

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Dahulu Yang Relevan

Untuk mendukung penelitian yang mendalam mengenai pembahasan diatas, maka berikut ada beberapa penelitian terkait permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu bertujuan agar memperoleh sesuatu yang akan menjadi perbandingan atau acuan, maka penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu :

1. Faizul, Nurwahida, Sri wulandari, Damayanti (2021) dengan judul *Persepsi pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap perbankan syariah* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan pandangan masyarakat terhadap perbankan syariah . Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Perkembangan bank syariah saat ini cukup pesat namun masih ada masyarakat beranggapan yang sulit mengenai bank syariah dan memiliki pengetahuan yang minim serta sikap yang kurang baik terhadap bank syariah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat oleh pihak bank syariah, masyarakat masih terbiasa dengan bank konvensional. Adapun metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode kajian pustaka dan studi kasus, dimana penulis sekaligus melakukan wawancara kepada masyarakat.

Perbedaan pada penelitian ini adalah ingin mengetahui persepsi pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap perbankan syariah sedangkan penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi

dan sikap masyarakat. Dan persamaannya adalah sama-sama membahas tentang persepsi masyarakat tentang Bank Syariah.

2. Sinta Wulandari (2022) dengan judul *Pengaruh sikap dan persepsi masyarakat terhadap minat mengambil pembiayaan di bank syariah kota Palopo* Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig. untuk variabel Sikap Masyarakat ( $X_1$ ) sebesar  $0.000 < 0.05$  sedangkan  $t_{hitung} 2,734 > t_{tabel} 1,70329$ . Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Sikap Masyarakat berpengaruh pada minat masyarakat Kota Palopo mengambil pembiayaan di bank syariah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig. untuk variabel Persepsi Masyarakat ( $X_2$ ) sebesar  $0.002 < 0.05$  sedangkan  $t_{hitung} 3,158 > t_{tabel} 1,70329$ . Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Masyarakat berpengaruh terhadap minat masyarakat Kota Palopo mengambil pembiayaan di bank syariah. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} 16.839 > F_{tabel} 3,34$ . Hal tersebut berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Sikap Masyarakat dan Persepsi Masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat Kota Palopo mengambil pembiayaan di bank syariah.

Persamaan pada penelitian ini adalah memiliki dua variabel yang sama yaitu sikap dan persepsi masyarakat dan juga berhubungan dengan bank syariah. Perbedaannya pada penelitian ini adalah penulis di atas mengambil pembiayaan sedangkan penulis lebih ke dalam persepsi dan sikap masyarakat saja.

3. Karunia Dewi (2018) dengan judul *persepsi dan sikap masyarakat terhadap bank aman syariah (studi kasus kecamatan sekampung lampung timur)* Penelitian ini bertujuan mengungkapkan persepsi dan sikap masyarakat terhadap perbankan syariah di Kecamatan Sekampung. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan berifat deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan

wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari tingkat pendidikan yang berbeda, serta pengalaman yang berbeda beberapa masyarakat mempersepsikan perbankan syariah adalah bank yang tidak mengandung riba dan menggunakan prinsip syariah serta sudah sesuai dengan prinsip syariah, namun beberapa masyarakat lainnya mempersepsikan bahwa bank syariah adalah bank yang bebas bunga tetapi sebenarnya sama saja dengan bank konvensional bahkan bagi hasil yang ada pada perbankan syariah lebih besar dibandingkan bunga bank di perbankan konvensional. Perbedaan persepsi yang timbul dari berbagai masyarakat juga menimbulkan sikap yang berbeda terhadap sikap mereka dalam memilih jasa perbankan syariah maupun bank konvensional.

Persamaannya adalah kedua variabel sama yaitu persepsi dan sikap kemudian penelitian ini juga ingin melihat persepsi dan juga sikap masyarakat terhadap perbankan syariah. perbedaan hanya terletak pada lokasi dan dengan bank syariah yang berbeda.

4. S. Hikmah Jamil, Eva Yuliyana, dan Sulistyawati (2021) dengan judul *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Desa Gadu Timur, Kecamatan Ganding, Sumenep)* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap bank syariah dan faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat khususnya masyarakat di Desa Gadu Timur, Ganding, Sumenep. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, buku, jurnal dan lainlain. Persepsi masyarakat Gadu Timur terhadap bank syariah masih minim. Meski demikian, masih sedikit masyarakat yang mengetahui tentang bank syariah. Faktor-faktor tersebut dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan tentang perbankan syariah, kebutuhan, sikap (afektif), keterampilan (psikomotorik), suasana hati, minat, perhatian, nilai dan kepribadian. Hal ini secara

umum menunjukkan bahwa meskipun masyarakat telah menyadari kehadiran perbankan syariah sebagai solusi untuk menghindari sistem bunga atau riba, namun hal tersebut tidak serta merta mendorong masyarakat untuk memilih menjadi nasabah bank syariah.

Perbedaan tentunya pada lokasi atau tempat penelitian dan juga penulis diatas hanya menggunakan satu variable saja yaitu persepsi sedangkan persamaan dalam penelitian ini adanya variable persepsi yang dicantumkan penulis serta mengacu pada konteks masyarakat desa dan juga sama-sama membahas pengetahuan tentang bank syariah.

