

SKRIPSI

**PERSEPSI APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP BANK
SYARIAH (KAJIAN PADA KANTOR DINAS SYARIAT
ISLAM KOTA BANDA ACEH)**



Disusun Oleh:

**ZAKARIA
NIM. 140603058**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1441 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Zakaria
NIM : 140603058
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Agustus 2019
Yang Menyatakan,



Zakaria

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah
(Kajian Pada Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Zakaria
NIM. 140603058

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Azharsyah, SE., Ak., M.S.O.M
NIP. 197811122005011003

Sufitrayati, SE., M.Si
NIDN. 1306037901

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M. Ec., M.Sc
NIP. 197209072000031001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL SKRIPSI

Zakaria

NIM. 140603058

Dengan Judul:

Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah (Kajian Pada Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh)

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 12 September 2019 M
12 Muharram 1440 H

Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

Ketua,


Dr. Azharsyah, SE/Ak., M.S.O.M
NIP. 197811122005011003

Sekretaris,


Suntrayati, SE., M.Si
NIDN. 1306037901

Penguji I,

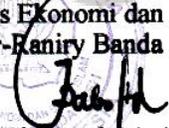

Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc
NIP. 197209072000031001

Penguji II,


Isnaliana, SH.I., MA
NIDN. 2029099003

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Zaki Fuad, M. Ag. IP

NIP. 196403141992031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Zakaria
NIM : 140603058
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : zakariakombih7@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul:

Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah (Kajian Pada Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

Secara *full text* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 27 Januari 2020

Mengetahui,

Penulis

Zakaria
NIM. 140603058

Pembimbing I

Dr. Azharsyah, SE, Ak, M.S.O.M
NIP. 197811122005011003

Pembimbing II

Sufitrayati, SE, M.Si
NIDN. 1306037901

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil'alamin, Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar serta tepat waktu. Shalawat beserta salam tidak lupa pula penulis persembahkan kepada Rasulullah SAW.

Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, bimbingan, dan saran dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry Banda Aceh.
2. Dr. Israk Ahmadsyah B.Ec., M.,Ec., M.Sc selaku Ketua prodi Perbankan Syariah, Ayumiati, S.E., M.Si selaku sekretaris prodi.
3. Muhammad Arifin., M.Ag., Ph.D selaku ketua Lab. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Dr. Azharsyah, S.E.,Ak., M.S.O.M selaku Pembimbing I, Sufitrayati, SE., M.Si selaku pembimbing II.
5. Dr. Israk Ahmadsyah B.Ec., M.,Ec., M.Sc selaku Penguji I, Isnaliana, SH.I.,MA selaku Penguji II.
6. Penasehat Akademik Dr. Nur Baety Sofyan, Lc., MA
7. Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh selaku responden.
8. Ibunda tersayang Mertih dan Ayahanda tercinta M.Tawar Kombih.
9. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2014.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, kesehatan dan keberkahan di dunia maupun di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Hanya kepada Allah SWT kita berserah diri, dan hanya kepada-Nya senantiasa kita selalu bersyukur, semoga apa yang kita amalkan mendapatkan Ridha-Nya, Amin ya Rabbal'alamin. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menyumbang sesuatu yang bermanfaat bagi pihak manapun terkhusus kepada penulis.

Banda Aceh, 17 Agustus 2020
Penulis,

Zakaria

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauila*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ ي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :*qāla*

رَمَى :*ramā*

قِيلَ :*qīla*

يَقُولُ :*yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة)hidup
Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَانِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Zakaria
NIM : 140603058
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/
Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Persepsi Aparatur Sipil Negara
Terhadap Bank Syariah (Kajian Pada
Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda
Aceh)
Pembimbing I : Dr. Azharsyah, SE., Ak, M.S.O.M
Pembimbing II : Sufitrayati, SE.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah. Metode analisis data menggunakan kuantitatif deskriptif dan instrumen yang digunakan yaitu angket dengan pernyataan menggunakan skala likert yang diolah dengan spss versi 22, dengan sampel sebanyak 25 responden, yaitu jumlah seluruh Aparatur Sipil Negara yang bekerja pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah relatif sangat baik. Hal ini dapat dilihat bahwa banyaknya tanggapan persetujuan yang tinggi dari responden, dari sisi sistem bagi hasil dengan nilai rata-rata 4,17 atau 83,47%, produk 3,94 atau 78,93%, kualitas pelayanan 4,08 atau 81,60% dan teknologi dengan nilai rata-rata 3,68 atau 73,60%.

Kata kunci: Persepsi Aparatur Sipil Negara, Bank Syariah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Lembaga Keuangan Syariah	9
2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah.....	10
2.1.2 Tujuan Bank Syariah	12
2.1.3 Asas, Tujuan dan Fungsi Bank Syariah	13
2.2 Pengetahuan	14
2.3 Persepsi	18
2.3.1 Faktor Faktor yang dapat Mempengaruhi Persepsi.....	20
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu	39
2.5 Kerangka Berpikir.....	47

BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Data dan Teknik Perolehannya	48
3.2.1 Data Primer	48
3.2.2 Data Sekunder.....	49
3.2.3 Populasi	49
3.2.4 Sampel.....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.3.1 Angket	51
3.3.2 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian.....	51
3.4 Operasionalisasi Variabel	52
3.5 Uji Instrumen	55
3.5.1 Uji Validitas	55
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.6 Metode Analisis Data.....	56
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Sejarah dan profil Dinas Syariah Islam Kota Banda Aceh	60
4.1.2 Visi dan Misi	60
4.2. Karakteristik Responden.....	63
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.3.1 Uji Validitas.....	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.4 Analisis Deskriptif	68
4.4.1 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Sistem Bagi Hasil	68
4.4.2 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Produk	68
4.4.3 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Kualitas Pelayanan	84
4.4.4 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Teknologi	94
4.5 Hasil Penelitian.....	101

4.5.1 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Sistem Bagi Hasil	101
4.5.2 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Produk	102
4.5.3 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Kualitas Pelayanan	102
4.5.4 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Teknologi.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 Skala Likert (Bobot nilai setiap pernyataan)	52
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	53
Tabel 3.3 Skala Jawaban Penilaian.....	57
Tabel 3.4 Skala Persentase (%).....	58
Tabel 4.1 Karakteristik Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh	64
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.4 Persepsi ASN dari Sisi Sistem Bagi Hasil	68
Tabel 4.5 Persentase Persepsi ASN dari Sisi Sistem Bagi Hasil	71
Tabel 4.6 Persepsi ASN dari Sisi Produk	78
Tabel 4.7 Persentase Persepsi ASN dari Sisi Produk	80
Tabel 4.8 Persepsi ASN dari Sisi Kualitas Pelayanan	84
Tabel 4.9 Persentase Persepsi ASN dari Sisi Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.10 Persepsi ASN dari Sisi Teknologi	94
Tabel 4.11 Persentase Persepsi ASN dari Sisi Teknologi	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	47
Gambar 3.1 Skala Ukur Penilaian	58
Gambar 4.1 Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 1	73
Gambar 4.2 Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 2	73
Gambar 4.3 Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 3	74
Gambar 4.4 Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 4	75
Gambar 4.5 Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 5	75
Gambar 4.6 Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 6	76
Gambar 4.7 Skala Penilaian Variabel Sistem Bagi Hasil	77
Gambar 4.8 Skala Penilaian Persepsi Produk Item 1	81
Gambar 4.9 Skala Penilaian Persepsi Produk Item 2	81
Gambar 4.10 Skala Penilaian Persepsi Produk Item 3	82
Gambar 4.11 Skala Penilaian Variabel Produk	83
Gambar 4.12 Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 1 ...	88
Gambar 4.13 Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 2 ...	89
Gambar 4.14 Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 3 ...	89
Gambar 4.15 Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 4 ...	90
Gambar 4.16 Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 5 ...	90
Gambar 4.17 Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 6 ...	91
Gambar 4.18 Skala Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	92
Gambar 4.19 Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 1	97
Gambar 4.20 Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 2	98
Gambar 4.21 Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 3	98
Gambar 4.22 Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 4	99
Gambar 4.23 Skala Penilaian Variabel Teknologi	100

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Angket.....	112
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	119
Lampiran 3 Uji Validitas.....	121
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	126
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	127
Lampiran 6 Surat Rekomendasi Penelitian.....	130
Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian.....	132
Lampiran 8 Pengesahan Ketua Lab.....	133
Lampiran 9 Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	134
Lampiran 10 Bimbingan Skripsi Pembimbing II.....	135
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	136



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran pemerintah Aceh dalam upaya peningkatan penerapan Syariat Islam merupakan sebuah tanggung jawab yang besar. Salah satu unsur Syariat Islam yang menjadi perhatian khusus pemerintah Aceh adalah penerapan perbankan syariah. Penerapan perbankan dengan aturan-aturan Islam merupakan langkah awal untuk perubahan perekonomian di Aceh yang sebelumnya masih menggunakan sistem konvensional. Peralihan sistem konvensional menuju sistem Syariah didasari hukum Islam adanya larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga yang disebut dengan riba. Ketetapan mengenai hukum bunga tersebut tercantum dalam keputusan Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 1 Tahun 2004 tentang bunga (*Interest/Fa'idah*) yang menyatakan bahwa praktik penggunaan bunga hukumnya haram, baik dilakukan oleh bank, asuransi, pasar modal, pegadaian, koperasi dan lembaga keuangan lainnya, maupun yang dilakukan oleh individu (Bank Indonesia, 2015: 37).

Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Adapun yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan

keuangan, dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*) (Soemitra, 2010 : 35-36). Hal tersebut sesuai dengan Qanun Aceh No 11 Tahun 2018 pada Pasal 3 tentang asas lembaga keuangan syariah dan Pasal 5 tentang tujuan lembaga keuangan syariah.

Penerapan perbankan syariah pada umumnya berlandaskan pada Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan (Supramono, 2009), dan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah. Melalui aturan tersebut pemerintah Aceh kemudian memberikan penekanan kepada seluruh komponen masyarakat untuk dapat mengoptimalkan perbankan syariah dan menjalankan sesuai yang telah diamanahkan oleh aturan. Salah satu kabupaten/kota di provinsi yang menjadi kota miniatur dalam praktik Syariat Islam (khususnya perbankan syariah) adalah Kota Banda Aceh. Di antara lembaga yang menjadi pendobrak untuk penerapan Syariat Islam yaitu Dinas Syariat Islam kota Banda Aceh. hal ini sesuai dengan visi Dinas Syariat Islam yaitu motivator pencapaian Banda Aceh gemilang dalam bingkai syariah mencakup aspek aqidah, ibadah, syariah, muamalah dan akhlak dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara sebagai manifestasi dalam berinteraksi baik secara vertikal dengan Allah SWT dan secara horizontal dengan sesama manusia dan lingkungannya (Dinas Syariat Islam Pemerintah Aceh, 2018).

Dinas Syariat Islam merupakan lembaga khusus yang ada di Provinsi Aceh, karena Aceh yang memiliki kekhususan dalam

penerapan Syariat Islam. Kekhususan yang dimaksud adalah kebebasan dalam menjalankan Syariat Islam sebagaimana yang di atur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2006. Dilihat dari tujuan dibentuknya Dinas Syariat Islam untuk menjalankan sistem Syariat Islam secara kaffah (keseluruhan), tentunya tidak hanya masyarakat, badan usaha, atau badan hukum yang menjadi sasaran pemerintah untuk dihimbau dalam penerapan perbankan syariah di Banda Aceh sebagaimana yang tertuang dalam pasal 6 Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, tetapi juga Aparatur Sipil Negara. Selaku penyelenggara negara Aparatur Sipil Negara lebih diutamakan dalam pelaksanaan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah khususnya dalam penerapan perbankan syariah (Fadillah, 2015).

Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu lapisan pemerintah dalam membangun dan menyelenggarakan pemerintahan seperti yang telah diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah cukup beragam, baik mengenai bunga pada bank konvensional ataupun sistem bagi hasil di bank syariah, yang di mana sebagian tetap menerima bunga, sebagian menerima sistem bagi hasil dengan

tetap menerima bunga, dan sebagian lagi menolak bunga, sikap yang mencampuradukkan berbagai pandangan ini, memberikan nuansa yang cukup menarik sebagai gambaran tentang pengetahuan, sikap, perilaku serta persepsi Aparatur Sipil Negara dalam menyikapi bank syariah (Rasnawati, 2017).

Pada lembaga pemerintahan Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, Aparatur Sipil Negara melihat fenomena ini terjadi sesuai prinsip syariah atau sebatas argumen saja karena tentunya para pegawai Aparatur Sipil Negara sudah tidak asing lagi dengan keberadaan bank syariah. Dalam upaya untuk melihat pendapat atau menafsirkan pandangan dari segala sesuatu yang terjadi di lingkungan dipengaruhi oleh persepsi, dan upaya yang dilakukan seseorang merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan, hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dibangun atas dasar adanya perbandingan antara dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (Tjiptono, 2007:54).

Dengan demikian penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji permasalahan dari uraian diatas dengan lebih jelas dan hasil dari penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank**

Syariah (Kajian Pada Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian adalah:

1. Bagaimana persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi sistem bagi hasil?
2. Bagaimana persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi produk?
3. Bagaimana persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi kualitas pelayanan?
4. Bagaimana persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi teknologi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi sistem bagi hasil.

2. Untuk menganalisis persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi produk.
3. Untuk menganalisis persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi kualitas pelayanan.
4. Untuk menganalisis persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh terhadap bank syariah dari sisi teknologi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Akademis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan literatur informasi terhadap persepsi akan penggunaan jasa bank syariah.
2. Praktis
Memperoleh hasil yang dapat menjadi masukan khususnya bagi penyusun dan beberapa kegunaan praktis terhadap pihak-pihak yang berkepentingan:
 - 1) Pihak perbankan akan mendapat informasi dan kajian akademik berkaitan dengan persepsi aparatur sipil negara terhadap bank syariah.
 - 2) Pihak Dinas Syariat Islam atau pemerintahan akan menjadikan sebagai rujukan dalam rangka merangsang

perbankan syariah di dalam melakukan upaya pemberdayaan.

- 3) Peneliti selanjutnya untuk meneliti penelitian pada objek dan variabel yang serupa dengan menambah kajian atau dimensi lainnya yang telah ada demi kesempurnaan penelitian.

1.5 Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan berisikan latar belakang masalah sebagai landasan pembahasan lebih lanjut, kemudian rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori berisikan mengenai teori-teori yang berkenaan dalam pelaksanaan penelitian. Bab ini juga menguraikan hasil penelitian terkait pada penelitian yang akan dilakukan dan selanjutnya berisi kerangka berpikir.

Bab III Metodologi Penelitian berisikan informasi mengenai penelitian dan bagaimana cara untuk melakukan penelitian serta cara apa yang digunakan untuk meneliti. Bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan membahas secara lebih rinci tentang hasil temuan serta penjelasan tentang hasil yang didapatkan dan mengungkapkan makna lebih

mendalam dari pembahasan atas hasil pengolahan data penelitian yang dianalisis.

Bab V Penutup berisikan kesimpulan dan saran sebagai jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi yang menjadi penutup dari pembahasan penelitian ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Lembaga Keuangan Syariah

Lembaga keuangan syariah adalah salah satu upaya merealisasikan nilai-nilai ekonomi Islam dalam aktivitas nyata masyarakat, yaitu dengan mendirikan lembaga-lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan syariah Islam. Lembaga keuangan syariah terdiri dari bank syariah, lembaga keuangan non-bank syariah dan lembaga keuangan lainnya. Dari sekian jenis lembaga keuangan, perbankan merupakan sektor yang paling besar pengaruhnya dalam aktivitas perekonomian masyarakat modern. Secara umum tujuan utama bank Islam seharusnya adalah mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan perbankan, finansial, komersial dan investasi sesuai dengan prinsip Islam. Upaya ini tentu harus didasari oleh larangan atas bunga pada setiap transaksi; prinsip kemitraan pada semua aktivitas bisnis yang atas dasar kesetaraan, keadilan dan kejujuran; hanya mencari keuntungan yang sah semata-mata; pembinaan manajemen keuangan pada masyarakat; mengembangkan kompetisi yang sehat; menghidupkan lembaga zakat; dan pembentukan ukhuwah (*networking*) dengan lembaga keuangan Islam lainnya baik didalam maupun luar negeri (Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, 2003:20).

Tujuan lembaga keuangan syariah dalam pasal 5 Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah adalah sebagai berikut :

- a. Mewujudkan perekonomian Aceh yang Islami;
- b. Menjadi penggerak dan pendorong pertumbuhan perekonomian Aceh;
- c. Menghimpun dana/atau memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah;
- d. Menjalankan fungsi sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemaslahatan umat berdasarkan prinsip Syariah;
- e. Mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah;
- f. Meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat;
- g. Membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat; dan
- h. Membantu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah

Bank dan perbankan disebutkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam menatalaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank adalah

badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Sadi, 2015).

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah. Dengan kata lain, bank Islam beroperasi tidak menggunakan sistem bunga. Bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil secara adil, prinsip dan operasionalnya sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Al- Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW (Muhammad, 2004).

Menurut UU No. 21 tahun 2008, menyatakan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, kegiatan usaha, mencakup kelembagaan dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Lestari, 2015).

Menurut Khasanah (2015), ciri-ciri bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Uang dijadikan sebagai alat tukar bukan komodisi yang diperdagangkan;
2. Risiko usaha dihadapi bersama antara nasabah dengan bank syariah;
3. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengawas kegiatan operasional bank Syariah agar tidak menyimpang dari nilai-nilai Syariah;

4. Menggunakan cara bagi hasil dari keuntungan jasa atau transaksi rill bukan sistem bunga sebagai imbalan terhadap pemilik uang yang besarnya ditetapkan di muka.

2.1.2 Tujuan Bank Syariah

Tujuan perbankan syariah dalam pasal Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan menyatakan bahwa perbankan syariah bertujuan untuk membantu pelaksanaan pembangunan nasional dalam bentuk meningkatkan kebersamaan, pemerataan dan keadilan kesejahteraan rakyat.

Upaya pencapaian keuntungan setinggi-tingginya (*profit maximization*) adalah tujuan biasa yang dicanangkan oleh bank komersial, terutama bank-bank swasta. Berbeda dengan tujuan ini, bank Islam berdiri untuk menggalakkan, memelihara serta mengembangkan jasa serta produk perbankan yang berasaskan syariah Islam. Prinsip utama bank Islam terdiri dari larangan atas riba pada semua jenis transaksi; pelaksanaan aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan, keadilan, dan keterbukaan; pembentukan kemitraan yang saling menguntungkan; serta tentu saja keuntungan yang didapat harus dari usaha dengan cara yang halal.

