

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH  
TERHADAP PRODUK BANK SYARIAH  
(Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram  
Nagan Raya)**



**Diajukan oleh:**

**Cut Sri Mahda Widya  
NIM. 190603345**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM BANDA ACEH  
2022 M/1443**

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### **Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)**

Disusun oleh:

Cut Sri Mahda Widya  
NIM: 190603345

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 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

Pembimbing II,



Rika Mulia, MBA  
NIP. 198906032020122013

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### **Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)**

Cut Sri Mahda Widya  
NIM: 190603345

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan  
Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 21 Juli 2022 M  
22 Dzulhijjah 1443 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Metua,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

Sekretaris,



Rika Mublia, MBA  
NIP. 198906032020122013

Penguji I,



Ayumiati, S.E., M.Si  
NIP. 197806152009122002

Penguji II,



Mukhdasir, M.E.I  
NIDN. 2114068501

Mengetahui

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



Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
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](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Cut Sri Mahda Widya  
NIM : 190603345  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [cmahdawidya@gmail.com](mailto:cmahdawidya@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  KKKU  Skripsi  
yang berjudul:

**Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank  
Syariah (studi kasus pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang  
Jeuram Nagan Raya)**

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 *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan 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 : 22 Juli 2022

Mengetahui,

Penulis

Cut Sri Mahda Widya

Pembimbing

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP.197711052006042003

Pembimbing II

Rika Milla, MBA  
NIP.198906032020122013

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cut Sri Mahda Widya  
NIM : 190603345  
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. Menyerjakan 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 Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 2022  
Yang Menyatakan,



*Cut Sri Mahda Widya*  
CUT SRI MAHDA WIDYA

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan anugerah yang tak terhingga kepada setiap hamba-Nya. Dia yang telah memberikan pengetahuan kepada hamba-Nya agar menjadi manusia yang berilmu. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Baginda Nabi Muhammad Saw. Yang telah membawa umat manusia dari kegelapan hingga terang benderang, dari zaman kebodohan sampai zaman yang berilmu pengetahuan saat ini.

Alhamdulillah, proses penyusunan skripsi ini dengan judul **“Analisis tingkat pemahaman nasabah terhadap produk bank syariah(studi kasus pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)”** dapat terlaksana dengan baik dan sebagaimana mestinya. Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan moral dan moril dari berbagai pihak, keluarga dan teman-teman terdekat.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Zaki Fuad M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S. Ag., M. Ag selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Muhammad Arifin, M. Ag Ph. Dan Hafidhah SE., Ak CA selaku ketua Laboratorium dan Dosen staf Fakultas

Ekonomi Dan Bisnis Islam.

4. Dr. Nevi Hasnita, S. Ag., M. Ag, selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Rika Mulia. MBA selaku pembimbing II yang tak bosan-bosannya memberi arahan dan nasehat bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Ayumiati, SE., M. Si selaku Penguji I dan Mukhdasir, M. E. I selaku Penguji II dalam sidang munaqasyah skripsi yang telah memberikan banyak masukan dalam skripsi ini, dan yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen beserta staf Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah membantu, mendidik, dan memberikan ilmu yang bermanfaat dengan ikhlas dan tulus.
8. Teristimewa untuk orang tua tercinta yaitu Ayahanda Ali Hasyimi (Alm). dan Ibunda Nasriah, yang telah membesarkan dan memberikan kasih sayang, semangat

dan dukungan doa yang tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

9. Terima kasih kepada kakak Cut Oti Dermawan dan abang T.Qaed Maulana yang telah memberikan kasih sayang dukungan dan semangat yang luar biasa kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.

10. Terimakasih kepada saudara Yanna susanti, yeni marlinda, rada zahara, syakirah, yang selalu memberikan motivasi dalam segala hal untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Terakhir saya ucapkan terima kasih kepada sahabat saya Roviana dewi, siti munawarah, silwiwa, mira yumelda, T. Alwi fadjar, ricky suhendra, alfat febriyan saputra, yang telah membantu saya penuh suka dan duka Bersama saya, dan juga seluruh sahabat seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2017, serta semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, namun tidak mungkin saya sebutkan namanya satu persatu semoga Allah SWT membalas segala jasa baik yang

telah diberikan. Mungkin masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

12. Terimakasih kepada seluruh partisipan yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.

Banda Aceh, 29 Desember 2021  
Peneliti,

Cut Sri Mahda Widya

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga Proposal Penelitian yang berjudul **Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap**

## 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 harakat, 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 harakat 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:

ك يف : *kaifa*

و هل : *haua*

3. *Maddah*

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
ي / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يٍ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

ال                      ق:   
*qāla*                      ر   
 می: *ramā*              ق   
 یل : *qāla*              ی   
 قول :   
*yaqūlu*

#### 4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* hidup(ة)

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah* transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah h.