5. Pandu Robby Arifandi (2018) dengan judul *pengaruh persepsi dan preferensi terhadap sikap masyarakat kota surabaya pada pembiayaan rumah syariah* Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang dimaksudkan sebagai penelitian yang menekankan pada pembuktian hipotesis yang disusun dari rumusan masalah yang dikemukakan. Subjek penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang berjumlah 385 orang. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel bebas yang terdiri dari persepsi dan preferensi serta variabel terikat yaitu sikap masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner ke responden yaitu masyarakat Kota Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik yaitu Uji T (parsial) dan Uji F (simultan). Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh persepsi terhadap sikap masyarakat Kota Surabaya untuk melakukan pembiayaan rumah syariah karena nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $8,665 > 1,966$  dan nilai Sig.  $<$   $0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan variabel preferensi berpengaruh terhadap sikap masyarakat Kota Surabaya untuk melakukan pembiayaan rumah syariah karena nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel  $18,066 > 1,966$  dan nilai Sig.  $<$   $0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Pada

uji simultan, hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh persepsi dan preferensi terhadap sikap masyarakat Kota Surabaya untuk melakukan pembiayaan rumah syariah karena nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel yaitu  $436,272 > 3,02$  dan nilai Sig.  $< 0,05$  yaitu  $0.000 < 0.05$ .

Persamaan pada penelitian ini adalah memiliki variable yang sama yaitu persepsi dan juga sikap masyarakat terhadap pembiayaan rumah syariah, perbedaan tentunya terletak pada tempat atau lokasi penelitian dan penulis diatas melakukan penelitian tentang jenis produk dari bank syariah yaitu pembiayaan rumah syariah sedangkan penulis ingin mengetahui persepsi dan sikap masyarakat terhadap bank syariah dan bukan pada prooduk-produknya.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1 Persepsi

Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya persepsi, penglihatan, tanggapan persepsi juga proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono dan Gulo, 1987 dalam Adrianto, 2006)

(Sarwoto dan Sarlito W, 2012) Persepsi adalah kemampuan manusia untuk membedakan, mengelompokkan kemudian, memfokuskan pikiran kepada suatu hal dan untuk menginterpretasikannya disebut persepsi. Pembentukan persepi berlangsung ketika seseorang menerima stimuius dari lingkungannya dan stimulus itu diterima melalui panca indra dan diolah melalui proses berpikir oleh otak untuk kemudian membentuk suatu pemahaman.

Menurut (*Davidoff, 1980 dalam Adrianto, 2006*) Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan .

Melalui persepsi individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Persepsi itu merupakan aktivitas yang integrated, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu masyarakat akan ikut berperan dalam persepsi tersebut (*Walgito, 2000 dalam Adrianto, 2006*). Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata *Sugihartono, dkk (2007: 8)*. Sedangkan pada bukunya *Bimo Walgito (2004: 70)* mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu

tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain.

Berdasarkan atas hal tersebut, dapat dikemukakan bahwa dalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama tetapi karena pengalaman tidak sama, kemampuan berpikir tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanya kemungkinan hasil persepsi antara individu dengan individu yang lain tidak sama.

Persepsi dalam (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti tanggapan (penerimaan) berasal dari bahasa Inggris “perception” yaitu menerima dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya. Dalam buku psikologi komunikasi karya *Jalaluddin Rackhmat*, persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan suatu pesan. Menurut *Kotler* persepsi merupakan proses yang dipakai individu untuk memilih, mengorganisasi, menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran yang memiliki arti. Rangsangan ini tidak hanya berhubungan dengan fisik juga akan tetapi pada lingkungan sekitarsekaigus keadaan individu yang bersangkutan.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup penginderaan setelah informasi diterima oleh alat indra, informasi tersebut

diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna.

Menurut *Stanton* sebagaimana yang dikutip dalam buku perilaku konsumen yang di tulis oleh nugroho “Persepsi dapat di definisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu dan stimulus (rangsangan-rangsangan) yang kita terima melalui panca indra (pengelihatn, pendengaran, perasaan,dan lain-lain)” Sedangkan menurut *Bimo Walgito* menjelaskan persepsi adalah proses yang dimulai dari penginderaan, dan termasuk suatu proses yang berbentuk diterimanya stimulus oleh perorangan dengan alat indera atau disebut proses sensoris.

Dalam bukunya *Slameto* (2010:102) mendefinisikan persepsi sebagai proses masuknya informasi ke otak manusia. Dengan persepsi, manusia selalu memberikan hubungan dengan lingkungannya. Hal tersebut dijalankan dengan inderanya, yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan penciuman. Dari beberapa definisi tersebut dapat diartikan bahwa persepsi sangat bermanfaat untuk manusia dalam menanggapi munculnya aspek serta fenomena di sekitarnya. Persepsi ialah suatu proses tindakan seseorang (memberi arti, tanggapan) atas sesuatu yang didengar, ditanggapi oleh panca inderanya berbentuk sikap, atau pendapat. Proses persepsi dimulai pada saat stimulus terhubung dengan objek, peristiwa, dan lain-lain melalui proses pengindraan menggunakan pancaindra yang selanjutnya diproses oleh otak kemudian stimulus tersebut diteruskan sehingga terbentuklah suatu persepsi. Dilihat dari objeknya, persepsi memiliki dua macam, yaitu persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Yang dimaksud persepsi terhadap objek yaitu proses pemahaman terhadap objek yang tidak bernyawa,



sedangkan persepsi terhadap manusia merupakan proses penangkapan dari hal sosial dan kejadian yang dialami dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam literatur lain, persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yang merupakan proses diterimanya stimulus individu melalui alat indera atau proses sensoris. Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan tanggapan individu atau proses memahami dan mengartikan sesuatu terhadap apa yang diamati melalui panca indera utamanya penglihatan sebab mempengaruhi pikiran dan lingkungan sekitarnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi.