Walaupun demikian, sama seperti *business entity* lainnya, bank Islam tentu diharapkan dapat menghasilkan keuntungan dalam operasionalnya. Selain bertujuan untuk mendapatkan keuntungan seperti institusi bisnis lainnya. Maka bank Islam harus menyelaraskan antara tujuan tujuan profit dengan aspek moralitas Islam yang melandasi semua operasionalnya.

Tujuan tersebut dapat dilihat dari misi beberapa bank Islam dari beberapa Negara seperti yang dirangkum di bawah ini:

1. Sesuai Syariah, pelayan jasa keuangan, kemitraan yang menguntungkan (*Faysal Islamic Bank Of Bahrain*).
2. Sesuai Syariah, transaksi komersial yang menguntungkan, tumbuh dan berkembang (*Bank Islam Malaysia Berhand*).
3. Menciptakan kesejahteraan, kestaraan dan keadilan pada semua aktivitas ekonomi (*Islami Bank Bangladesh Limited*).
4. Sesuai Syariah, jasa perbankan dan investasi (*Kuwait Finance House*)
5. Mempromosikan, memelihara, dan mengembangkan prinsip-prinsip Syariah, menggalakkan investasi dan *entrepreneur* yang halal (*Faysal Islamic Bank Of Bahrain*).
6. Sesuai Syariah; penyedia jasa perbankan, *financing*, dan investasi (*Jordan Islamic Bank*).
7. Sesuai Syariah, *profitable, social concern* (Bank Muamalat Indonesia) (Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, 2003).

2.1.3 Asas, Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Asas perbankan syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang bank Syariah, menyatakan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip Syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Sedangkan tujuan bank syariah adalah menunjang pelaksanaan

pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan ekonomi rakyat.

Fungsi bank syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dalam pasal 4 yang terdiri dari:

- a. Menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat.
- b. Menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkan kepada organisasi pengelola zakat.
- c. Bank Syariah dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).
- d. Pelaksanaan sosial (Ikit, 2015:45).

2.2 Pengetahuan

Secara sederhana, pengetahuan adalah segala sesuatu yang ada dikepala kita (Prasetyo dan Jannah, 2006: 3). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian yang berhubungan dengan hal mata pelajaran.

Menurut Muhammad Hatta, yang dimaksud dengan pengetahuan adalah sesuatu yang didapat dari membaca dan pengalaman. Pengetahuan sangat berbeda dengan ilmu

pengetahuan karena ilmu pengetahuan merupakan pengetahuan yang didapat dengan jalan keterangan analisis (Nurdin, 2004: 139). Sebagai contoh dengan membaca koran, kita menjadi tahu tentang suatu berita atau kejadian tertentu. Dengan adanya pengetahuan, membuat kita dari sebelumnya tidak tahu menjadi tahu.

Pengetahuan dapat diartikan sebagai hasil keingintahuan, segala perbuatan atau usaha manusia untuk memahami obyek yang dihadapinya. Pengetahuan dapat berwujud barang-barang fisik yang pemahamannya dilakukan dengan cara persepsi, baik melalui pancaindera maupun akal. Pengetahuan pada hakikatnya meliputi semua yang diketahui seseorang terhadap objek tertentu (Wirartha, 2006).

Menurut Abdullah (2012:20), bahwa Istilah pengetahuan mengandung makna pengetahuan faktual dan juga pengetahuan hafalan untuk diingat seperti rumus, defenisi, istilah, nama-nama suatu objek, dan lain-lain. Pengetahuan adalah ingatan atau pengingatan kembali. Pengetahuan dapat menyangkut dengan bahan yang luas atau pun sempit, seperti fakta sempit atau teori luas. Meskipun demikian, apa yang diketahui hanyalah sekedar informasi yang dapat diingat saja. Oleh karena itu, tingkat domain kognitif pengetahuan termasuk rendah (Ali, 2008: 42).

1. Jenis-jenis pengetahuan

Secara umum, pengetahuan dibedakan menjadi pengetahuan prailmiah (pengetahuan biasa) dan pengetahuan ilmiah. Untuk menjadi pengetahuan ilmiah, harus memenuhi syarat-syarat antara

lain: mempunyai obyek tertentu, baik formal maupun nonformal dan harus bersistem atau runtut, serta mempunyai metode tertentu yang bersifat umum (Wiratha, 2006).

Menurut Saefuddin Ansari, pengetahuan dapat dibedakan menjadi empat macam, yaitu (Nurdin, 2004: 140) :

- 1) Pengetahuan biasa adalah pengetahuan tentang hal-hal biasa, kejadian sehari-hari, yang selanjutnya disebut pengetahuan.
 - 2) Pengetahuan ilmiah adalah pengetahuan yang mempunyai sistem dan metode tertentu, yang selanjutnya disebut ilmu pengetahuan.
 - 3) Pengetahuan *filosofis* adalah semacam ilmu pengetahuan istimewa yang mencoba menjawab istilah-istilah yang tidak terjawab oleh ilmu biasa, yang sering disebut sebagai filsafat.
 - 4) Pengetahuan *teologis* adalah pengetahuan tentang keagamaan, pengetahuan tentang pemberitahuan dari tuhan.
2. Cara memperoleh pengetahuan

Pengetahuan dapat diperoleh dengan beberapa macam cara. Seseorang dapat mengetahui sesuatu berdasarkan pengalaman yang dia miliki. Selain pengalaman, seseorang juga tahu kerana dia diberitahu orang lain. Pengetahuan juga didapat karena tradisi, misalnya masyarakat tahu bahwa orang yang lebih tua harus dihormati, sebaiknya makan tiga kali sehari dan mandi dua kali sehari (Prasetyo dan Jannah, 2006). Dengan demikian secara garis

besar, manusia memperoleh pengetahuan melalui orang lain dan pengalaman (Wiratha, 2006).

Dan penjelasan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa ada dua sumber utama yang menyebabkan seseorang memiliki pengetahuan, yaitu:

- 1) *Experiential Reality* adalah sumber pengetahuan yang didapatkan dengan cara mengalami sendiri. Jadi, dengan pengalaman yang mereka miliki, mereka menjadi tahu akan sesuatu (Prasetyo dan Jannah, 2006). Orang mengatakan bahwa pengalaman adalah guru yang baik. Pengetahuan dari pengalaman diperoleh dengan mempelajari pengalaman diri sendiri. Pengalaman diri sendiri setiap hari, jika direnungkan kembali, akan memberikan banyak pengetahuan (Wiratha, 2006).
- 2) *Agreement Reality* merupakan sumber pengetahuan yang didasarkan pada kesepakatan-kesepakatan antara diri sendiri dengan orang lain. Bentuk dari *agreement reality* ini bermacam-macam, yakni bisa berdasarkan informasi dari orang lain, tradisi, serta kebiasaan (Prasetyo dan Jannah, 2006).

Orang lain memberitahukan sesuatu yang mereka anggap sebagai sesuatu yang benar bagi mereka, baik secara langsung maupun melaluai media. Dalam keluarga, seseorang banyak memperoleh pengetahuan dari orang tua mereka mulai sejak bayi hingga dewasa. Di sekolah, seseorang memperoleh pengetahuan

dari guru, teman dan buku bacaan yang ada di perpustakaan. Dalam pergaulan di masyarakat, seseorang banyak mendapatkan pengetahuan dari rekan atau orang lain yang mereka jumpai. Pengetahuan yang berasal dari buku juga termasuk di dalamnya (Wiratha, 2006).

2.3 Persepsi

Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Persepsi merupakan upaya untuk melihat pendapat atau pandangan dari seseorang terhadap suatu keadaan yang terjadi di sekelilingnya dengan berdasarkan pada hal-hal yang dapat dirasakan oleh dirinya (Dudih 2019 : 75).

Menurut Dian (2007) di kamus lengkap Psikologis, persepsi adalah :

1. Proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera.
2. Kesadaran dari proses-proses organik.
3. Satu kelompok dari pengindraan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu.
4. Variabel yang menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisme untuk melakukan pembedaan diantara perangsang-perangsang.

5. Kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu.

Persepsi merupakan suatu proses seseorang menafsirkan stimulus yang diterimanya dan juga merupakan suatu proses seseorang mengorganisasikan pikirannya dengan menafsirkan dan mengalami serta mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya.

Sebagaimana menurut Rasnawati (2017) bahwa persepsi merupakan proses interpretasi seseorang berawal dari objek yang menimbulkan rangsangan dan rangsangan tersebut mengenai alat indra atau reseptor. Proses ini dinamakan proses kealaman (fisik), Kemudian rangsangan yang diterima oleh alat indra dilanjutkan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini dinamakan proses psikologis selanjutnya terjadilah suatu proses di otak, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan alat indra, sebagai suatu rangsangan yang diterimanya.

Proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

1. Stimulus atau rangsangan

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

2. Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa pengindraan 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.

3. 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 (Miftah 1998: 145).

2.3.1 Faktor Faktor yang dapat Mempengaruhi Persepsi

Robbins mengemukakan bahwasanya ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat, yaitu :

1. Pelaku persepsi, apabila seseorang menganalisa suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari perilaku persepsi individu itu.
2. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip.
3. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

Interpretasi seorang individu di pengaruhi oleh karakteristik pribadi individu yang melihat. Karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi meliputi sikap, kepribadian, motif, kepentingan, pengalaman masa lalu dan harapan (Stephen 2001: 89).

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen

Menurut Fahd 2014, ada dua faktor utama sebagai penentu yang mempengaruhi variasi dalam persepsi seseorang, yaitu:

1. Faktor lingkungan. Perilaku konsumen di dalam lingkungan yang kompleks akan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan seperti:
 - a. Budaya
 - b. Kelas sosial
 - c. Pengaruh pribadi
2. Faktor Psikologis. Faktor ini adalah proses pengolahan informasi, pembelajaran dan perubahan sikap atau perilaku yang terdiri atas:
 - a. Motivasi dan keterlibatan
 - b. Proses belajar/pengetahuan
 - c. Kepercayaan, demografi dan sikap.

Maraknya persepsi sinis terhadap perkembangan dan pertumbuhan sistem perbankan syariah oleh beberapa kalangan, bahkan kalangan umat Islam sendiri dapat dilihat dari kepercayaan masyarakat Islam terhadap bank syariah sangat rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari partisipasi umat Islam dalam investasi

atau perguliran modal. Bahkan beberapa ilmuwan muslim ada yang mengecam perbankan syariah, mereka berpendapat bahwa bank-bank Islam dalam menyelenggarakan transaksinya justru bertentangan dengan konsepnya. Dengan kata lain, bertentangan dengan semangat syariah, dan dipertanyakan apakah penyelenggaraan kegiatan usaha-usaha bank Islam tersebut, yang pada dasarnya bermaksud untuk menghindarkan pemungutan bunga dan bermaksud agar risiko dipikul bersama, apakah memang telah diselenggarakan sesuai dengan tujuan tersebut ataukah dalam pelaksanaannya ternyata hanya penggantian istilah belaka (Sutan, 1999).

Persepsi terkait dengan kualitas pelayanan di bank syariah, banyak kritik dari masyarakat terutama penerapan sistem bagi hasil yang diterapkannya. Beberapa diantara mereka masih meragukan dengan kesesuaian bank syariah dengan syariat Islam. Selain itu beberapa keluhan pelayanan di bagian *front office* yang terkesan kurang profesional juga banyak dilontarkan masyarakat. Hal semacam ini tentu harus segera diselesaikan untuk menjaga loyalitas nasabah yang mengutamakan prinsip syariah sebagai motivator untuk menggunakan bank syariah. Upaya yang memungkinkan untuk dilakukan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bank syariah yang didalamnya juga melibatkan kesesuaian produk dengan prinsip syariah yang menjadi pembeda bank syariah dengan bank konvensional (Sri, 2017).

Dari berbagai uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan kesan yang dirasakan dan diterima setelah maupun sebelum seseorang menggunakan sesuatu. Persepsi tersebut dapat mempengaruhi perilaku atau tindakan seseorang. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan, kesan pendapat seseorang yang sudah menggunakan suatu jasa dan produk bank syariah yang dilihat dari sisi sistem bagi hasil, produk, kualitas pelayanan dan teknologi.

1. Sistem Bagi Hasil

Menurut Imaniati (2010) bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*. Bank Syariah adalah perbankan yang memberikan pelayanan kepada nasabah dengan bebas bunga (*interest free banking*) tetapi menerapkan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*).

Persepsi tentang bagi hasil adalah persepsi masyarakat bahwa sistem bagi hasil ini lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, lebih menguntungkan dan telah memenuhi rasa keadilan bagi semua pihak. Bank syariah adalah perbankan yang memberikan pelayanan kepada nasabah dengan bebas bunga tetapi menerapkan sistem bagi hasil. Tetapi pada kenyataannya oleh Astuti, dkk menyatakan bahwa terkait dengan kualitas pelayanan di

bank syariah, banyak kritik dari masyarakat terutama mengenai penerapan sistem bagi hasil yang diterapkan. Beberapa diantara mereka masih meragukan bank syariah dengan syariat Islam (Sri, 2017). Dalam Islam keharaman bunga membawa konsekuensi adanya penghapusan bunga secara mutlak. Teori bagi hasil dibangun sebagai tawaran di luar sistem bunga yang cenderung tidak mencerminkan keadilan (*injustice/dzalim*) karena memberikan diskriminasi terhadap pemberian resiko maupun untung bagi para pelaku ekonomi. *Principles of Islamic finance* dibangun atas dasar larangan *riba*, larangan *gharar*, tuntunan bisnis halal, resiko bisnis ditanggung bersama, dan transaksi ekonomi berlandaskan pada pertimbangan memenuhi rasa keadilan (Alsadek, 2006).

1. Keadilan dan Persaudaraan Menyeluruh

Islam bertujuan untuk membentuk masyarakat dengan tatanan sosial yang solid. Dalam tatanan itu, setiap individu diikat oleh persaudaraan dan kasih sayang bagai satu keluarga. Sebuah persaudaraan yang universal dan tidak diikat oleh batas geografis.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ
اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ.

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menegakkan (Kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan, janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil, karena adil itu lebih dekat kepada takwa.

Dan, bertakwalah kepada Allah; sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Al-Maa'idah:8).

2. Keadilan Sosial

Islam menganggap umat manusia sebagai suatu keluarga, karenanya semua anggota keluarga ini mempunyai derajat yang sama dihadapan Allah. Hukum Allah tidak membedakan yang kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan yang hitam dengan yang putih. Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketakwaan, ketulusan hati, kemampuan, dan pelayanannya kepada kemanusiaan.

3. Keadilan Ekonomi

Konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi oleh keadilan ekonomi. Tanpa pengimbangan tersebut, keadilan sosial kehilangan makna. Dengan keadilan ekonomi, setiap individu akan mendapatkan haknya sesuai dengan kontribusi masing-masing kepada masyarakat. Setiap individu pun harus terbebaskan dari eksploitasi individu lainnya dan Islam dengan tegas melarang seorang muslim merugikan orang lain yaitu melindungi hak-hak individu dalam masyarakat, juga untuk meningkatkan kesejahteraan umum sebagai tujuan utama Islam.

Dapat disimpulkan bahwa semangat serta komitmen Islam terhadap persaudaraan dan keadilan sosial-ekonomi secara

sederhana yaitu dengan kerjasama, tanggung jawab dan rasa kebersamaan (Antonio, 2001:13-15).

2. Produk

1. Pengertian produk

Produk adalah setiap apa saja yang dapat ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Menurut Kotler sesuatu yang dapat memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki konsumen. Produk dapat berupa fisik maupun non fisik yang dapat ditawarkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan seseorang, yang diproduksi setelah melakukan segmentasi pasar (Lasana 2008:123).

Segmentasi pasar berdasarkan konsep pemasaran terhadap produk sebagai berikut:

a. Konsep Produksi

Konsep ini menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dan selaras dengan kemampuan mereka dan oleh karenanya manajemen harus berkonsentrasi pada peningkatan efisiensi produksi dan efisiensi distribusi.

b. Konsep Produk

Konsep produk berpegang teguh bahwa konsumen akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang paling baik serta memiliki keistimewaan yang mencolok. Oleh

karena itu, perusahaan harus mencurahkan upaya terus-menerus dalam perbaikan produk.

c. Konsep Penjualan

Kebanyakan konsumen tidak akan membeli cukup banyak produk, terkecuali perusahaan menjalankan suatu usaha promosi dan penjualan yang kokoh. Oleh karena itu, perusahaan harus menjalankan usaha-usaha promosi dan penjualan dalam rangka mempengaruhi konsumen.

d. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai sasaran organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran. Kemudian kunci yang kedua adalah pemberian kepuasan seperti yang diinginkan oleh konsumen secara lebih efektif dan lebih efisien dari yang dilakukan oleh pesaing (Kasmir, 2008: 58-59).

Beberapa pernyataan segmentasi pasar berdasarkan konsep pemasaran terhadap produk tersebut dapat disimpulkan bahwa produk yang akan diminati oleh konsumen yaitu produk yang beragam, menarik, inovatif dan mudah dipahami.

2. Produk bank syariah

Dalam rangka melayani masyarakat, terutama masyarakat muslim, bank syariah menyediakan berbagai macam produk perbankan. Produk-produk operasional bank syariah berdasarkan pada prinsip-prinsip Syariah atau hukum Islam untuk melayani masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prinsip Simpanan atau Titipan (*Al-Wadiah*)

Al-wadiah merupakan suatu titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan jika sewaktu-waktu yang memberikan titipan menginginkan. Menurut Antonio (2001), secara umum *al-wadiah* terdapat dua jenis antara lain:

a. *Wadiah Yad Al-Amanah (trustee Depository)*

Akad yang merupakan penitipan uang atau barang dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan uang atau barang yang dititipkan dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang pada penitipan yang bukan terjadi atas suatu kelalaian atau perbuatan penerima titipan.

b. *Wadiah Yad Adh-Dhamanah (Guarentee Depository)*

Akad yang merupakan penitipan uang atau barang dimana penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik uang atau barang dapat memanfaatkan uang atau barang titipan dan harus bertanggung jawab terhadap kerusakan atau kehilangan atas uang atau barang titipan. Semua keuntungan atau manfaat dapat diperoleh dalam barang atau uang titipan menjadi hak penerima titipan. Prinsip ini dilaksanakan dalam produk tabungan dan giro.

2. Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

Penerapan ini adalah suatu sistem akad yang melakukan perjanjian bagi hasil dari usaha antara pemberi dana dengan pengelola dana atas keuntungan yang akan diperoleh (Fitri,2015).

