

MISPERSEPSI MASYARAKAT GLAGAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG LAMONGAN



Oleh:

Nurotul Isnainiyah

NIM 402180185

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2022

P O N O R O G O

ABSTRAK

Isnainiyah, Nurotul. Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing: Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag

Kata Kunci: Mispersepsi Masyarakat, Bank Syariah

Salah satu penyebab terjadinya mispersepsi Bank Syariah Indonesia ini adalah masih kurangnya sosialisasi kegiatan promosi dan lemahnya hubungan Bank Syariah dengan masyarakat mengenai Perbankan Syariah yang menyebabkan masyarakat kurang memahami tentang Perbankan Syariah sehingga masyarakat Glagah lebih mengenal Bank Konvensional dari pada Bank Syariah. Rendahnya nasabah Bank Syariah terjadi karna banyak masyarakat yang beranggapan Bank Syariah belum selengkap, semodern, dan sebgas Bank Konvensional, baik dalam layanan maupun produknya.

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana wujud mispersepsi masyarakat Glagah terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan?. Apa faktor yang melatar belakangi terjadinya mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan?. Apa dampak dari mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan tersebut?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mengapa terjadi mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*), teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai pihak Bank Syariah Indonesia cabang Lamongan dan masyarakat di Desa Glagah. Pengecekan keabsahan data menggunakan metode triangulasi sumber data. Metode teknik analisis data ini menggunakan metode deskripti kualitatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat di Desa Glagah tentang Bank Syariah masih kurang dan akan mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap Bank Syariah itu sendiri sudah mengetahui Bank Syariah tetapi belum memahami mengenai konsep Bank Syariah, akad atau transaksi yang pada Perbankan Syariah, sangat penting adanya sosialisasi pada masyarakat di Desa Glagah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

| No. | NAMA | NIM | JURUSAN | JUDUL |
|-----|----------------------|-----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Nurotul Isnaniyah | 402180185 | Perbankan Syariah | Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan |

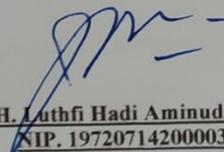
Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 10 Mei, 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Menyetujui


Dr. Amin Wahyudi, M.E.I
NIP. 197502072009011007


Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : MISPERSEPSI MASYARAKAT GLAGAH PADA BANK
 SYARIAH NDONESIA CABANG LAMONGAN
 Nama : Nurotul isnainiyah
 NIM : 402180185
 Jurusan : Perbankan Syariah

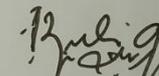
Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
 Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
 syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji:

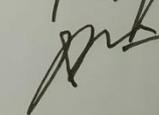
Ketua Sidang :
 Iza Hanfiuddin, Ph. D.
 NIP. 196906241998031002

()

Penguji I :
 Ruliq Suryaningsih, M.Pd
 NIDN 2020068801

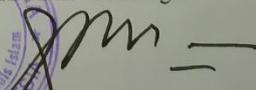
()

Penguji II :
 Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
 NIP. 197207142000031005

()

Ponorogo, 10 juni 2022
 Mengesahkan,
 Dekan FEBLIAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
 NIP. 197207142000031005

P O N O R O G O

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

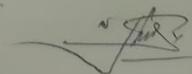
Nama : Nurotul Isnainiyah
NIM : 402180185
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis : Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Cabang Lamongan

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 13 Juni 2022

Penulis,



Nurotul Isnainiyah

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama :Nurotul Isnainiyah
NIM :402180185
Jurusan :Perbankan Syariah
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

MISPERSEPSI MASYARAKAT GLAGAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG LAMONGAN

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 11 Mei 2022
Pembuat Pernyataan,



Nurotul Isnainiyah
NIM 402180185

| | |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <u>COVER</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>HALAMAN JUDUL</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>MOTTO</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>Persembahan</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>KATA PENGANTAR</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>Daftar Gambar</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>Daftar lampiran</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>BAB I</u> | Error! Bookmark not defined. |
| A. <u>Latar Belakang</u> | Error! Bookmark not defined. |
| B. <u>Rumusan Masalah</u> | Error! Bookmark not defined. |
| C. <u>Tujuan Penelitian</u> | 43 |
| D. <u>Manfaat penelitian</u> | 44 |
| E. <u>Studi Penelitian Terdahulu</u> | 45 |
| F. <u>Metode Penelitian</u> | 48 |
| 1. <u>Jenis Dan Pendekatan Penelitian</u> | 48 |
| 2. <u>Lokasi Atau Tempat Penelitian</u> | 49 |
| 3. <u>Data Dan Sumber Data</u> | 49 |
| 4. <u>Teknik Pengumpulan Data</u> | 51 |
| 5. <u>Teknik Pengolahan Data</u> | 52 |
| 6. <u>Teknik Analisis Data</u> | 53 |
| 7. <u>Teknik Pengecekan Keabsahan Data</u> | 54 |
| G. <u>Sistematika Penulisan</u> | 54 |
| <u>BAB II KAJIAN TEORI</u> | 56 |
| A. <u>Mispersepsi</u> | 56 |
| B. <u>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mispersepsi</u> | 57 |
| C. <u>Penyebab Terjadinya Mispersepsi</u> | 58 |
| D. <u>Jenis-Jenis Mispersepsi</u> | 59 |
| E. <u>Proses Terjadinya Mispersepsi</u> | 60 |
| F. <u>Karakteristik Seseorang Mempengaruhi</u> | 60 |
| G. <u>Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah</u> | 61 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <u>H. Kendala Bank Syariah</u> | 65 |
| <u>BAB III</u> | 68 |
| <u>PAPARAN DATA</u> | 68 |
| <u>A. Gambaran Umum Obyek Penelitian</u> | 68 |
| 1. <u>Sejarah berdirinya Bank Syariah</u> | 68 |
| 2. <u>Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia</u> | 70 |
| 3. <u>Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan</u> | 71 |
| <u>A. Gambaran Khusus Data Penelitian</u> | 72 |
| 1. <u>Wujud Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan</u> | 72 |
| 2. <u>Faktor Yang Melatar Belakang Terjadinya Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan</u> | 82 |
| 3. <u>Dampak Dari Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan</u> | 86 |
| <u>BAB IV</u> | 52 |
| <u>PEMBAHASAN/ANALISIS</u> | 52 |
| <u>A. Wujud Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan</u> | 52 |
| <u>B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan</u> | 56 |
| <u>C. Dampak Mispersepsi Masyarakat Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan</u> | 60 |
| <u>BAB V</u> | 62 |
| <u>PENUTUP</u> | 62 |
| A. <u>Kesimpulan</u> | 62 |
| B. <u>Saran</u> | 63 |
| <u>DAFTAR PUSTAKA</u> | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu penyebab terjadinya mispersepsi Bank Syariah Indonesia ini adalah masih kurangnya sosialisasi kegiatan promosi dan lemahnya hubungan Bank Syariah dengan masyarakat mengenai Perbankan Syariah yang menyebabkan masyarakat kurang memahami tentang Perbankan Syariah sehingga masyarakat Glagah lebih mengenal Bank Konvensional dari pada Bank Syariah. Kepala Departemen Perbankan Syariah otoritas jasa keuangan (OJK), Achmad Buchori mengungkapkan, rendahnya nasabah Bank Syariah terjadi karna banyak masyarakat yang beranggapan Bank Syariah belum selengkap, semodern, dan sebagus Bank Konvensional, baik dalam layanan maupun produknya¹.

Desa Glagah adalah sebuah salah satu Desa yang berada di daerah Lamongan. Daerah dengan letak yang strategis menjadi salah satu penunjang bagi masyarakat disana. Daerah dengan mayoritas penduduknya sebagai petani menjadikan masyarakat Desa Wangen terbiasa dengan hidup dari hasil pertaniannya, mata pencaharian wilayah kecamatan Glagah merupakan pusat kegiatan pertanian, peternakan ikan, industri yang banyak memberikan dorongan bagi perkembangan di daerah Glagah tersebut. Mayoritas penduduk Desa Glagah

¹ Achmad Buchori, "Berita Satu" dalam <https://www.Beritasatu.Com> (di akses pada tanggal 10 Desember 2021, Jam 19:30).

beragama islam, pendidikan di Desa Glagah ini sudah terdapat fasilitas pendidikan seperti PAUD, TK MI, dan kegiatan agama seperti mengaji, tahlilalan dan yasinan. Ada beberapa sebab mengapa sampai saat ini masyarakat muslim belum sepenuhnya tertarik untuk menggunakan jasa Bank Syariah, antara lain, masyarakat belum percaya sepenuhnya dengan kesyariahan Bank Syariah, adanya kewajiban dari tempat bekerja untuk menggunakan bank konvensional. Kepercayaan dari masyarakat akan tumbuh dengan sendirinya dengan menyediakan produk-produk Perbankan Syariah yang dapat memenuhi kebutuhan bisnis, sehingga transaksi syariah dapat menjadi solusi bagi kemaslahatan seluruh umat².

Berdasarkan wawancara dengan ibu Faridah (usaha tokoh bangunan), berpendapat bahwa belum mengenal dan memahami sistem pembiayaan dalam Perbankan Syariah, dan masih menganggap Bank Syariah masih terbawa-bawah *rate* bunga, sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk membuka pengetahuan masyarakat Glagah bahwa Bank Syariah menjadi solusi dalam permasalahan perekonomian yang dihadapi, sebab Bank Syariah mengoperasikan pembiayaannya dengan menerapkan sistem bagi hasil, sistem ini berdasarkan pada keadilan dan bebas riba serta dihalalkan dalam islam³.

Menurut ibu Amiyah yang kesehariannya sebagai penjahit mengatakan bahwa belum ada promosi dari pihak Bank Syariah kepada dirinya

² Muhammad Hikmah, "Tingkat Ketertarikan Masyarakat Muslim Terhadap Bank Syariah Di Yogyakarta", *jurnal bppk*, Volume. 4, No. 1, (2017), 1.

³ Faridah, *Wawancara*, 22 Desember 2021

sehingga masih menggunakan jasa Bank Konvensional⁴. Sedangkan menurut bapak Muhammad mengatakan bahwa salah satu alasan belum menggunakan jasa Bank Syariah karna belum mengetahui secara mendalam dan masih berfikir bunga Bank Syariah lebih tinggi dibandingkan dengan Bank Konvensional⁵.

Menurut penelitian terdahulu (Bambang Hermanto Dan Syahril), dengan judul "Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kabupaten Sumenep" Dalam penelitian Hermanto Dan Syahril membahas persepsi masyarakat terhadap Perbankan Syariah dikabupaten sumenep untuk mengetahui yang dimaksud Perbankan Syariah dan sejauh mana tingkat masyarakat dalam melakukan transaksi simpan menyimpan dan juga pemeliharaan jaminan, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas mengenai misprespsi masyarakat mengenai Perbankan Syariah⁶. Hal yang sama dilakukan oleh penelitian Imran Dan Bambang Hendrawan dengan judul "Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syaria Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah" tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh persepsi

⁴ Amiyah, *Wawancara*, 24 Desember 2021

⁵ Muhammad, *Wawancara*, 24 Desember 2021

⁶ Bambang Hermanto Dan Syahril "Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Dikabupaten Sumenep" *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, Volume. 10, No. 1, (2020), 77-92.

masyarakat batam tentang Bank Syariah terhadap minat menggunakan produk Bank Syariah⁷.

Perbankan Syariah merupakan salah satu sarana yang mempunyai peranan strategis dalam kegiatan ekonomi di Indonesia. Peran strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama perbankan sebagai lembaga perantara antara pihak-pihak yang memiliki surplus keuangan dengan pihak yang sebaliknya atau biasa disebut dengan (*financial intermediary*). Perbankan Syariah merupakan implementasi praksis dari konsep ekonomi islam, khususnya dalam bidang keuangan yang dalam operasionalnya senantiasa berasaskan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah islam. Bank yang berdasarkan prinsip syariah tentunya tidak mengenal istilah bungah dalam memberikan jasa penghimpunan dana maupun pembiayaannya. Karna di Bank Syariah jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah menggunakan akad-akadnya yang adaptif dengan perkembangan zaman⁸.

Secara singkat, dalam penjelasan diatas bahwa teori Perbankan Syariah memang demikian adanya, tetapi berbeda dengan ketidak sesuaian kenyataannya yang terdapat dilapangan, tidak lain halnya dengan masyarakat yang masih belum memahami mengenai nisbah bagi hasil yang terdapatnya pembagian

⁷ Imran Dan Bambang Hendrawan “Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah” *Jurnal Of Bussines Administration*, Volume. 1, No. 1, (2017), 209-218.