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

Contoh:

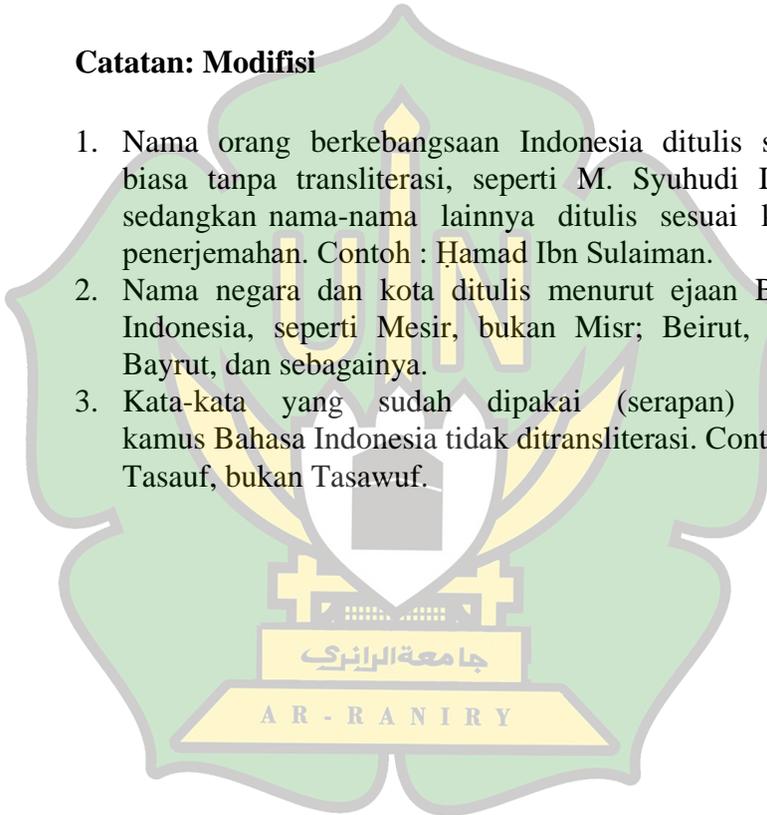
ضوء اطفال : *raudāh al atfāl / raudātul atfāl*

ملدنية امرونة : *al-Mandīnah al  
munawarah/  
munawarah*

لحة : *talḥah*

### Catatan: Modifisi

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



## ABSTRAK

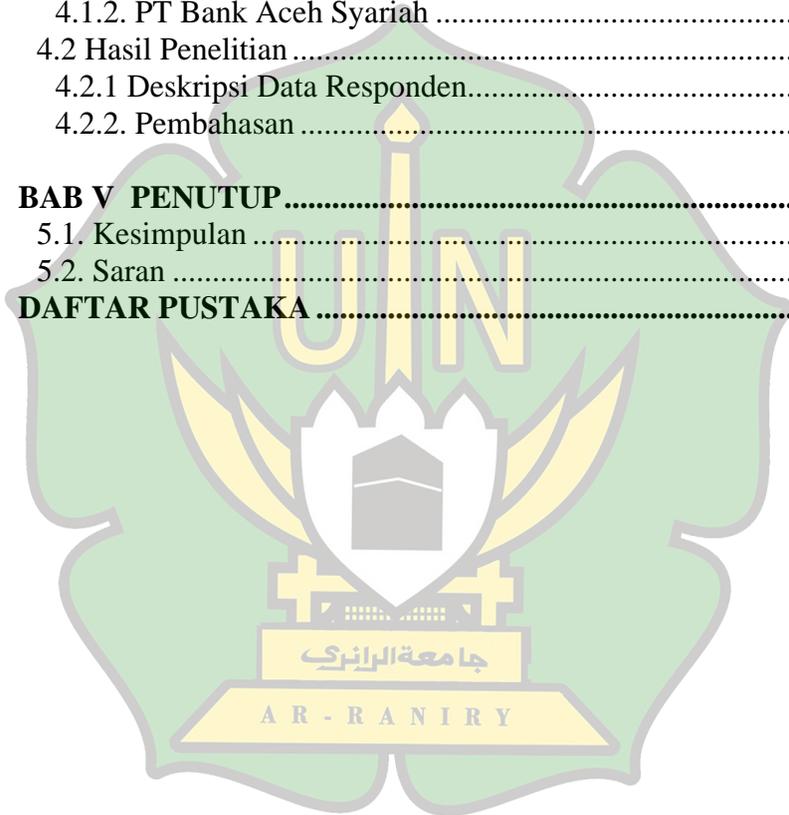
Nama : Cut Sri Mahda Widya  
NIM : 190603345  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah  
Terhadap Produk Bank Syariah (Studi kasus  
pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram  
Nagan Raya)  
Tanggal Sidang : 21 Juli 2022  
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
Pembimbing II : Rika Mulia, MBA  
***Kata Kunci : Tingkat pemahaman, produk pendanaan dan  
pembiayaan***