Adapun produk yang berdasarkan pada prinsip ini yaitu :

a. *Al-Mudharabah*

Al-mudharabah yaitu akad kerjasama usaha antara dua belah pihak, dimana pihak pertama atau *shahibul maal* menyediakan seluruh modal sedangkan pihak lainnya menjadi para pengelola atau *mudharib*. Keuntungan usaha dibagi sesuai nisbah menurut kesepakatan yang telah disepakati awal akad atau dalam kontrak. Penerapan operasionalnya bahwa pemilik modal ialah bank dan pengelola modal adalah nasabah. Apabila terjadi rugi akan ditanggung oleh pemilik modal selagi kerugian itu bukan akibat kelalaian atau ketidak sengajaan sipengelola. Apabila kerugian ini diakibatkan karena kelalaian atau kecurangan pengelola, maka harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Antonia R (2001) menyatakan bahwa akad mudharabah secara umum terbagi menjadi dua jenis yaitu :

- a) *Mudharabah Muthlaqah*, yaitu berupa kerjasama antara pemilik dana dan pengelola dana yang cakupannya sangat luas dan tidak ada batasan dari spesifikasi jenis usaha, daerah bisnis dan waktu.

b) *Mudharabah Muqayyadah*, yaitu berupa kerjasama antar pemilik dana dan pengelola dana dimana pengelola dana ini memberikan suatu batasan kepada si pemilik dan mengenai tempat objek dan investasi, cara dan tempat.

b. *Al-Musyarakah*

Al-Musyarakah merupakan akad usaha kerjasama antar dua pihak atau lebih dalam suatu usaha produktif dan halal. Masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan adanya kesepakatan bahwa manfaat atau keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan yang disepakati. Bagi hasil yang disepakati bersama dapat dilakukan dengan cara sekaligus setelah pekerjaan terselesaikan ataupun dapat dilakukan dengan bertahap.

3. Prinsip Jual Beli (*Al-Tijarah*)

Jual beli merupakan sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli dahulu barang yang di inginkan nasabah sebagai agen, pihak bank melaksanakan pembelian barang atas nama bank, selanjutnya bank menjual kembali barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli di tambah margin atau keuntungan. Menurut Hafied dan Nasir (2013), jenis-jenisnya berupa :

a. *Al-Murabahah*

Al-Murabahah yaitu suatu akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan margin yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli.

b. *Salam*

Salam yaitu suatu akad jual beli barang pesanan dengan tanggungan pengiriman oleh penjual dan segera dilunaskan oleh pembeli sebelum barang pesanan tersebut diterima sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

c. *Istishna'*

Istishna' yaitu suatu akad jual beli antar pembeli dan penjual yang juga bertindak sebagai produsen. Pembayaran dapat berbentuk pembayaran dimuka, ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu atau berupa cicilan. Barang yang dipesan harus diketahui karakteristiknya, secara umum meliputi : spesifikasi teknis, kualitas, kuantitas, dan jenisnya.

4. Prinsip Sewa (*Al-Ijarah*)

Prinsip sewa merupakan akad pemindahan hak guna atas jasa atau barang, melalui bayaran upah sewa, tetapi tanpa pemindahan hak kepemilikan atas barang tersebut. *al-ijarah* terdapat dua jenis, yaitu : (1) *Ijarah*, sewa murni. (2) *Ijarah al mutahiyah bit tamlik*, penggabungan sewa dan beli. Dimana si penyewa memiliki hak atas barang pada akhir masa sewa (Karim, 2014).

5. Prinsip Jasa (*fee-Based Service*)

Jasa ini merupakan keseluruhan layanan non-pembiayaan yang akan diberikan bank. Menurut Lestari (2015), produk yang memiliki prinsip ini antara lain :

a. *Al-Wakalah*

Nasabah memberikan kuasa pada bank untuk diwakilkan dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti *transfer*.

b. *Al-Hawalah*

Pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain agar wajib menanggungnya. Sistem *hawalah* dalam perbankan diterapkan pada anjak piutang (*factoring*), *post-dated check*, dimana bank bertindak sebagai juru tagih tanpa terlebih dahulu membayar piutang tersebut.

c. *Ar-Rahn*

Penahanan salah satu harta milik peminjam sebagai alat jaminan atas pinjaman akan diterimanya. Barang yang ditahan harus memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memiliki jaminan untuk dapat mengambil kembali sebagian atau seluruh piutangnya. Dapat dijelaskan bahwa *rahn* ini adalah berupa jaminan utang atau gadai.

d. *Al-Qard*

Pemberian harta pada orang lain yang dapat diminta atau ditagih kembali. Dengan kata lain meminjamkan tanpa harus mengharapkan suatu imbalan. Produk ini dilaksanakan untuk membantu keperluan sosial dan usaha kecil. Dana tersebut diperoleh dari *infaq*, sedekah atau zakat.

Persepsi tentang produk bank syariah adalah tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang produk dan jasa bank syariah. Sebagaimana telah dikemukakan oleh beberapa pakar ekonom muslim bahwa salah satu kendala bagi pengembangan bank syariah adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap produk dan operasional bank syariah (Imran, 2017).

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia jasa kepada pengguna layanan tersebut. layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula pelayanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang di harapkan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan. Kualitas pelayanan (*Service quality*) di bangun atas adanya perbandingan antara dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan bank adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah, dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan pelayanan bank yaitu harapan nasabah (*expectation*) dan kinerja bank yang dirasakan nasabah (*performance*) (Lailatul, 2018).

Kualitas pelayanan bank merupakan kinerja aktual bank yang diberikan kepada nasabahnya. Berdasarkan konsep *servqual* kualitas pelayanan bank pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak nasabah. *Perceived servive quality* ini terbentuk dalam benak nasabah setelah membandingkan antara kinerja pelayanan bank yang mereka terima dengan yang mereka harapkan (*servqual-service performance-service expectation*).

Perbandingan antara persepsi dan harapan bisa memunculkan tiga kemungkinan, yaitu; (a) persepsi lebih besar daripada harapan nasabah—yang berarti nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan bank. (b) persepsi lebih kecil daripada harapan nasabah – yang berarti harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank tidak tercapai. (c) persepsi sama dengan harapan nasabah terhadap kualitas jasa pelayanan bank - dengan arti nasabah puas dengan pelayanan yang ada.

Adapun dimensi kualitas jasa layanan *servqual* merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Terdapat lima dimensi pelayanan berkualitas, antara lain:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Defenisi bukti langsung yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan

sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menghiraukan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*)

Defenisi jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati (*emphathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah (Lailatul, 2018).

4. Teknologi

Teknologi informasi meliputi teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk memproses dan menyebarkan informasi baik itu yang bersifat finansial atau non finansial. Sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi informasi adalah segala cara atau alat yang terintegrasi yang digunakan untuk menjaring data, mengolah dan mengirimkan atau menyajikan secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai format yang dibutuhkan dan bermanfaat bagi pemakainya, penggunaan terhadap teknologi informasi dibutuhkan untuk menghasilkan informasi secara cepat, tepat, cermat dan lengkap baik itu informasi internal maupun informasi eksternal (Rasnawati, 2017: 37).

Teknologi di antaranya yaitu:

- a. Transportasi pribadi, mobil dan motor bertambah dari tahun ke tahun berikut kecanggihannya yang juga bertambah dari tahun ke tahun.

- b. *Audio visual*, telah menjadi produk pemikat perorangan sejak puluhan tahun lalu, baik untuk dinikmati oleh diri sendiri maupun keluarga.
- c. Internet dan seluler kemajuan komputer pribadi, telepon seluler meningkatkan pasar *hardware*.

Menurut Izza dalam Hans (2015: 21) indikator yang digunakan untuk dalam mengukur persepsi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Berguna
2. Membuat pekerjaan lebih cepat dan mudah
3. Meningkatkan produktivitas.

Dalam *Theory of Reasoned Action* menyatakan bahwa perilaku seseorang adalah perkiraan dari intensitas dan tindakannya di mana seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika hal itu bermanfaat dan meningkatkan kinerjanya dan begitu pula sebaliknya. Manfaat teknologi informasi baru dapat dirasakan jika pengguna teknologi informasi tersebut menyadari manfaatnya. Di samping itu, perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dalam lingkungan kerja menyebabkan pemanfaatan teknologi informasi menjadi masalah yang mendesak (Dian, 2008).

Teknologi perbankan saat ini sudah berkembang pesat diantaranya yaitu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), dan e-banking yang terdiri dari internet banking dan sms banking, yaitu:

1. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah kartu yang diberikan oleh pihak bank untuk dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti inquiry saldo, transfer, ganti pin, pembelian dan pembayaran tagihan pada mesin ATM bank tersebut yang tersebar di seluruh Indonesia. Kartu ATM juga dapat berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan di took-toko tertentu dengan menggunakan alat yang bernama EDC (*Electronic Data Capture*).
2. Internet banking adalah fasilitas layanan perbankan yang nyaman dan aman diberikan kepada nasabah melalui jaringan internet, kapan saja dimana saja, yang mempermudah nasabah untuk transaksi perbankan yang diantaranya yaitu cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, pembayaran tagihan dan perencanaan keuangan.
3. Sms banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang diantaranya yaitu memudahkan nasabah untuk melakukan isi ulang pulsa, transfer. Sms banking dapat digunakan dengan perintah sms ketik, atau dengan cara mengunduh aplikasi.

Masyarakat pada saat ini sering melakukan transaksi non tunai dengan menggunakan kartu ATM karena kemudahan masyarakat sehingga tidak harus membawa uang tunai. Seperti yang sering kita perhatikan di mall atau pusat pertokoan yang menempelkan stiker dengan logo visa, mastercard, atau lain sebagainya. Hal ini menandakan bahwa toko tersebut menerima pembayaran dengan menggunakan kartu debit atau kredit. Hal ini

sesuai dengan arahan gubernur Bank Indonesia yang mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrument non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (*Less Cash Society/LCS*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya.

Persepsi teknologi informasi diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi dapat bekerja lebih singkat dari pada orang yang tidak menggunakan teknologi informasi (Amijaya, 2010).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang bertujuan menjelaskan penelitian yang hampir serupa dengan penelitian ini. Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, penulis melakukan penelaahan karya-karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti dengan judul Persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah di Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh. Tujuan adanya penelaahan dimaksud untuk menghindari plagiasi dan kesamaan penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan tidak sama dengan yang telah diteliti oleh peneliti lainnya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah, sehingga penelitian terkait tersebut dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini.

Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Zainal Arifin, Pengaruh Persepsi Dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Pegawai Kantor Urusan Agama Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Sragen, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Sragen, Tahun 2017. Tujuan peneliti dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan perilaku konsumen terhadap minat pegawai Kantor Urusan Agama menjadi nasabah perbankan syariah. Metode analisis data menggunakan *mode regresi linier* berganda dan populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Urusan Agama di kota Sragen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling*, diperoleh sampel sebanyak 86 responden dan variabel dependen dari penelitian ini adalah minat menjadi nasabah perbankan syariah sedangkan variabel indeviden meliputi persepsi dan perilaku nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel persepsi dengan perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pegawai Kantor Urusan Agama menjadi nasabah perbankan syariah.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek dan substansi penelitian, sedangkan persamaan dengan penelitian ini terletak pada salah satu variabel penelitian, dan responden yang melibatkan Aparatur Sipil Negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Rasnawati, Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan), Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Tahun 2017. Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi aparatur sipil Negara memilih menggunakan jasa bank syariah pada pegawai di kantor wilayah Kementerian Agama Propinsi Sulawesi Selatan dan secara khusus untuk menganalisis alasan yang membentuk pengetahuan dan sikap serta menganalisis faktor Aparatur Sipil Negara memilih menggunakan jasa bank syariah pada pegawai di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini tergolong penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan fenomenologi yang sumber data penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara pengguna jasa bank syariah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya Aparatur Sipil Negara memiliki persepsi terhadap jasa bank syariah dilihat dari pengetahuan dan sikap, faktor persepsi pegawai Aparatur Sipil Negara dalam menggunakan jasa bank, baik bank syariah tidak lepas dari budaya organisasi dimana pegawai tersebut bekerja.

Perbedaan dengan penelitian terletak pada objek dan substansi penelitian, penelitian terdahulu melakukan penelitian pada pegawai kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan sedangkan penelitian ini pada kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh. Persamaan dengan penelitian ini

terletak pada kajian tentang persepsi dan pada salah satu variabel penelitian yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lukman Santoso, Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Perbankan Syariah (Study Kasus di Kabupaten Semarang). Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Tahun 2016. Pada penelitian ini menjelaskan persepsi masyarakat umum terhadap perbankan syariah, adapun persepsi yang dimaksud adalah persepsi yang timbul atau disebabkan dari pengetahuan, profesi dari masyarakat, bagi hasil dan sistem perbankan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan data primer dan skunder. Pengambilan sampel dengan model *cluster random sampling* dan dilanjutkan dengan *sampel random sampling* saampel yang digunakan 100 responden dan menggunakan metode kuesoner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji riabilitas, uji statistic dan uji asumsi klasik dengan menggunakan program spss 16.0. hasil penelitian indeviden secara bersama-sama mempengaruhi variabel devenden secara signifikan.

Perbedaan dengan penelitian Y terletak pada substansi penelitian dan penelitian terdahulu menganalisis persepsi masyarakat umum sedangkan pada penelitian ini adalah persepsi Aparatur Sipil Negara. Dan persamaan penelitian ini terletak pada kajian menganalisis persepsi terhadap bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Anisa, Pengaruh Persepsi terhadap Penggunaan *Internet Banking* Bank Muamalat Indonesia Tulungagung, Tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, manfaat, risiko terhadap minat penggunaan *Internet Banking* di bank muamalat Indonesia Tulungagung. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah bank muamalat kantor cabang pembantu Tulungagung yang mempunyai *Internet Banking* dengan populasi 14.000 nasabah dan sampel yang diperoleh sebesar 100 nasabah, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini secara parsial memiliki pengaruh terhadap penggunaan *Internet Banking*. Dimana variabel kemudahan mempunyai pengaruh paling besar terhadap minat penggunaan *Internet Banking* di banding dengan variabel yang lain. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai beta yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki angka paling besar yaitu sebesar 0,974.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada substansi penelitian yaitu, peneliti terdahulu bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, manfaat, risiko terhadap minat penggunaan *Internet Banking* di bank muamalat Indonesia Tulungagung, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi Aparatur Sipil Negara setelah menggunakan jasa bank syariah. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada analisis tentang

persepsi seseorang dan variabel yang digunakan penelitian terdahulu.

Penelitian yang dilakukan Dian Ariani, Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Bank Syariah, Universitas Sumatra Utara, tahun 2007. pada penelitian ini di khususkan menjelaskan persepsi pada masyarakat Islam tentang bagaimana persepsi mereka terhadap bank syariah di Medan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengamati pengaruh pendidikan, usia, dan pelayanan terhadap persepsi masyarakat bank syariah di Medan. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terdiri dari mahasiswa, pegawai negeri sipil, pegawai swasta, wiraswasta, dan ibu rumah tangga dengan mengguakan data primer yang diperoleh dari responden dengan metode wawancara langsung dan kuisisioner sampel sebanyak 25 orang atau dengan total sampel sebanyak 100 responden, dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Hasil pengolahan data primer dengan menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel pendidikan, usia dan pelayanan dengan persepsi masyarakat umum terhadap bank syariah di Medan. Dari ketiga variabel bebas, terlihat bahwa variabel pelayanan merupakan variabel utama yang memberikan kontribusi paling besar dalam hubungannya dengan hasil persepsi masyarakat umum terhadap bank syariah di Medan.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada substansi kajian dan lokasi penelitian serta responden yang

akan menjadi populasi dan sampel penelitian. Sedangkan persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama untuk menganalisis persepsi seseorang dan persamaan yang terletak pada salah satu variabel penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

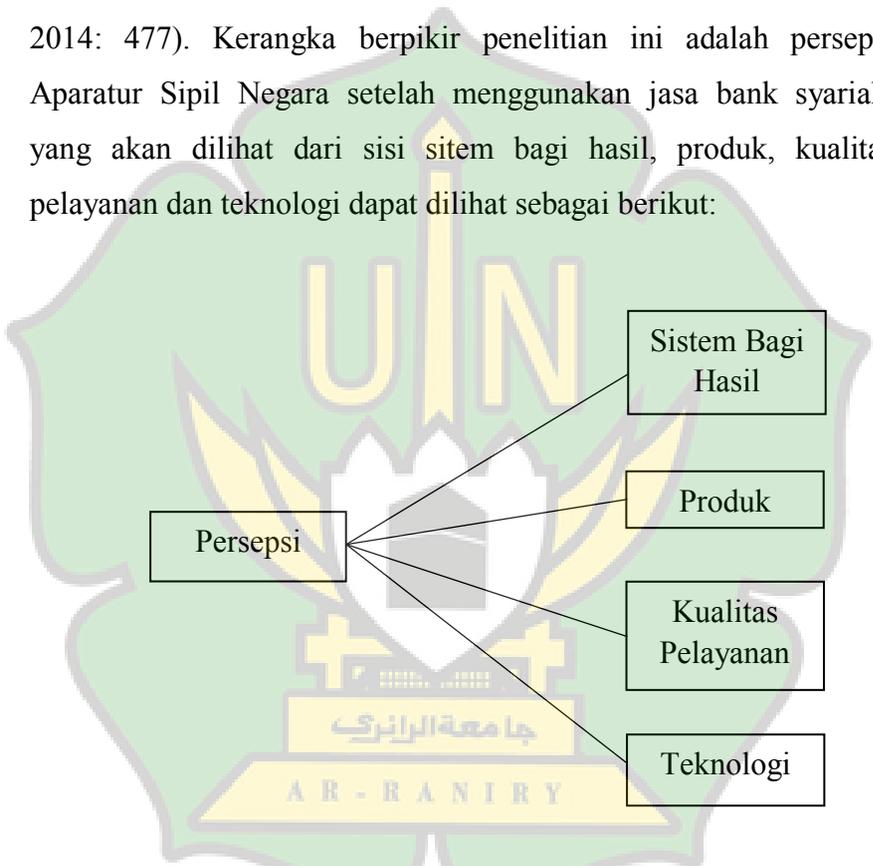
No	Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Zainal Arifin (2017), Pengaruh Persepsi dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Pegawai Kantor Urusan Agama Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Sragen	Menunjukkan bahwa secara parsial variabel persepsi dengan perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pegawai Kantor Usuran Agama menjadi nasabah perbankan syariah.
2.	Rasnawati (2017), Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)	Menunjukkan bahwa pada dasarnya Aparatur Sipil Negara memiliki persepsi terhadap jasa bank syariah dilihat dari pengetahuan dan sikap, faktor persepsi pegawai aparatur negara dalam menggunakan jasa bank syariah tidak bisa lepas dari budaya organisasi dimana pegawai tersebut bekerja.