⁸ Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta:Kencana, 2014), 32.

bagi hasil atas keuntungan yang hendak akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih, yang telah disepakati dan bukan sebagaimana penetapan bunga pada Bank Konvensional. Berbeda dengan teori Bank Syariah yang selama ini dipahami dalam Perbankan Syariah.

Desa Glagah keseluruhan menganut agama islam, jumlah penduduk agama islam berjumlah 326 orang namun tidak semua masyarakat muslim di Desa Wangen menggunakan jasa bank syariah dari semua penduduk hanya 5% orang yang menggunakan bank syariah yang lain masih menggunakan bank konvensional dalam menggunakan jasa perbankan. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih melakukan transaksi di bank konvensional dengan berbagai macam alasan. Alasan tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem bagi hasil yang terdapat di Perbankan Syariah.

Masyarakat juga memandang bahwa bank syariah dan bank konvensional sama saja sehingga masih banyak yang menganggap Bank Syariah masih terbawah oleh tingkat *rate* bunga dan beroperasi dengan mengandalkan bunga maka dari itu perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan minat masyarakat agar dapat menarik minat nasabah dan mengetahui bagi hasil dalam Bank Syariah, hal ini dijadikan peluang oleh Bank Syariah Indonesia Lamongan dalam mengenalkan produk-produknya beserta pembiayaan menurut prinsip syariah dengan penerapan bagi hasil yang mengutamakan kebersamaan dan keadilan dalam memperoleh keuntungan dan menanggung kerugian.

Kurangnya promosi terhadap produk-produk BSI dari segi permodalan usaha maupun simpan hasil usaha, penting dilakukan penelitian karna perputaran uang cukup besar dikarenakan komoditas pekerjaan disana adalah pekerjaan tambak, pengusaha bibit ikan dan juga pengusaha bibit tanaman yang jika dipromosikan secara intens oleh pihak BSI di Daerah Glagah akan menjadikan masyarakat Glagah sebagai nasabah pengguna pembiayaan yang menguntungkan bagi bank. Tujuan penelitian agar masyarakat glagah lebih menggunakan jasa keuangan BSI baik itu dari permodalan usaha maupun simpanan hasil usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin meneliti lebih jauh tentang “Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana wujud mispersepsi masyarakat Glagah terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan?
2. Apa faktor yang melatar belakangi terjadinya mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan?
3. Apa dampak dari mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis wujud mispersepsi masyarakat Glagah terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang melatar belakangi terjadinya mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak dari mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan tersebut.

D. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai Perbankan Syariah beserta operasinya.

2. Secara praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak manajemen bank dalam pengambilan keputusan maupun penerapan strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi yaitu mispersepsi masyarakat pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.

- b. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan terutama yang berkaitan dengan penelitian terhadap mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.

c. Bagi Rekan Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya pada mispersepsi masyarakat pada Bank Syariah, serta produk-produk dalam Bank Syariah.

E. Studi Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Bambang Hermanto Dan Syahril, dengan judul **”Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kabupaten Sumenep”** Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah yang dimaksud dengan Perbankan Syariah dengan menggunakan metode kualitatif, persamaan antara Bambang Hermanto Dan Syahril dengan penelitian yang akan dilakukan sama-sama meneliti dalam sektor perbankan, sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pengumpulan data dan lokasi penelitian. Dalam penelitian Hermanto Dan Syahril membahas persepsi masyarakat terhadap Perbankan Syariah dikabupaten sumenep untuk mengetahui yang dimaksud Perbankan Syariah dan sejauh mana tingkat masyarakat dalam melakukan transaksi simpan menyimpan dan juga pemeliharaan jaminan, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas mengenai mispersepsi masyarakat mengenai Perbankan Syariah⁹.

⁹Bambang Hermanto Dan Syahril “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Dikabupaten Sumenep” *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*”, Volume. 10, No. 1, (2020), 77-92

2. Penelitian Kasmiah Dkk dengan judul **“Persepsi Masyarakat Perkotaan Dan PeDesaan Terhadap Perbankan Syariah”**. Penelitian ini bertujuan ingin melihat lebih jauh lagi mengenai persepsi masyarakat kota dan Desa mengenai Bank Syariah, Persamaan antara penelitian Kasmiah Dkk, dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaan dengan penelitian Kasmiah Dkk, adalah persepsi masyarakat perkotaan dan perDesaan, sedangkan penelitian yang dilakukan membuat topik penelitian mispersepsi masyarakat Bank Syariah, dalam penelitian Kasmiah Dkk membahas persepsi masyarakat perkotaan dan perDesaan, sedangkan pembahasan dengan peneliti yang lakukan adalah apa dampak mispersepsi msyarakat mengenai Perbankan Syariah¹⁰.
3. Penelitian Imran Dan Bambang Hendrawan dengan judul **“Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syaria Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah”** tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh persepsi masyarakat batam tentang Bank Syariah terhadap minat menggunakan produk Bank Syariah dengan menggunakan metode kuantitatif, persamaan antara penelitian Imran Dan Bambang Hendrawan dengan penelitian yang akan dilakukan sama-sama penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

¹⁰ Kasmiah Dkk, “Persepsi Masyarakat Perkotaan Dan PeDesaan Terhadap Perbankan Syariah” *Jurnal Ekonomi Bisnis Syariah*, ISSN 2599-1191, (2019), 23-38.

Perbankan Syariah, sedangkan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah metode yang digunakan kuantitatif, dengan peneliti yang akan dilakukan adalah menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian Imran Dan Bambang Hendrawan membahas persepsi tentang bunga bank, sedangkan dengan peneliti yang dilakukan membahas apa yang melatar belakangi mispersepsi¹¹.

4. Penelitian Ahmad Romdhan Dan Mashuri Toha dengan **judul “Persepsi Masyarakat Desa Kapedi Sumenep Tentang Perbankan Syariah”**. Persamaan antara penelitian Ahmad Romadlan Dan Mashuri Toha, dengan penelitian yang akan dilakukan sama-sama meneliti dengan menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mengangkat topik yang berbeda, dalam penelitian Ahmad Romadlan Dan Mashuri Toha, membahas persepsi pemahaman masyarakat Desa kapedi tentang Perbankan Syariah, dengan penelitian yang dilakukan membahas mengenai mispersepsi masyarakat Desa Wangen tentang Perbankan Syariah¹².
5. Penelitian Waziyatul Olivia Lubis Dan Susianto dengan judul **“Analisis Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Bank Syariah”** tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai

¹¹ Imran Dan Bambang Hendrawan, “Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah” *Jurnal Of Bussines Administration*, Volume. 1, No. 1, (2017), 20-218

¹² Ahmad Romdhan Dan Mashuri Toha, “Persepsi Masyarakat Desa Kapedi Sumenep Tentang Perbankan Syariah” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume. 1, No. 2, (2021), 65-71.

kesyariahan Bank Syariah dengan menggunakan metode melalui wawancara, persamaan antara penelitian Waziyatul Olivia Lubis Dan Susianto dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pengumpulan datanya menggunakan wawancara, sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teori yang digunakan. Dalam penelitian Waziyatul Olivia Lubis Dan Susianto membahas pemahaman mengenai Bank Syariah, sedangkan yang akan dilakukan penelitian membahas mispersepsi masyarakat pada Bank Syariah¹³.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), penelitian lapangan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat. Adapun maksud dari penelitian ini yaitu mempelajari secara mendalam tentang bagaimana mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia cabang Lamongan¹⁴.

Pendekatan kualitatif suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki fenomenal sosial

¹³ Waziyatul Olivia Lubis Dan Susianto “Analisis Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Bank Syariah” *Jurnal FEB*, Volume. 1, No. 1, (2020), 603-615.

¹⁴ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Cv Mandar Maju, 1986), 32.

dan masalah kemanusiaan¹⁵. Pada penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif digunakan untuk mengetahui serta mendeskripsikan bagaimana keadaan yang akan diamati di lapangan dengan spesifik, transparan dan mendalam.

2. Lokasi Atau Tempat Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek Penelitian ini dilakukan di Desa Glagah Lamongan, yang beralamatkan. Jln. Nusa Indah Rt 03/ Rw 01. Desa Wangen Kec Glagah Kabupaten Lamongan, Jawa Timur, dengan mengetahui bagaimana Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut karna di daerah tersebut mayoritas pengguna jasa keuangan adalah bank konvensional, sedangkan secara keseluruhan masyarakat disana menganut agama islam yang taat. Selain itu karna saya dasarkan atas data yang saya peroleh.

3. Data Dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini subyek dimana data diperoleh, data merupakan hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun angka¹⁶. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan dari rumusan masalah sebagai berikut:

¹⁵ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018), 5.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 172.

- a. Data tentang wujud mispersepsi masyarakat Glagah terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.
- b. Data tentang faktor yang melatar belakangi terjadinya mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.
- c. Data tentang dampak dari mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan tersebut.

Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti dari sumber asli, peneliti menggunakan data ini untuk mengetahui informasi langsung mengenai mispersepsi masyarakat mengenai Bank Syariah¹⁷. Sumber data primer di dapat langsung dari wawancara langsung kepada pegawai Bank BSI Cabang Lamongan, dan masyarakat Glagah. Sumber data sekunder adalah sumber dari bahan bacaan, sumber data sekunder dapat membantu memberikan keterangan-keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding¹⁸. Sedangkan sumber data sekunder berupa dokumen sejarah dan struktur organisasi pada Bank BSI Cabang Lamongan.

¹⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 103.

¹⁸ Burhan Bungin, *Metodolgi Penelitian Sosial Dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), 129.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karna tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data¹⁹. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini dilakukan langsung pada karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan. Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan, pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi salah satu teknik pengumpulan data yang juga penting pada penelitian kualitatif²⁰. Metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber-sumber tertulis atau dokumen baik berupa buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya, metode ini digunakan

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta, 2019), 296.

²⁰ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta:CV Budi Utama, 2020), 59.

sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan dan data lain yang mendukung kelengkapan data penelitian.

5. Teknik Pengolahan Data

Metode pengolahan data menjelaskan prosedur pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan, karena metode ini menggunakan metode kualitatif.

a. Reduksi data

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak. Oleh karena itu perlu dilakukan reduksi data yaitu proses penyederhanaan data yang diperoleh dalam lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang rinci. Data yang diperoleh sesuai dengan tempat yang dijadikan penelitian sekaligus wawancara dengan karyawan Bank BSI Syariah Cabang Lamongan sehingga dapat dianalisis dengan mudah.

b. *Display* data

Setelah data direduksi maka langkah berikutnya adalah display data dalam penelitian kualitatif, display data sebagai proses pengorganisasian data sehingga mudah untuk dianalisis dan disimpulkan, dengan *mendisplay* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami, dalam penelitian ini

mendisplay data analisis mipresepsi masyarakat Glagah pada bank Bsi syariah cabang Lamongan.

c. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Langkah terakhir ini merupakan suatu proses yang keitga dalam menganalisis data. Proses ini dilakukan dengan mencari tema, hubungan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya yang mengarah pada mipresepsi masyarakat Glagah pada bank bsi syariah cabang Lamongan.

6. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis yang akan digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif mengutamakan analisis data secara induktif dari lapangan tertentu yang bersifat khusus untuk ditarik suatu proposisi atau teori yaang dapat digeneralisasikan secara luas . Metode berfikir yang peneliti gunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah metode induktif. Menganalisis data yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa yang kongkret, peristiwa-peristiwa khusus tersebut ditarik generalisasi yang bersifat umum. Yang berangkat dari informasi mengenai Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.

Berdasarkan keterangan tersebut dalam menganalisa data penulis menggunakan data yang telah diperoleh dari hasil

wawancara dan dokumentasi dalam bentuk uraian-uraian, kemudian data tersebut dianalisa serta menarik kesimpulan.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan hal wajib dalam penelitian kualitatif, maka diperlukan pemeriksaan keabsahan data tersebut. Pada penelitian ini, akan digunakan cara triangulasi dalam sumber data. Triangulasi sumber data yaitu proses yang dilakukan dengan cara mencari data dari banyak sumber informan, yaitu orang yang terlibat langsung dengan objek kajian.²¹ Selain itu dilakukan juga recheck dan cross check informasi dan data yang diperoleh dari lapangan dengan informan lain untuk mengetahui bagaimana Mispersepsi Masyarakat Galagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan skripsi ini, penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut.

Bab I pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

²¹ Suwardi Endaswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi Dan Aplikasi*, (Yogyakarta: PT. Agro Media Pustaka, 2006), 110.

Bab II yang meliputi tentang landasan teori yang menguraikan kajian teori untuk memperkuat rencana penelitian dan gambaran penelitian dari rumusan masalah, landasan teori membahas mengenai konsep bagi hasil, sub berikutnya yaitu penelitian terdahulu, untuk menentukan posisi penelitian ini terhadap penelitian terdahulu.