Pemahaman nasabah terhadap produk perbankan syariah akan meningkatkan penggunaan produk-produk perbankan syariah serta menghindari nasabah dari risiko-risiko kerugian yang mungkin di terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah dan upaya PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram, Nagan Raya dalam meningkatkan pemahaman nasabah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai data primer. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Tingkat pemahaman nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah. Tingkat pemahaman nasabah terhadap produk pendanaan termasuk tinggi dengan persentase 80,6% , sedangkan terhadap produk pembiayaan masih rendah dengan persentase 75,36%.

## DAFTAR ISI

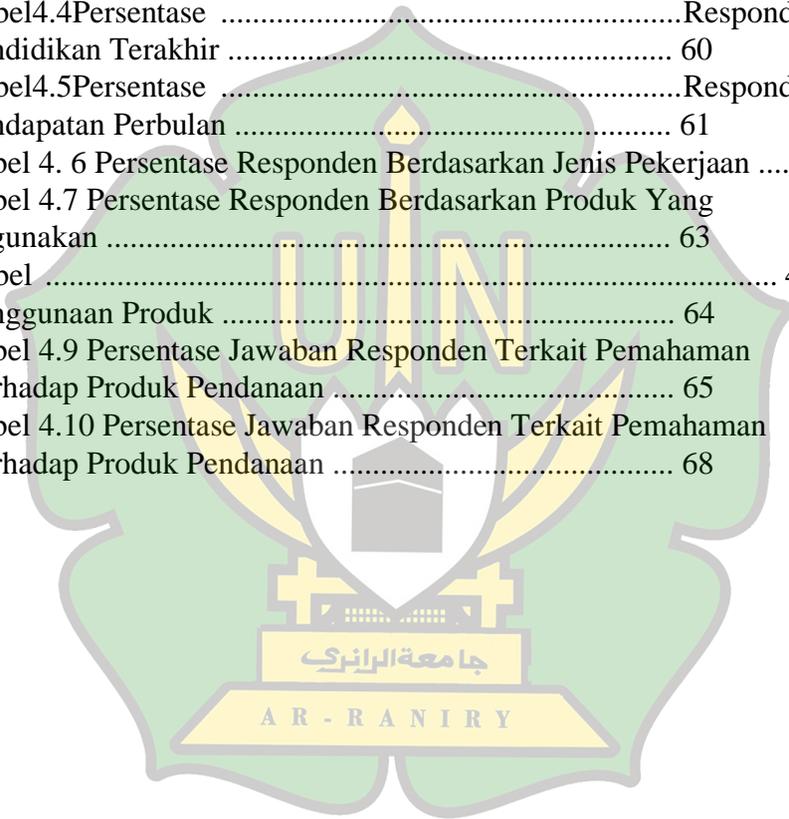
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1 Pemahaman .....	11
2.1.1 Pengetian Pemahaman .....	11
2.1.2 Bentuk-Bentuk Pemahaman .....	12
2.1.3 Indikator Pemahaman .....	13
2.1.4 Kategori Pemahaman .....	17
2.2 Perbankan Syariah .....	18
2.2.1 Pengertian Perbankan Syariah .....	18
2.2.2 Fungsi dan Peran Perbankan syariah .....	21
2.2.3 Tujuan Perbankan syariah R. Y. ....	24
2.2.4 Karakteristik Perbankan syariah .....	25
2.3 Produk Perbankan syariah .....	27
2.3.1 Pengertian Produk Bank Syariah .....	27
2.3.2 Jenis-Jenis Produk Bank Syariah .....	29
2.3.3 Karakteristik Produk Bank Syariah .....	31
2.3 Penelitian Terdahulu .....	39
2.4 Kerangka Berpikir .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>49</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.2 Subjek Penelitian .....	49