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Lukman Santoso (2016), Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Perbankan Syariah (Study Kasus di Kabupaten Semarang)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari pengetahuan, profesi dari masyarakat dan bagi hasil dari sistem perbankan. Menunjukkan bahwa variabel indeviden secara bersama-sama mempengaruhi variabel devenden secara signifikan.
4.	Anisa (2016), Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Penggunaan <i>Internet banking</i> bank Muamalat Indonesia Tulungagung.	Secara parsial dari penelitian ini memiliki pengaruh terhadap penggunaan <i>Internet Banking</i> . Dimana variabel kemudahan mempunyai pengaruh paling besar terhadap minat penggunaan <i>Internet Banking</i> di banding dengan variabel yang lain. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel <i>coefficients</i> dalam nilai beta yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki angka paling besar yaitu sebesar 0,974.
5.	Dian Ariani (2007), Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Bank Syariah di Medan	Pada penelitian ini menjelaskan persepsi pada masyarakat Islam tentang bagaimana persepsi mereka terhadap bank syariah di Medan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengamati pengaruh pendidikan, usia, dan pelayanan terhadap persepsi masyarakat bank syariah di Medan dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel pendidikan, usia dan pelayanan dengan persepsi masyarakat umum terhadap bank syariah di Medan.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sintesa dari teori-teori yang digunakan dalam penelitian sehingga mampu menjelaskan secara operasional apa yang diteliti dari berbagai populasi (Sugiyono, 2014: 477). Kerangka berpikir penelitian ini adalah persepsi Aparatur Sipil Negara setelah menggunakan jasa bank syariah, yang akan dilihat dari sisi sistem bagi hasil, produk, kualitas pelayanan dan teknologi dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut (Martono, 2012: 20).

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu pengamatan langsung kelapangan atau lokasi, sehingga memperoleh data-data yang relevan dari Aparatur Sipil Negara di kantor Dinas Syariah Islam Kota Banda Aceh.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis masing-masing variabel dengan arah penelitian yang bersifat berupaya menjelaskan mengapa suatu fenomena atau gejala sosial dapat terjadi. Dalam penelitian ini masalah sosial yang dimaksudkan lebih fokus untuk menjelaskan persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah.

3.2 Data dan Teknik Perolehannya

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* (Suryana, 2010). Data primer pada penelitian ini adalah jawaban dari responden yang didapatkan oleh peneliti melalui

angket yang peneliti sebar. Angket pada penelitian ini disebar kepada Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain atau data pendukung yang peneliti dapatkan selain dari penyebaran angket (Situmorang, 2010 : 2). Dalam hal ini data yang diperoleh dari beberapa literatur baik dari buku, jurnal, skripsi ataupun artikel dari internet.

3.2.3 Populasi

Populasi adalah sekelompok obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan juga sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2014: 115). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan di kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh pada tahun 2019 yang berjumlah 29 responden, yang berstatus Aparatur Sipil Negara.

3.2.4 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang akan diteliti. Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan jenis *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* jenis sampel ini tidak dipilih secara acak. Menurut Sugiyono (2001: 60) *Non Probability Sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Teknik *Non Probability Sampling* yang dipilih yaitu dengan *Sampling Jenuh* (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi kecil, kurang dari 30 orang (Supriyanto dan Machfudz, 2010: 188).

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh Aparatur Sipil Negara di kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh yaitu 29 karyawan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampel jenuh (sensus). Berdasarkan dari 19 item pernyataan pada masing-masing angket untuk 29 responden terdapat 4 responden yang memberikan jawaban pernyataan yang mengalami kesalahan (*error*), sehingga yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah 25 responden.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Angket

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket. Menurut Sugiyono (2005:165), angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien agar peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Peneliti menyampaikan angket tersebut kepada responden dan diisi oleh responden. Dalam angket ini, penulis menggunakan skala likert yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan persepsi terhadap sesuatu (Bungin, 2008: 123).

3.3.2 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian

Instrument adalah alat yang digunakan sebagai pengumpulan data dalam suatu penelitian (Siregar, 2013: 25). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert, dimana skala likert merupakan skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, misalnya setuju, tidak setuju, senang, tidak senang serta baik, dan tidak baik. Dalam pernyataan angket tentang persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah pada penelitian ini sebagai alternatif jawaban pernyataan responden, yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sedangkan dalam menyimpulkan

hasil jawaban responden dari angket peneliti menggunakan alternatif jawaban sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan sangat kurang baik (Muhammad, 2013: 154).

Tabel 3.1
Skala Likert (Bobot Nilai Setiap Pernyataan)

Persepsi Responden	Keterangan	Bobot
SS/SB	Sangat setuju/Sangat baik	5
S/B	Setuju/Baik	4
RR/CB	Ragu-ragu/Cukup baik	3
TS/KB	Tidak setuju/Kurang baik	2
STS/SKB	Sangat tidak setuju/Sangat kurang baik	1

Sumber: Sugiyono (diolah), 2012

3.4 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok tersebut (Umar, 2011: 48). Variabel dalam penelitian ini adalah sistem bagi hasil, produk, kualitas pelayanan dan teknologi.

1. Sistem bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi

antara bank dengan penyimpan dana maupun antara bank dengan nasabah penerima dana (Imaniati, 2010).

2. Produk adalah yang ditawarkan dapat berupa fisik maupun non fisik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan seseorang yang diproduksi setelah melakukan segmentasi pasar (Lasana 2008:123).
3. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:54).
4. Teknologi adalah segala cara atau alat yang terintegrasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi secara cepat, tepat, cermat dan lengkap baik itu informasi internal maupun informasi eksternal (Rasnawati, 2017: 37).

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Pernyataan Item
1. Sistem Bagi Hasil	1. Kerjasama	1. Bagi Hasil didasarkan pada besar kecilnya keuntungan
	2. Tanggung Jawab	2. Keuntungan dan kerugian ditanggung bersama sesuai kesepakatan. 3. Pembagian keuntungan didasarkan pada besar kecilnya modal yang disertakan dalam kegiatan usaha sesuai kesepakatan
	3. Rasa Kebersamaan	4. Sistem bagi hasil lebih adil dan menentramkan 5. Prinsip bagi hasil adalah

		6. prinsip kerjasama Keberadaan bunga diragukan dan dilarang oleh
--	--	---

Tabel 3.2 Lanjutan

Variabel	Indikator	Pernyataan Item
		semua agama sedangkan bagi hasil tidak ada yang meragukan keabsahannya
2. Produk	1. Produk beragam, menarik dan inovatif.	1. Produk-produk bank syariah beragam, menarik dan inovatif 2. Tidak ada sistem riba (bunga) dalam setiap produk bank syariah
	2. Fitur Produk mudah dipahami.	3. Prosedur produk bank syariah mudah dimengerti dan dipahami serta tidak menyulitkan
3. Kualitas Pelayanan	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	1. Saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi dibank syariah
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	2. Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah
	3. Daya tangkap (<i>responsiveness</i>)	3. Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan
	4. Jaminan (<i>assurance</i>)	4. Petugas selalu melayani saya dengan sopan dan ramah
	5. Empati (<i>empathy</i>)	5. Dalam melayani nasabah, petugas selalu menyebutkan nama nasabah 6. Dalam transaksi yang saya lakukan, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya

Tabel 3.2 Lanjutan

4. Teknologi	1. Berguna	1. Saya dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantri dibank
	2. Membuat pekerjaan lebih cepat dan mudah	2. Layanan teknologi bank syariah memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar kondisi sinyal dan jaringan provider). 3. Layanan teknologi di bank syariah mudah dipelajari dan dimengerti.
	3. Meningkatkan Produktifitas	4. Saya merasa teknologi pada bank syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal dan dapat menjaga kerahasiaan data nasabah.

3.5 Uji Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur atau diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti (Riduan, 2011: 194).

Suatu skala pengukuran disebut valid apabila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat

bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan (Mudrajad, 2003: 151). Jika r Hitung $> r$ Tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika r Hitung $< r$ Tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang ada didalam angket dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak digunakan oleh responden yang sama. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung besarnya *Cronbach'a Alpha* dengan bantuan SPSS (Umar, 2001: 168-169).

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis kuantitatif deskriptif yang dinyatakan dengan angka-angka yang dalam perhitungannya menggunakan metode statistik bantuan dengan program SPSS (*Statistic Product and Sevice Solution*) versi 22. Penyajian analisis deskriptif dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel, frekuensi, Sehingga diperoleh gambaran yang menunjukkan persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap perbankan syariah.

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan pernyataan-pernyataan yang telah diajukan dalam angket. Analisis dilakukan untuk menyusun data yang diperoleh dari angket dan

disusun secara sistematis dalam bentuk tabel frekuensi sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2012) analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

Dalam analisis ini persepsi ASN terhadap bank syariah dilihat dari sisi sistem bagi hasil, produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang disajikan dalam bentuk skala dengan metode pengukuran skala likert sebagai berikut :

1. Penentuan nilai jawaban

Penentuan nilai jawaban dilihat berdasarkan pada skala likert yaitu terdapat pada tabel 3.3 :

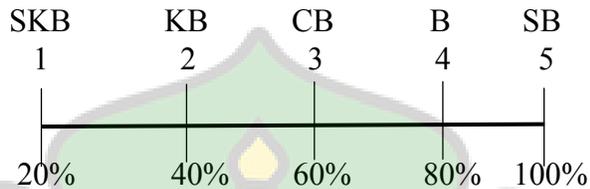
Tabel 3.3
Skala Jawaban Penilaian

Skala Jawaban	Nilai
Sangat setuju / sangat baik	5
Setuju / baik	4
Ragu-ragu / cukup baik	3
Tidak setuju / kurang baik	2
Sangat tidak setuju / sangat kurang baik	1

Sumber: Sugiyono (diolah) 2012

2. Skala Penilaian

Nilai skala dan jarak penilaian ditentukan berdasarkan dari nilai pada tabel 3.3 diatas dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 3.1
Skala Ukur Penilaian

Skala penilaian berfungsi untuk mengetahui hasil data angket secara umum dan keseluruhan yang didapat dari penilaian angket. Dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Skala Persentase (%)

Nilai Jawaban	Skala
81% - 100%	SB
61% - 80%	B
41% - 60%	CB
21% - 40%	KB
0% - 20%	SKB

Sumber: Data diolah (2019)

3. Persentase Jawaban

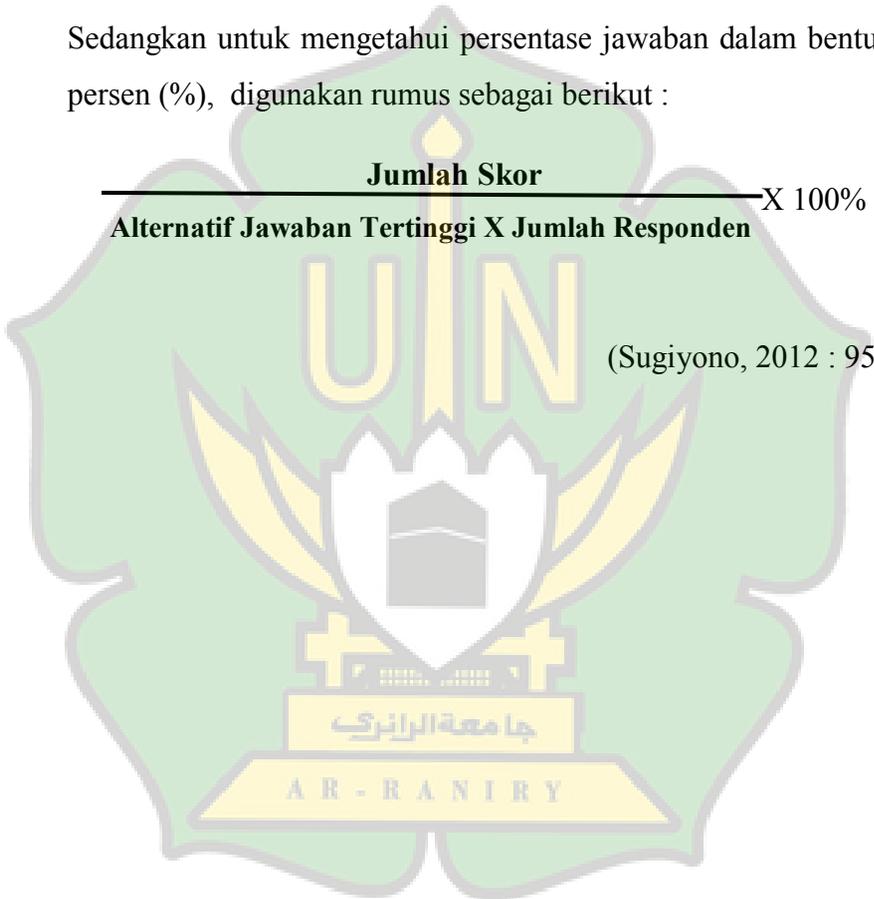
Untuk mengetahui persentase jawaban responden yaitu digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase} = \text{Jumlah Skor} \times \text{Jumlah Responden}$$

Sedangkan untuk mengetahui persentase jawaban dalam bentuk persen (%), digunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Alternatif Jawaban Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

(Sugiyono, 2012 : 95).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah dan profil Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh

Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh dibentuk dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 9 Tahun 2004 tentang susunan Organisasi dan Tata Kelola Kerja Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh. Sejak tahun 2009, susunan organisasi Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh berubah, hal ini sesuai dengan Qanun Aceh Nomor 2 Tahun 2008 Tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh.

4.1.2 Visi dan Misi

1. Visi Misi Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh

Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh memiliki visi, “Motivator Pencapaian Banda Aceh Gemilang dalam Bingkai Syariah”, adapun misi yang dilakukan Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh adalah untuk mewujudkan visi dan misi pemerintah Kota Banda Aceh, yaitu :

- 1) Meningkatkan pelaksanaan Syariat Islam dalam bidang penguatan aqidah, syariah, dan akhlak.
- 2) Meningkatkan kualitas pendidikan, kebudayaan, kepemudaan, dan olahraga.

- 3) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan kesejahteraan masyarakat.
- 4) Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.
- 5) Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik.
- 6) Membangun infrastruktur kota yang ramah lingkungan dan berkelanjutan.
- 7) Memperkuat upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

2. Struktur Organisasi Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh

Sesuai dengan Qanun Aceh Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh, dalam Qanun Aceh tersebut menjelaskan bahwa Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh ialah suatu lembaga perangkat daerah sebagai unsur pendukung pemerintah Kota Banda Aceh di bidang pelaksanaan Syariat Islam, dipimpin oleh seorang kepala dinas yang terdiri dari 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Bina Ibadah dan Muamalah, Bidang Dakwah, dan Bidang Pengembangan Syariah dan didukung oleh Sekretaris. Qanun Aceh tersebut menyatakan bahwasanya *Wilayatul Hisbah* (WH) yang sebelumnya bergabung dalam salah satu subdinas di Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, maka sejak tahun 2009 dipisahkan dan digabungkan dengan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Banda Aceh, sedangkan

Bidang Keluarga Berencana yang sebelumnya juga menjadi salah satu subdinas pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh juga bergabung pada Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (Syahputra, 2006).

Adapun Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sesuai dengan Qanun Aceh tersebut adalah:

1. Kepala Dinas Syariat Islam
2. Sekretaris membawahi 3 Kepala Sub Bagian (Kasubbag);
 - a. Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset
 - b. Kasubbag Program dan Pelaporan
 - c. Kasubbag Keuangan
3. Bidang-Bidang;
 - a. Kepala Bidang Bina Ibadah dan Muamalah, membawahi 3 Kepala Seksi (Kasie);
 - 1) Kasie Bina Muamalah
 - 2) Kasie Bina Ibadah dan Fardhu Kifayah
 - 3) Kasie Sarana dan Prasarana Peribadatan
 - b. Kepala Bidang Dakwah, membawahi 3 Kepala Seksi (Kasie);
 - 1) Kasie Bina Aqidah
 - 2) Kasie Syiar Islam
 - 3) Kasie Bina Generasi Muda dan Kader Dakwah

- c. Kepala Bidang Pengembangan Syariah, membawahi
 - 2 Kepala Seksi (Kasie);
 - 1) Kasie Perundang-Undangan dan Hukum Islam
 - 2) Kasie Bina Hukum Keluarga.

3. Lokasi Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh

Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh di Jln. Soekarno-Hatta Km. 2 Mibo Kota Banda Aceh sejak tanggal 1 Agustus 2007, yang sebelumnya Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh bertempat di Ruko Jalan T.Iskandar Muda Beurawe Kota Banda Aceh.

4.2. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, peneliti melibatkan 25 responden, yaitu Aparatur Sipil Negara Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh. Aparatur Sipil Negara Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh tersebut memiliki usia, jenis kelamin, pendapatan perbulan, dan lama menjadi nasabah bank syariah yang berbeda. Sesuai dengan teknik penarikan sampel maka seluruh populasi ditetapkan sebagai sampel penelitian. Deskripsi karakteristik Aparatur Sipil Negara Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh dapat di lihat pada Tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota
Banda Aceh

No	Karakteristik	Frekuensi (ASN)	Persentase (%)
1.	Usia		
	1. 17-25 Tahun	-	-
	2. 26-40 Tahun	6	24,0
	3. 41-55 Tahun	19	76,0
	4. >55 Tahun	-	-
2.	Jenis Kelamin		
	1. Laki – laki	13	52,0
	2. Perempuan	12	48,0
3.	Pendapatan /bulan		
	1. < Rp1.500.000	-	-
	2. Rp 1.500.000 – Rp 10.000.000	25	100,0
	3. Rp 10.000.000 – Rp 20.000.000	-	-
	4. Rp 20.000.000 – Rp 30.000.000	-	-
	5. > Rp 30.000.000	-	-
4.	Lama Menjadi Nasabah		
	1. < 1 Tahun	-	-
	2. 1 Tahun	4	16,0
	3. > 3 Tahun	21	84,0
Total		25	100

Sumber: Data Primer Out Put SPSS Statistik IBM versi 22 (2019).