### 2.2.2. Faktor-faktor Persepsi

Menurut *Bloom* terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi meliputi:

1. Pengetahuan (Kognitif)

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu yang terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek melalui panca indera manusia. Sedangkan menurut *Suhartono* pengetahuan adalah hasil kegiatan manusia untuk mengetahui tentang sesuatu melalui beberapa cara dengan alat tertentu. Pengetahuan terdiri dari berbagai macam jenis dan sifat. Ada yang langsung dan tidak langsung, ada yang bersifat tetap dan ada yang bersifat tidak tetap.

2. Sikap (Afektif)

Sikap merupakan suatu tindakan yang dikerjakan atau evaluasi reaksi perasaan. Sikap itu sendiri adalah suatu tindakan yang dilakukan seseorang dalam menyikapi suatu pilihan, pilihan dalam memihak ataupun pilihan tidak

memihak terhadap sesuatu. Maka kejadian tersebut merupakan penjabaran dari sikap seseorang.

3. Keterampilan (Psikomotorik)

Menurut Gorden keterampilan merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Hal tersebut cenderung pada aktivitas psikomotorik. Sedangkan Menurut *Nedler* adalah kegiatan yang memerlukan praktik dan dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas.

4. Suasana Hati (Mood)

Mood menunjukkan perasaan seseorang pada waktu yang dapat berpengaruh terhadap perilaku seseorang baik dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

5. Minat

Menurut Djali dalam bukunya Psikologi Pendidikan minat merupakan rasa lebih suka dan rasa ketertarikan terhadap suatu hal atau aktivitas. Semakin kuat dan semakin dekat suatu hubungan maka semakin besar minatnya.

6. Kebutuhan

Seseorang akan cenderung melakukan sesuatu atau mempersiapkan sesuatu berdasarkan kebutuhan saat ini. Dorongan untuk memenuhi kebutuhan akan mendukung individu menginterpretasikan stimulus sesuai dengan kepentingan.

7. Perhatian

Individu membutuhkan sejumlah energi yang dikeluarkan dalam memfokuskan terhadap suatu obyek baik berupa bentuk fisik maupun fasilitas mental. Energi yang dikeluarkan terhadap suatu obyek berbeda-beda, hal tersebut berpengaruh juga terhadap persepsinya terkait suatu obyek. Selain itu, tahap ini merupakan suatu tahap

untuk menilai sekaligus mempelajari suatu produk ataupun jasa yang ditawarkan.

8. Nilai

Sistem nilai yang berlaku dalam masyarakat juga berpengaruh terhadap persepsi seseorang.

9. Kepribadian

Kepribadian yang dimaksud ialah perbedaan pendapat antara dua orang atau kelompok dalam menyelesaikan suatu masalah sehingga mampu mempertahankan pendapatnya.

### 2.2.3. Proses Terbentuknya Persepsi

Proses persepsi dimulai dari proses menerima rangsangan, menyeleksi, mengorganisasi, menafsirkan, mengecek dan reaksi terhadap rangsangan. Rangsangan dari proses persepsi dimulai dari penangkapan indera terhadap objek persepsi.

Menurut Miftah Toha (2003: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

a. Stimulus atau Rangsangan

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

b. Registrasi dalam proses Registrasi

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

c. Interpretasi

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

Ada dua jenis proses persepsi, yaitu :

a. Proses fisik

Proses persepsi dimulai dari pengindraan yang menimbulkan stimulus dari reseptor yang dilanjutkan dengan pengolahan data pada syaraf sensorik otak atau dalam pusat kesadaran. Proses ini disebut juga dengan proses fisiologis.

b. Proses psikologis

Proses pengolahan data pada syaraf sensorik otak akan menyebabkan reseptor menyadari apa yang dilihat, didengar, atau apa yang diraba. Terbentuknya persepsi individu maupun suatu komunitas juga sangat tergantung pada stimulus yang jadi perhatian untuk di persepsikan. Di samping itu, kelengkapan data dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi sangat menentukan kualitas persepsi dari reseptor. Pada akhirnya, persepsi ditentukan oleh tingkat pemahaman dan faktor internal maupun eksternalnya yang diolah secara berbeda oleh masing-masing reseptor baik secara behavioristik maupun mekanistik.

Menurut Sunaryo (2004: 98) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya objek yang dipersepsi
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus

- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata *Sugihartono,dkk* (2007:8). Sedangkan *Walgito* (2004: 70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu.

Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan *Rakhmat* (2007: 51) dan sedangkan menurut *Suharman* (2005: 23) “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui system alat indera manusia”. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.

Jadi menurut keterangan para ahli diatas maka persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian bagi stimulus dengan pengamatan objek yang diperoleh dan mampu menyimpulkan berbagai informasi yang positif. Setiap kegiatan yang bersifat positif maka akan meningkatkan persepsi yang handal, sehingga membutuhkan langkah kuat dan nyata dalam menggalang persepsi yang kian tinggi.

Persepsi berlangsung lebih cepat dari proses pengenalan atau berpikir. Seseorang pertama-tama berpikir sesuai dengan rasa suka atau tidak suka jika melihat orang lain. Oleh karena itu sering kali persepsi berbeda dengan kenyataan sesungguhnya. Proses yang terjadi dalam persepsi adalah asosiasi dimana informasi tersebut bisa didapat melalui penginderaan dan dikaitkan dengan hal-hal yang ada serta pengalaman seseorang di masa lampau.

