1. Sistem Operasional PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai**

Bank syariah terutama Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai merupakan bank yang secara operasionalnya berdasarkan konsep muamalah secara Islam yang sesuai dengan garis-garis yang telah ditentukan dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Adapun pengertian Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, dengan kata lain Bank yang sistem operasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh Al-Qur'an dan hadits rasul. Ada juga yang mengartikan bahwa bank syariah itu adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa di dalam pembayaran serta pegedaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.

Berdasarkan konsep operasional Bank Syariah terdiri atas lima sistem yaitu:

1. Sistem simpanan murni
2. Sistem bagi hasil dalam penyaluran dana bank syariah.
3. Sistem jual beli dan marjin keuntungan.
4. Sistem sewa (al-ijarah)
5. Sistem fee (jasa).

Sistem simpanan murni atau *al-wadiah* merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang berkelebihan dan untuk menyimpan dananya di bank. Fasilitas ini bukan tujuan untuk infestasi.

Simpanan bank syariah ada tiga macam yaitu : Tabungan Mudharabah, Deposito Mudharabah dan Giro Wadiah.

Tabungan mudharabah ini merupakan tabungan pihak ke III selaku sahibul mall dan pihak bank selaku mudarib. Keuntungan ini dibagi sesuai dengan rasio laba yang telah disepakati bersama. Ketentuan-ketentuannya diatur oleh bank yang bersangkutan. Yakni tidak dapat dilakukan dengan menggunakan cek. Sedangkan jenis-jenis tabungan mudharabah yaitu : tabungan mudharabah (TABAH), tabungan trendy, tabungan haji, tabungan qurban, dan tabungan umat. Dan fasilitas dengan diperoleh dalam tabungan antara lain ATM, Phone Banking, dan Asuransi Kecelakaan tanpa dibebani biaya premi.

Deposito mudharabah adalah simpanan pihak ke III di bank dalam mata uang rupiah atau asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo, sesuai dengan jangka waktunya. Demikian juga prinsip operasionalnya adalah nasabah bertindak sebagai pemilik modal (*sohibul mal*), dan bank bertindak sebagai pengusaha (*mudharib*).

Giro wadiah, adalah merupakan simpanan pihak ke III kepada Bank yang penarikannya dapat dikatakan sewaktu-waktu dengan menggunakan cek, bilyet giro atau pemindah bukuan. Sedang prinsip operasionalnya adalah nasabah sebagai penitip (dalam hal dana) dan bank sebagai pemegang amanah yang

diperbolehkan menggunakan sekaligus mempertanggungjawabkan menggunakan sekaligus mempertanggung jawabkannya titipan dana tersebut.

Sistem bagi hasil, Sistem ini merupakan tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana, yang terjadi antara bank yang dengan penyimpan dana.

Musyarakah dalam bank syariah diartikan sebagai suatu perkongsian antara dua pihak atau lebih dalam suatu proyek, dimana masing-masing pihak berhak atas segala keuntungan dan bertanggung jawab akan segala kerugian yang terjadi sesuai dengan pernyataan masing-masing.

Bank syariah dalam kegiatan pembiayaan melakukan ketentuan- ketentuan sebagai berikut Pertama, Pembiayaan dana bank syariah dengan nasabahnya melakukan kerja sama dengan memberikan dana (sumber dana berasal dari kedua belah pihak yaitu shahibul mal dan mudharib). Kedua, Dalam menggunakan dana pihak shahibul mal (bank) “boleh” ikut serta dalam meminjam mudharib. Ketiga, Shohibul mal (Bank) “boleh “ saja meminta jaminan, Keempat, Kegiatan pembiayaan yang dilakukan oleh bank syariah berdasarkan musyarakah berupa L/C dan Join Financial.

Mudharabah dari sisi penyaluan dapat diartikan suatu perkongsian antara kedua belah pihak, dimana pihak pertama (Shohibul Mal) menyediakan dana dan pihak kedua (mudharib) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha. Keuntungan dibagikan sesuai dengan, perbandingan laba yang telah disepakati bersama Advance. Manakala terjadi kerugian maka shahibul mal akan kehilangan sebagai imbalan dari kerja keras dan manajerial skill selama proyek berlangsung.