Berdasarkan Tabel 4.1 menjelaskan bahwa penelitian terhadap 25 Aparatur Sipil Negara Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, yaitu :

Dilihat dari tingkat usia pada tahun 2019, mendominasi pada usia 41-55 tahun yaitu 19 responden atau 76,0% dan responden dengan usia 26-40 tahun 6 responden atau 24,0%.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan yaitu responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 13 atau 52,0%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 12 atau 48,0%.

Berdasarkan dari tingkat pendapatan perbulan responden hanya pada kisaran antara 1.500.000.00 – 10.000.000.00 yaitu 25 atau 100%, dapat dikatakan keseluruhan dari responden.

Berdasarkan karakteristik responden dilihat dari lama menjadi nasabah bank syariah menunjukkan bahwa responden yang mendominasi yaitu lebih dari 3 tahun yaitu berjumlah 21 atau 84,0%, dan selanjutnya responden yang menjadi nasabah bank syariah selama 1 tahun sebanyak 4 responden atau 16,0%.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji valid atau tidak setiap butir pernyataan-pernyataan yang terdapat didalam angket, maka dilakukan penyebaran angket kepada responden yaitu sebanyak 25 responden. Berikut hasilnya terdapat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas 29 Responden

Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
BH1	0.380	0.549	Valid
BH2	0.380	0.614	Valid
BH3	0.380	0.519	Valid
BH4	0.380	0.589	Valid
BH5	0.380	0.782	Valid
BH6	0.380	0.756	Valid
PD1	0.380	0.837	Valid
PD2	0.380	0.658	Valid
PD3	0.380	0.535	Valid
KP1	0.380	0.826	Valid
KP2	0.380	0.395	Valid
KP3	0.380	0.758	Valid
KP4	0.380	0.405	Valid
KP5	0.380	0.661	Valid
KP6	0.380	0.596	Valid
TL1	0.380	0.468	Valid
TL2	0.380	0.431	Valid
TL3	0.380	0.595	Valid
TL4	0.380	0.404	Valid

Sumber: Data Primer Out Put SPSS Statistik IBM versi 22 (2019).

Berdasarkan Tabel 4.2 pada uji validitas di atas dapat kita ketahui bahwa setiap pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r Hitung (*pearson corelation*) dengan r Tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r Hitung (*pearson corelation*) setiap komponen pernyataannya lebih besar dari pada r Tabel (Sudarmanto, 2013: 58). Dengan pengambilan keputusan r Tabel diambil dengan rumus $df = N - 2$ yang berarti $df = 25 - 2 = 23$. Jadi dapat dilihat pada Tabel r Tabel nomor 23 yaitu 0,380, sedangkan r Hitung lebih besar dari 0,380.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22. Dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas 29 Responden

Variabel	Minimal Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bagi Hasil	0,60	0,773	Reliabel
Produk		0,747	Reliabel
Kualitas Pelayanan		0,806	Reliabel
Teknologi		0,652	Reliabel

Sumber: Data Primer Out Put SPSS Statistik IBM versi 22 (2019).

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dalam instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel. Suatu angket dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka item dinyatakan reliabel (Sarjono dan Julianti, 2011:45). Dapat dilihat bahwa semua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

4.4 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, persepsi Aparatur Sipil Negara terhadap bank syariah dilihat dari sisi sistem bagi hasil, produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang disajikan dalam bentuk analisis deskriptif.

4.4.1 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Sistem Bagi Hasil

Tabel 4.4
Persepsi ASN dari Sisi Sistem Bagi Hasil

No	Pernyataan	STS		TS		RR		S		SS		Total	
		fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
1	Bagi hasil didasarkan pada besar kecilnya keuntungan	-	-	-	-	1	4,0	10	40,0	14	56,0	25	100
2	Keuntungan dan kerugian pada bank syariah ditanggung bersama sesuai kesepakatan	2	8,0	6	24,0	4	16,0	5	20,0	8	32,0	25	100

Tabel 4.4 Lanjutan

No	Pernyataan	STS		TS		RR		S		SS		Total	
		fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
3	Pembagian keuntungan didasarkan pada besar kecilnya modal yang disertakan dalam kegiatan usaha sesuai kesepakatan	-	-	-	-	3	12,0	14	56,0	8	32,0	25	100
4	Sistem bagi hasil lebih adil dan menentramkan	-	-	-	-	2	8,0	10	40,0	13	52,0	25	100
5	Prinsip bagi hasil adalah prinsip kerjasama	-	-	-	-	2	8,0	14	56,0	9	36,0	25	100
6	Keberadaan bunga diragukan dan dilarang oleh semua agama sedangkan bagi hasil tidak ada yang meragukan keabsahannya	-	-	1	4,0	6	24,0	6	24,0	12	48,0	25	100

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Pada Tabel 4.4 menjelaskan untuk pernyataan yang pertama. Responden lebih banyak menjawab sangat setuju pada pernyataan tersebut. Sebanyak 56,0% responden menjawab sangat setuju, sebanyak 40,0% responden menjawab setuju dan 4,0% yang menjawab ragu-ragu tetapi tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan angket tersebut.

Pernyataan kedua menjelaskan bahwa yang menjawab sangat tidak setuju 2 responden atau 8,0%, tidak setuju 6 responden atau

24,0%, ragu-ragu 4 responden atau 16,0% serta yang menjawab setuju 5 responden atau 20,0% dan sangat setuju 8 responden atau 32,0%.

Pernyataan ketiga menjelaskan tentang jawaban dari responden tentang pernyataan yang ketiga, yang menyatakan bahwa Pembagian keuntungan didasarkan pada besar kecilnya modal yang disertakan dalam kegiatan usaha sesuai kesepakatan. Sebagian besar dari responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Sebanyak 14 responden atau 56,0% menjawab setuju, 32,0% atau 8 responden menjawab sangat setuju, dan 12,0% atau 3 responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju serta sangat tidak setuju.

Pernyataan keempat menjelaskan tentang jawaban dari responden yaitu tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju serta tidak setuju, sebanyak 40,0% atau 10 responden menjawab setuju, 52,0% atau 13 responden menjawab sangat setuju, dan 2 responden atau 8,0% menjawab ragu-ragu dengan pernyataan tersebut.

Pernyataan kelima menjelaskan tentang jawaban responden yang mendominasi pada alternatif jawaban setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju. Sebanyak 56,0% atau 14 responden menjawab setuju, 36,0% atau 9 responden yang menjawab sangat setuju, serta 8,0% atau 2 responden menjawab ragu-ragu.

Pada Tabel 4.4 diatas jawaban dari responden untuk pernyataan yang keenam menunjukkan bahwa jawaban pernyataan

yang mendominasi adalah sangat setuju yaitu 12 responden atau 48,0%, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju 1 responden atau 4,0%, serta yang menjawab ragu-ragu 6 responden atau 24,0%, dan setuju 6 responden atau 24,0%.

Tabel 4.5
Persentase Persepsi ASN dari Sisi Sistem Bagi Hasil

No	Pernyataan	Skala Jawaban	Frekuensi Jawaban X Nilai Skala = Hasil	Rata-rata /%
1.	Bagi hasil didasarkan pada besar kecilnya keuntungan	SKB / STS	-	4,52 90,4%
		KB / TS	-	
		CB / RR	1 X 3 = 3	
		B / S	10 X 4 = 40	
		SB / SS	14 X 5 = 70	
			Total 113 : 25 113 : (5 X 25) X 100%	
2	Keuntungan dan kerugian pada bank syariah ditanggung bersama sesuai kesepakatan	SKB / STS	2 X 1 = 2	3,44 68,8%
		KB / TS	6 X 2 = 12	
		CB / RR	4 X 3 = 12	
		B / S	5 X 4 = 20	
		SB / SS	8 X 5 = 40	
			Total 86 : 25 86 : (5 X 25) X 100%	
3	Pembagian keuntungan didasarkan pada besar kecilnya modal yang disertakan dalam kegiatan usaha sesuai kesepakatan	SKB / STS	-	4.20 84%
		KB / TS	-	
		CB / RR	3 X 3 = 9	
		B / S	14 X 4 = 56	
		SB / SS	8 X 5 = 40	
			Total 105 : 25 105 : (5 X 25) X 100%	
4	Sistem bagi hasil lebih adil dan menentramkan	SKB / STS	-	4.44 88,8%
		KB / TS	-	
		CB / RR	2 X 3 = 6	
		B / S	10 X 4 = 40	
		SB / SS	13 X 5 = 65	
			Total 111 : 25 111 : (5 X 25) X 100%	

Tabel 4.5 Lanjutan

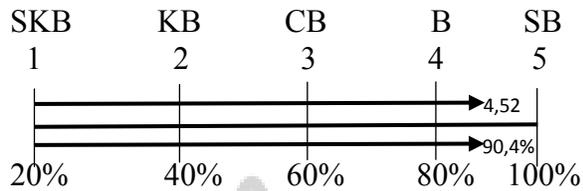
No	Pernyataan	Skala Jawaban	Frekuensi Jawaban X Nilai Skala = Hasil	Rata-rata /%
5	Prinsip bagi hasil adalah prinsip kerjasama	SKB / STS	-	4.28 85,6%
		KB / TS	-	
		CB / RR	2 X 3 = 6	
		B / S	14 X 4 = 56	
		SB / SS	9 X 5 = 45	
		Total 107 : 25 107 : (5 X 25) X 100%		
6	Keberadaan bunga diragukan dan dilarang oleh semua agama sedangkan bagi hasil tidak ada yang meragukan keabsahannya	SKB / STS	-	4.16 82,76%
		KB / TS	1 X 2 = 2	
		CB / RR	6 X 3 = 18	
		B / S	6 X 4 = 24	
		SB / SS	12 X 5 = 60	
		Total 104 : 25 104 : (5 X 25) X 100%		
Total keseluruhan		626		
Jumlah rata-rata/% variabel			25,04 : 6 626 : (5 X 25) : 6 X 100%	4,17 83,47%

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Dari hasil Tabel 4.5 diatas yang terdiri dari 6 (enam) pernyataan maka :

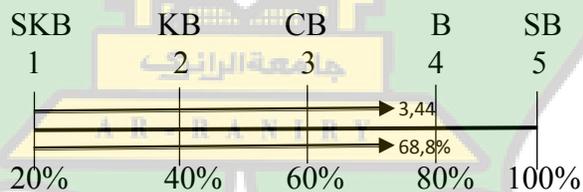
1. Dari jumlah total hasil $3 + 40 + 70 = 113$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN terhadap besar kecilnya keuntungan yaitu $(113 : 25)$, hasilnya adalah 4,52. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu, $(130 : (5 X 25) X 100\%)$ maka hasilnya adalah 90,4%, Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 90,4% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik).

Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1
Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 1

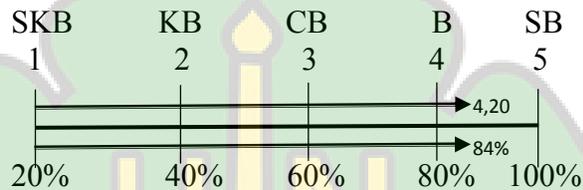
2. Dari jumlah total hasil $2 + 12 + 12 + 20 + 40 = 86$, merupakan skor terakhir dari hasil pernyataan sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN terhadap keuntungan dan kerugian ditanggung bersama sesuai kesepakatan yaitu $(86 : 25)$ hasilnya adalah 3,44. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(86 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 68,8%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 68,8% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.2
Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 2

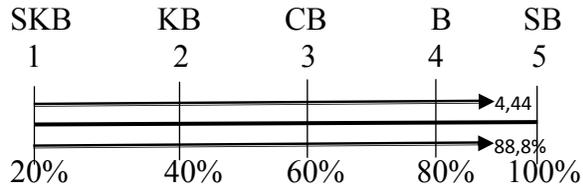
3. Dari jumlah total hasil $9 + 56 + 40 = 105$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap pembagian keuntungan didasarkan pada besar kecilnya modal

yaitu $(105 : 25)$ hasilnya adalah 4.20. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(105 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 84%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 84% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



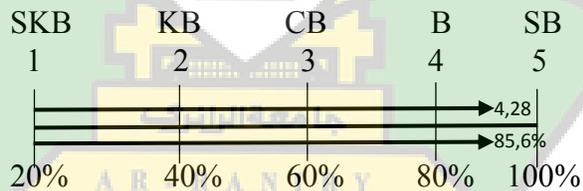
Gambar 4.3
Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 3

4. Dari jumlah total hasil $6 + 40 + 65 = 111$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap sistem bagi hasil lebih adil dan menentramkan yaitu $(111 : 25)$ hasilnya adalah 4,44. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(111 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 88,8%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 88,8% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.4
Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 4

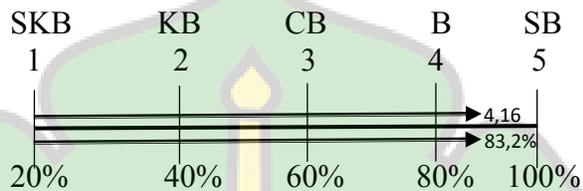
5. Dari jumlah total hasil $6 + 56 + 45 = 107$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap besar kecilnya keuntungan yaitu $(107 : 25)$ hasilnya adalah 4,28. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(107 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 85,6%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 85,6% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.5
Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 5

6. Dari jumlah total hasil $2 + 18 + 24 + 60 = 104$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap pembagian keuntungan didasarkan pada besar kecilnya modal yaitu $(104 : 25)$ hasilnya adalah 4.16. Jika dilihat dalam bentuk

persen (%) yaitu $(104 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 83,2%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 83,2% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



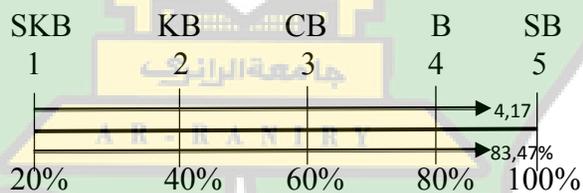
Gambar 4.6
Skala Penilaian Persepsi Sistem Bagi Hasil Item 6

Dari 6 (enam) pernyataan persepsi ASN dari sisi sistem bagi hasil di atas maka pernyataan mengenai Bagi hasil didasarkan pada besar kecilnya keuntungan, merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan pernyataan lainnya dengan nilai jawaban 4,52 atau 90,4%, Nilai tersebut lebih tinggi dari nilai pernyataan lainnya yang mendekati 5 (skor untuk jawaban sangat baik/sangat setuju) dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju untuk sejumlah pernyataan sistem bagi hasil bank syariah dan adapun responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu –ragu dan setuju hanya sebahagian kecil.

Pernyataan mengenai keuntungan dan kerugian pada bank syariah ditanggung bersama sesuai kesepakatan, merupakan pernyataan yang nilainya paling rendah dengan nilai jawaban 3,44

atau 68,8%, nilai tersebut terdapat pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju) dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan sistem bagi hasil pada bank syariah, dan sebahagian kecil dari responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan sangat setuju.

Secara umum persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah relatif sangat baik dengan nilai jawaban rata-rata 4,17, merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi butir pernyataan yaitu (25,04 : 6) hasilnya 4,17 nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat baik/sangat setuju). Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu (626 : (5X25) : 6 X 100%) maka hasilnya adalah 83,47%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 83,47% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.7
Skala Penilaian Variabel Sistem Bagi Hasil

Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju untuk sejumlah pernyataan sistem bagi hasil pada bank syariah dan adapun responden yang

menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan setuju hanya sebahagian kecil.

4.4.2 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Produk

Tabel 4.6
Persepsi ASN dari Sisi Produk

No	Pernyataan	STS		TS		RR		S		SS		Total	
		fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
1	Produk-produk bank syariah beragam, menarik dan inovatif	-	-	-	-	5	20,0	13	52,0	7	28,0	25	100
2	Tidak ada sistem riba (bunga) dalam setiap produk bank syariah	-	-	2	8,0	8	32,0	10	40,0	5	20,0	25	100
3	Prosedur produk bank syariah mudah dimengerti dan dipahami serta tidak menyulitkan	-	-	-	-	4	16,0	16	64,0	5	20,0	25	100

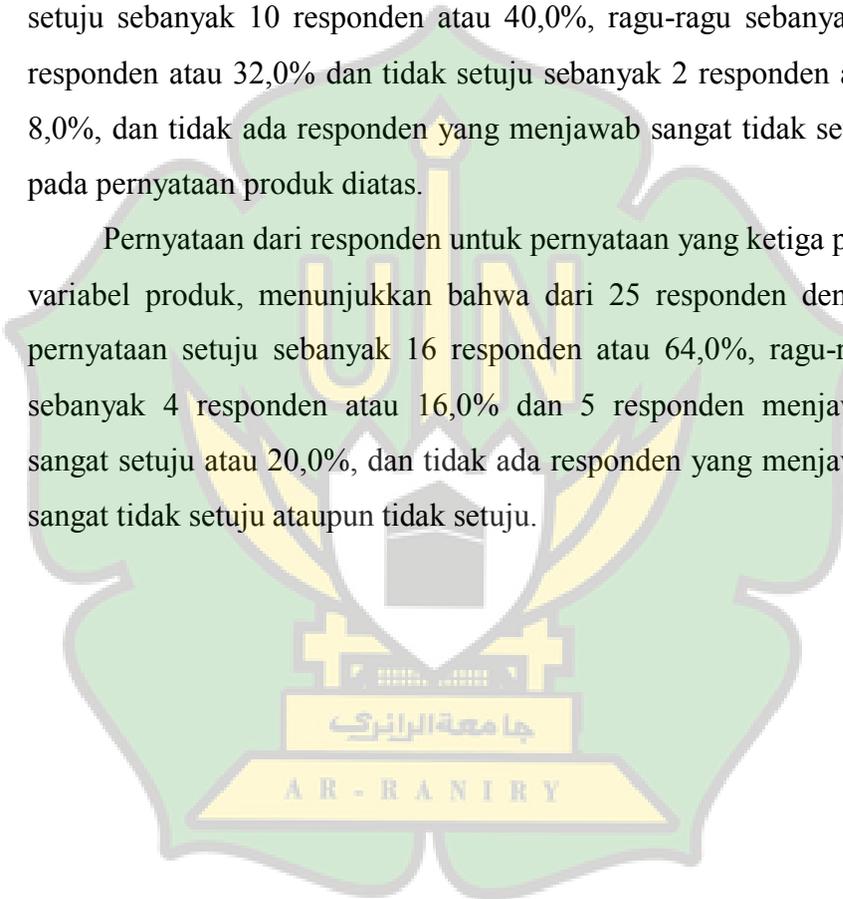
Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa, jawaban responden dari pernyataan variabel produk yang pertama, yaitu dari 25 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 7 atau 28,0%, setuju sebanyak 13 responden atau 52,0%, dan yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 5 responden atau 20,0%, sedangkan

tidak ada responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pernyataan variabel produk yang kedua menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju sebanyak 5 responden atau 20,0%, setuju sebanyak 10 responden atau 40,0%, ragu-ragu sebanyak 8 responden atau 32,0% dan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 8,0%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan produk diatas.