Persepsi Dalam Islam adalah fungsi psikis yang penting yang menjadi jendela pemahaman bagi peristiwa dan realitas kehidupan yang dihadapi manusia. Manusia sebagai makhluk yang diberikan amanah kekhilafahan diberikan berbagai macam keistimewaan yang salah satunya adalah proses dan fungsi persepsi yang lebih rumit dan lebih kompleks dibandingkan dengan makhluk Allah yang lainnya. Dalam bahasa Al-Qur'an, beberapa proses dan fungsi persepsi dimulai dari proses penciptaan.

## **2.3. Bank Syariah dan bank Konvensional**

### **2.3.1. Pengertian Bank Syariah**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan atau simpanan, kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit atau pinjaman untuk mensejahterakan masyarakat. Perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, dan proses dalam menjalankan usahanya. Bank syariah merupakan bank yang menggunakan prinsip syariah.

Bank syariah juga mempunyai perbedaan dengan bank konvensional yang terletak pada beroperasinya, jika bank konvensional menggunakan sistem bunga, Bank Syariah Adalah bank yang penyelenggaraan usahanya sesuai dengan standar Syariah. Bank syariah juga memiliki perbedaan dengan bank biasa yang

dalam kegiatannya, jika bank biasa bekerja dengan kerangka premium, sedangkan bank syariah bekerja dengan pengaturan bagi hasil, jual beli, persewaan. Hal ini bergantung pada keyakinan bahwa pendapatan bank mengandung komponen riba yang dihalangi oleh Islam. Sesuai perspektif Islam tentang bunga, ada komponen ketidakadilan. Hal ini karena ada biaya tambahan yang dibebankan oleh pemilik aset kepada peminjam baik peminjam untung atau rugi. Sementara itu, bank syariah menggunakan kerangka bagi hasil dan ini kebalikan dari sistem bunga. Untuk situasi ini, pemilik aset dan peminjam saling berbagi resiko dan keuntungan sesuai kesepakatan, dengan tujuan agar tidak hanya membantu satu pihak saja.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12), menyebutkan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. sedangkan dalam landasan hukum islam ada pada surah QS. Al-Baqarah : 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ  
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا  
وَاحْلَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ

فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ  
 أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya :

Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah:275)

Menurut Ensiklopedi Islam, Bank Islam atau Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Menurut *Warkum Sumitro* Bank Syariah berarti Bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-qur`an dan Hadist. Sedangkan menurut *Ascarya*, secara umum Bank Syariah dapat didefinisikan sebagai bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya, serta terdapatnya pelarangan riba, gharar, dan maysir.

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi tanpa adanya konsep bunga atau riba. Kegiatan operasionalnya



berdasarkan pada ajaran-ajaran Al-Qur'an dan Hadits. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana, menyalurkan dana dengan cara pembiayaan serta jasa lainnya yang pengoperasiannya berdasarkan prinsip syariah.

Hal ini juga dikemukakan oleh *Muhammad Syafi'i Antonio* yang menyebutkan dalam *Bank Syariah*, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam.

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*Musarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*Murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*Ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*Ijarah Wa Iqtina*).

### **2.3.2. Produk-Produk Bank Syariah**

Berdasarkan Kodifikasi Produk Perbankan Syariah yang dikeluarkan oleh Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia tahun 2008, produk-produk Bank Syariah diklasifikasikan menjadi tiga bagian yaitu meliputi penghimpunan dana, penyaluran dan pembiayaan serta produk jasa.

#### **a. Penghimpun dana**

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan

dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip Wadi`ah dan Mudharabah.

### 1) Giro Wadi`ah

Giro Wadi`ah adalah simpanan berdasarkan akad Wadi`ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

### 2) Tabungan Wadi`ah

Tabungan Wadi`ah adalah simpanan berdasarkan akad Wadi`ah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, ketentuan umum tentang penarikan tabungan adalah melalui buku tabungan dan kartu ATM tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

### 3) Deposito

Deposito adalah simpanan berdasarkan akad Mudharabah Mutlaqah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank.

## b. Penyaluran Dana Atau Pembiayaan

Definisi pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam

untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian sejumlah imbalan atau bagi hasil.

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi atas beberapa jenis berdasarkan akadnya. Secara umum ada tiga jenis dasar transaksi pembiayaan di bank syariah, yaitu:

#### 1) Pembiayaan Berdasarkan Akad Bagi Hasil

Secara umum prinsip Bagi hasil dalam perbankan syariah dapat dilakukan dalam empat akad utama, yaitu al-mudharabah, al-musyarakah, al-muzara'ah, dan al-musaqah. Namun prinsip yang banyak dipakai adalah al-mudharabah dan al-musyarakah, sedangkan al-muzara'ah dan al-musaqah di pergunakan khusus untuk plantation financing atau pembiayaan pertanian oleh beberapa bank Islam.

##### a) Bagi Hasil Mudharabah

*Fathurrahman Djamil* mendefinisikan Mudharabah adalah kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (mudharib).

##### b) Bagi hasil Musyarakah

*Nurnasrina* mendefinisikan Musyarakah adalah suatu perkongkisan dua pihak atau lebih dalam suatu proyek di mana masing-masing pihak berhak atas segala keuntungan dan bertanggung jawab akan segala kerugian yang terjadi sesuai dengan penyertaan modal partisipasi masing-masing.

c) Bagi Hasil Muzara'ah

Muzara'ah adalah suatu akad kerjasama antara dua orang, di mana pihak pertama yaitu pemilik tanah menyerahkan tanahnya kepada pihak kedua yaitu penggarap, untuk diolah sebagai tanah pertanian dan hasilnya dibagi di antara mereka dengan perimbangan setengah setengah, atau sepertiga dua pertiga atau lebih kecil atau lebih besar dari nisbah tersebut, sesuai dengan hasil kesepakatan mereka.

d) Bagi Hasil Musaqah

Musaqah adalah akad antara pemilik dan pekerja untuk memelihara pohon, sebagai upahnya adalah buah dari pohon yang diurusnya.