3.3 Sumber Data.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5 Teknik Analisis data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1. Gambaran Umum.....	55
4.1.1. Kabupaten Nagan Raya .....	55
4.1.2. PT Bank Aceh Syariah .....	55
4.2 Hasil Penelitian .....	59
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	59
4.2.2. Pembahasan .....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Kecamatan.....	58	
Tabel 4.2 Persentase Responde Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59	
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	59	
Tabel4.4Persentase .....	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60
Tabel4.5Persentase .....	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	61
Tabel 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ....	62	
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan .....	63	
Tabel .....	4.8 Persentase Penggunaan Produk .....	64
Tabel 4.9 Persentase Jawaban Responden Terkait Pemahaman Terhadap Produk Pendanaan .....	65	
Tabel 4.10 Persentase Jawaban Responden Terkait Pemahaman Terhadap Produk Pendanaan .....	68	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan perbankan yang melaksanakan kegiatan operasionalnya sesuai hukum Islam yang terbebas dari riba (memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya). Dengan pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Islam juga melarang kaum muslimin menarik atau membayar bunga (Saud *et. al.*, 2018). Pelarangan ini dapat membedakan antara sistem perbankan Islam dengan sistem perbankan konvensional. Secara teknisnya, riba adalah tambahan pada jumlah pokok pinjaman dan jumlah pinjaman. Bank-bank Islam dikembangkan berdasarkan prinsip yang tidak membolehkan pemisahan antara yang temporal (keduniaan) dan keagamaan. Prinsip ini mengharuskan kepatuhan kepada syariah sebagai dasar dari semua aspek kehidupan.

Nasabah sebagai salah satu komponen pangsa pasar yang layak untuk diperhatikan dalam menambah jumlah nasabah dan sasaran yang tepat bagi pihak perbankan syariah dalam memperbesar perkembangan produknya, baik itu dari segi produk penghimpunan (*funding*) dan produk penyaluran dana (*financing*), dan jasa keuangan lainnya (*service*) (Hasanah, 2013).

Sebagai salah satu komponen pangsa pasar perbankan, nasabah perlu memahami dengan baik terkait produk dan jasa perbankan yang akan digunakan, serta pihak perbankan diharuskan menjelaskan dengan transparan terkait produk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat salah satunya tentang tingkat risiko yang akan dihadapi (*risk awareness*). Pemberian informasi dan pemahaman kepada nasabah bertujuan untuk menghindari sengketa hukum antara nasabah dengan pihak perbankan (Muliaman, 2008).

Regulasi tingkat daerah di sektor Ekonomi dan keuangan Syariah atau mengenai lembaga keuangan syariah di Provinsi Aceh tertuang dalam Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah dimana poin penting dari qanun ini adalah penggunaan sistem syariah dalam setiap lembaga keuangan. Perbankan syariah sendiri merupakan lembaga keuangan yang berfungsi mempelancarkan mekanisme ekonomi sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) yang berdasarkan prinsip syariah (Widyawati *et. al.*, 2020).

Pemberlakuan Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah akan meningkatkan pertumbuhan lembaga keuangan syariah di Aceh, terutama perbankan syariah. Pertumbuhan ini akan semakin baik bila masyarakat mempunyai permintaan yang tinggi terhadap produk perbankan syariah dikarenakan faktor pengetahuan dan pemahaman

tentang produk-produk bank syariah (Zubaida, 2016). Meskipun pemahaman nasabah terhadap produk-produk perbankan syariah masih terbatas, perbankan tetap berperan dalam pertumbuhan perekonomian semakin strategis (Nirwana, 2019). Rendahnya pemahaman nasabah terhadap produk-produk perbankan syariah dan ekonomi syariah secara keseluruhan seharusnya dapat mendorong pihak perbankan syariah untuk lebih mengembangkan dan meningkatkan kinerjanya agar lebih dikenal oleh masyarakat (Hasanah, 2013).