Pernyataan dari responden untuk pernyataan yang ketiga pada variabel produk, menunjukkan bahwa dari 25 responden dengan pernyataan setuju sebanyak 16 responden atau 64,0%, ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 16,0% dan 5 responden menjawab sangat setuju atau 20,0%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju ataupun tidak setuju.



Tabel 4.7
Persentase Persepsi ASN dari Sisi Produk

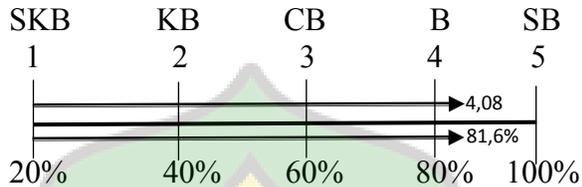
No	Pernyataan	Skala Jawaban	Frekuensi Jawaban X Nilai Skala = Hasil	Rata-rata /%
1	Produk-produk bank syariah beragam, menarik dan inovatif	SKB / STS	-	4,08 81,6%
		KB / TS	-	
		CB / RR	5 X 3 = 15	
		B / S	13 X 4 = 52	
		SB / SS	7 X 5 = 35	
		Total 102 : 25 102 : (5 X 25) X 100%		
2	Tidak ada sistem riba (bunga) dalam setiap produk bank syariah	SKB / STS	-	3,72 74,4%
		KB / TS	2 X 2 = 4	
		CB / RR	8 X 3 = 24	
		B / S	10 X 4 = 40	
		SB / SS	5 X 5 = 25	
		Total 93 : 25 93 : (5 X 25) X 100%		
3	Prosedur produk bank syariah mudah dimengerti dan dipahami serta tidak menyulitkan	SKB / STS	-	4,04 80,8%
		KB / TS	-	
		CB / RR	4 X 3 = 12	
		B / S	16 X 4 = 64	
		SB / SS	5 X 5 = 25	
		Total 101 : 25 101 : (5 X 25) X 100%		
Total Keseluruhan		296		
Jumlah rata-rata/% variabel			11,84 : 3 296 : (5 X 25 : 3 X 100%)	3,94 78,93%

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Dari hasil Tabel 4.7 diatas yang terdiri dari 3 (tiga) pernyataan dapat dijelaskan bahwa:

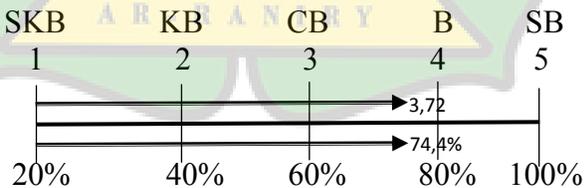
1. Dari jumlah total hasil $15 + 52 + 35 = 102$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN terhadap produk bank syariah beragam, menarik dan inovatif yaitu $(102 : 25)$ hasilnya adalah 4,08. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(102 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah

81,6%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 81,6% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



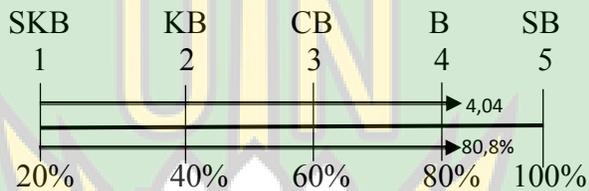
Gambar 4.8
Skala Penilaian Persepsi Produk Item 1

2. Dari jumlah total hasil $4 + 24 + 40 + 25 = 93$, merupakan skor terakhir dari hasil pernyataan sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN bahwa tidak ada sistem riba dalam setiap produk bank syariah yaitu $(93 : 25)$ hasilnya adalah 3,72. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(93 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 74,4%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 74,4% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.9
Skala Penilaian Persepsi Produk Item 2

3. Dari jumlah total hasil $12 + 64 + 25 = 101$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap prosedur produk bank syariah mudah dipahami serta tidak menyulitkan yaitu $(101 : 25)$ hasilnya adalah 4,04. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(101 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 80,8%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 80,8% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.10
Skala Penilaian Persepsi Produk Item 3

Dari 3 (tiga) pernyataan persepsi ASN dari sisi produk, dimana pernyataan mengenai produk bank syariah beragam, menarik dan inovatif, merupakan nilai tertinggi di bandingkan dengan pernyataan lainnya dengan nilai jawaban 4,08 atau 81,6%, nilai tersebut lebih tinggi dari nilai pernyataan lain yaitu pada skala 5 (skor untuk jawaban sangat baik/sangat setuju), dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju untuk sejumlah pernyataan produk bank syariah.

Pernyataan bahwa tidak ada sistem riba (bunga) dalam setiap produk bank syariah, merupakan pernyataan yang nilainya paling

rendah dengan nilai jawaban 3,72 atau 74,4%, nilai tersebut terdapat pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju), dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan produk bank syariah, dan sebahagian kecil dari responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan sangat setuju.

Secara umum persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh pada variabel produk sudah relatif baik dengan nilai jawaban rata-rata 3,94, merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi butir pernyataan yaitu $(11,84 : 3)$ hasilnya 3,94, nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju). Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(296 : (5 \times 25)) : 3 \times 100\%$ maka hasilnya adalah 78,93%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 78,93% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.11
Skala Penilaian Variabel Produk

Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan produk bank dan pernyataan lain hanya sebagian kecil.

4.4.3 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8
Persepsi ASN dari Sisi Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS		TS		RR		S		SS		Total	
		fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
1	Saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi dibank syariah	-	-	2	8,0	3	12,0	16	64,0	4	16,0	25	100
2	Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah	-	-	-	-	3	12,0	17	68,0	5	20,0	25	100
3	Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan	-	-	-	-	4	16,0	13	52,0	8	32,0	25	100
4	Petugas selalu melayani saya dengan sopan dan ramah	-	-	-	-	-	-	17	68,0	8	32,0	25	100
5	Dalam melayani nasabah, petugas selalu menyebutkan nama nasabah	-	-	4	16,0	6	24,0	10	40,0	5	20,0	25	100
6	Dalam transaksi yang saya lakukan, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya	-	-	-	-	-	-	15	60,0	10	40,0	25	100

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Pada Tabel 4.8 diatas menjelaskan tentang jawaban dari responden untuk pernyataan variabel kualitas pelayanan pada angket yang peneliti sebarakan. Jawaban alternatif untuk pernyataan angket ini yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju.

Pada pernyataan pertama responden lebih banyak menjawab setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, dan sebanyak 16 responden atau 64,0% menjawab setuju, sangat setuju sebanyak 4 responden atau 16,0%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju sebanyak 3 dan 2 responden atau sebesar 12,0% dan 8,0%.

Pernyataan kedua jawaban responden dari pernyataan variabel kualitas pelayanan, yaitu dengan distribusi jawaban sangat setuju 5 responden atau 20,0%, setuju sebanyak 17 responden atau 68,0%, ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 12,0% dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju atau tidak setuju.

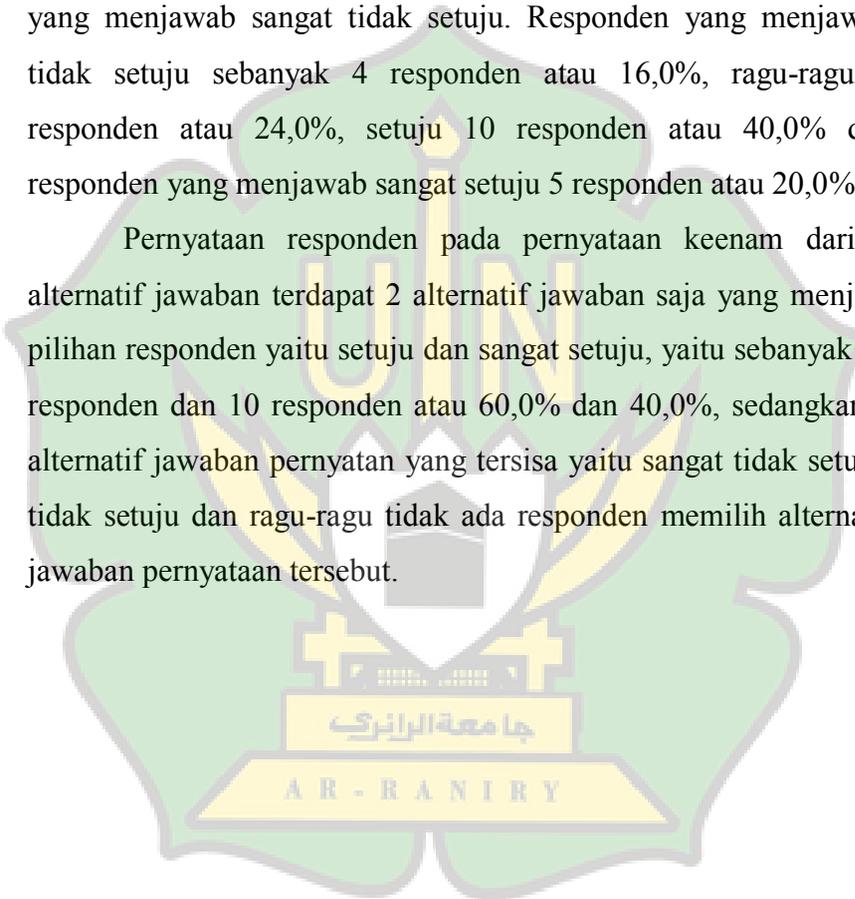
Pada pernyataan ketiga, jawaban dari responden terlihat lebih banyak menjawab setuju dan sangat setuju yaitu 13 dan 8 responden atau 52,0% dan 32,0% dan yang menjawab ragu-ragu 4 responden atau 16,0%, sedangkan yang menjawab tidak setuju serta sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan jawaban tersebut.

Pada pernyataan yang keempat menjelaskan bahwa tidak ada responden yang memberikan jawaban atas plihan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu. Jawaban responden

mendominasi pada pernyataan setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 17 responden dan 8 responden atau 68,0% dan 32,0%.

Jawaban responden dari pernyataan angket tentang kualitas pelayanan untuk pernyataan yang kelima yaitu, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden atau 16,0%, ragu-ragu 6 responden atau 24,0%, setuju 10 responden atau 40,0% dan responden yang menjawab sangat setuju 5 responden atau 20,0%.

Pernyataan responden pada pernyataan keenam dari 5 alternatif jawaban terdapat 2 alternatif jawaban saja yang menjadi pilihan responden yaitu setuju dan sangat setuju, yaitu sebanyak 15 responden dan 10 responden atau 60,0% dan 40,0%, sedangkan 3 alternatif jawaban pernyataan yang tersisa yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu tidak ada responden memilih alternatif jawaban pernyataan tersebut.



Tabel 4.9
Persentase Persepsi ASN dari Sisi Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skala Jawaban	Frekuensi Jawaban X Nilai Skala = Hasil	Rata-rata /%
1	Saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi dibank syariah	SKB / STS	-	
		KB / TS	2 X 2 = 4	
		CB / RR	3 X 3 = 9	
		B / S	16 X 4 = 64	
		SB / SS	4 X 5 = 20	
		Total 97 : 25 97 : (5 X 25) X 100%	3,88 77,6%	
2	Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah	SKB / STS	-	
		KB / TS	-	
		CB / RR	3 X 3 = 9	
		B / S	17 X 4 = 68	
		SB / SS	5 X 5 = 25	
		Total 102 : 25 102 : (5 X 25) X 100%	4,08 81,6%	
3	Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan	SKB / STS	-	
		KB / TS	-	
		CB / RR	4 X 3 = 12	
		B / S	13 X 4 = 52	
		SB / SS	8 X 5 = 40	
		Total 104 : 25 104 : (5 X 25) X 100%	4,16 83,2%	
4	Petugas selalu melayani saya dengan sopan dan ramah	SKB / STS	-	
		KB / TS	-	
		CB / RR	-	
		B / S	17 X 4 = 68	
		SB / SS	8 X 5 = 40	
		Total 108 : 25 108 : (5 X 25) X 100%	4,32 86,4%	
5	Dalam melayani nasabah, petugas selalu menyebutkan nama nasabah	SKB / STS	-	
		KB / TS	4 X 2 = 8	
		CB / RR	6 X 3 = 18	
		B / S	10 X 4 = 40	
		SB / SS	5 X 5 = 25	
		Total 91 : 25 91 : (5 X 25) X 100%	3,64 72,8%	

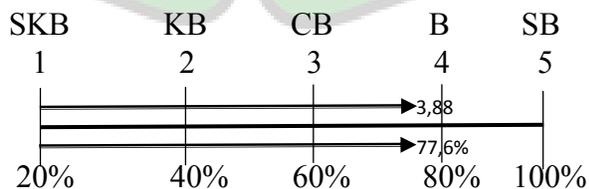
Tabel 4.9 Lanjutan

No	Pernyataan	Skala Jawaban	Frekuensi Jawaban X Nilai Skala = Hasil	Rata-rata /%
6	Dalam transaksi yang saya lakukan, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya	SKB / STS	-	4,40 88%
		KB / TS	-	
		CB / RR	-	
		B / S	15 X 4 = 60	
		SB / SS	10 X 5 = 50	
Total 110 : 25			4,40	
110 : (5 X 25) X 100%			88%	
Total keseluruhan		715		
Jumlah rata-rata/% variabel			24,48 : 6	4,08
			612 : (5 X 25) : 6 X 100%	81,6%

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

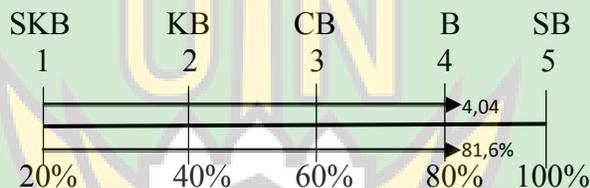
Dari hasil Tabel 4.9 diatas yang terdiri dari 6 (enam) pernyataan maka :

1. Dari jumlah total hasil $4 + 9 + 64 + 20 = 97$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di bank syariah yaitu $(97 : 25)$ hasilnya adalah 3,88. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(97 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 77,6%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 77,6% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.12
Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 1

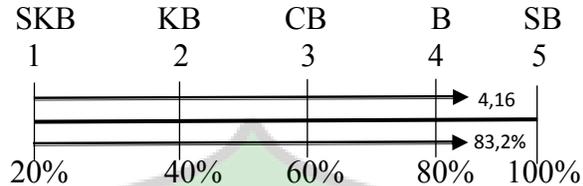
2. Dari jumlah total hasil $9 + 68 + 25 = 102$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah yaitu $(102 : 25)$ hasilnya adalah 4,08. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(102 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 81,6%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 81,6% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.13
Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 2

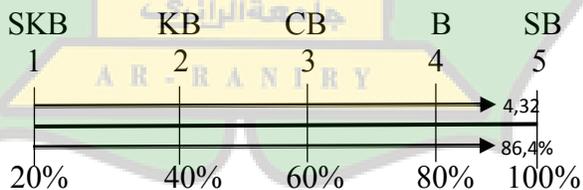
3. Dari jumlah total hasil $12 + 52 + 40 = 104$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN terhadap petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yaitu $(104 : 25)$ hasilnya adalah 4,16. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(104 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 83,2%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 83,2% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik).

Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.14
Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 3

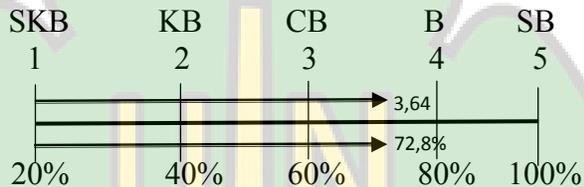
4. Dari jumlah total hasil $68 + 40 = 108$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap petugas yang selalu melayani dengan sopan dan ramah yaitu $(108 : 25)$ hasilnya adalah 4,32. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(108 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 86,4%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 86,4% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.15
Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 4

5. Dari jumlah total hasil $8 + 18 + 40 + 25 = 91$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN bahwa

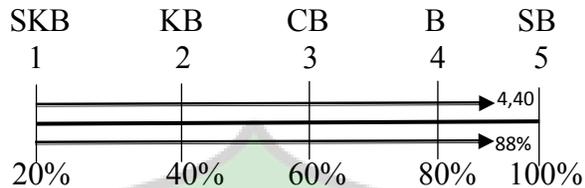
ketika petugas dalam melayani nasabah selalu menyebutkan nama nasabah, yaitu $(91 : 25)$ hasilnya adalah 3,64. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(91 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 72,8%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 72,8% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.16
Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 5

6. Dari jumlah total hasil $60 + 50 = 110$, merupakan skor terakhir. sedangkan persentase jawaban persepsi ASN bahwa dalam transaksi yang dilakukan petugas selalu berkomunikasi dengan baik yaitu $(110 : 25)$ hasilnya adalah 4,40. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(110 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 88%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 88% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik).

Dapat digambarkan sebagai berikut :



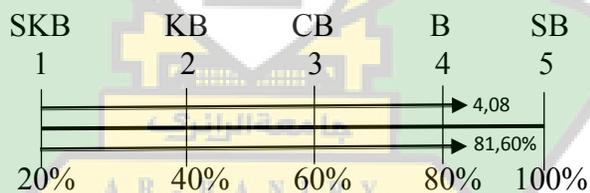
Gambar 4.17
Skala Penilaian Persepsi Kualitas Pelayanan Item 6

Dari 6 (enam) pernyataan persepsi ASN dari sisi kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa, dalam transaksi yang dilakukan petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya, merupakan pernyataan dengan nilai tertinggi di dibandingkan dengan pernyataan lainnya dengan nilai jawaban 4,40 atau 88%. Nilai tersebut lebih tinggi dari nilai pernyataan lainnya yang mendekati 5 (skor untuk jawaban sangat baik/sangat setuju), dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju untuk sejumlah pernyataan kualitas pelayanan bank syariah dan adapun responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu –ragu dan setuju hanya sebahagian kecil.

Pernyataan bahwa dalam melayani nasabah petugas selalu menyebutkan nama nasabah, merupakan pernyataan yang nilainya paling rendah dengan nilai jawaban 3,64 atau 72,8%. Nilai tersebut terdapat pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju), dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan bahwa ketika petugas dalam

melayani nasabah selalu menyebutkan nama nasabah. Sebagian kecil dari responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan sangat setuju.