2) Pembiayaan Berdasarkan Akad Jual-Beli Dalam penerapan prinsip syariah terdapat tiga jenis prinsip jual beli yang banyak dikembangkan oleh perbankan syariah dalam kegiatan pembiayaan modal kerja dan produksi, yaitu sebagai berikut:

a) Jual beli dengan akad Murabahah

Ba'i al-Murabahah adalah menjual sesuatu dengan harga modal dengan tambahan untuk sejumlah yang telah disetujui. Murabahah adalah transaksi jual beli dimana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (margin).

#### b) Jual beli dengan akad Salam

Ba`i as-salam merupakan jual beli dengan bayaran harga secara tunai semasa perjanjian dan penyerahan barang ditangguh sehingga ke satu masa yang disepakati.

Praktik perbankan, ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjual kepada rekanan nasabah itu sendiri secara tunai atau secara cicilan, harga jual yang ditetapkan oleh bank adalah harga beli bank dari nasabah ditambah keuntungan.

#### c) Jual beli dengan akad Istishna'

Saksi jual beli, hanya saja yang menjadi objek dalam transaksi ini adalah dalam bentuk manfaat.

#### d) Sewa menyewa dengan akad ijarah muntahiyah bittamlik (IMBT)

Ijarah Muntahiya Bittamlik (IMBT) adalah transaksi sewa dengan perjanjian untuk menjual atau menghibahkan objek sewa di akhir periode sehingga transaksi ini diakhiri dengan alih kepemilikan objek sewa. Berbagai bentuk alih kepemilikan IMBT antara lain :

- Hibah di akhir periode
- Harga yang berlaku pada akhir periode
- Harga ekuivalen dalam periode sewa
- Bertahap selama periode sewa.

#### 4) Pembiayaan Berdasarkan Akad Pinjam-Meminjam

Pembiayaan ini merupakan pembiayaan yang diberikan bank dalam situasi darurat (emergency situation) karena pada prinsipnya

melaui akad berdasarkan pinjam meminjam ini bank tidak diperbolehkan mengambil keuntungan dari nasabah, kecuali biaya administrasi yang dipergunakan oleh pihak bank dalam proses pembiayaan. Akad pinjam meminjam ini dibedakan menjadi dua yaitu, pembiayaan qardh dan pembiayaan qardh al-hasan.

a) Peminjaman berdasarkan akad Qardh

Qardh adalah transaksi pinjaman dari bank (muqidh) kepada pihak tertentu (muqtaridh) yang wajib dikembalikan dengan jumlah lama sesuai pinjaman.

*Syafi'i Antonio* memberikan pengertian qardh sebagai pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali. Dengan kata lain al-qardh berarti meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Dalam literatur fiqh klasik, qardh dikategorikan dalam aqd tathawwui atau akad saling membantu dan bukan transaksi komersial.

b) Pinjaman berdasarkan akad Qardh al-hasan

Pinjaman qardh al-hasan adalah jenis pinjaman yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan dengan kriteria tertentu. Pinjaman ini bersifat sosial.

c. Produk Jasa

1) Wakalah

Wakalah adalah pemberian kuasa dari pemberi kuasa (muwakkil) kepada penerima kuasa (wakil) untuk melaksanakan suatu tugas (taukil) atas nama pemberi kuasa. Praktik akad Wakalah dalam perbankan dituangkan dalam berbagai produk jasa, seperti :

1. Letter Of Credit (L/C) Eksporatau Letter of Credit (L/C) Impor atau SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri)
2. Kliring
3. Inkaso
4. BI-RTGS (Bank Indonesia-Real Time Gross Settlement).
5. Transfer Uang
6. Agency
7. Akad pendukung transaksi Murabahah dalam hal nasabah menjadi wakil bank untuk membelikan barang yang akan di Murabahah-kan.
8. Dalam menjalankan aktifitas perdagangan, bank Islam banyak terlibat dengan konsep al-Wakalah karena merupakan perantara antara unit surplus dan unit defisit melalui kerjasama secara al-Musarakah dan al-Mudharabah. Dalam hubungannya dengan pelanggan, konsep al-Wakalah juga memainkan peran penting dalam pembelian saham, pemesanan barang dari luar negeri, pelaksanaan jaminan, penjualan barang gadaian.
9. Anjak Piutang (Factoring) dengan legalisasi Fatwa DSN MUI Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 67/DSN MUI/III/2008 Tentang Anjak Piutang Syariah.

## 2) Kafalah

Kafalah adalah transaksi pemberian jaminan (makful`alaih) yang diberikan satu pihak kepada pihak lain ketika pemberi jaminan (kafil) bertanggungjawab atas pembayaran kembali suatu hutang yang menjadi hak penerima jaminan (makful). Pengaplikasian Akad Kafalah dalam perbankan biasanya diwujudkan dalam produk Bank Garansi.

## 3) Hiwalah

Hiwalah adalah transaksi pengalihan piutang nasabah (muhil) kepada bank (muhal`alaih) dari nasabah lain (muhal).

Muhal meminta muhal`alaih untuk membayarkan terlebih dahulu Piutang yang timbul dari penjual. Pada saat piutang tersebut jatuh tempo muhal akan membayar kepada muhal`alaih. Muhal`alaih memperoleh imbalan sebagai jasa pengalihan.

Praktik akad Hiwalah dalam perbankan dituangkan dalam produk Letter of Credit (L/C) Impor, Akad Hiwalah lazimnya untuk membantu suppliermendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya, sedangkan bank mendapat ganti biaya atas jasa.