Bab III meliputi metode penelitian, berisi tentang jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data dan teknik pengecekan keabsahan data.

Bab IV meliputi analisis mispersepsi masyarakat Glagah pada Bank Syariah cabang Lamongan. Yang berisi tentang masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang Bank Syariah Indonesia di Desa Glagah dikarenakan minimnya sosialisasi dan informasi yang di dapatkan dari pihak Bank Syariah sehingga menyebabkan masyarakat tidak mengetahui apa itu Bank Syariah dan produk-produk apa saja yang ada pada Bank Syariah.

Bab V penutup yang mencakup kesimpulan dari pembahasan, saran-saran serta kata penutup sebagai akhir dari pembahasan pada bagian akhir laporan agar dapat disajikan sumber pengetahuan yang bermanfaat serta dapat dijadikan kajian penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Mispersepsi

Mispersepsi adalah ketidaksesuaian antara pesan yang disampaikan dengan pesan yang diterima²². Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) arti kata mispersepsi adalah salah penanggapan arti lainnya dari mispersepsi adalah salah penenerimaan²³. Mispersepsi jika tidak diluruskan dan dibenahi dapat berdampak pada efektivitas implementasi inovasi yang kurang optimal, dan pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan itu sendiri, mispersepsi kerap muncul adalah kurangnya pemahaman yang kuat mengenai esensi masyarakat yang salah tanggapan dan penerimaan.

Mispersepsi masyarakat terhadap Perbankan Syariah yang masih ditandai dengan masih besarnya presentase responden yang menganggap margin dalam murabahah (jual beli), di Bank Syariah merupakan istilah lain dari bunga/riba yang digunakan di Bank Konvensional, serta istilah-istilah yang sulit dipahami. Dalam suatu komunikasi, pendapat yang disampaikan

²² Faisal Dwikusuma “*Seni Melayani Curhat, Piawai Membantu Seseorang Agar Berbuah Manfaat Dan Kebaikan Yang Manis*” (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2020), 74.

²³ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online “Mispersepsi” dalam <https://kbbi.web.id/mispersepsi> (diakses pada tanggal 11 Juni 2022, jam 22:00)

belum tentu diterima dengan benar sesuai dengan yang dimaksud penerimaan pesan²⁴.

B. Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi Mispersepsi

Pada dasarnya terdapat banyak sekali beberapa pendapat para ahli yang menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi mispersepsi seseorang. Sobur (2013:452) berpendapat bahwa terdapat dua faktor yang menentukan. Faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

Kebutuhan psikologis seseorang yang mempengaruhi persepsinya. Kadang-kadang ada hal yang kelihatan (yang sebenarnya tidak ada), karena kebutuhan psikologis.

a. Latar Belakang

Latar belakang mempengaruhi hal-hal yang dipilih dalam mispersepsi, orang-orang dengan latar belakang tertentu mencari orang-orang dengan latar belakang yang sama dan mengikuti dimensi tertentu yang serupa dengan mereka.

b. Pengalaman

Pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang-orang, hal-hal dan gejala yang mungkin serupa dengan pengalaman pribadinya. Seseorang yang mengalami perubahan buruk dalam bekerja dengan jenis orang tertentu, akan menyeleksi orang-orang untuk jenis mispersepsi tertentu.

²⁴ Bambang Waluyo, Sylvia Rozza “Model Edukasi Berdasarkan Segmentasi Konsumen Untuk Membangun Minat Masyarakat Pada Perbankan Syariah” *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Volume. 20, No. 3, (2018), 261-268.

c. Kepribadian

Kepribadian juga mempengaruhi mispersepsi. Seseorang yang introvert mungkin akan tertarik kepada orang-orang yang serupa atau sama sekali berbeda, berbagai faktor dalam kepribadian mempengaruhi seleksi dan mispersepsi.

d. Sikap Dan Kepercayaan Umum

Sikap dan kepercayaan umum juga mempengaruhi mispersepsi.

e. Penerimaan Diri

Penerimaan diri merupakan sifat yang mempengaruhi mispersepsi seseorang yang lebih ikhlas menerima kenyataan diri lebih menyerap sesuatu dari pada mereka yang kurang ikhlas menerima realitanya sendiri²⁵

C. Penyebab Terjadinya Mispersepsi

Kurangnya akses pemahaman praktisi dengan masyarakat juga diakibatkan karna kurangnya promosi yang diberikan secara langsung oleh Perbankan Syariah, hal tersebut dikarenakan kurangnya waktu yang dapat digunakan oleh Perbankan Syariah untuk melakukan sosialisasi secara langsung (tatap muka) pada masyarakat terhadap Perbankan Syariah. Adanya mispersepsi menyebabkan minat masyarakat terhadap Perbankan Syariah sangatlah kurang, karna kebanyakan masyarakat menganggap bahwa Bank Syariah itu ribet dan istilah-istilah yang digunakan oleh Perbankan Syariah susah untuk dapat dipahami dan dimengerti, serta masyarakat tidak sepenuhnya

²⁵ Onan Marakali Siregar, Selwendri Dkk, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah* (Indonesia: Pusantara 2020), 14-16.

yakin akan kesyariahan yang dijalankan oleh Perbankan Syariah²⁶. Pemahaman dan kesadaran masyarakat yang masih rendah sehingga menimbulkan mispersepsi masyarakat berkaitan dengan istilah akad dan produk, pandangan bahwa Perbankan Syariah berbiaya mahal, serta pengaturan dan pengawasan yang belum optimal²⁷.

D. Jenis-Jenis Mispersepsi

Jenis-jenis mispersepsi yakni:

a. Konkret (*The Senses*) / nyata

Kata konkret dalam bahasa arab yaitu sesuatu yang dapat disentuh, jelas terlihat oleh indra penglihatan. Persepsi konkret membuat anak lebih cepat menangkap informasi yang nyata dan jelas, secara langsung melalui kelima indranya, yaitu penglihatan, penciuman, perabaan, perasa dan pendengaran.

b. Abstrak (*reason&intuition*)/ kasat mata

Kata abstrak dalam bahasa arab yaitu ingatan nalar, ibarat, lupa, masuk akal (sesuai dengan pikiran) persepsi abstrak memungkinkan anak lebih cepat dalam menangkap sesuatu yang abstrak/kasat mata. Dari percaya atau mengerti pada apa yang tidak bisa dilihat sesungguhnya.

²⁶ Sarah Nadia, Azharsyah “Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia” *Jurnal Of Islamic Banking And Finance* Volume. 1, No. 2, ISSN-E; 2684-8554

²⁷ Rachmad Nor firman, “Laju Percepatan Perkembangan Perkembangan Perbankan Syariah Melalui Penerapan Tata Kelola Syariah” *jurnal of sharia economics*, Volume. 1, No. 2, (2019), 166.

Sewaktu anak menggunakan persepsi abstrak ini, mereka menggunakan kemampuan intuisi, intelektual, dan imajinasi

E. Proses Terjadinya Mispersepsi

Menurut Suryani (2008:96) pemahaman mispersepsi dan proses yang terkait sangat penting bagi pemasar dalam membentuk mispersepsi yang tepat. Mispersepsi timbul karena adanya stimulus (rangsangan) dari luar yang akan mempengaruhi seseorang melalui kelima alat inderanya. Proses persepsi juga diawali dengan adanya stimuli mengenai pancaindra yang disebut sensasi. Stimuli ini beragam bentuknya dan akan selalu membombardir indra konsumen. Terjadinya mispersepsi meliputi berikut ini:

- a. Proses, fisik objek menimbulkan stimulus dan stimulus mengenai alat indra.
- b. Proses fisiologi, stimulus yang diterima alat indra dilanjutkan alat sensorik ke otak.
- c. Proses psikologis, terjadi proses pengolahan otak, sehingga individu menyadari yang ia terima dengan alat indra sebagai akibat dari stimulus.

F. Karakteristik Seseorang Mempengaruhi Mispersepsi

Mispersepsi dapat dipengaruhi oleh karakter seseorang yang dipengaruhi oleh hal-hal berikut:

- a. Psikologi, dua individu yang sama tetapi mengartikan sesuatu yang dilihat berbeda satu dan yang lain. Kebutuhan yang tidak

terpuaskan yang mendorong individu memiliki pengaruh yang kuat terhadap mispersepsinya.

- b. Lingkungan, terutama dalam lingkungan keluarga yang sangat intens akan memberikan pengaruh yang besar atas seseorang memutuskan sesuatu, selain itu karakter salah satu dari keluarga yang berkaitan dengan pengalaman masa lalu pada sesuatu yang dikaitkan dengan hal yang terjadi pada saat ini.
- c. Keyakinan fokus dari perhatian kita dipengaruhi oleh minat kita karena minat seseorang dalam suatu situasi yang berbeda satu dan yang lain dan dapat berbeda dari yang dirasakan oleh orang lain.

G. Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah

Faktor yang menjadi penghambat pertumbuhan Perbankan Syariah berasal dari faktor internal dan beberapa faktor eksternal, dimana kedua faktor tersebut memiliki keterkaitan yang sangat kuat sehingga mengakibatkan adanya kendala dalam pertumbuhan Perbankan Syariah yang tidak dapat dielakkan dengan mudah. Kedua faktor penghambat tersebut secara bersamaan terus bertumbuh beriringan dengan pertumbuhan perbankan. Artinya bahwa, adanya pertumbuhan Perbankan Syariah tidak terlepas dari hambatan yang menjadi kendala dalam pertumbuhan Perbankan Syariah itu sendiri. Hambatan pertumbuhan Perbankan Syariah yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, dimana sumber daya manusia meliputi semua orang yang berkecimpung atau menjalankan aktifitas dalam suatu organisasi tersebut. Dalam suatu kegiatan Perbankan Syariah. Sumber daya manusia sangat berpengaruh agar bank dapat mencapai tujuannya. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia merupakan tulang punggung bagi suatu Bank Syariah dalam menjalankan roda kegiatan operasionalnya.

Namun tanpa sumber daya manusia, suatu Bank Syariah akan sulit menjalankan operasionalnya walaupun bank tersebut memiliki kecukupan modal, berkembangnya teknologi, serta berkembangnya informasi, oleh karna itu penyediaan sumber daya manusia sebagai praktisi perbankan syariah harus disiapkan sebaik mungkin agar operasional Perbankan Syariah dapat dijalankan dengan baik dan dapat dijalankan dengan ketentuan syariah sepenuhnya.

b. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan suatu hal yang perlu dilakukan oleh suatu lembaga agar masyarakat juga orang banyak dapat mengetahui dan memahami mekanisme serta konsep yang dijalankan oleh lembaga tersebut. Sosialisasi yang dilakukan oleh Perbankan Syariah merupakan suatu proses yang dapat dilakukan untuk memperkenalkan apa itu Perbankan Syariah dan bagaimana

mekanisme yang dilaksanakan oleh Perbankan Syariah, sehingga pandangan masyarakat terhadap Perbankan Syariah yang mengatakan bahwa Bank Syariah tidak ada bedanya dengan bank konvensional dapat dirubah.

Agar dapat melakukan sosialisasi tentunya dibutuhkan waktu yang cukup agar sosialisasi yang dilakukan oleh pihak internal di Perbankan Syariah dapat dilaksanakan secara maksimal dan diterima pula dengan maksimal orang masyarakat, akan tetapi pada kenyataannya adanya keterbatasan waktu yang cukup agar sosialisasi yang dilakukan guna memberikan pengetahuan dasar dari Perbankan Syariah itu sendiri kepada masyarakat. Maka, dengan adanya keterbatasan waktu tersebut mengakibatkan pemahaman masyarakat terhadap Perbankan Syariah sangat terbatas, sehingga anggapan masyarakat yang menyatakan bahwa Perbankan Syariah sama saja dengan perbankan konvensional tidak dapat dielakkan.

Adanya keterbatasan waktu juga memberikan efek kepada Bank Syariah sendiri, dimana adanya keterbatasan waktu yang dapat digunakan untuk memberikan pemahaman pola dan konsep Perbankan Syariah bagi karyawan secara lengkap dan tuntas yang mengakibatkan kurangnya pemahaman praktisi terhadap Perbankan Syariah. Dengan adanya keterbatasan antara pemahaman praktisi terhadap Perbankan Syariah dan ditambah

dengan kurangnya waktu bagi Perbankan Syariah untuk melakukan sosialisasi mengenai Perbankan Syariah kepada masyarakat, mengakibatkan kurangnya akses pemahaman masyarakat terhadap Perbankan Syariah.