PT. Bank Aceh Syariah merupakan satu-satunya perbankan daerah yang dimiliki Aceh. Bank yang berdiri sejak tanggal 2 Februari 1960. Lalu pada 7 April 1973 Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

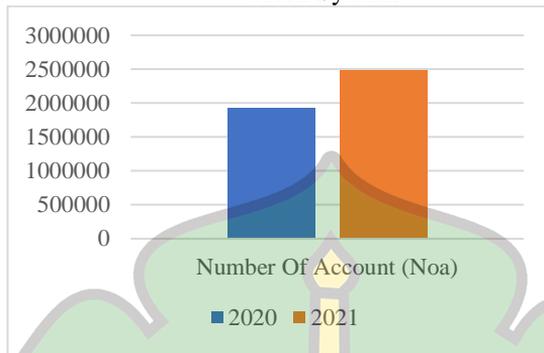
Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim

konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisioner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh. Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor. KEP-

44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT. Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisioner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

PT. Bank Aceh Syariah hingga saat ini memiliki 1 Kantor Pusat yang terletak di Jl. Mr. Mohd. Hasan No. 89, Batoh, Banda Aceh, 26 Kantor Cabang, 96 Kantor Cabang Pembantu dan 27 Kantor Kas yang terletak di seluruh Provinsi Aceh serta cabang di Medan dan Jakarta.

Tabel 1.1 Jumlah Rekening Produk Pendanaan Pada PT. Bank Aceh Syariah



Sumber : PT. Bank Aceh Syariah, 2022

Dilihat dari tabel 1.1 diatas, total nasabah dari produk penghimpunan dana bila dilihat dari jumlah *Number of Account* (NoA) pada tahun 2021 mengalami pertumbuhan 28,7% menjadi 2.483.404 akun daripada tahun 2020 1.929.652 akun dengan pertumbuhan terbesar terjadi pada jenis tabungan 305,8% sementara pada tabungan mudharabah mengalami penurunan sebesar 0,74%, sedangkan jika dilihat dari sektor pembiayaan, tiga pertumbuhan tertinggi terdapat pada sektor lain-lain sebesar 391,77%, perikanan 303,10%, jasa sosial 81,71%. Sementara sektor yang mengalami penurunan terbesar terdapat pada sektor pertambangan 100%, Listrik, gas dan air 100% serta jasa dunia usaha 99,16% (laporan tahunan PT. Bank Aceh syariah, 2021).

Kabupaten Nagan Raya adalah sebuah kabupaten di Provinsi Aceh dengan Suka Makmue sebagai ibukotanya.

Kabupaten Nagan Raya merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Aceh Barat pada tahun 2002. Kabupaten Nagan Raya memiliki jumlah penduduk sebesar 168.392 jiwa yang tersebar di 10 kecamatan. Jeuram merupakan salah satu desa yang terletak di kecamatan Seunagan dengan jumlah penduduk 15.924 jiwa (BPS, 2021). Desa jeuram merupakan salah satu desa terdekat dengan kecamatan Suka Makmue dan pada desa ini juga terdapat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram yang merupakan pusat operasional PT. Bank Aceh Syariah di Kabupaten Nagan Raya.

Hasil wawancara dengan Bapak Junaidi (yang berprofesi sebagai seorang pedagang) dan Ibu Nelly (ibu rumah tangga) selaku masyarakat Kota Jeuram dan juga merupakan nasabah bank syariah, Bapak Junaidi sama sekali tidak mengetahui tentang produk –produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah baik itu sistem bagi hasil/keuntungan pembiayaan pada bank syariah maupun jenis-jenis produk pendanaan yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Sedangkan Ibu Nelly pernah mendengar dari tetangga mengenai apa itu bank syariah akan tetapi tidak memahami begitu jelas apa itu bank syariah dan tidak mengetahui produkproduk yang ada di bank syariah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Kota Jeuram dapat diketahui bahwa masih terdapat masyarakat yang juga merupakan nasabah bank syariah yang tidak mengetahui apa itu bank syariah dan produk-produk

yang ditawarkan oleh perbankan syariah, baik produk pendanaan maupun pembiayaan. Sehingga, sangat jelas bahwa tingkat pemahaman nasabah terkait produk bank syariah masih rendah.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pemahaman terhadap perbankan syariah di Kota Jeuram agar produk-produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram lebih dikenal dan lebih unggul atau maju di mata mereka, maka perlu dilakukannya penelitian untuk menganalisis tingkat pemahaman nasabah terhadap produk-produk Perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya. Salah satu tujuannya adalah untuk menambah bahan pertimbangan bagi pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram dalam mempromosikan produk-produk perbankan yang mereka miliki lebih baik lagi, juga harus mengubah pandangan nasabah tentang bank syariah selama ini, mengingat dengan kurangnya perkembangan bank syariah di Kota Jeuram kabupaten Nagan Raya, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan nasabah mengenal tentang produk-produk bank syariah khususnya yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya serta memahaminya.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul: **“ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP**