Secara umum persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh pada variabel kualitas pelayanan sudah relatif sangat baik dengan nilai jawaban rata-rata 4.08, merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi butir pernyataan yaitu $(24,48 : 6)$ hasilnya 4,08 nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat baik/sangat setuju). Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(612 : (5 \times 25)) : 6 \times 100\%$ maka hasilnya adalah 81,60%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 81,60% terdapat pada skala **SB** (Sangat Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.18
Skala Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan

Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju dan pernyataan lainnya hanya sebahagian kecil.

4.4.4 Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Bank Syariah dari Sisi Teknologi

Tabel 4.10
Persepsi ASN dari Sisi Teknologi

No	Pernyataan	STS		TS		RR		S		SS		Total	
		fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
1	Saya dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantri dibank	1	4,0	3	12,0	9	36,0	12	48,0	-	-	25	100
2	Layanan teknologi bank syariah memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar kondisi sinyal dan jaringan provider)	-	-	1	4,0	4	16,0	19	76,0	1	4,0	25	100
3	Layanan teknologi di bank syariah mudah dipelajari dan dimengerti	-	-	-	-	3	12,0	22	88,0	-	-	25	100
4	Saya merasa teknologi pada bank syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal dan dapat menjaga kerahasiaan data nasabah.	-	-	1	4,0	8	32,0	12	48,0	4	16,0	25	100

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Tabel 4.10 menjelaskan jawaban dari 4 item pernyataan pada variabel teknologi. Pada pernyataan yang pertama, saya dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantri di bank, yang menjawab sangat tidak setuju 1 responden atau 4,0%, tidak setuju 3 responden atau 12,0, ragu-ragu 9 responden atau 36,0%, dan responden yang menjawab setuju 12 responden atau 48,0%.

Jawaban pernyataan responden dari pernyataan kedua yaitu Dari 25 responden tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan responden yang menjawab tidak setuju 1 responden atau 4,0%, ragu-ragu 4 responden atau 16,0%, dan mendominasi pada jawaban setuju yaitu 19 responden atau 76,0% dan 1 atau 4,0% responden yang menjawab sangat setuju.

Pernyataan ketiga dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang menjawab pada pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju, hanya memberikan jawaban pernyataan ragu-ragu yaitu 3 responden atau 12,0% dan jawaban responden mendominasi pada jawaban pernyataan setuju yaitu 22 responden atau 88,0%.

Pernyataan responden pada pernyataan keempat yaitu responden lebih banyak menjawab setuju yaitu sebanyak 12 responden atau 48,0%. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju 4 responden atau 16,0%, ragu-ragu 8 responden atau 32,0% sedangkan yang menjawab tidak setuju 1 responden atau

4,0%. Sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

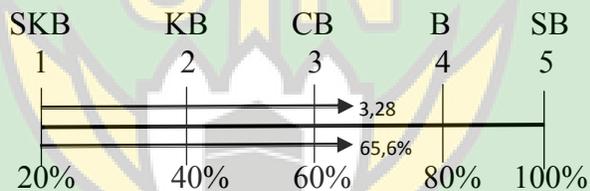
Tabel 4.11
Persentase Persepsi ASN dari Sisi Teknologi

No	Pernyataan	Skala Jawaban	Frekuensi Jawaban X Nilai Skala = Hasil	Rata-rata /%
1	Saya dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantri dibank	SKB / STS	1 X 1 = 1	
		KB / TS	3 X 2 = 6	
		CB / RR	9 X 3 = 27	
		B / S	12 X 4 = 48	
		SB / SS	-	
			Total 82 : 25 82 : (5 X 25) X 100%	3,28 65,6%
2	Layanan teknologi bank syariah memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar kondisi sinyal dan jaringan provider)	SKB / STS	-	
		KB / TS	1 X 2 = 2	
		CB / RR	4 X 3 = 12	
		B / S	19 X 4 = 76	
		SB / SS	1 X 5 = 5	
			Total 95 : 25 95 : (5 X 25) X 100%	3,80 76%
3	Saya merasa teknologi pada bank syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal dan dapat menjaga kerahasiaan data nasabah.	SKB / STS	-	
		KB / TS	-	
		CB / RR	3 X 3 = 9	
		B / S	22 X 4 = 88	
		SB / SS	-	
			Total 97 : 25 97 : (5 X 25) X 100%	3,88 77,6%
4	Saya merasa teknologi pada bank syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal dan dapat menjaga kerahasiaan data nasabah.	SKB / STS	-	
		KB / TS	1 X 2 = 2	
		CB / RR	8 X 3 = 24	
		B / S	12 X 4 = 48	
		SB / SS	4 X 5 = 20	
			Total 94 : 25 94 : (5 X 25) X 100%	3,76 75,2%
Total keseluruhan		368		
Jumlah rata-rata/% variabel			14, 72 : 4 368 : (5 X 25) : 4 X 100%	3,68 73,60%

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Dari hasil Tabel 4.11 diatas yang terdiri dari 4 (empat) pernyataan maka :

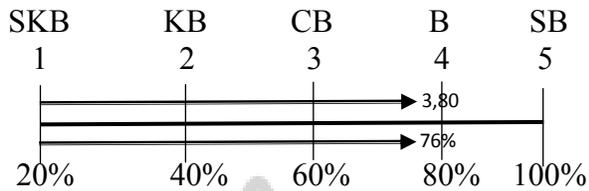
1. Dari jumlah total hasil $1 + 6 + 27 + 48 = 82$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN terhadap transaksi yang mudah dan cepat tanpa harus mengantri di bank yaitu $(82 : 25)$ hasilnya adalah 3,28. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(82 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 65,6%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 65,6% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.19
Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 1

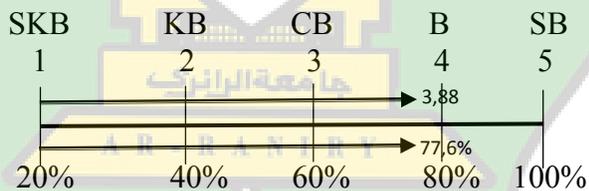
2. Dari jumlah total hasil $2 + 12 + 76 + 5 = 95$, merupakan skor terakhir dari hasil pernyataan sedangkan persentase jawaban pada persepsi ASN terhadap proses setiap bertransaksi di bank syariah dengan cepat kapanpun dan dimanapun yaitu $(95 : 25)$ hasilnya adalah 3,80. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(95 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 76%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 76% masuk kedalam skala **B** (Baik).

Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.20
Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 2

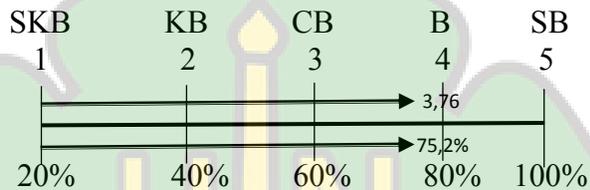
3. Dari jumlah total hasil $9 + 88 = 97$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap layanan teknologi mudah dipelajari dan dimengerti yaitu $(97 : 25)$ hasilnya adalah 3,88. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(97 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 77,6%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 77,6% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.21
Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 3

4. Dari jumlah total hasil $2 + 24 + 48 + 20 = 94$, merupakan skor terakhir. Sedangkan persentase jawaban persepsi ASN terhadap teknologi bank syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal dan dapat menjaga kerahasiaan nasabah,

yaitu (94 : 25) hasilnya adalah 3,76. Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(94 : (5 \times 25) \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 75,2%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 75,2% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



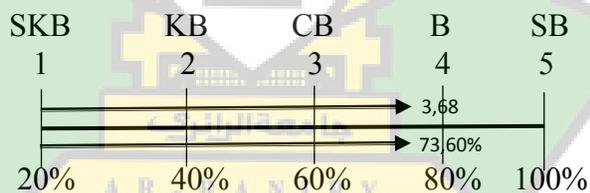
Gambar 4.22
Skala Penilaian Persepsi Teknologi Item 4

Dari 4 (empat) pernyataan persepsi ASN dari sisi teknologi, dimana pernyataan persepsi ASN terhadap layanan teknologi pada bank syariah mudah dipelajari dan dimengerti, merupakan nilai tertinggi di dibandingkan dengan pernyataan lainnya dengan nilai jawaban 3,88 atau 77,6%, nilai tersebut lebih tinggi dari nilai pernyataan lain yaitu pada skala 4 (skor untuk jawaban baik/setuju), dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan teknologi bank syariah.

Pernyataan terhadap transaksi yang mudah dan cepat tanpa harus mengantri di bank, merupakan pernyataan yang nilainya paling rendah dengan nilai jawaban 3,28 atau 65,6%, nilai tersebut terdapat pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju), dari kondisi

ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan teknologi bank syariah tersebut, dan sebahagian kecil dari responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan sangat setuju.

Secara umum persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh pada variabel teknologi sudah relatif baik dengan nilai jawaban rata-rata 3,68, merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi butir pernyataan yaitu $(14,72 : 4)$ hasilnya 3,68, nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju). Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu $(368 : (5 \times 25) : 4 \times 100\%)$ maka hasilnya adalah 73,60%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 73,60% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.23
Skala Penilaian Variabel Teknologi

Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan produk bank syariah dan adapun responden yang menjawab alternatif

jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan sangat setuju hanya sebahagian kecil.

4.5 Hasil Penelitian

4.5.1 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Sistem Bagi Hasil

Persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah relatif sangat baik pada variabel sistem bagi hasil dengan nilai jawaban rata-rata 4.17 atau 83,47%, nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat baik/sangat setuju). Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju untuk sejumlah pernyataan sistem bagi hasil pada bank syariah, dan adapun responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan setuju hanya sebahagian kecil. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lukman Santoso (2016), menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel sistem bagi hasil pada bank syariah kurang baik, tetapi penelitian yang dilakukan oleh Lukman Santoso dengan penelitian yang dilakukan peneliti dari sisi substansi yang berbeda, artinya penelitian yang dilakukan adalah persepsi setelah menggunakan jasa bank syariah.

4.5.2 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Produk

Persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah relatif baik pada variabel produk dengan nilai jawaban rata-rata 3.94 atau 78,93%, nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju). Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan produk bank syariah dan adapun responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu dan sangat setuju hanya sebahagian kecil. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rasnawati (2017), yaitu berdasarkan dari hasil jawaban pada penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi terhadap produk bank syariah masih kurang baik, akan tetapi penelitian yang dilakukan dari sisi substansi yang berbeda dengan penelitian ini, artinya penelitian yang dilakukan adalah persepsi untuk/terhadap penggunaan jasa bank syariah sedangkan penelitian ini yaitu persepsi setelah menggunakan jasa bank syariah.

4.5.3 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Kualitas Pelayanan

Persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah relatif sangat baik pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai jawaban rata-rata 4.08 atau 81,60%, nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat baik/sangat setuju). Dari kondisi ini

menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju untuk sejumlah pernyataan kualitas pelayanan bank syariah dan adapun responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu–ragu dan setuju hanya sebahagian kecil. Berdasarkan pada penelitian Dian Ariani (2007), walaupun pada substansi yang berbeda hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan bank syariah juga sangat baik.

4.5.4 Hasil Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh Terhadap Bank Syariah dari Sisi Teknologi

Persepsi ASN Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah relatif baik pada variabel teknologi dengan nilai jawaban rata-rata 3,68 atau 73,60%, nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju). Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab setuju untuk sejumlah pernyataan teknologi bank syariah, dan adapun responden yang menjawab alternatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu–ragu dan sangat setuju hanya sebahagian kecil. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Anisa (2016), yaitu pada hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan persepsi yang baik terhadap variabel teknologi bank syariah.

Secara keseluruhan dari 4 (empat) variabel persepsi ASN terhadap bank syariah menunjukkan bahwa variabel sistem bagi

hasil dengan nilai jawaban rata-rata 4.17, atau 83,47% merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat baik/sangat setuju). Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada tabel 3.4, skor 83,47% masuk kedalam skala **SB** (Sangat Baik). Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari responden menjawab sangat setuju, sedangkan variabel teknologi dengan nilai jawaban rata-rata 3,68 atau 73,60%, merupakan variabel yang nilainya paling rendah berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada tabel 3.4, skor 73,60% masuk kedalam skala **B** (Baik). Dalam *Theory of Reasoned Action* menyatakan bahwa perilaku intensitas dan tindakan seseorang akan menggunakan teknologi jika hal itu bermanfaat dan meningkatkan kinerjanya dan begitu pula sebaliknya. Manfaat teknologi informasi baru dapat dirasakan jika pengguna teknologi informasi tersebut menyadari manfaatnya (Dian, 2008). Dalam penelitian ini variabel teknologi tergolong baik yang merupakan variabel terendah dari variabel lainnya diduga dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu kepribadian ASN dan perubahan lingkungan sekitar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah relatif sangat baik terhadap sistem bagi hasil di bank syariah dengan nilai jawaban rata-rata 4.17 atau 83,47%, nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat baik/sangat setuju).
2. Dari persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah relatif baik dilihat dari sisi produk bank syariah dengan nilai jawaban rata-rata 3.94 atau 78,93%, nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju).
3. Pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai jawaban rata-rata 4.08 atau 81,60%. Dari kondisi ini menandakan bahwa persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sangat baik berdasarkan skala penilaian yang menunjukkan bahwa nilai 4.08 atau 81,60% berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat baik/sangat setuju).
4. Persepsi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh sudah baik pada variabel teknologi dengan

nilai jawaban rata-rata 3,68 atau 73,60%, nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju).

5.2 Saran

Dalam penelitian ini tentunya masih ditemukan banyak kekurangan, baik keterbatasan waktu, keterbatasan data, dan keterbatasan penulisan dari peneliti sendiri. Agar memperoleh hasil yang lebih bagus dan lebih mendalam maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Aparatur Sipil Negara Dinas Syariah Islam Kota Banda Aceh diharapkan dapat mempertahankan persepsi baik terhadap bank syariah. Selain itu, Aparatur Sipil Negara Dinas Syariah Islam Kota Banda Aceh diharapkan terus meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan juga kontribusi tentang perbankan yang berprinsip syariah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat memperluas cakupan objek dan subjek, serta menambah variabel lainnya untuk memperkuat penelitian yang dilakukan.
3. Bagi Prodi S1 Perbankan Syariah diharapkan memberikan pengetahuan dan juga pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi bank syariah, hal ini dikarenakan agar semua lulusan prodi Perbankan Syariah lebih memahami tentang Perbankan yang berprinsip Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Ariani, Dian. 2007. *Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Bank Syariah di Medan*. Tesis. Medan: Program Studi Ilmu Ekonomi Pembangunan, Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Diambil secara online dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/7175> pada tanggal 20 Maret 2019.

Amijaya, Gilang Rizki. 2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Minat Menggunkan Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank BCA)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Anisa, 2016. *Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Bank Muamalat Indonesia Tulungagung*. Skripsi. Tulungagung: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Diambil secara online dari <http://repo.iaintulungagung.ac.id/view/creators/ANISA=3A2823123014=3A=3A.html> pada tanggal 16 April 2019.

Alsadek, H. Gait Andrew, C. Worthington. 2006. *An Empirical Survey of Individual Consumer, Business Firm and Financial Institution Attitudes towards Islamic Methods*, School of Accounting & Finance University of Wollongong.

Abdullah, Shodiq. 2012. *Evaluasi Pembelajaran: Konsep Dasar, Teori dan Aplikasi*. Semarang: Pustaka Rizki Putra.

Ali, Muhammad. 2008. *Guru dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo. Asad, M.

Antonio, M. Syafi'i. 2001. *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.

- Bank Indonesia. 2015. *Perjalanan Perbankan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press.
- Dinas Syariat Islam Pemerintah Aceh.2017. *Perubahan Rencana Kerja (Renja) SKPA Tahun Anggaran 2017*. Banda Aceh. Diambil Secara Online dari <https://dsi.acehprov.go.id/wp-content/uploads/2018/02/RENJA-DSI-ACEH-2017-2.pdf>. Pada Tanggal 21 Juli 2018.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa.
- Fadillah, Ade 2015. *Fenomena Ekonomi Islam Di Tanah Rencong. Jurnal. Perspektif Ekonomi Darussalam*. Vol.1 No.2 September 2015. Diambil secara online dari <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JPED/article/view/6549> pada Tanggal 21 Juli 2018.
- Fitri, Maltuf. 2015. Prinsip Kesyariahan Dalam Pembiayaan Syariah. *Jurnal Economic*. 6(1) 66.
- Google, <https://dsi.acehprov.go.id/visi-dan-misi/>. Diakses Tanggal 21 Juli 2018.
- Hafied, Hamzah., Nasir, Muhammad 2013. *Lembaga Keuangan Syariah Teori dan Penelitian Empiris*. Makassar : PT. Umitoha Ukhuwah Grafika.
- Iffah Lailatul. 2018. *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*. Vol.3 No.1 Agustus 2018. Diambil secara online dari https://www.researchgate.net/publication/326535994_Persepsi_Nasabah_Terhadap_Tingkat_Kualitas_Pelayanan_Bank_Syariah_Cabang_Malang pada Tanggal 21 Mei 2019.
- Ikit. 2015. *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Imaniati, Neni Sri. 2010. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Khasanah, Wiwin. 2015. *Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Mandiri*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga.
- Karim, Adiwirman A. 2014. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir, 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lestari. 2015. *Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah*. Jurnal Ilmiah. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Martono, Nanang. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Noor, Fahd. 2014, *Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus DKI Jakarta)*. TAZKIA Islamic Business and Finance Review.
- Nurdin, Muhammad. 2004. *Kiat Menjadi Guru Profesional*. Yogyakarta: PrismaSopie.
- Prasetyo, Jannah, dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018, *Tentang Lembaga Keuangan Syariah*.

- Rasnawati. 2017. *Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Penggunaan Jasa Bank Syariah (Studi Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)*. Tesis. Makassar: Program Studi Ekonomi Syariah, Pascasarjana Universitas Islam Negeri AlauddinMakassar. Diambil secara online dari <http://respon.sitori.uinalauddin.ac.id/4989/1/RASNAWATI.pdf> Pada tanggal 5 Juli 2018.
- Robbins, Stephen. 2001. *Organisasi, diterjemahkan dari Organizational Psychologi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Sutrisman, Dudih. 2019. *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, dan Mahasiswa*, Guepedia.
- Supramono, Gatot. 2009. *Perbankan Dan Masalah Kredit*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sadi, Muhammad. 2015. *Konsep Hukum Perbankan Syariah (Pola Relasi Sebagai Institusi Intermediasi dan Agen Investasi)*. Malang: Setara Press.
- Sjahdeini, Sutan, Remy. 1999. *Perbankan Syariah dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Syariah Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Syahputra, Firman. 2016. *Implementasi Manajemen pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh*. Skripsi. Diambil secara onlinedari<https://repository.ar-raniry.ac.id/120/1/Firman%20Syahputra.pdf>. pada tanggal 28 Juli 2019.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- <https://repository.ar-raniry.ac.id/120/1/Firman%20Syahputra.pdf>.
- Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia. 2003. *Konsep Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*. Jakarta: Djambatan.