Sistem Jual Beli dan Marjin Keuntungan sistem ini menerapkan suatu tata cara jual beli dimana pihak bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen dan nasabah dalam kapasitasnya sebagai bank melakukan pembelian-pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang itu kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan.

Sistem Sewa (*al-Ijarah/al-Ta'jiri*) yaitu Sistem sewa dalam bank syariah ada dua : yakni *al i Jarah* dan *al-Ta'jiri*. Al-ijarah yaitu merupakan perjanjian swwa yang memberi kesempatan kepada penyewa untuk memanfaatkan barang yang disewa dengan imbalan uagn sewa yang sesuai dengan persetujuan, setelah masa sewa berakhir barang akan di kembalikan kepada si pemilik. Sedangkan *al-Ta'jiri* adalah suatu perjanjian kontrak sewa yang sama dengan al-jarah, tetapi setelah masa sewa berakhir pemilik barang yang disewa kepada penyewa dengan harga yang disepakati.

Sistem Fee (Jasa) Sistem ini adalah sistem kegiatan yang meliputi seluruh layanan non pembagian yang diberikan bank, bentuk jasa yang berdasarkan konsep ini yaitu : pemberian garansi denan konsep dasar al-kafalah, yaitu bank dapat membeirkan garansi atau permintaan nasabah untuk menjamin pelaksanaan proyek pemenuhan kewajiban tertentu oleh pihak yang dijamin, dan keving inkaso serta pemberian transfer.

## **2. Sistem Operasional Bank Konvensional**

Sistem operasional yang digunakan bank konvensional adalah menggunakan sistem perhitungan bunga kredit atau pinjaman (*invest note*), sedangkan yang dimaksud dengan bunga itu adalah sebagai balas jasa yang diberikan bank kepada nasabah karena membeli atau menjual produknya, atau dengan kata lain bahwa bunga itu sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah karena memiliki simpanan dan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank karena nasabah sebagai pihak peminjam atau debitan.

### **E. Persamaan Sistem PT. Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai dan Bank Konvensional Pada konteks Meraih Keuntungan Dalam Sistem Bunga dan Bagi Hasil**

Persamaan antara sistem bunga dan sistem bagi hasil, dilihat dari perannya adalah keduanya merupakan sistem yang dipergunakan oleh lembaga-lembaga perbankan dalam penyaluran dana kepada masyarakat. Pihak kreditur (Bank) dan debitur (Nasabah) masing-masing mendapatkan keuntungan.

Pihak debitur (Nasabah) memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan oleh Bank dan membayarnya dengan cara berangsur. Sedangkan pihak kreditur juga mendapatkan keuntungan dengan sejumlah dana dari pihak debitur berdasarkan perhitungan sistem bunga dan sistem bagi hasil.

Dengan demikian jelaslah bahwa bunga dan bagi hasil adalah sarana utama dalam meraih keuntungan, baik lembaga perbankan maupun lembaga lainnya. Namun antara kedua sistem tersebut ada perbedaan persepsi terhadap kemungkinan keuntungan yang hendak di raih.



#### **F. Perbedaan Sistem Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai dan Bank Konvensional sebuah kajian Sistem Bunga dan Bagi Hasil**

Perbedaan sangat mendasar antara sistem bunga dengan bagi hasil adalah pada sistem bunga dalam bank konvensional, penentuan bunga dibuat pada waktu akad tanpa berpedoman pada kesepakatan bersama (pihak bank yang menentukan) dan apakah perhitungan sistem bunga dapat menyulitkan nasabah untuk membayar angsuran atau tidak. Sedangkan pada sistem bagi hasil penentuan resiko keuntungan berdasarkan kesepakatan bersama antara pihak bank dengan nasabah dengan berpedoman pada kemungkinan tidak memberatkan pihak nasabah dalam mengangsur dana tidak merugikan pihak bank.

Pada sistem bunga, suku pinjaman bank konvensional dan suku bunga simpanan masing-masing akan saling mempengaruhi. Maka apabila suku bunga simpanan tinggi otomatis suku bunga pinjaman ikut tinggi. Sedangkan dalam sistem bagi hasil tidak demikian.

Pada sistem bunga, tinggi rendahnya bunga dipengaruhi oleh target laba (keuntungan) yang diinginkan oleh pihak bank, jadi apabila laba yang diinginkan besar maka bunga ikut besar pula dan sebaliknya, sedangkan pada sistem bagi hasil tidak adanya demikian.