# **PRODUK BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dirumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat pemahaman nasabah terhadap produk bank syariah yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?
2. Apakah upaya yang dilakukan pihak PT. Bank Aceh Syariah untuk meningkatkan Pemahaman Nasabahnya?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap keberadaan produk bank syariah yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkannya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry Banda Aceh. Serta untuk memperoleh pengalaman dan menambah pengetahuan mengenai perbankan syariah.
2. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan rujukan mengenai tingkat pemahaman nasabah mengenai produk bank syariah.
3. Bagi perbankan lainnya, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai studi awal untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang berhubungan dengan pemahaman nasabah terkait produk-produk bank syariah yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan penelitian ini sesuai dengan tujuannya, maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari hasil penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan.

Bab II Landasan Teori. Bab ini membahas tentang teori yang melandasi penelitian, termasuk pembahasan tentang Bank konvensional dan bank syariah, pembahasan berikutnya tentang produk-produk bank, tinjauan penelitian terdahulu, dan penentuan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini dikemukakan tentang jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel dan teknis analisis data.

Bab IV merupakan Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian analisis data, dan pembahasan hasil analisis data.

Bab V Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang penguraian kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilaksanakan serta saran-saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pemahaman**

##### **2.1.1 Pengetian Pemahaman**

Pemahaman adalah kemampuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan sesuatu yaitu seseorang yang telah memahami sesuatu atau telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima. Selain itu, bagi mereka yang telah memahami tersebut, maka ia juga mampu dalam memberikan interpretasi atau menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada disekitarnya (Anas, 2008). Menurut W. S. Winkel, yang dimaksud dengan pemahaman adalah mencakup kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Adanya kemampuan itu dinyatakan dalam menguraikan isi pokok dari suatu bacaan, mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lainnya, seperti rumus matematika ke dalam bentuk kata-kata, membuat kecenderungan yang nampak dalam data tertentu, seperti dalam grafik. Pemahaman tersebut yaitu untuk kepentingan pemberian bantuan bagi pengembangan potensi yang ada padanya dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapinya (Nana, 2010).

Menurut KBBI pemahaman adalah proses, cara, dan pembuatan memahami atau memahamkan. Dalam hal pemahaman dapat diartikan sebagai proses pembelajaran yang diikuti hasil belajar sesuai dengan tujuan-tujuan pembelajar. Menurut Nana (1995) pemahaman adalah hasil belajar, misalnya peserta didik dapat menjelaskan dengan susunan kalimatnya sendiri atas apa yang dibacanya atau didengarnya, dengan memberi contoh lain dari yang dicontohkan guru menggunakan petunjuk penerapan pada kasus lain. Pemahaman merupakan kesanggupan untuk mendefinisikan, merumuskan kata yang sulit dengan perkataan sendiri. Dapat pula merupakan kesanggupan untuk menafsirkan suatu teori atau melihat suatu konsekuensi atau implikasi, meramalkan kemungkinan atau akibat sesuatu (Nasution,1999:27).

### **2.1.2 Bentuk-Bentuk Pemahaman**

Menurut Purwanto (2006), pemahaman dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

- 1) Pemahaman (*instructional understanding*). Pada tingkatan ini pemahaman dikatakan tatkala nasabah baru berada pada tahapan mengetahui atau hafal, tetapi nasabah tidak mengetahui penyebab hal tersebut terjadi. Lebih lanjut, nasabah yang dimaksudkan dalam tahapan ini juga belum memahami cara menerapkan hal tersebut pada keadaan baru.

## 2) Pemahaman relasional (*relation understanding*)

Pada tingkatan ini, pemahaman nasabah tidak hanya terbatas pada tahu dan hafal akan suatu hal, namun juga mengenai bagaimana dan mengapa hal tersebut dapat terjadi. Lebih lanjutnya, nasabah tersebut dianggap mampu menggunakan pemahamannya untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terkait pada situasi lain.

### **2.1.3 Indikator Pemahaman**

Untuk mengetahui suatu pemahaman masyarakat diperlukan adanya faktor-faktor yang dapat diukur sebagai indikator bahwa seseorang dapat dinyatakan paham akan suatu hal. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemahaman masyarakat meliputi:

#### 1) Pengetahuan

Pengetahuan dapat diartikan sebagai “hasil tahu manusia terhadap sesuatu atau segala perbuatan manusia untuk memahami sesuatu objek yang dihadapinya, atau hasil usaha manusia untuk memahami suatu objek tertentu.” (Ali, 2009). Pengetahuan pada hakikatnya meliputi semua yang diketahui oleh seseorang tentang objek tertentu baik pengalaman diri sendiri ataupun melalui orang lain. Dalam hal ini pengetahuan mengenai produk perbankan syariah khususnya yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah dimana nasabah yang memiliki banyak

pengetahuan tentang perbankan syariah maka masyarakat tersebut dapat dikatakan paham mengenai perbankan syariah.