#### 4) Qardh

Qardh adalah transaksi pinjaman dari bank (muqridh) kepada pihak tertentu (muqtaridh) yang wajib dikembalikan dengan jumlah lama sesuai pinjaman. Muqridh dapat meminta jamina atas pinjaman kepada muqtaridh. Pengambilan pinjaman dapat dilakukan secara angsuran atau sekaligus. Pengaplikasian akad Qardh dalam perbankan syariah terdapat dalam beberapa praktik produk, yaitu :

- a. Talangan Haji
- b. Anjak Piutang
- c. Letter Of Credit (L/C) Ekspor dan Letter of Credit (L/C) Impor.

#### 5) Rahn

Rahn adalah transaksi penyerahan barang/harta (marhun) dari nasabah (rahin) kepada bank (murtahin) sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang. Dalah bahasa umum lebih dikenal dengan Gadai. Produk Rahn di Bank Syariah adalah gadai emas iB.

#### 6) Sharf



Shaft adalah transaksi jual beli suatu valuta dengan valuta lainnya. Dilakukan pada waktu yang sama (spot) dan bank mengambil keuntungan dari penjualan valuta asing. Penerapan akad Sharf dalam perbankan secara umum dilakukan dalam hal jual beli mata uang (Pertukaran Mata Uang/Foreign Exchange).

### **2.3.3. Pelayanan Bank Syariah**

#### **2.3.3.1. Pengertian Pelayanan Bank Syariah**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut *Valarie A. Zethmal* dan *Mary Jo Bitner* mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak nasabah dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari, dan pelayanan tersebut merupakan suatu yang tidak berwujud namun bisa di rasakan. Pelayanan dalam konteks perbankan syariah ialah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan produk maupun complain nasabah.

#### **2.3.3.2. Karakteristik Pelayanan Bank Syariah yang Baik**

Standar pelayanan tentunya harus memperhatikan bagaimana pelayanan itu baik bagi nasabah, sehingga pelayanan yang baik harus memiliki empat karakteristik utama, yaitu :

1. Tidak Dapat Berwujud (*Intangibility*)

Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh: berupa jasa.

2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh: produk.

3. Berubah-Ubah (*Variability*)

Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan di mana diberikan. Contoh Varian Produk.

4. Daya Tahan (*Pherishability*)

Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.

Dari keempat karakteristik pelayanan yang baik, yang hendaknya dimiliki oleh para karyawan yaitu berupa pelayanan tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah, dan daya tahan. Minimal harus dikuasai para karyawan, karena dari satu faktor ke faktor lainnya berkaitan. Maka hendaklah para sumberdaya yang terkait memperhatikan hal tersebut demi terciptanya pelayanan yang baik bagi para nasabah. Standar prosedural mengenai pelayanan bank syariah sudah jelas dan seharusnya di jalankan dengan sebagaimana mestinya.

### 2.3.3.3. Pelayanan Prima dalam Bank Syariah

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan

karena hal tersebut dapat menjadi ukuran dalam memuaskan nasabah. Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, warna, dekorasi, dan lain sebagainya), lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Menekankan pada perilaku personal untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keerratan dari para pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Peduli, memiliki pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari kelima faktor tersebut adanya kesinambungan satu dengan yang lainnya. Ketika faktor bukti fisik (*tangibles*) telah terpenuhi maka akan berpengaruh juga terhadap faktor lainnya. Karena kelima faktor tersebut dapat diibaratkan sebagai bangunan yang saling bersinergi demi terciptanya bangunan yang kokoh. Jika salah satu faktor tersebut tidak berjalan, maka berpengaruh terhadap yang lainnya, sehingga tidak akan terciptanya bangunan yang kokoh.

#### 2.3.4. Tugas dan Fungsi Bank Syariah

Berikut adalah tugas-tugas perbankan syariah:

##### 1. Sebagai Lembaga Penyimpan Dana (Tempat Menabung)

Bank Islam menerapkan sistem bagi hasil (*mudharabah*) kepada nasabah yang menabungkan uangnya di bank. Artinya, nasabah tidak akan pernah dapat menghitung dengan pasti beberapa jumlah uangnya yang akan bertambah setiap bulannya jika mereka telah menabung dalam jumlah tertentu. Namun, nasabah dapat mengetahui porsi atau bagian yang menjadi haknya dan beberapa porsi atau bagian yang menjadi hak pihak bank Islam.

##### 2. Sebagai Lembaga Pembiayaan (Investasi)

Bank Islam sebagai lembaga tempat masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha ataupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif seperti rumah dan kendaraan bermotor. Pada pembiayaan yang ditujukan untuk kepentingan peningkatan usaha, bank Islam tidak menuntut bunga sebagai imbal jasa kepada nasabahnya. Seperti halnya ketika melakukan penyimpanan uang di bank

Islam, pembiayaan di bank Islam juga menerapkan sistem bagi hasil.

### 3. Sebagai Lembaga Pemberi Jasa Bank

Islam sebagai lembaga pemberi jasa yaitu melayani beberapa keperluan nasabah yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah akan jasa perbankan Islam. Salah satu bentuk pelayanan bank Islam dalam bentuk jasa adalah melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi antar bank yang berbeda antar bank Islam dengan bank Islam, bank Islam dengan bank konvensional, maupun antar bank Islam yang sama.