Kurangnya sosialisasi atau tidak sampainya sosialisasi secara utuh dari Perbankan Syariah kepada masyarakat ditambah dengan isu yang beredar bahwa tidak ada bedanya Bank Syariah dengan bank konvensional mengakibatkan masyarakat tidak begitu mengenal apa itu Perbankan Syariah dan bagaimana mekanisme yang dijalankan oleh Bank Syariah, sehingga pemahaman masyarakat terhadap Perbankan Syariah masih sangat kurang yang mengakibatkan asumsi dari masyarakat bahwa Bank Syariah sama saja dengan bank konvensional.

c. Literasi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah

Literasi merupakan pengetahuan tentang keuangan dan kemampuan untuk mengaplikasikannya (*knowledge and ability*). Maka dalam hal ini untuk mengetahui literasi Perbankan Syariah, artinya sama dengan mengetahui pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap Perbankan Syariah. Rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap perbankan jasa yang ditawarkan Perbankan Syariah menjadi salah satu permasalahan yang mendasar. Jika dilihat dari segi sosialisasi yang telah dilakukan melalui media massa, pengenalan dan kesadaran

masyarakat terhadap Perbankan Syariah diperkirakan sudah cukup meningkat dan berkembang²⁸.

A. Kendala Bank Syariah

Kendala bank syariah yakni sebagai berikut:

1. Minimnya Informasi Bank Syariah

Masyarakat masih banyak memiliki persepsi yang salah tentang Bank Syariah. Secara visual dan analogis masih banyak masyarakat yang menafsirkan Bank Syariah adalah bank konvensional, pada umumnya menggunakan dasar pembagian hasil didalam mendistribusikan pendapatan yang didapat oleh bank. Persepsi yang kurang tepat lagi Bank Syariah dianggap sebagai bank yang sifatnya bank sektarian sehingga segala transaksi dan operasionalnya diperuntukan untuk agama tertentu, yang seakan-akan tertutup mengadakan transaksi dengan umat yang lain.

Beberapa anggapan atau persepsi yang tidak benar dari beberapa masyarakat dapat dipahami karna masih minimnya informasi dan pemahaman Bank Syariah yang masih terbatas disebabkan pula masih langkanya universitas atau lembaga pendidikan dinegara kita yang menyediakan kurikulum ekonomi dan Perbankan Syariah, terlebih untuk mencari lembaga pendidikan tinggi yang memiliki *Islamic Economic Research Center* masih jauh dari harapan.

²⁸ Sarah Nadia, Azharsyah, “Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Aceh)”, *Jurnal Of Islamic Banking And Finance*, Volume. 1, No. 2, (2019), 162.

2. Sumber Daya Manusia Masih Terbatas

Indonesia dewasa ini bahkan ditingkat global dirasakan masih langkah bankir yang memiliki keahlian operasional Bank Syariah. Bahkan para bankir yang telah mengikuti berbagai kursus dan pelatihan dalam praktiknya masih merasakan keterbatasan pengetahuan tentang aplikasi modal penghimpunan dana, pembiayaan dan jasa dari Bank Syariah.

Perbankan Syariah menuju abad mendatang di era globalisasi harus memiliki sumber daya manusia yang mempunyai daya saing yang andal Bank Syariah memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dua sisi yang meliputi keterampilan operasional dan pengetahuan syariah termasuk akhlak dan moral dengan integritas yang tinggi.

3. Jaringan Dan Kantor Cabang Yang Terbatas

Jaringan kantor Bank Syariah di Indonesia masih jauh dari jumlah jaringan dan kantor cabang yang dimiliki bank konvensional, tersedianya fasilitas untuk dapat melayani nasabah yang akan bertransaksi pada Bank Syariah masih sangat minim, hal ini bisa dilihat dari jumlah Bank Syariah yang ada di Indonesia terdapat 1 bank umum dan 78 BPR perkembangan perbankan syariah ini, dibandingkan dengan total volume usaha dan jumlah perbankan nasional secara keseluruhan relatif masih sangat kecil yaitu

P O N O R O G O

dibawah 1% sehingga peranannya terhadap ekonomi makro belum signifikan²⁹.



²⁹ Siti Yunita Rini “Prospek Dan Kendala Bank Syariah Di Era Globalisasi”
Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume 5. No 2, (2007), 175.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Desa Glagah

Desa Glagah adalah sebuah salah satu Desa yang berada di daerah Lamongan. Daerah dengan letak yang strategis menjadi salah satu penunjang bagi masyarakat disana. Daerah dengan mayoritas penduduknya sebagai petani menjadikan masyarakat Desa Wangen terbiasa dengan hidup dari hasil pertaniannya, mata pencaharian wilayah kecamatan Glagah merupakan pusat kegiatan pertanian, peternakan ikan, industri yang banyak memberikan dorongan bagi perkembangan di daerah Glagah tersebut. Mayoritas penduduk Desa Glagah beragama islam, pendidikan di Desa Glagah ini sudah terdapat fasilitas pendidikan seperti PAUD, TK MI, dan kegiatan agama seperti mengaji, tahlilalan dan yasinan³⁰.

2. Sejarah berdirinya Bank Syariah

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap *halal matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia.

³⁰ "Glagah" dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Glagah, Lamongan](https://id.wikipedia.org/wiki/Glagah,_Lamongan) (di akses pada tanggal 11 juni 2022, jam 21:18

Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktifitas ekonomi dalam ekosistem industri halal³¹.

Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki bank BUMN, yaitu Bank Syariah mandiri, BNI syariah, dan BRI syariah.

Pada 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah mandiri, BNI syaria, dan BRI syariah yang menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatuhkan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (MANDIRI, BNI, BRI), serta komitmen pemerintah melalui kementrian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing ditingkat global.

³¹“Berita” dalam www.bankbsi.co.id (diakses pada tanggal 11 April 2022, jam 13:20)

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas, keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*rahmatat lil alamin*).

3. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Visi Bank Syariah Indonesia

“Menciptakan Bank Syariah yang masuk kedalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.”

b. Misi Bank Syariah Indonesia

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun 2025.

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

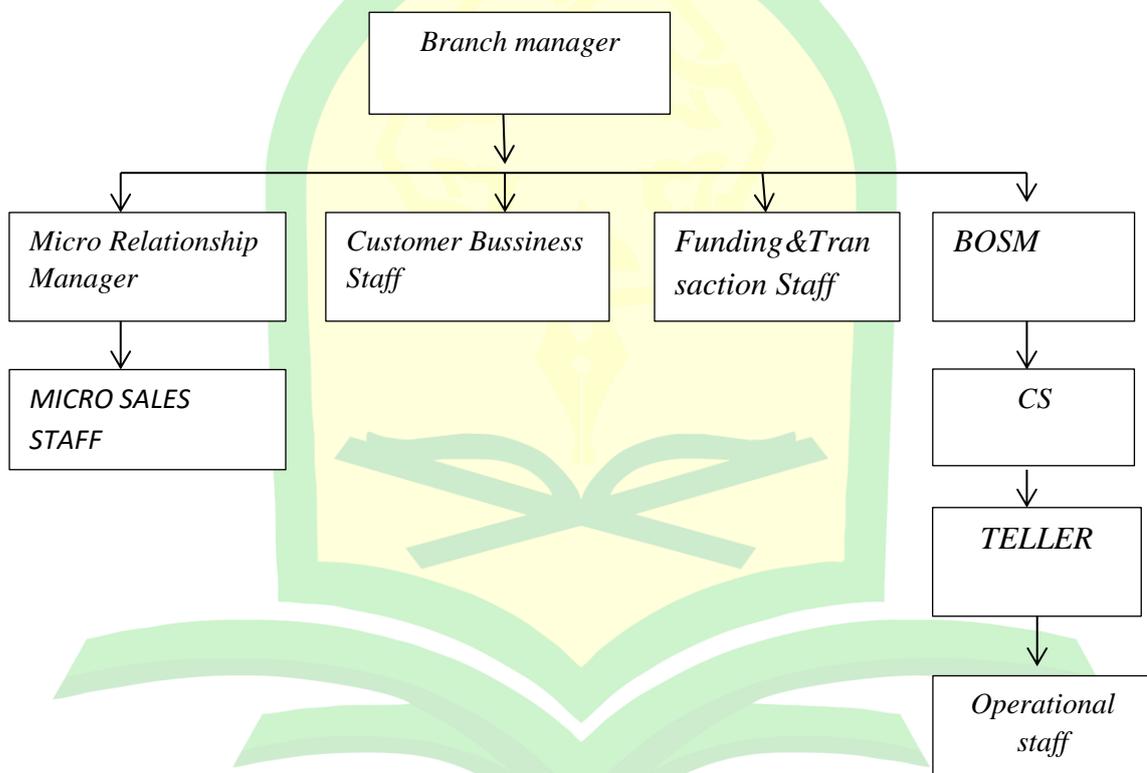
3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan

memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4) Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan

Sebagai Berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan

| No | Nama | Jabatan |
|----|-----------------------|----------------|
| 1 | <i>Branch Manager</i> | Bachtiar Rizal |

| | | |
|---|----------------------------------------------------|---------------------------|
| 2 | <i>Micro Relationship Manager</i> | Galih Wira Buana Akbar |
| 3 | <i>Consumer Business Staff</i> | Dedi Mizwar |
| 4 | <i>Funding & Transaction Staff</i> | Deny Periwawan |
| 5 | <i>Branch Operations & Service Manager</i> | Firman Adhi Kusuma |
| 6 | <i>Customer Service Representative</i> | Meilina Rizky |
| 7 | <i>Teller</i> | Tisa Milasari |
| 8 | <i>Operational Staff</i> | Wahyu Ifanto |
| 9 | <i>Micro Sales Staff</i> | Rohmad Zuniawan |

A. Gambaran Khusus Data Penelitian

1. Wujud Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan secara umum masyarakat Desa Glagah belum sepenuhnya mengetahui dan memahami mengenai Perbankan Syariah. Landasan ini didasari karna adanya mispersepsi masyarakat tentang Perbankan Syariah yang masih kurang pemahaman dan pengetahuannya terhadap Bank Syariah, serta masyarakat yang masih beranggapan bahwa Perbankan Syariah dan konvensional itu sama saja

Dari hasil wawancara penulis berhasil menemukan beberapa mispersepsi masyarakat tentang ketidak sesuaian antara pesan yang

disampaikan dengan pesan yang diterima³², beragam macam mispersepsi tersebutlah yang menjadi masalah pada pemahaman masyarakat Glagah, wujud mispersepsi sebagai berikut:

1. Bank Syariah Sama Dengan Bank Konvensional

Bank Syariah merupakan perusahaan keuangan yang menerapkan prinsip hukum islam, sedangkan bank konvensional bebas dari nilai-nilai agama sehingga bisa menjalankan peran dan kegiatan apa saja selama menghasilkan keuntungan dan tidak melanggar aturan yang berlaku dari lembaga keuangan negara. Dalam upaya memberikan arahan kepada masyarakat tentang keberadaan Bank Syariah saat ini, masih banyak masyarakat yang belum bisa membedakan antara keduanya, yang hanya mereka tau keduanya sama” lembaga keuangan.