## 2) Pengalaman-Pengalaman Terdahulu

Pengalaman terdahulu sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersepsikan dunianya. Berdasarkan pengalaman yang dimiliki, seseorang dapat berpikir melalui apa yang pernah dilakukan, sehingga hal ini yang dipakai untuk menemukan kebenaran (Ali, 2009).

Pengalaman yang dimiliki oleh nasabah yang berpangkal pada faktor-faktor yang diperoleh melalui pengalaman langsung mengenai produk-produk perbankan syariah yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah dapat mempengaruhi pemahaman dimana semakin banyak pengalaman yang dimiliki baik dari kajian keilmuan maupun praktek maka hal tersebut menandakan bahwa ia memahami apa itu produk-produk perbankan syariah.

## 3) Faktor Ekonomi

Faktor merupakan faktor yang bisa mempengaruhi minimnya tingkat kepaahaman masyarakat karena dari keadaan ekonomi masyarakat bisa melakukan pendidikan yang lebih tinggi agar bisa menerima suatu pengetahuan dan informasi yang ada dalam masyarakat. Status ekonomi seseorang juga akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu. Pekerjaan juga mempengaruhi pola konsumsinya. Pekerjaan secara tidak langsung turut andil dalam mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang, hal ini

dikarenakan pekerjaan berhubungan erat dengan faktor interaksi sosial dan kebudayaan.

Misalnya seperti nasabah yang berlatar belakang pengusaha tentu memiliki interaksi yang kuat dengan suatu bank karena transaksi mereka yang berlangsung di bank. Pengusaha kerap menyimpan uangnya di bank, atau beberapa pengusaha juga dapat memperoleh pinjaman modal dari suatu bank. Sebaliknya, seorang buruh bangunan yang digaji harian cenderung tidak memiliki interaksi yang kuat dibandingkan dengan pengusaha, hal ini dikarenakan kurangnya keperluan buruh akan pelayanan bank dibandingkan dengan pengusaha. Sehingga secara tidak langsung, faktor ekonomi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya pemahaman seorang nasabah terhadap produk bank syariah.

#### 4) Faktor Sosial/Lingkungan

Hampir setiap masyarakat mempunyai bentuk struktur kelas sosial. Kelas sosial adalah bagian-bagian yang relatif permanen dan teratur dalam masyarakat yang anggotanya mempunyai nilai, minat, dan perilaku serupa. Kelompok referensi atau acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku orang tersebut (Irwanto, 2005). Lingkungan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemahaman seseorang. Dalam lingkungan seseorang akan memperoleh

pengalaman yang akan berpengaruh pada cara berfikir seseorang.

#### 5) Faktor Informasi

Menurut Wied Hary, informasi akan memberikan pengaruh pada pemahaman seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya TV, radio, atau surat kabar maka hal itu dapat meningkatkan pemahaman seseorang (Irwanto, 2015).

Berdasarkan beberapa indikator pemahaman yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa seseorang yang telah memahami sesuatu berarti seseorang dapat menerjemahkan, menafsirkan serta meramalkan pengetahuan yang pernah diperoleh. Dalam hal ini adalah nasabah yang memiliki kemampuan untuk mengerti tentang produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah. Proses pemahaman merupakan langkah ataupun cara untuk mencapai suatu tujuan sebagai aplikasi dari pengetahuan yang dimiliki, sehingga pengetahuan tersebut mampu menciptakan adanya cara pandang ataupun pemikiran yang benar akan suatu hal. sedangkan cara pandang ataupun pemikiran merupakan suatu proses berfikir, dimana merupakan gejala jiwa yang dapat menetapkan hubungan antara pengetahuan kita terhadap suatu masalah. Pemahaman pada hakikatnya meliputi semua yang diketahui oleh seseorang tentang objek tertentu baik pengalaman diri

sendiri ataupun melalui orang lain. Dalam hal ini pemahaman nasabah mengenai mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah dimana nasabah yang memiliki banyak pengetahuan tentang perbankan syariah maka masyarakat tersebut dapat dikatakan paham mengenai perbankan syariah.