#### **4.1 Tabel Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

Keterangan	Bank Syariah	Bank Konvensional
Falsafah	1. Tidak Berdasarkan Bunga 2. Spekulasi 3. Ketidakjelasan	Berdasarkan Bunga

Operasional	Dana diakui sebagai : 1. Titipan 2. Investasi Penyaluran untuk usaha yang halal dan menguntungkan.	Dana diakui sebagai : 1. Simpanan 2. Harus dibayar bungannya. Penyaluran untuk sektor yang menguntungkan.
Akad dan Aspek Legalitas	Hukum Islam dan Hukum Positif	Hukum Positif
Lembaga Penyelesaian Sengketa	1. Pengadilan 2. BASYARNAS	1. Pengadilan 2. BANI
Struktur Organisasi	Dewan Komisaris, Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Dewan Komisaris
Hubungan Nasabah	Kemitraan	Debitor dan Kreditor
Tujuan	Profit dan Falah Oriented	Profit Oriented
Prinsip Operasional	Bagi Hail, Jual Beli, Sewa	Perangkat Bunga

Nasabah yang paham mengenai bank syariah dan bank konvensional	Nasabah yang tidak paha mengenai bank syariah dan bank konvensional
14 orang	6 orang

## **G. Produk – Produk**

### **1. Produk Bank Mandiri Syariah**

Adapun produk PT. Bank Syariah Mandiri KCP TanjungBalai yang bersifat penghimpunan dana adalah:

a. *Tabungan BSM*

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

b. *BSM Tabungan Simpatik*

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

c. *BSM Tabungan Investa Cendekia*

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

d. *BSM Tabungan Pensiun*

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT. Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

e. *BSM TabunganKu*

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

f. *BSM Tabungan Mabror*

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

g. *BSM Tabungan Mabror Junior*

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

h. *BSM Giro*

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

i. *BSM Deposito*

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

## 2. Produk Bank Konvensional

a. Giro

Giro dalam sistem konvensional, bank tidak membayar apapun kepada pemegangnya, malah mengenakan biaya layanan (*service*

*charge*). Selanjutnya dana ini akan dipakai oleh bank untuk antara lain membiaya operasi bagi hasil. Sedangkan pembayaran terhadap giro, dijamin sepenuhnya oleh bank dan dilihat sebagai jaminan depositor kepada bank. Bentuk giro semacam ini dikenal dengan *qard*. Giro merupakan bentuk simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, surat perintah bayar yang lain, seperti bilyet, surat pemindahbukuan yang lain. Dimana cek merupakan surat perintah pembayaran tanpa syarat, sedangkan bilyet giro adalah surat perintah pemindahbukuan.

Selain itu, giro dapat ditarik setiap saat, sehingga giro dikelompokkan sebagai sumber dana jangka pendek dan inilah alasannya mengapa giro memiliki biaya yang murah.

b. Tabungan

Berbeda dengan giro, tabungan relatif fleksibel menyangkut berapa dan kapan bisa ditarik oleh nasabah. Hal lain, tabungan di bank konvensional memiliki hasil yang sudah pasti. Untuk bank yang menjalankan prinsip syariah, hasil pasti ini yang tidak ada. Sebagai gantinya, penabung memperoleh hasil yang berfluktuasi sesuai dengan hasil yang diperoleh bank. Disini bahwa penabung pun ikut menggung renteng resiko dengan bank.

Tabungan dalam sistem penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek dan bilyet giro. Syarat-syarat tertentu

misalnya harus ditarik secara tunai, penarikan hanya dalam kelipatan nominal tertentu, jumlah penarikan tidak boleh melebihi saldo minimal tertentu.

c. Deposito

Jenis jasa perbankan ini, dalam sistem bank konvensional akan memperoleh dua keuntungan : jaminan pembayaran pokok ditambah hasil bunga yang tingkatnya sudah ditetapkan sebelumnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Sesuai dengan analisa terhadap Nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai tentang Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut ;

1. Perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional adalah riba sebagai batasan dalam perbankan syariah. Selain itu, investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan halal. Perbankan syariah membangun sistem bagi hasil sebagai prinsip dasar operasionalnya, yang sistem ini tidak ada di bank konvensional.
2. Pertumbuhan daya tarik persepsi nasabah antara bank syariah dan bank konvensional banyak pemikiran nasabah-nasabah terhadap bank syariah dan bank konvensional yang belum mengetahui dan beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama, padahal dalam menjalankan suatu praktik-praktik dan cara kerja dari bank syariah dan bank konvensional sendiri berbeda-beda.