Maka sangat penting adanya sosialisasi mengenai Bank Syariah, sosialisasi yang diperlukan adalah pihak Bank Syariah harus menyampaikan kepada masyarakat tentang berbagai produk dan programnya terutama mengenai bagi hasil. Seperti yang telah dikatakan Ibu Nofi salah satu masyarakat Glagah mengatakan bahwa:

“Bank Syariah sama dengan bank konvensional, karna bank konvensional dan Bank Syariah itu sama-sama lembaga bank”.³³
Hal yang sama diungkapkan oleh mbak Ratih:

³² Faisal Dwikusuma, *Seni Melayani Curhat, Piawai Membantu Seseorang Agar Berbuah Manfaat Dan Kebaikan Yang Manis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), 2020

³³ Novi, Wawancara, 10 April 2022

“Saya belum pernah menggunakan jasa Perbankan Syariah mbak, karna menurut saya sama saja dengan bank konvensional, saya juga belum bisa membedakan antara bunga dan bagi hasil”.³⁴

Hal yang sama diungkapkan oleh mbak Mela:

”menabung di Bank Syariah dengan bank konvensional mungkin sama saja dan yang membedakannya hanya istilahnya saja³⁵”

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Mahmudah:

“saya kurang mengetahui tentang Bank Syariah, namun saya hanya pernah mendengar nama Bank Syariah itu dan saya tidak mengetahui perbedaan Bank Syariah dan bank konvensional³⁶”

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Rikha:

“saya sudah lama bertransaksi di bank konvensional dibandingkan Bank Syariah, bukan karna banknya tidak bagus namun pemahaman saya mengenai Bank Syariah itu kurang, dan menurut saya lebih mudah dan aman hal tersebut membuat saya menyukai bank konvensional³⁷”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Inaya:

“bank konvensional dan Bank Syariah sama saja, bukan berarti yang syariah tidak ada sistem ribanya, mengenai produk-produk yang ditawarkan juga hampir sama³⁸”

Mispersepsi jika tidak diluruskan dan dibenahi dapat berdampak pada efektivitas implementasi inovasi yang kurang optimal, dan pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan itu sendiri, mispersepsi kerap muncul adalah kurangnya pemahaman yang kuat mengenai esensi masyarakat yang salah tanggapan dan penerimaan. Penyampaian yang dilakukan pihak AO terhadap masyarakat masih kurang detail, maka dari

³⁴ Ratih, *Wawancara*, 7 April 2022

³⁵ Mela, *Wawancara*, 8 April 2022

³⁶ Mahmudah, *Wawancara*, 8 April 2022

³⁷ Rikha, *Wawancara*, 8 April 2022

³⁸ Inaya, *Wawancara*, 8 April 2022

itu masih banyak masyarakat Glagah yang kurang memahami dan salah terima mengenai Perbankan Syariah, dan masih belum mengetahui pelayanan serta sistem dan program yang terdapat di Bank Syariah. Sebagaimana dapat dilihat dari hasil wawancara, seperti yang dikatakan oleh Ibu Amiyah salah satu masyarakat Glagah mengatakan bahwa:

“penyampainnya mengenai pengertian Bank Syariah, produk-produk dan keuntungan yang ada di Bank Syariah. selain itu AO menjelaskan pembiayaan yang ada di Bank Syariah. tetapi penyampainnya agak belibet dan kurang jelas”³⁹

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Hanik sebagai masyarakat Glagah mengatakan bahwa:

“Penyampaian masih samar-samar karena masyarakat lebih dahulu mengenal bank konvensional dan masyarakat lebih banyak menabung di bank konvensional karena kurangnya pengetahuan mengenai Bank Syariah. Bank Syariah merupakan hal yang tidak asing didengar, namun dalam mengenai hal pelayanan, sistem, dan program Bank Syariah belum diketahui”.⁴⁰

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Bank Syariah dan kepercayaan terhadap Bank Syariah, sehingga masyarakat menilai bahwa Bank Syariah sama saja dengan bank yang lainnya yang bukan syariah, namun apabila Bank Syariah melakukan sosialisasi dan promosi yang lebih baik lagi dan mengerti Bank Syariah dan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mudah dimengerti, maka masyarakat yang ada di Desa Glagah mempercayai bahwa Bank Syariah bukan hanya sebatas

³⁹ Amia, *Wawancara*, 8 April 2022

⁴⁰ Hanik, *Wawancara*, 8 April 2022

nama atau label saja. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Faridah masyarakat Desa Glagah mengatakan bahwa:

”Bank Syariah memang sudah ada dan mengetahui bahwa Bank Syariah sesuai prinsip syariat islam, namun ketidak tahuannya mengenai transaksi produk yang berjalan hingga saat ini membuat masyarakat masih ragu dan lebih memilih bank konvensional karna sudah mengenalnya sejak dulu”.⁴¹ Hal lain juga dikatakan oleh Ibu Ely, mengatakan bahwa:

“bahwa Bank Syariah merupakan hal yang tidak asing didengar, namun dalam mengenai hal pelayanan, sistem dan program Bank Syariah belum diketahui dan dalam hal minat menabung masih samar-samar dikarenakan masyarakat lebih dahulu mengenal bank konvensional dan masyarakat lebih banyak menabung di bank konvensional karena kurangnya pengetahuan mengenai Bank Syariah⁴²”

sosialisasi diartikan sebagai suatu proses seumur hidup bagaimana seseorang mempelajari kebiasaan-kebiasaan yang meliputi cara-cara hidup, nilai-nilai dan norma sosial yang terdapat dalam masyarakat agar dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Pihak Bank Syariah tidak turun langsung ke Desa-Desa untuk melakukan sosialisasi, jadi wajar kalau masyarakat Glagah salah terima informasi atau tidak memahami secara detail mengenai Bank Syariah karna mereka tidak mendapat sosialisasi langsung dari pihak Perbankan Syariah, namun mereka hanya memfokuskan sosialisasi disekitar Bank Syariah saja. Seperti yang dikatakan oleh Meiliana Rizky sebagai pegawai Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa:

⁴¹ Faridah, *Wawancara*, 8 April 2022

⁴² Ely, *Wawancara*, 8 April 2020

”Cara kami mensosialisasikan Bank Syariah kepada masyarakat dengan cara peace to peace, dan kami hanya memfokuskan sosialisasi disekitar Bank Syariah saja”.⁴³

salah satu masyarakat Desa Glagah belum pernah melihat pihak Bank Syariah melakukan promosi ke Desa Glagah, akan tetapi apabila dari pihak Bank Syariah melakukan promosi dan penawaran yang menarik besar kemungkinan untuk beralih menggunakan Bank Syariah, dengan jarak yang cukup jauh masyarakat Desa Glagah lebih memilih dan berminat untuk menggunakan bank konvensional yang jaraknya lebih dekat berada di Kecamatan, seperti yang telah dikatakan oleh Ibu Fatimah salah satu masyarakat Glagah mengatakan bahwa:

”Saya belum pernah mengetahui promosi dari pihak Bank Syariah secara mendalam tentang Bank Syariah, karna lokasi Bank Syariah dari rumah juga cukup jauh, sehingga lebih berminat untuk menjadi nasabah dibank konvensional”.⁴⁴

Ibu Fatimah juga mengatakan mendapatkan informasi hanya melalui media sosial saja tidak mendapatkan promosi secara langsung dari pihak bank, seperti yang telah dikatakan Ibu Fatimah mengatakan bahwa:

”Saya mendapatkan informasi dari Bank Syariah dari sosial media, dan sepupu saya juga pernah memberikan informasi mengenai Bank Syariah,

⁴³ ibid

⁴⁴ Fatimah, Wawancara, 10 April 2022

tapi tidak memberitahukan produk-produknya, hanya saja sekedar memberitahukan mengenai transaksinya, namun saya kurang faham”.⁴⁵

Strategi yang diberikan pihak Bank Syariah melalui sosial media seperti via telfon maupun whatsapp, seperti yang telah dikatakan Pak Khuluq salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia cabang Lamongan mengatakan bahwa: “Kita berusaha untuk melakukan komunikasi dengan naabah atau caalon nasabah secara intens via telfon maupun Whatsapp.”⁴⁶

Kurangnya pemahaman masyarakat sehingga terjadinya mispersepsi masyarakat pada Bank Syariah sehingga msyarakat menilai bahwa Bank Syariah yang ada di Desa Glagah melakukan sosialisasi dan promosi yang lebih baik lagi dan memberikan penjelasan pada masyarakat yang mudah dimengerti maka masyarakat yang ada di Desa Glagah mempercayai bahwa Bank Syariah bukan hanya sebatas nama atau label saja, seperti yang telah dikatakan Bapak Heri masyarakat Desa Glagah mengatakann bahwa:

”Sepengetahuan saya Bank Syariah itu hanya sebatas label syariah nak, tidak jauh beda dengan bank konvensional, begitupun produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat, karna saya salah satu nasabah bank konvensional, dan saya tidak pernah melakukan transaksi di Bank Syariah, jadi menurut saya Bank Syariah juga sama dengan bank konvensional”.⁴⁷

⁴⁵ *ibid*

⁴⁶ Khuluq, *Wawancara*, 8 April 2022

⁴⁷ Heri, *Wawancara*, 4 April 2022

Keberadaan Bank Syariah sangat diharapkan memiliki tanggapan yang baik dari masyarakat. Masyarakat berharap Bank Syariah yang berada di Desa Glagah memberikan penjelasan keterangan mengenai Bank Syariah agar masyarakat dapat lebih mudah memahami tentang Bank Syariah.

Hal lain juga dikatakan oleh Ibu Afiyah, mengatakan bahwa: “saya tidak mengetahui begitu jelas apa itu Bank Syariah karena kurangnya informasi mengenai Bank Syariah, tidak seperti bank konvensional yang sudah lama saya ketahui, saya juga tidak terlalu paham dengan aturan dalam Bank Syariah⁴⁸”

Hal ini dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan bahwa masyarakat hanya mengetahui sistem yang digunakan pada Bank Syariah dan kelebihan-kelebihan yang terdapat di Bank Syariah, sehingga Bank Syariah harus lebih aktif dalam mensosialisasikan tentang Bank Syariah dan menambah infrastruktur agar masyarakat tidak kesulitan ketika ingin menjadikan Bank Syariah sebagai alternatif dalam melakukan transaksi jasa keuangan.

2. Bagi Hasil Sama Dengan Riba

Pembagian keuntungan (*profit sharing*) yang ada pada setiap bank juga menjadi salah satu tolak ukur sebagai penarik minat nasabah. Pada Bank Syariah dikenal dengan bagi hasil sedangkan bank konvensional dikenal sebagai bunga. Prinsip bagi hasil adalah pembagian keuntungan sesuai nisbah atau besarnya jumlah nilai yang didapatkan sesuai

⁴⁸ Afiyah, *Wawancara*, 9 April 2020

keuntungan yang diperoleh Bank Syariah, sedangkan pada bank konvensional terdapat 2 jenis sistem bunga yang digunakan, yaitu bunga tabungan dan bunga pinjaman.

Pada bunga tabungan presentase disesuaikan dengan saldo rata-rata, sedangkan pada bunga pinjaman yang diberikan sesuai dengan nilai penyaluran dana yang diberikan. Maksudnya pemberian bunga pada bank konvensional masing-masing memiliki syarat dan ketentuannya. Pada Bank Syariah memilih prinsip pembagian untung atau rugi, sedangkan pada bank konvensional memilih prinsip tetap, maksudnya tidak mengenal besarnya keuntungan atau rugi harus tetap memberikan bunga yang telah ditetapkan oleh kondisi apapun. Seperti yang telah diungkapkan Pak Khuluq pegawai Bank Syariah mengatakan bahwa:

“ada dua jenis bank yang tentunya memiliki sistem yang berbeda, salah satunya perbedaan dalam hal sistem pembagian keuntungan dengan nasabah, pada bank konvensional dikenal dengan sistem bunga sedangkan dengan Bank Syariah dikenal dengan sistem bagi has. Dalam transaksi yang ada pada Perbankan Syariah menggunakan sistem bagi hasil, produk Perbankan Syariah halal dan sesuai dengan syariat islam⁴⁹”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, ada beberapa pendapat narasumber yang berbeda-beda setiap pandangan mengenai adanya riba pada bunga bank konvensional. Ada yang mengatakan bagi hasil masuk dalam kategori riba, seperti yang telah dikatakan Ibu Hana mengatakan bahwa:

⁴⁹ Khuluq, *Wawancara*, 10 April 2022

“sebenarnya saya ini kurang paham tentang bagi hasil itu seperti apa, saya tidak tahu berapa persen bisa dikatakan bagi hasil, krna saya berfikir bagi hasil sama saja dengan riba, dan sampai saat ini saya masih kesulitan membedakan antara riba dan bagi hasil tersebut⁵⁰”

Hal yang sama juga dikatakan Ibu Asia, mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya sama aja sih mbak riba dan bagi hasil itu, yang penting saya bisa meminjam uang dibank, tanpa memikirkan bunga atau bagi hasil”. Hal yang sama dikatakan Ibu Ulfa mengatakan bahwa: “bagi hasil dan riba itu sama mbak, karna saya kurang paham mengenai bagi hasil pada Bank Syariah⁵¹”

Berdasarkan paparan data diatas masih kurang paham mengenai

Kurangnya informasi sehingga masyarakat mengenal Bank Syariah dalam transaksinya masih menganggap sama saja dengan riba, sedangkan Bank Syariah memiliki prinsip syariah yang mengharamkan riba namun masyarakat menganggap bank konvensional masih sama dengan Bank Syariah, seperti yang telah dikatakan Ibu Anifah:

“menurut saya bagi hasil dan riba itu sama karna saya kurang memahami sistem lembaga keuangan syariah tersebut, karna saya juga terbiasa memakai bank BRI konvensional⁵²”

Hal lain juga diungkapkan oleh ibu Nur mengatakan bahwa: “menurut saya bagi hasil dengan bunga sama saja sama-sama mengandung unsur riba, emang Bank Syariah adalah bank dengan syariat islam tapi bukan berarti tidak mengandung bunga⁵³”

⁵⁰ Hana, *Wawancara* 11 April 2022

⁵¹ Ulfa, *Wawancara*, 11 April 2022

⁵² Anifah *Wawancara*, 9 April 2022

⁵³ Nur, *Wawancara*, 9 April 2022

Berdasarkan paparan data tersebut mengenai riba itu sendiri, masyarakat masih tidak peduli tentang hukum riba itu sendiri dan tidak ingin mencari tahu tentang riba, yang ada hanya apabila pihak bank dapat membantu keperluan nasabah maka nasabah tersebut bisa memanfaatkan bank tersebut. Hal ini dikarenakan pandangan masyarakat terhadap Bank Syariah bahwa tidak ada perbedaan antara sistem bagi hasil dengan riba. Dengan demikian masyarakat beranggapan bahwasannya tidak ada perbedaan sistem pengelolaan antara Perbankan Syariah dengan perbankan konvensional.