Setelah mengetahui tugas-tugas bank syariah, bank syariah juga mempunyai beberapa fungsi karena bank syariah sebuah lembaga keuangan yang amat penting juga dalam dunia perbankan. Berikut adalah fungsi dari perbankan syariah:

#### 1. Manajemen Investasi

Bank-bank Islam dapat melaksanakan fungsi ini berdasarkan kontrak mudharabah atau kontrak perwakilan. Menurut kontrak mudharabah, bank (dalam kapasitasnya sebagai mudharib, yaitu pihak yang melaksanakan investasi dana dari pihak lain) menerima persentase keuntungan hanya dalam kasus untung. Dalam hal ini terjadi kerugian, sepenuhnya menjadi resiko penyedia dana (*shzhibul maal*), sementara bank tidak ikut menanggungnya.

#### 2. Investasi

Bank-bank Islam menginvestasikan dana yang ditempatkan pada dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang konsisten dengan syariah.

#### 3. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran

Bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.

#### 4. Pelaksana kegiatan sosial

Sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, medistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

### 2.3.5. Pengertian Bank konvensional

Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat. Bank umum konvensional adalah bank konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan bank perkreditan rakyat adalah bank konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia saat ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional, hal ini dikarenakan tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula bank Indonesia dibawa oleh sistem Belanda (Bangsa Barat). Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu pertama, menetapkan bunga sebagai harga jual, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito, demikian pula harga beli untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu, penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based* dan kedua, Jasa-jasa bank lainnya, pihak perbankan konvensional menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu seperti biaya administrasi biaya provisi, sewa, iuran, dan biaya-biaya lainnya, sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.

### 2.3.6. Kegiatan Usaha Bank

#### 1. Usaha umum bank konvensional

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang, berjangka pendek dan berjangka panjang berupa obligasi atau sekuritas kredit.
4. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.
5. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi, maupun dengan wesel unjuk, cek, atau sarana lainnya.
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga. Kegiatan ini mencakup antara lain inkso dan kliring.
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek. Dalam kegiatan ini bank berperan sebagai penghubung antara nasabah yang membutuhkan dana dengan nasabah yang memiliki dana.
11. Membeli melalui pelelangan agunan baik semua maupun sebagian dalam hal debitur tidak memenuhi kewajiban kepada bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
12. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
13. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

14. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, seperti pemberian bank garansi, bertindak sebagai bank persepsi, swap bunga, membantu administrasi usaha nasabah, dan lain-lain.
15. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
16. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
17. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
18. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundangundangan dana pensiun yang berlaku.

Selain melakukan kegiatan usaha sebagaimana disebutkan di atas, bank umum juga melakukan kegiatan-kegiatan seperti berikut ini:

- a. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- b. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa usaha, modal ventura, perusahaan efek asuransi serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia.



- c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, dengan syarat harus menarik kembali penyertaan nya dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia.
- d. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pension sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

Terhadap aktifitas usaha Bank Umum ini terdapat pembatasan atau pelarangan, yaitu ;

- a. melakukan penyertaan modal
- b. melakukan usaha perasuransian
- c. melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha.

Di samping lingkup aktifitas usaha bank umum seperti diuraikan di atas, pemerintah dapat pula menugaskan bank Umum untuk melaksanakan program pemerintah guna mengembangkan sektor-sektor perekonomian tertentu, atau memberi perhatian yang lebih besar pada koperasi dan pengusaha golongan ekonomi lemah, dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak, berdasarkan ketentuan yang diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

## 2. Perkreditan Rakyat

Menurut ketentuan pasal 13 LTU Nomor 7 tahun 1992 tentang usaha perbankan, usaha Bank Perkreditan Rakyat meliputi :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabunngan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.

- c. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
- d. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito dan atau tabungan pada bank lain.

Sementara itu menurut ketentuan pasal 14, Bank Perkreditan Rakyat dilarang :

- a. Menerima simpanan giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran.
- b. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing.
- c. Melakukan penyertaan modal.
- b. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha.
- c.

### **2.3.7. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

Bank Konvensional dan Bank Syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan lain sebagainya.

Perbedaan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.

#### **1. Akad dan Aspek Legal**

Akad yang dilakukan dalam Bank Syariah memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Nasabah seringkali berani melanggar kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga yaumul

qiyamah nanti. Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad.

## 2. Struktur Organisasi

Bank Syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan Bank Konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar tidak bertentangan dengan syariah. Dewan Pengawas Syariah biasanya diletakkan pada posisi setingkat Dewan Komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan oleh Dewan Pengawas Syariah. Karena itu biasanya penetapan anggota Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh Rapat Umum Pemegang Saham, setelah para anggota Dewan Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional.

## 3. Bisnis dan Usaha yang Dibiayai

Bisnis dan usaha yang dilaksanakan Bank Syariah, tidak terlepas dari kriteria syariah. Hal tersebut menyebabkan Bank Syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang mengandung unsur-unsur yang diharamkan. Terdapat sejumlah batasan dalam hal pembiayaan. Tidak semua proyek atau objek pembiayaan dapat didanai melalui dana Bank Syariah, namun harus sesuai dengan kaidah-kaidah syariah.

## 4. Lingkungan dan Budaya Kerja

Sebuah Bank Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amânah dan shiddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik, selain itu karyawan Bank Syariah harus profesional (fathanah), dan mampu melakukan tugas secara team work dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tabligh). Dalam hal reward dan

punishment, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah.