Thoha, Miftah.1998. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Undang - Undang Nomor 21 Tahun 2008, *Tentang Perbankan*.

Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2006, *Tentang Otonomi Khusus Aceh*.

Wirartha, I Made. 2006. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi.

Wahyuni, Sri. 2017. *Penaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah*. Vol.II, No.2, 2017. Diambil secara online dari <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawassuth/article/viewFile/1230/980> pada tanggal 21 Mei 2019.



Lampiran 1 : ANGKET PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb.

Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati,

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi, yang berjudul “Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah (Kajian Pada Kantor Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh)”, saya:

Nama : Zakaria
NIM : 140603058
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi angket ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i masing-masing.

Kesediaan dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi angket ini akan menjadi bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan dan partisipasi dari bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wrb.

Hormat Saya,

Zakaria

Angket Penelitian

Petunjuk Pengisian Angket:

Mohon mengisi data diri Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom yang telah disediakan.

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i.

1. Nama :(boleh tidak di isi)
2. Umur : 17-25 tahun 26-40 tahun
 41-55 tahun >55 tahun
3. Jenis Kelamin:
 Laki-Laki Perempuan
4. Pendapatan Perbulan:
 < Rp 1.500.000
 Rp 1.500.000 – Rp 10.000.000
 Rp 10.000.000 – Rp 20.000.000
 Rp 20.000.000 – Rp 30.000.000
 > Rp 30.000.000

5. Sudah menjadi nasabah bank syariah selama:

Kurang dari 1 tahun

1 tahun

lebih dari 3 tahun

I. Pernyataan

Berilah tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih.

Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

Keterangan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Sistem Bagi Hasil

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Bagi hasil didasarkan pada besar kecilnya keuntungan					
2	Keuntungan dan kerugian pada bank syariah ditanggung bersama sesuai kesepakatan					
3	Pembagian keuntungan didasarkan pada besar kecilnya modal yang disertakan dalam kegiatan usaha sesuai kesepakatan					
4	Sistem bagi hasil lebih adil dan menentramkan					
5	Prinsip bagi hasil adalah prinsip kerjasama					
6	Keberadaan bunga diragukan dan dilarang oleh semua agama sedangkan bagi hasil tidak ada yang meragukan keabsahannya					

2. Produk

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Produk-produk bank syariah beragam, menarik dan inovatif					
2	Tidak ada sistem riba (bunga) dalam setiap produk bank syariah					
3	Prosedur produk bank syariah mudah dimengerti dan dipahami serta tidak menyulitkan					



3. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi dibank syariah					
2	Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah					
3	Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan					
4	Petugas selalu melayani saya dengan sopan dan ramah					
5	Dalam melayani nasabah, petugas selalu menyebutkan nama nasabah					
6	Dalam transaksi yang saya lakukan, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya					

4. Teknologi

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantri dibank					
2	Layanan teknologi bank syariah memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar kondisi sinyal dan jaringan provider)					
3	Layanan teknologi di bank syariah mudah dipelajari dan dimengerti					
4	Saya merasa teknologi pada bank syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal dan dapat menjaga kerahasiaan data nasabah.					

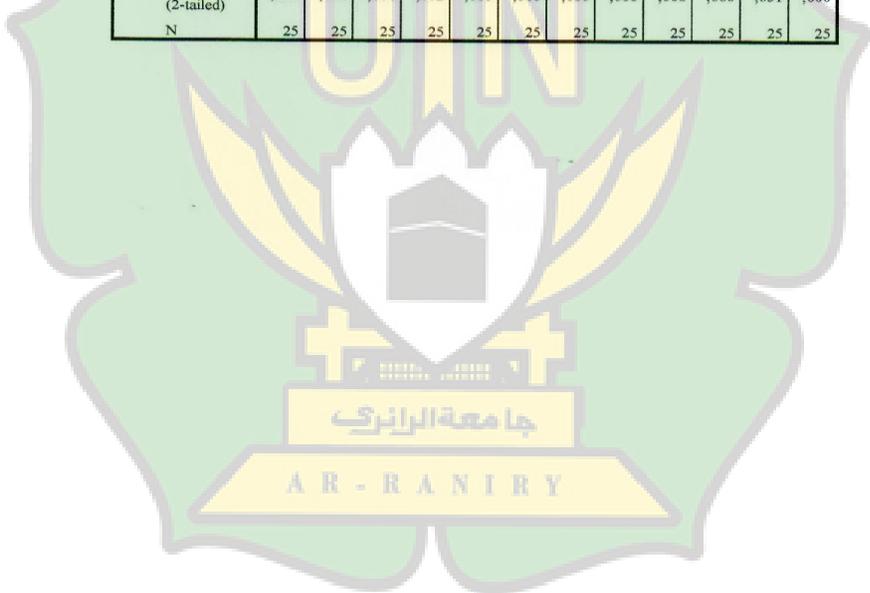
Lampiran 2 : Jawaban Responden

No	Sistem Bagi Hasil						Produk		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	5	2	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
6	5	5	5	4	4	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4
9	5	4	4	5	5	5	4	3	5
10	5	2	4	4	4	4	4	5	5
11	5	4	4	4	4	3	5	3	4
12	5	4	4	5	5	5	4	4	4
13	5	2	5	5	4	5	4	5	5
14	5	3	3	5	5	5	4	4	4
15	5	5	3	4	4	4	5	5	4
16	5	3	4	4	4	5	4	4	4
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	5	4	3	4	4	4
19	5	1	4	5	4	3	4	3	3
20	5	2	4	4	4	4	3	3	4
21	5	1	4	5	4	3	4	3	3
22	5	2	3	4	4	3	3	2	3
23	5	2	4	3	4	4	3	3	4
24	5	3	4	3	3	2	3	3	3
25	5	3	4	4	3	3	3	2	4

No	Kualitas Pelayanan						Teknologi			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
10	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
11	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
12	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4
13	4	5	4	5	2	5	1	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5
16	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
18	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4
19	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
20	4	4	3	5	5	4	2	3	3	2
21	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
22	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3
23	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3
24	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4
25	3	4	3	4	2	4	2	2	3	4

P9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,056 ,791 25	,224 ,281 25	,296 ,151 25	,164 ,435 25	,302 ,142 25	,639* ,001 25	,381 ,061 25	,557* ,004 25	1 ,006 25	,534* ,088 25	,348 ,383 25	,182 ,383 25
P10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,324 ,114 25	,359 ,078 25	,215 ,302 25	,518* ,008 25	,595* ,002 25	,593* ,002 25	,626* ,001 25	,609* ,001 25	,534* ,006 25	1 ,013 25	,489* ,000 25	,658* ,000 25
P11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,005 ,981 25	,164 ,433 25	-,045 ,830 25	,125 ,550 25	,052 ,804 25	,130 ,536 25	,502* ,010 25	,455* ,022 25	,348 ,088 25	,489* ,013 25	1 ,054 25	,390 ,054 25
P12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,405* ,045 25	,404* ,045 25	,300 ,145 25	,488* ,013 25	,580* ,002 25	,408* ,043 25	,748* ,000 25	,280 ,175 25	,182 ,383 25	,658* ,000 25	,390 ,054 25	1 ,054 25
P13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,275 ,184 25	-,096 ,648 25	,190 ,363 25	,199 ,340 25	,251 ,226 25	,252 ,224 25	,294 ,154 25	,417* ,038 25	,384 ,058 25	,556* ,004 25	,514* ,009 25	,219 ,293 25
P14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,334 ,102 25	,391 ,053 25	,247 ,235 25	,319 ,120 25	,581* ,002 25	,552* ,004 25	,460* ,021 25	,258 ,214 25	,299 ,147 25	,693* ,000 25	,126 ,548 25	,453* ,023 25
P15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,114 ,588 25	,216 ,299 25	,387 ,056 25	,333 ,104 25	,299 ,147 25	,212 ,309 25	,498* ,011 25	,356 ,081 25	,491* ,013 25	,555* ,004 25	,467* ,019 25	,412* ,041 25
P16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,284 ,170 25	,318 ,121 25	,199 ,340 25	,146 ,486 25	,406* ,044 25	,099 ,639 25	,453* ,023 25	,053 ,800 25	-,104 ,622 25	,306 ,136 25	-,135 ,520 25	,638* ,001 25

P17	Pearson Correlation	,443*	-,094	,224	,133	,400*	,291	,349	,292	,142	,222	,051	,504*
	Sig. (2-tailed)	,026	,656	,283	,526	,048	,159	,087	,157	,499	,287	,811	,010
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
P18	Pearson Correlation	,334	,210	,117	,448*	,581*	,463*	,580*	,446*	,230	,425*	,053	,635*
	Sig. (2-tailed)	,102	,313	,578	,025	,002	,020	,002	,026	,268	,034	,802	,001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
P19	Pearson Correlation	-,080	,603*	,182	,217	,234	,168	,417*	,259	,109	,225	,139	,152
	Sig. (2-tailed)	,703	,001	,383	,297	,261	,423	,038	,210	,605	,280	,509	,467
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
JUM LAH	Pearson Correlation	,549*	,614*	,519*	,589*	,782*	,756*	,837*	,658*	,535*	,826*	,395	,758*
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,008	,002	,000	,000	,000	,000	,006	,000	,051	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25



Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel Sistem Bagi Hasil

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,773	6

2. Uji Reliabilitas Variabel Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,747	3

3. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,806	6

4. Uji Reliabilitas Variabel Teknologi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,652	4

Lampiran 5 : Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	25	3,00	5,00	4,5200	,58595
P2	25	1,00	5,00	3,4400	1,38684
P3	25	3,00	5,00	4,2000	,64550
P4	25	3,00	5,00	4,4400	,65064
P5	25	3,00	5,00	4,2800	,61373
P6	25	2,00	5,00	4,1600	,94340
P7	25	3,00	5,00	4,0800	,70238
P8	25	2,00	5,00	3,7200	,89069
P9	25	3,00	5,00	4,0400	,61101
P10	25	2,00	5,00	3,8800	,78102
P11	25	3,00	5,00	4,0800	,57155
P12	25	3,00	5,00	4,1600	,68799
P13	25	4,00	5,00	4,3200	,47610
P14	25	2,00	5,00	3,6400	,99499
P15	25	4,00	5,00	4,4000	,50000
P16	25	1,00	4,00	3,2800	,84261
P17	25	2,00	5,00	3,8000	,57735
P18	25	3,00	4,00	3,8800	,33166
P19	25	2,00	5,00	3,7600	,77889
Jumlah					
Valid N (listwise)	25	60,00	90,00	76,0800	8,28110

1. Variabel Sistem Bagi Hasil

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BH1	25	3,00	5,00	4,5200	,58595
BH2	25	1,00	5,00	3,4400	1,38684
BH3	25	3,00	5,00	4,2000	,64550
BH4	25	3,00	5,00	4,4400	,65064
BH5	25	3,00	5,00	4,2800	,61373
BH6	25	2,00	5,00	4,1600	,94340
JUMLAH	25	19,00	30,00	25,0400	3,50571
Valid N (listwise)	25				

2. Variabel Produk

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PD1	25	3,00	5,00	4,0800	,70238
PD2	25	2,00	5,00	3,7200	,89069
PD3	25	3,00	5,00	4,0400	,61101
JUMLAH	25	8,00	15,00	11,8400	1,81842
Valid N (listwise)	25				

3. Variabel Kualitas Pelayanan

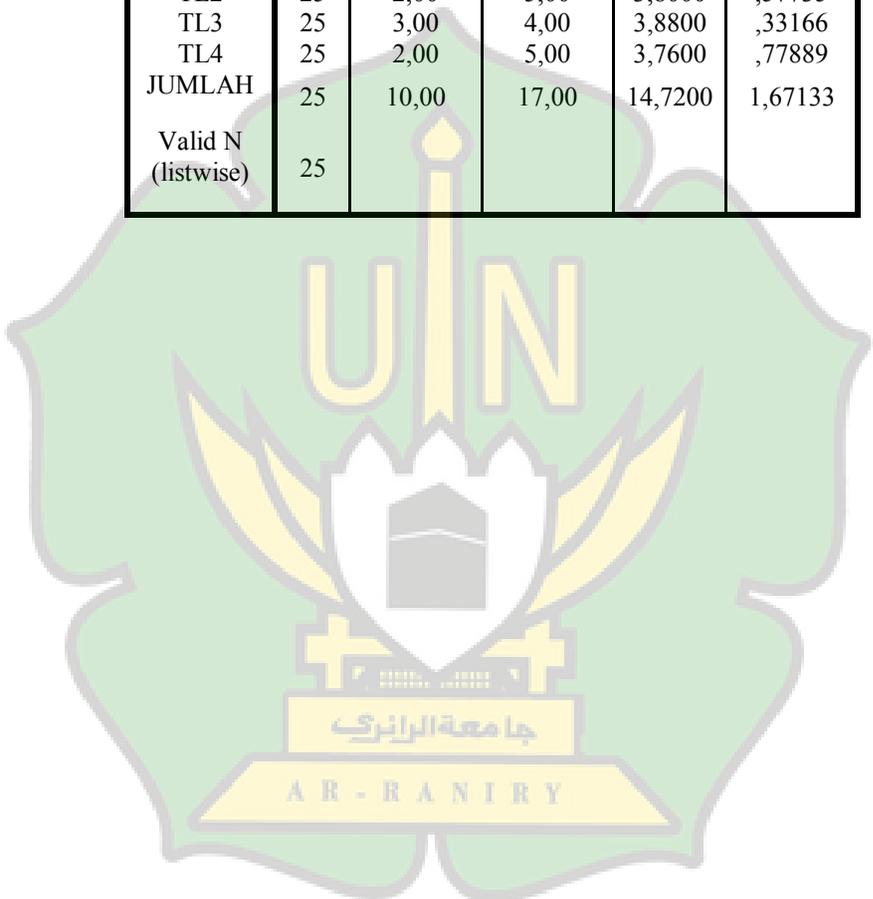
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	25	2,00	5,00	3,8800	,78102
KP2	25	3,00	5,00	4,0800	,57155
KP3	25	3,00	5,00	4,1600	,68799
KP4	25	4,00	5,00	4,3200	,47610
KP5	25	2,00	5,00	3,6400	,99499
KP6	25	4,00	5,00	4,4000	,50000
JUMLAH	25	18,00	30,00	24,4800	2,95973
Valid N (listwise)	25				

4. Variabel Teknologi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TL1	25	1,00	4,00	3,2800	,84261
TL2	25	2,00	5,00	3,8000	,57735
TL3	25	3,00	4,00	3,8800	,33166
TL4	25	2,00	5,00	3,7600	,77889
JUMLAH	25	10,00	17,00	14,7200	1,67133
Valid N (listwise)	25				



Lampiran 6



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No. 1 Telepon (0651) 22888
 Faxsimile (0651) 22888, Website : <http://kesbangpol.bandacehkota.go.id>, Email : kesbangpolbna@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 538

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor, 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 - Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Membaca : Surat dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor : 3769/Un.08/FEBI/TL.00/07/2019 Tanggal 24 Juli 2019 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : Zakaria

Alamat : Jl. Blang Krueng, Gp. Blang Krueng, Kcc. Baitussalam Aceh Besar

Pekerjaan : Mahasiswa

Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah (Kajian Pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh)

Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Persepsi Aparatur Sipil Negara Terhadap Bank Syariah (Kajian Pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh) (Pengumpul dan Wawancara)

Tempat/Lokasi/
 Daerah Penelitian : Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh,

Tanggal dan/atau
 Lamanya Penelitian : 3 (tiga) bulan

Bidang Penelitian : -

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : Hafas Furqani (Wakil Dekan)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada Tanggal : 30 Juli 2019

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BANDA ACEH,**

[Signature]
Drs. T. Samsuar, M.Si

Pembina Utama Muda/ NIP. 19660327 198603 1 003

Tembusan :

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Pertinggal.

Lampiran 7



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS SYARIAT ISLAM KOTA BANDA ACEH
 Jln. Soekarno-Hatta Km 2 Mibo Banda Aceh

Banda Aceh, 9 Agustus 2019

Nomor	: Peg.800/292/2019	Kepada
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	Yth , Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Surat Keterangan Penelitian	UIN Ar-Raniry
		di -
		Banda Aceh.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan Hormat.

Sehubungan dengan Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Kota Banda Aceh Nomor : 070/538/2019 tanggal 30 Juli 2019, yang diterbitkan berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor. B. 3769/Un.08/FEBl.1/TL.00/07/2019 tanggal 24 Juni 2019, tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian atas nama :

Nama	: Zakaria
Alamat	: Jl. Blang Krueng, Gp Blang Krueng Kec. Baitussalam Kab. Aceh Besar
Pekerjaan	: Mahasiswa
Kebangsaan	: WNI

Dengan ini kami menerangkan bahwa Mahasiswa yang bersangkutan telah selesai melakukan Penelitian pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, dalam rangka studinya pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dengan judul Skripsi " **Persepsi Aparatur Sipil terhadap Bank Syariat (Kajian pada Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh).**

Demikian Surat Keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya dan terimakasih.

Kepala Dinas Syariat Islam
 Kota Banda Aceh

Alizah, S. Ag, M. Hum
 Pembina Muda Tk. I
 NIP. 19691117 200112 1 002

Lampiran 8

PENGESAHAN KETUA LAB

Setelah mempelajari proposal Skripsi/LKP yang berjudul:
PERSEPSI APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP
BANK SYARIAH (Kajian Pada Kantor Dinas
Syariat Islam Kota Banda Aceh)

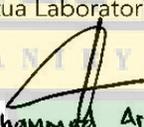
Yang ditulis oleh:

Nama : ZAKARIA
 NIM : 140603059
 Prodi : Perbankan Syariah

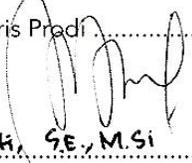
Saya berpendapat bahwa proposal Skripsi/LKP tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk dapat dijukan dalam seminar proposal Skripsi/LKP di Prodi.

Banda Aceh, 27 / 08 / 2019

Ketua Laboratorium


Muhammad Arifin, Ph.D

Mengetahui
 Sekretaris Prodi


Ayumiati, SE, M.Si