#### **B. Saran**

Dari hasil analisa yang dilakukan terhadap Nasabah PT Bank Mandiri Syariah KCP Tanjungbalai, penulis memberi saran yang perlu untuk dipertimbangkan guna pengembangan perusahaan dimasa yang akan datang:

1. Mengingat banyaknya persaingan perbankan, maka perlu kiranya bagi lembaga Bank Mandiri Syariah, harus turun langsung ke masyarakat dan melakukan pendekatan emosioanal kepada nasabah agar dapat mengatasi kurangnya informasi dan pengetahuan nasabah mengenai bank syariah. Pada saat nasabah sudah mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang baik mengenai keunggulan bank syariah maka disinilah tahapan terpenting untuk dapat mengetahui keputusan nasabah untuk memilih dan menggunakan jasa bank syariah.
2. Perlu ditingkatkan upaya sosialisasi yang intensif baik melalui media interpersonal, media elektronik maupun media cetak. Upaya ini diharapkan akan memberikan gambaran yang jelas mengenai sistem bank syariah, kepada nasabah awam yang belum begitu mengenal dan belum begitu memahami mengenai bank syariah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen RI, *Al'quran dan Terjemahan*, Bandung : 2005, hlm 47.
- Bank Indonesi;a, *Sistem Perbankan dan Peranan Perbankan, dan Dampaknya dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi*, Bogor: 1990, hlm 132.
- Setiawan Budi, *The Existences Of Islamic Banking In Indonesia From Non Muslims Perceptions*, Bandung:2015, hlm1.
- Walgito Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi, 2010, hlm 87.
- Chaplin C.P, *Kamus Lengkap Psikologi*, Surabaya: PT. Rajwali Pers, 1993, hlm 358.
- Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Gibson, *Organisasi dan manajemen perilaku dan struktur*, Jakarta: Rajawali Press,2000, hlm 15.
- Kottle Philipr, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga,2008, hlm 179.
- Rakhmat Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: CV. Remaja Rosda Karya, 1996, hlm 51.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja grapindo Persada, 2011, hal 188.

Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*, Jakarta : PT.Fajar Interpratama Mandiri, 2017, hlm 25.

Perwataatmadja Kaenan dan Antonio Syafi'i, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997, hlm 1.

Moleong Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006, hlm 6.

Muhammad, *Konstruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, Yogyakarta: PSEI STIS, 2001, hlm 37.

Bako Hotma Il dan Lang Rizky, *Perseption Of Non Musli*, hlm 14.

Sjahdeini Remi Sutan, *Perbankan Islam*, Jakarta: 1999, hlm 11.

Wilardjo Budhi Setia, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia* ,Jakarta: 2004, hlm 3.

Antonio Syafi'i, *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta : Gema Insani, 2001, hlm 29.

Sembiring Sentosa, *Hukum Perbankan*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm 13.

Hadinoto Soetanto, *Bank Strategy on Funding and Liability Management*, Jakarta: Gramedia, 2008, hlm, 82.

Wilardjo Budhi Setia, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia* Jakarta: Gramedia, 2004, hlm 3.

Fuad Nir, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 102.

Kamella Tan, *Hukum Jaminan Suatu Kebutuhan Yang didambakan*, Bandung: Gramedia, 2003, hlm 22.

Arifin Zainul, *Memahami Bank Syari'ah*, Jakarta: Alfabet, 1999, hlm 214-215.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bertempat tinggal di Dusun VIII Sei Apung. Lahir 21 tahun lalu di Sei Apung tepatnya pada tanggal 15 Januari 1998. Merupakan anak ke tiga dari Bapak Maswan dan Ibu Rahimah.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di Mis Muhammadiyah Bandar Jawa pada tahun 2010, melanjutkan SMP di MTsS Alwasliyah Sei Apung sampai tahun 2013 dan menyelesaikan SMA di Smk Negeri 3 Tanjungbalai pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara dari tahun 2016 sampai dengan 2019.