2. Faktor Yang Melatar Belakang Terjadinya Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan

Terjadinya mispersepsi menyebabkan nasabah salah penerimaan informasi/mispersepsi karena beberapa faktor. Dalam hal ini masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah memerlukan beberapa strategi dan berbagai upaya agar masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah. Untuk itu peneliti ingin mencari jawaban penyebab kurangnya nasabah di Bank Syariah Indonesia. Berikut ini wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

1. Faktor usia

Kendala umur merupakan salah satu menjadi faktor penyebab kurangnya pemahaman sehingga terjadinya mispersepsi pada Bank Syariah karena semakin bertambahnya umur seseorang atau menjelang lanjut usia dapat berpengaruh pada bertambah maupun berkurangnya pemahaman yang diperolehnya dan umurpun merupakan syarat saat akan mengajukan

pembiayaan pada Bank Syariah, seperti yang dikatakan Pak Khuluq pegawai Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa:

”Beragam usia yang melakukan transaksi di bank syariah Indonesia dari mulai umur 18-65 tahun dan jika umurnya kurang dari itu didampingi oleh orang tua atau wali”.⁵⁴

2. Pendidikan

Pendidikan adalah suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan didalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup, dengan pendidikan tinggi maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi. Baik dari orang lain maupun dari media massa, semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, seperti yang telah dikatakan Pak Khuluq pegawai Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa:

”yang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia menempuh pendidikan mulai dengan tingkat SD-5 %, SMP-8 %, SMA-27 %, selebihnya tidak sekolah dan diatas SMA”.⁵⁵

3. Pemahaman

Pemahaman dapat diperoleh melalui pengalaman diri sendiri dan juga melalui orang lain baik secara langsung maupun melalui media, dan apa yang diberitahukan dapat diterima sebagai sesuatu yang dianggap benar, ada berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh pemahaman, diantaranya bertanya pada orang yang dianggap lebih tau tentang sesuatu (mempunyai otoritas keilmuan pada bidang

⁵⁴ Ibid.,

⁵⁵ Khuluq, Wawancara, 6 April

tertentu). Pemahaman pada hakikatnya meliputi semua yang diketahui oleh seseorang tentang objek tertentu baik melalui pengalaman diri sendiri maupun melalui orang lain. Dalam hal ini pemahaman mengenai Perbankan Syariah dimana masyarakat yang memiliki banyak pemahaman tentang Perbankan Syariah maka masyarakat tersebut dapat dikatakan paham mengenai Perbankan Syariah, namun dari hasil wawancara pemahaman salah satu masyarakat mengenai Perbankan Syariah masih minim dalam menggunakan jasa Perbankan Syariah, seperti yang dikatakan Ibu Amirah mengatakan bahwa:

”kurangnya pemahaman tentang bagi hasil dan rendahnya kepercayaan pada Bank Syariah. Jika pemahaman masyarakat Glagah tentang Bank Syariah Indonesia masih minim maka dalam menggunakan dan mengetahui produk-produk Bank Syariah Indonesia pastinya minim pula.⁵⁶

4. Informasi

Informasi akan memberikan pengaruh pada pemahaman seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media, TV, radio atau surat kabar maka hal itu akan dapat meningkatkan pemahaman seseorang agar tidak terjadi ketidak samaann pesan yang disampaikan dengan yang diterima, pentingnya promosi untuk memberitahukan atau mengenalkan produk-produk atau jasa yang ada di Perbankan Syariah.

⁵⁶ Amirah, Wawancara, 4 April 2022

Promosi yang telah dilakukan masih kurang mampu menanamkan pengertian dan pemahaman yang mendalam terhadap Bank Syariah, seperti hasil wawancara yang telah disampaikan oleh pegawai bank syariah Indonesia memberikan informasi dengan via telfon apabila kurang jelas bis langsung ke kantor, namun masih kurangnya promosi dan sosialisasi, seperti yang dikatakan Pak Khuluq pegawai Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa:

”cara pihak Bank Syariah memberikan informasi dengan secara tatap muka pada calon nasabah, atau nasabah yang membutuhkan informasi jika ada yang via telfon untuk lebih jelasnya diminta datang ke kantor”.⁵⁷

5. Pengalaman

Pengalaman lingkungan masyarakat Glagah seperti pengalaman tetangga, orang terdekat, kerabat maupun pengalaman yang dialami masyarakat sendiri menjadi penyebab kurangnya pemahaman terhadap mispersepsi Bank Syariah, masyarakat Glagah tersebut tidak mengetahui perbedaan Bank Syariah dan bank konvensional, karena pengalaman merupakan sumber pemahaman pengalaman itu suatu cara untuk memperoleh kebenaran pemahaman. Seperti yang telah dikatakan Pak khuluq pegawai Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa:

”pengalaman nasabah yang datang untuk transaksi Rata-rata mereka cukup puas karna dijelaskan secara mendetail sesuai dengan kebutuhan calon nasabah/nasabah”.⁵⁸

⁵⁷ Ibid.,

⁵⁸ Khuluq, Wawancara, 8 April 2022

6. Lokasi

Dapat diketahui salah satu faktor penyebab mispersepsi masyarakat Glagah tidak berminat untuk menggunakan jasa Perbankan Syariah adalah faktor lokasi Bank Syariah lebih jauh jika dibandingkan dengan bank konvensional dan lembaga keuangan lainnya yang justru melakukan pemasaran dengan jemput bola atau langsung mendatangi masyarakat, lokasi juga lebih dekat dari kediaman tempat mereka tinggal dan lebih mudah diakses. Dibandingkan dengan Bank Syariah. Seperti yang dikatakan Ibu Zahra masyarakat Glagah mengatakan bahwa:

”terlalu jauhnya jarak Bank dengan nasabah, mengenai lokasi dan jaringan Bank Syariah yang sangat kurang terkhusus di tingkat kecamatan, hal ini berbeda dengan Bank Konvensional seperti BRI yang jaringannya ada di setiap Kecamatan, serta lokasi Bank Syariah yang jauh dari pemukiman menjadikan lebih memilih Bank Konvensional karna lebih dekat dan mudah diakses.⁵⁹

Hal lain juga diungkapkan oleh Ibu Tutik:

“Lokasi Bank Syariah jauh kalau dibandingkan dengan bank konvensional yang lebih dekat dan ada di setiap kecamatan, jadi saya memilih menggunakan jasa di Bank Syariah⁶⁰”

3. Dampak Dari Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia

Cabang Lamongan

Terjadinya mispersepsi masyarakat menjadikan dampak negatif pada Bank Syariah Indonesia, kurangnya akses pemahaman praktisi dengan masyarakat juga diakibatkan karna kurangnya sosialisasi yang diberikan secara langsung oleh Perbankan Syariah, untuk melakukan sosialisasi secara langsung

⁵⁹Zahra Maulidia, Wawancara, 10 April 2022

⁶⁰Tutik, Wawancara, 11 April 2022

(tatap muka) kepada masyarakat sehingga menyebabkan mispersepsi masyarakat terhadap Perbankan Syariah. Dampak tersebut antara lain mengenai:

1. Masyarakat Tidak Tertarik Dengan Bank Syariah

Adanya mispersepsi menyebabkan minat masyarakat terhadap Perbankan Syariah sangatlah kurang. Karena kebanyakan masyarakat menganggap bahwa Bank Syariah tersebut tidak ada bedanya dengan bank konvensional, karena itu mispersepsi masyarakat berdampak negatif pada Bank Syariah, seperti yang telah dikatakan bapak khuluk pegawai Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa:

“adanya pengurangan karyawan karena tidak adanya aktifitas pelayanan, Merosotnya saham Bank Syariah, Tutupnya beberapa kantor outlet syariah karna pengurangan karyawan”

Hal lain diungkapkan oleh Ibu Muniroh:

“saya kurang paham mengenai Bank Syariah mbak, saya masih tertarik menggunakan bank konvensional karena saya sudah lama menggunakan jasa Perbankan Syariah tersebut⁶¹”

2. Bank Syariah Bukan Menjadi Pilihan Utama Masyarakat

dampak yang terjadi karna mispersepsi Bank Syariah menjadikan masyarakat tidak memilih untuk menggunakan jasa Bank Syariah, karna salah pemahaman dan salah menerima informasi yang tidak sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh pihak Perbankan Syariah, dan sistem Bank Syariah yang kurang diketahui masyarakat luas berbeda dengan bank konvensional yang dikenal oleh masyarakat luas. Maka dari Perbankan

⁶¹ Muniroh, Wawancara 9 April 2022

Syariah tidak menjadi pilihan utama oleh masyarakat , seperti yang telah dikatakan oleh Ibu Fahira mengatakan bahwa:

“saat ini saya menggunakan jasa bank konvensional untuk menjadi pilihan saya mbak, karna saya tidak paham dengan penggunaan Bank Syariah, saya kira sama saja, sedangkan menurut saya bank konvensional memberikan fasilitas yang lebih lengkap dibandingkan dengan Bank Syariah⁶²”

Hal lain diungkapkan oleh Ibu Dewi:

“Saya sudah lama memakai bank konvensional dari pada Bank Syariah, bukan karna banknya tidak bagus melainkan kebiasaan dan pemahaman yang mengenai bank konvensional bisa dikatakan lumayan, menurut saya menabung di bank konvensional aman dan mudah. Karena banknya ada dimana-mana, sementara Bank Syariah hanya ditemukan satu atau dua saja, hal tersebut yang membuat saya lebih menyukai menabung di bank konvensional dibandingkan Bank Syariah”⁶³.

Berdasarkan wawancara diatas menunjukan bahwa masyarakat lebih mengenal bank konvensional dibanding Bank Syariah. Sehingga masyarakat terbiasa dan sangat memahami sistem keuangan dibank konvensional.

3. Sulit Menarik Minat Nasabah

Adanya mispersepsi pada Bank Syariah berdampak pada kurangnya minat nasabah untuk menabung dan bertransaksi di Bank Syariah, beberapa orang mengetahui Bank Syariah selebihnya masyarakat belum mengetahui sepenuhnya tentang Bank Syariah karna mulai beberapa alasan mulai dari promosi perkenalan bank yang kurang paham sehingga masih kecilnya pertumbuhan nasabah Bank Syariah

⁶² Fahira, *Wawancara* 9 April 2022

⁶³ Dewi, *Wawancara*, 9 April 2022

dibandingkan dengan konvensional, ditambah lagi masyarakat masih awam tentang bank syariah yang berdampak pada penurunan antusias masyarakat untuk beralih ke Bank Syariah, seperti yang telah dikatakan Pak Khuluq pegawai Bank Syariah mengatakan bahwa:

“Banyak masyarakat masih awam dengan produk dan sistem Bank Syariah sehingga masyarakat memang belum begitu minat menabung di Bank Syariah Indonesia, akan tetapi dari berdirinya Bank Syariah terus melakukan berbagai upaya sehingga Bank Syariah bisa berkembang dan mendapatkan peningkatan dari tahun ketahun mulai dari nasabah bank sampai pada pendapatan bank⁶⁴”

Dampak mispersepsi menyebabkan kurangnya minat masyarakat timbul akibat kurangnya daya tarik atau tidak adanya ketertarikan individu terhadap suatu hal, seperti yang telah dikatakan Ibu Fitriya mengatakan bahwa:

“Saya tidak minat menggunakan jasa Bank Syariah karena saya sudah mengetahui tentang bank konvensional, belum ada promosi dan informasi mengenai Bank Syariah dan produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia⁶⁵”

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Urifah:

“Alasan saya masih menggunakan bank konvensional karena sudah mengetahui tentang bank konvensional, sedangkan Bank Syariah belum mengetahui secara mendalam, akan tetapi untuk memahaminya ibu belum begitu paham, jadi kalau untuk menabung saya masih tertarik dengan bank konvensional⁶⁶”