Selain hal diatas, terdapat pula beberapa hal mengenai perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional, sebagai berikut:

#### 1. Perbedaan Falsafah

Perbedaan pokok antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank Syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya sedangkan bank konvensional justru kebalikannya. Hal inilah yang menjadi perbedaan yang sangat mendalam terhadap produk-produk yang dikembangkan oleh Bank Syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga maka sistem yang dikembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang dilaksanakan dalam bentuk bagi hasil. Dengan demikian sebenarnya semua jenis transaksi perniagaan melalui Bank Syariah diperbolehkan asalkan tidak mengandung unsur bunga (riba). Riba secara sederhana berarti sistem bunga berbunga yang dalam semua prosesnya bisa mengakibatkan membengkaknya kewajiban salah satu pihak. Riba, sangat berpotensi untuk mengakibatkan keuntungan besar di suatu pihak namun kerugian besar di pihak lain, atau malah ke duaduanya.

#### 2. Kewajiban Mengelola Zakat, Infak dan Sedekah

Bank Syariah diwajibkan menjadi pengelola zakat yaitu dalam arti wajib membayar zakat, menghimpun, dan mendistribusikannya. Hal ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada Bank Syariah untuk penggunaan dana-dana sosial (zakat, infak, sedekah). Sebagaimana yang tercantum dalam UU No.21 Tahun 2008 Pasal 4 Ayat (2) : Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

### 3. Produk

Bank Syariah tidak memberikan pinjaman dalam bentuk uang tunai, tetapi bekerja sama atas dasar kemitraan, seperti prinsip bagi hasil (*mudharabah*), prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli (*murabahah*), dan prinsip sewa (*ijarah*). Sedangkan pada Bank Konvensional terdapat deposito, pinjaman uang tunai berbunga.

### 4. Tujuan dan Fungsi Sistem

Perbankan Syariah, seperti halnya aspek-aspek lain dari pandangan hidup Islam, merupakan sarana pendukung untuk mewujudkan tujuan dari sistem sosial dan ekonomi Islam. Beberapa tujuan dan fungsi penting yang dari sistem Perbankan Syariah adalah:

- a. Kemakmuran ekonomi yang meluas dengan tingkat kerja yang penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum (*economic well-being with full employment and optimum rate of economic growth*).
- b. Keadilan sosial-ekonomi, distribusi pendapatan dan kekayaan yang merata (*socioeconomic justice and equitable distribution of income and wealth*).
- c. Stabilitas nilai uang untuk memungkinkan alat tukar tersebut menjadi suatu unit perhitungan yang terpercaya, standar pembayaran yang adil dan nilai simpanan yang stabil (*stability in the value of money*).
- d. Mobilisasi dan investasi tabungan bagi pembangunan ekonomi dengan cara-cara tertentu yang menjamin bahwa pihak-pihak yang berkepentingan mendapatkan bagian pengembalian yang adil (*mobilisation of savings*).
- e. Pelayanan efektif atas semua jasa-jasa yang biasanya diharapkan dari sistem perbankan.

Mungkin ada sebagian pihak yang mengatakan bahwa tujuan dan fungsi dari sistem keuangan dan Perbankan Syariah seperti

yang diungkapkan di atas adalah sama dengan yang ada dalam kapitalisme. Walaupun nampak ada kesamaan, dalam kenyataannya terdapat perbedaan yang penting dalam hal penekanan, yang muncul dari perbedaan dua sistem tersebut dalam komitmennya terhadap nilai-nilai spiritual, keadilan sosialekonomi serta dalam persaudaraan sesama manusia.

### 1. 1 Perbedaan Sistem Bank Syariah dan Bank Konvensional.

<b>Karakteristik</b>	<b>Sistem Bank Syariah</b>	<b>Sistem Bank Konvensional</b>
Prinsip	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berlandaskan pada nilai-nilai islami sebagai</li> <li>- Menjadikan <i>Maslahah</i> sebagai tujuan untuk mencapai <i>Falah</i></li> <li>- Meninggalkan segala bentuk aktivitas yang bertentangan dengan nilai agama.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prinsip Ekonomi (berat) dijadikan sebagai landasan filosofis</li> <li>- Kegiatan bisnis dilandaskan pada orientasi keuntungan optimal.</li> </ul>
Landasan Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hukum Syariah</li> <li>- UU Perbankan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UU Perbankan</li> </ul>

Imbalan Hasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prinsip Bagi Hasil dan Margin keuntungan yang jelas</li> <li>- Dosepakati secara bersama-sama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem Bunga</li> <li>- Fluktuasi dan sesuai dengan tingkat suku bunga.</li> </ul>
Bentuk Transaksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akad yang jelas sesuai dengan kesepakatan bersama</li> <li>- Menjunjung tinggi hak dan kewajiban sesuai akad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uang boleh di gunakan sesuai keinginan</li> </ul>
Sektor Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimalisasi pembiayaan sektor rill</li> <li>- Melihat karakteristik usaha dan perusahaan yang sesuai syariah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sektor keuangan dan pasar derivative</li> <li>- Semua perusahaan dan usaha yang dianggap Menguntungkan</li> </ul>
Denda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diambil sesuai ketentuan dengan prinsip pendidikan dan penegasan</li> <li>- Dihitung sebagai bukan pendapatan (Pendapatan Non Halal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diambil sesuai pelanggaran yang dilakukan</li> <li>- Di hitung sebagai bagian dari pendapatan bank</li> </ul>

Penyelesaian sengketa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengadilan</li> <li>- Badan Arbitrase Syariah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengadilan</li> <li>- Arbitrase</li> </ul>
Hubungan Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemitraan</li> <li>- Perdagangan dan penjual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kreditor dan debitor</li> </ul>
Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etika bisnis islami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etika bisnis yang berorientasi keuntungan materiel</li> </ul>
Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen prudensial</li> <li>- Manajemen syariah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen prudensial.</li> </ul>

Sumber : junal perbankan syariah VS perbankan konvensional : 2022