Dampak mispersepsi tersebut dapat dilihat dengan berbagai cara Bank Syariah Indonesia cabang Lamongan melihat dampak dari mispersepsi tersebut dengan cara memantau media sosial, seperti yang telah dikatakan

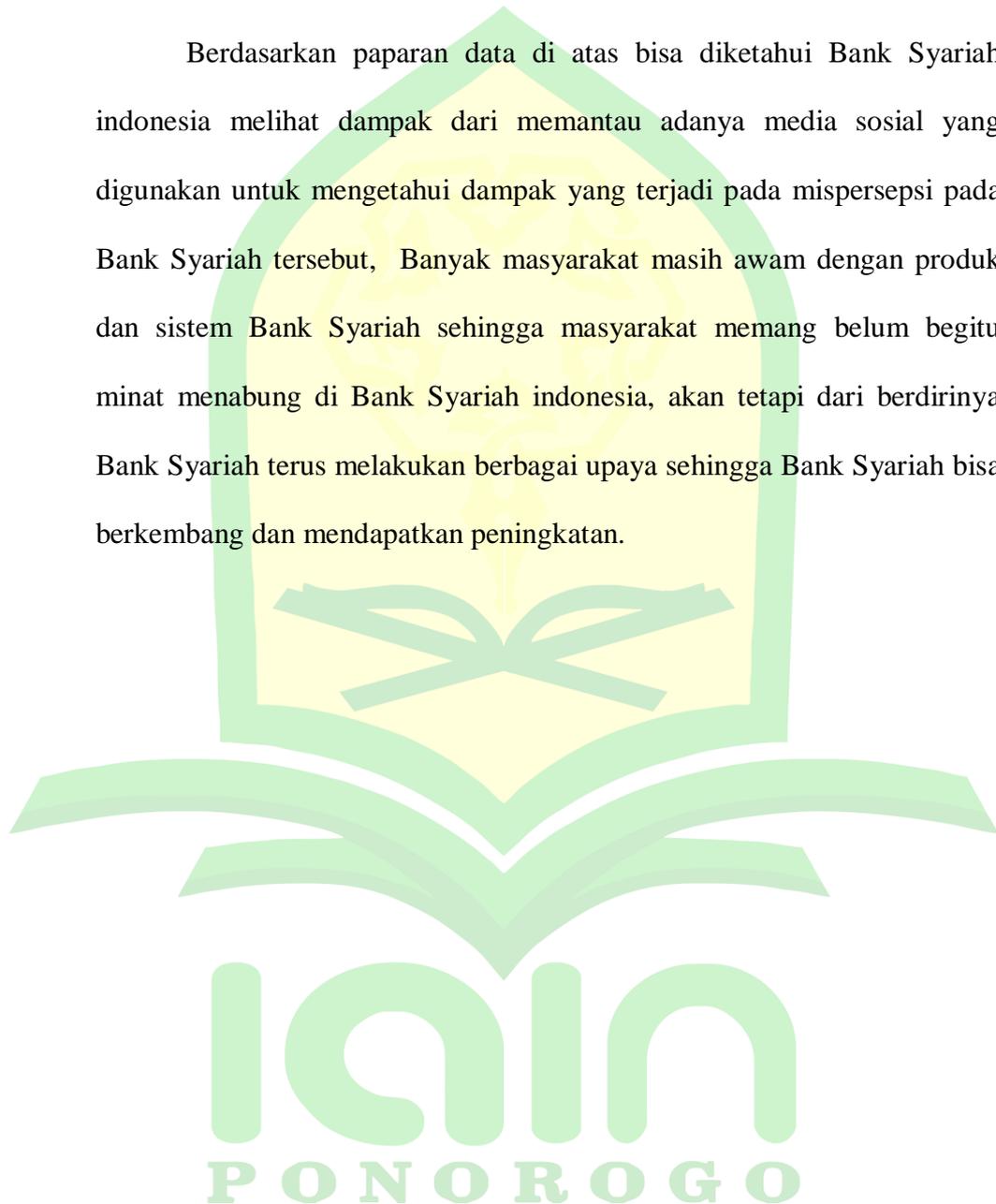
⁶⁴ Khuluq, *Wawancara*, 8 April 2022

⁶⁵ Fitriya, *wawancara*, 8 april 2022

⁶⁶ Urifah, *wawancara*, 8 april 2022

Pak Khuluq pegawai Bank Syariah mengatakan bahwa: “Memantau adanya media sosial notifikasi team dari kantor pusat dari yang bagian itu⁶⁷”

Berdasarkan paparan data di atas bisa diketahui Bank Syariah Indonesia melihat dampak dari memantau adanya media sosial yang digunakan untuk mengetahui dampak yang terjadi pada mispersepsi pada Bank Syariah tersebut, Banyak masyarakat masih awam dengan produk dan sistem Bank Syariah sehingga masyarakat memang belum begitu minat menabung di Bank Syariah Indonesia, akan tetapi dari berdirinya Bank Syariah terus melakukan berbagai upaya sehingga Bank Syariah bisa berkembang dan mendapatkan peningkatan.



⁶⁷ Khuluq, *Wawancara*, 8 April 2022

BAB IV

PEMBAHASAN/ANALISIS

A. Wujud Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan

Mispersepsi atau ketidaksesuaian informasi yang diterima masyarakat. Mispersepsi jika tidak diluruskan dan dibenahi dapat berdampak pada efektivitas implementasi inovasi yang kurang optimal, dan pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan itu sendiri, mispersepsi kerap muncul adalah kurangnya pemahaman yang kuat mengenai esensi masyarakat yang salah tanggapan dan penerimaan¹,

Tentang Bank Syariah juga akan mempengaruhi pandangan masyarakat di Desa Glagah mengenai Bank Syariah itu sendiri, ada juga beberapa alasan yang juga menyebabkan masyarakat di Desa Glagah tidak memilih untuk menabung dan menggunakan jasa Bank Syariah dikarenakan kurangnya promosi dan informasi sehingga membuat masyarakat salah pemahaman dan enggan untuk menjadi nasabah Bank Syariah. Informasi dari semua responden yang telah diwawancarai, rata-rata semuanya belum memahami produk-produk dan masih banyak yang salah terima informasi mengenai Bank Syariah. Namun sebagian masyarakat di Desa Glagah memang sudah mengetahui adanya Bank Syariah, akan tetapi mereka tidak mengetahui produk-produk yang

¹ Faisal Dwikusuma *Seni Melayani Curhat, Piawai Membantu Seseorang Agar Berbuah Manfaat Dan Kebaikan Yang Manis* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2020), 74.

ditawarkan Bank Syariah sehingga masyarakat yang tidak tahu produk-produk Bank Syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa Bank Syariah, karna mereka menganggap bahwa fasilitas penunjang yang diberikan masih kalah dengan fasilitas yang ditawarkan oleh bank konvensional.

Masyarakat di Desa Glagah menganggap Bank Syariah sama dengan bank konvensional, Bank Syariah dan bank konvensional memiliki perbedaan yang sangat prinsipil yakni menyangkut akad-akad yang ditetapkan, aspek legalitas dan struktur organisasi, maka sangat penting adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang Perbankan Syariah saat ini, agar tidak salah terima informasi mengenai Bank Syariah. Dengan memahami keberadaanya diharapkan mampu memperkenalkan produk-produk dan jasa Perbankan Syariah, Bank Syariah dianggap seperti pada bank umumnya karena tidak terlepas dari kurangnya pemahaman masyarakat serta kurangnya sosialisasi dan informasi yang dilakukan oleh pihak bank kepada masyarakat mengenai Perbankan Syariah sehingga memberikan pandangan yang berbeda-beda, sosialisasi sangat dibutuhkan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengenalan konsep Bank Syariah, istilah-istilah serta produk-produk yang ada di Perbankan Syariah yang kurang memahami hal tersebut.

Masyarakat masih menganggap bagi hasil sama dengan riba, namun berbeda dengan teori yang ada Bank Syariah juga bukan hanya sekedar bank yang tidak berbasis bunga selain itu sistem yang tidak

memungut bunga, Bank Syariah dapat melakukan berbagai transaksi apa saja yang dapat dilakukan oleh bank konvensional bank berdasarkan prinsip syariat agama islam atau bank islam, bagi hasil pada Bank Syariah sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama didalam melakukan usaha, didalam usaha diperjanjikan adanya pembagian hasil keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih .

Seperti halnya dengan bank konvensional juga berfungsi sebagai lembaga *intermediasi*, yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan. Bedanya hanyalah bahwa Bank Syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga ataupun riba. Masyarakat menginginkan agar Bank Syariah dapat melakukan edukasi kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik dengan tujuan bahwa masyarakat ingin mengetahui dan memahami Bank Syariah yang terlepas dari menabung atau tidaknya mereka pada Bank Syariah setidaknya mereka mau mengetahui konsep Bank Syariah.

Beberapa alasan yang membuat masyarakat salah terima informasi mengenai Bank Syariah yaitu, pertama, istilah Bank Syariah masih asing dipandangan mereka karena istilah yang digunakan di Bank Syariah jarang di dengar yang menyebabkan hal ini menambah kesulitan mereka dalam memahami Perbankan Syariah, kedua, masyarakat masih terbiasa dengan adanya bank konvensional yang lebih dekat jaraknya yang berada di kecamatan Desa Galagah, ketiga, lokasi Bank Syariah yang sulit untuk

dijangkau sehingga menyebabkan mereka merasa kesulitan untuk melakukan transaksi.

Untuk mengatasi mispersepsi masyarakat yang kurang memahami tentang Bank Syariah maka pihak bank perlu melakukan beberapa upaya seperti memberikan gambaran atau memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara luas yang menjadi sebuah kebutuhan untuk melihat pemahaman masyarakat yang masih begitu rendah, sosialisasi ini dapat dilakukan melalui seminar-seminar yang memperkenalkan konsep Perbankan Syariah baik secara teori maupun pengaplikasiannya sehingga mudah dipahami untuk masyarakat luas. Sosialisasi juga dapat dilakukan dengan cara promosi melalui media-media seperti media elektronik, media cetak bahkan media social yang akhir-akhir ini memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun instansi tertentu. Walaupun dengan cara seperti ini tidak memberikan jaminan bahwa Bank Syariah itu sebenarnya tidak sesuai dengan realita yang ada.

Berdasarkan paparan data dan teori diatas dapat dianalisis mispersepsi pada Bank Syariah indonesia cabang lamongan sesuai dengan teori yang ada, bahwa secara teori mispersepsi masyarakat terjadi karna kurangnya informasi pada Bank Syariah sehingga menjadikan salah tanggapan atau salah terima mengenai Perbankan Syariah, oleh karena itu masyarakat juga menginginkan pihak bank dapat memberikan jasa dan pelayanan yang bisa memberikan mereka kemudahan dalam bertransaksi

dan bisa berhubungan langsung dengan pihak Bank Syariah saat mereka membutuhkan bantuan, bukan hanya lewat telfon atau via chatt saja.

Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan pengetahuan masyarakat di Desa Glagah tentang Bank Syariah masih kurang dan akan mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap Bank Syariah itu sendiri sudah mengetahui Bank Syariah tetapi belum memahami mengenai konsep Bank Syariah, akad atau transaksi yang pada Perbankan Syariah, sangat penting adanya sosialisasi pada masyarakat di Desa Glagah, mereka mengharapkan edukasi mengenai Bank Syariah karena masyarakat masih salah menerima informasi bahwa Bank Syariah masih terbawa-bawa oleh rate bunga atau Bank Syariah masih sama saja dengan bank konvensional, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih mendukung dengan adanya kehadiran Bank Syariah ditengah pertumbuhan bank konvensional yang sangat pesat.

B. Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi Mispersepsi Masyarakat Glagah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan

Menurut Nugroho J. Faktor adalah suatu hal atau keadaan yang memberikan pengaruh kepada sesuatu². Ketidaktahuan masyarakat terhadap Bank Syariah juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya masyarakat tidak lagi mencari informasi tentang Bank Syariah karna memang menganggap bahwa Bank Syariah sama dengan bank konvensional yang selama ini mereka gunakan. Sebagian masyarakat

²Nugroho J, Setiadi, *Perilaku Kosumen*, (Jakarta: Studi Press, 2003), 151

menabung dimana saja sama, pada akhirnya membuat masyarakat di Desa Glagah nyaman menabung di bank tersebut sehingga mereka menentukan pilihan untuk tidak menabung di Bank Syariah. Menentukan sebuah pilihan

Berdasarkan paparan data di atas dan teori dapat dianalisis bahwa ada beberapa faktor yaitu, usia, pendidikan, pengalaman, lokasi, informasi, dan pemahaman yang mempengaruhi mispersepsi namun realita lapangan yang terjadi terdapat dua faktor saja yang lebih signifikan yaitu pemahaman dan informasi dimana kurangnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat mengenai Bank Syariah Indonesia dan kurangnya pemahaman yang didapat oleh masyarakat sehingga terjadi mispersepsi, terlihat bahwa masyarakat mayoritas masih belum mengetahui dan masih salah menerima informasi mengenai Perbankan Syariah, masyarakat yang mengetahui Bank Syariah tidak semuanya mengetahui produk Bank Syariah.

Faktor-faktor lainnya yang dapat melatarbelakangi mispersepsi ialah masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengenali Bank Syariah, jaringan operasional Bank Syariah yang masih terbatas dibandingkan dengan bank konvensional, promosi yang dilakukan Bank Syariah masih kurang dibandingkan dengan bank umum lainnya. Faktor internal yang *pertama*, ialah umur yang mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang, semakin bertambah umur dan pengetahuan seseorang maka akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik,

Faktor yang *kedua*, ialah pendidikan suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan didalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup. Dengan pendidikan tinggi maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi. Baik dari orang lain maupun dari media massa, semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang dapat, sedangkan sebaliknya semakin rendah pendidikan seseorang semakin kurang daya tangkap untuk mendapatkan suatu informasi.

Faktor yang *ketiga*, pekerjaan yang layak tentunya masyarakat dapat mengetahui tentang adanya produk-produk Bank Syariah, karna seseorang dapat berfikir realistis terhadap apa yang harus mereka ketahui, sedangkan mereka yang kurang layak dalam pekerjaan akan malas dalam mencari informasi tentang adanya Bank Syariah dan produk Bank Syariah, yang *keempat*, mengenai pemahaman, pemahaman yang baik dimasyarakat akan memberikan dampak positif yang akan mempengaruhi masyarakat untuk memilih menggunakan jasa Bank Syariah, minimnya pemahaman baik itu pengertian maupun sistem yang dijalankan Bank Syariah akan berdampak negatif pada Bank Syariah itu sendiri.

Faktor eksternal yang mempengaruhi mispersepsi yang *pertama* ialah informasi, semakin banyak informasi dapat mempengaruhi atau menambah pengetahuan pada masyarakat di Desa Glagah yang menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang akan berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. *Kedua*, pengalaman yang dimiliki

seseorang merupakan faktor yang sangat berperan dalam penggunaan jasa Bank Syariah, kepuasan pelanggan memang sangat penting jika merasa pelayanan yang sangat puas maka calon nasabah mengalami pengalaman yang baik sehingga mereka merasa segan dan ingin melakukan transaksi di Bank Syariah. Faktor ketiga, *lokasi* penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting, bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank, semakin jauh rumah masyarakat dengan kantor/unit cabang dari Bank Syariah hal ini dapat mempengaruhi kurangnya minat masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah.

Bank Syariah harus menjalankan peran dan fungsi strategi mempromosikan Perbankan Syariah kepada masyarakat atau para nasabahnya dengan maksimal. Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran, dalam persaingan yang begitu ketat perusahaan tidak hanya dapat mengandalkan peningkatan mutu dan pengembangan produk semata, walaupun berkualitasnya suatu produk bila konsumen belum pernah mengetahuinya dan tidak yakin kalau produk itu berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan membelinya.

Berdasarkan analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perlu adanya promosi dengan cara menggunakan media televisi atau sosial media lainnya dan brosur ditempat-tempat strategis. Promosi dapat memberikan peluang yang benar terhadap kepentingan kedua belah pihak

yaitu produsen (Bank Syariah) dan konsumen (nasabah). Bank berkepentingan produk yang ditawarkannya dapat diketahui oleh masyarakat di Desa Glagah melalui promosi yang dilakukan dan para masyarakat dapat mengetahui jenis produk yang sesuai dengan kebutuhannya melalui promosi yang dilakukan bank.

C. Dampak Mispersepsi Masyarakat Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lamongan

Pemahaman diartikan dengan kata lain mengerti tentang sesuatu dengan dapat melihatnya dari berbagai segi sehingga dapat disimpulkan bahwa seseorang dapat dikatakan memahami sesuatu jika dia dapat menggunakan bahasanya sendiri dalam memberikan penjelasan atau uraian yang rinci tentang hal yang diketahui. Sebut saja kurangnya komunikasi antar masyarakat dengan Bank Syariah yang kurang dalam hal sosialisasi kepada masyarakat mengenai Bank Syariah yang terjadi kesalahan pemahaman.

Berdasarkan paparan data di atas teori pemahaman mengatakan seseorang dapat dikatakan memahami sesuatu jika menerima penjelasan yang rinci mengenai hal yang diketahui, jika teori pemahaman tidak diterapkan maka akan terjadi mispersepsi masyarakat. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia lambat dan tidak secepat bank konvensional adalah karena beberapa sebab internal dan sebab eksternal. Sebab internal tentu merupakan sebab dari dalam Bank Syariah secara mandiri tanpa sangkut paut dengan masyarakat. Lain halnya dengan sebab eksternal secara khusus

adalah merupakan sebab yang dipengaruhi oleh jalan pikiran masyarakat tentang Bank Syariah,

Sosialisasi kepada masyarakat berguna memberikan pengetahuan bagaimana bagi hasil yang sebetulnya terkonsep dengan baik itu kemudian bisa diterima dengan timbal baik pula oleh masyarakat. Mispersepsi lain yang membuat Bank Syariah tidak gesit dalam perkembangannya ialah masyarakat Desa dengan tingkat pendidikannya rendah akan memilih instan dalam mengelolah uang dan meminjam uang dengan jalan melalui rentenir yang sebetulnya tingkat ribanya begitu tinggi.

Pihak Perbankan Syariah melakukan promosi saat ini masih menggunakan media sosial untuk mengenalkan Bank Syariah, maka dari itu sosialisasi perlu dilakukan oleh pihak Bank Syariah dengan memberikan pengetahuan pada masyarakat dengan cara diantaranya dilakukan promosi secara langsung agar dapat menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan Bank Syariah.

Berdasarkan paparan data diatas Dampak mispersepsi mengakibatkan masyarakat tidak tertarik menggunakan jasa Perbankan Syariah. Ketika mispersepsi masyarakat negatif, maka Bank Syariah bukan menjadi pilihan utama masyarakat, kemudian akan sulit menarik minat nasabah, dan akhirnya Bank Syariah sepi nasabah tentunya bank akan sulit menyalurkan dana dan memutar uang, akan terjadi pengendapan di Bank Syariah. Sehingga kinerja bank akan menurun dan keberlanjutan bank akan terancam.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia cabang Lamongan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang Bank Syariah Indonesia di Desa Glagah dikarenakan minimnya promosi dan informasi yang di dapatkan dari pihak Bank Syariah sehingga menyebabkan masyarakat tidak mengetahui apa itu Bank Syariah dan produk-produk apa saja yang ada pada Bank Syariah sehingga terjadinya mispersepsi pada Bank Syariah Indonesia.
2. Mispersepsi masyarakat tidak terjadi begitu saja, mispersepsi tersebut pasti adanya suatu proses terbentuknya, yang mana diantaranya disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor pengalaman, faktor usia, faktor lokasi, faktor pemahaman, dan faktor pendidikan.
3. Dampak yang terjadi pada mispersepsi Dampak mispersepsi mengakibatkan masyarakat tidak tertarik menggunakan jasa Perbankan Syariah. Ketika mispersepsi masyarakat negatif, maka Bank Syariah bukan menjadi pilihan utama masyarakat, kemudian akan sulit menarik minat nasabah, dan akhirnya Bank Syariah sepi nasabah

tentunya bank akan sulit menyalurkan dana dan memutar uang, akan terjadi pengendapan di Bank Syariah.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Indonesia cabang Lamongan maka penulis ingin memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah agar memberikan informasi serta sosialisasi terhadap Bank Syariah kepada masyarakat, meningkatkan kualitas dan menjalankan operasional sesuai dengan syariah, bagi pekerja ataupun karyawan-karyawan tetap menjalankan tugas serta harus mengetahui tentang hukum-hukum syariah.
2. Bagi masyarakat medalami ilmu serta informasi yang berkaitan tentang Perbankan Syariah yang berlandaskan dari Al-Qur'an dan hadis, dari informasi yang masyarakat dapatkan dari peneliti terhadap Bank Syariah, agar masyarakat berkeinginan untuk menggunakan Bank Syariah.
3. Bagi mahasiswa terutama mahasiswa program studi Perbankan Syariah, agar ilmu yang didapatkan dibangku kuliah terhadap Perbankan Syariah (Bank Syariah) agar untuk menyebarluaskan kepada masyarakat tentang Bank Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Faisal Dwikusuma, *Seni Melayani Curhat, Piawai Membantu Seseorang Agar Berbuah Manfaat Dan Kebaikan Yang Manis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), 2020
- Nugroho J, Setiadi, *Perilaku Kosumen*, (Jakarta: Studi Press, 2003)
- Modul Sertifikasi Tingkat II General Banking Syariah Mengelolah Bank Syariah. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Onan Marakali Siregar, Selwendri Dkk, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Indonesia: Puspantara 2020)*
- Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018)
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Cv Mandar Maju, 1986),
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010),
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2008),
- Burhan Bungin, *Metodolgi Penelitian Sosial Dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta, 2019),
- Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta:CV Budi Utama, 2020)
- Umrati Dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theology Jaffary 2020),
- Suwardi Endaswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan:Ideologi, Epistemologi Dan Aplikasi*, (Yogyakarta:PT. Agro Media Pustaka, 2006)
- Abdul Rahman Shaleh Dan Muhibb Abdl Wahab, *(Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam)*,(Jakarta: Prenada Media, 2004),
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:Balaipustaka, 2005),

Anas Sudjono, Pengantar Evaluasi Pendidikan, (Jakarta:PT. Raja Grafindo, Persada, 2008)

Ach.Bakhrul Muchtasib, Konsep Bagi Hasil Dalam Perbankan Syariah (Jakarta:Rajawali Pers, 2006)

JURNAL

Muhammad Hikmah, “Tingkat Ketertarikan Masyarakat Muslim Terhadap Bank Syariah Di Yogyakarta”, jurnal bppk, Vol 4 No 1, 2017

Bambang Hermanto Dan Syahril “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kabupaten Sumenep” Jurnal Bisnis Dan Akuntansi, 2020. Vol. 10, No. 1.

Imran Dan Bambang Hendrawan “Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah” 2017 Jurnal Of Bussines Administration, Vol. 1, No. 1.

Sutan Remi Sjahdeini, Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek Hukumnya, Jakarta:Kencana, 2014

Bambang Hermanto Dan Syahril “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kabupaten Sumenep” Jurnal Bisnis Dan Akuntansi, 2020 Vol. 10, No. 1.

Kasmiah Dkk, “Persepsi Masyarakat Perkotaan Dan PeDesaan Terhadap Perbankan Syariah” 2019. Jurnal Ekonomi Bisnis Syariah, ISSN 2599-1191

Imran Dan Bambang Hendrawan, “Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah” 2017. Jurnal Of Bussines Administration, Vol. 1, No. 1.

Ahmad Romdhan Dan Mashuri Toha, “Persepsi Masyarakat Desa Kapedi Sumenep Tentang Perbankan Syariah” 2021. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 1, No. 2

Waziyatul Olivia Lubis Dan Susianto “Analisis Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyarifan Bank Syariah” 2020. Jurnal FEB, Vol 1. No 1

Bambang Waluyo, Sylvia Rozza “Model Edukasi Berdasarkan Segmentasi Konsumen Untuk Membangun Minat Masyarakat Pada Perbankan Syariah” 2018. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora, Vol. 20, No. 3

Sarah Nadia, Azharsyah “Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia” *Jurnal Of Islamic Banking And Finance* Vol. 1, No. 2, ISSN-E; 2684-8554

Rachmad nor firman, “Laju Percepatan Perkembangan Perkembangan Perbankan Syariah Melalui Penerapan Tata Kelola Syariah” 2019 *jurnal of sharia economics*, Vol. 1, No. 2.

Siti Yunita Rini “Prospek Dan Kendala Bank Syariah Di Era Globalisasi” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 5. No 2, (2007), 175.

Fitri Putri Barna, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prefensi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah Kcp Panglima Polim), Skripsi. Panglima Polim: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010

WEBSITE

<https://www.beritasatu.com>

www.bankbsi.co.id

Wawancara

Faridah, wawancara, 22 desember 2021

Amiyah, wawancara, 24 desember 2021

Muhammad, wawancara, 24 desember 2021