#### **2.1.4 Kategori Pemahaman**

Sudjana dalam Iqbal (2019) juga mengelompokkan pemahaman ke dalam tiga kategori sebagai berikut :

1. Tingkat terendah

Pada tingkat ini yang dimaksud dengan pemahaman adalah seseorang hanya mampu menerjemahkan arti dari sesuatu.

2. Tingkat kedua

Pada tingkat ini yang dimaksud dengan pemahaman adalah mampu menafsirkan sesuatu. Pemahaman penafsiran adalah mampu menghubungkan bagian-bagian terdahulu dengan yang diketahui berikutnya, atau menghubungkan beberapa bagian dari grafik dengan kejadian, membedakan yang pokok dan yang bukan pokok.

3. Pemahaman tingkat ketiga

Pemahaman tingkat ketiga disebut juga pemahaman ekstrapolasi yang artinya ekstra polasi seorang mampu

melihat balik yang tertulis dapat membuat ramalan tentang konsekuensi atau dapat memperluas persepsi dalam arti waktu, dimensi, kasus, ataupun masalahnya.

## **2.2 Perbankan Syariah**

### **2.2.1 Pengertian Perbankan Syariah**

Pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yaitu bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya ke nasabah dalam bentuk pembiayaan dan atau dalam bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup nasabah banyak. Secara sederhana bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana nasabah dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada nasabah serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2015). Provinsi Aceh yang memiliki julukan “Serambi Mekkah” tercermin dalam pemerintahannya yang memiliki misi pelaksanaan syariat Islam secara sempurna yang tertulis dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). dan kesadaran nasabah Aceh untuk beragama secara menyeluruh telah mendorong meningkatnya penggunaan jasa keuangan Syariah dan konsumsi produk halal.

Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang mengacu pada ketentuan dan hukum-hukum Islam dalam segenap kegiatan yang dijalankannya dan dalam kegiatannya

tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Perbankan syariah mendapatkan imbalan ataupun memberikan imbalan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian atau (akad) yang terdapat diperbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam (Ismail, 2011). Perbankan syariah dikenal dengan bank Islam tanpa riba. Riba disini berarti menetapkan bunga atau melebihi jumlah pinjaman pokok secara bathil, dan riba hukumnya haram. Yaitu sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Baqarah:275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ  
 الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ  
 اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا  
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
 خَالِدُونَ

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal

*Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.*

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang perbankan syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan syariah merupakan bank yang mengoperasikan segenap kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Perbankan syariah dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) (Ismail, 2011). Syariah dalam perbankan syariah ini diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Angka 12 yaitu prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang

memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah (Wiroso, 2011).

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dipahami bahwa perbankan syariah atau bank Islam adalah suatu lembaga keuangan perbankan dalam kegiatan operasionalnya dan sistem yang diterapkan berdasarkan syariat Islam.

### **2.2.2 Fungsi dan Peran Perbankan syariah**

Para ahli mengatakan bahwa fungsi perbankan adalah mediasi bidang keuangan atau penghubung pihak yang kelebihan dana (*surplud fund*) dengan pihak yang kekurangan dana (*difisit fund*), karena secara umum bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada yang membutuhkan itulah sebabnya sering dikatakan fungsi bank sebagai mediasi bidang keuangan. Dalam undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, pasal 4 dijelaskan fungsi Perbankan syariah dan UUS sebagai berikut:

- a. Wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b. Dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

- c. Dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (mazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).
- d. Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan pemberi perundangundangan No. 31 Secara khusus peranan perbankan syariah secara nyata dapat terwujud dalam aspek-aspek berikut:
- a. Perbankan syariah dapat menjadi fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usaha ekonomi kerakyatan.
  - b. Memberdayakan ekonomi umat dan beroperasi secara transparan. Artinya, pengelolaan perbankan syariah harus didasarkan pada visi ekonomi kerakyatan, dan upaya ini terwujud jika ada mekanisme operasi yang transparan.
  - c. Memberikan return yang lebih baik, artinya investasi diperbankan syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai return (keuntungan) yang diberikan kepada investor. Oleh karena itu, perbankan syariah harus mampu memberikan return yang lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional.
  - d. Mendorong penurunan spekulasi dipasar keuangan. Artinya, perbankan syariah mendorong terjadinya transaksi produktif dari dana masyarakat.

- e. Mendorong pemerataan pendapatan. Artinya, perbankan syariah bukan hanya mengumpulkan dana pihak ketiga, namun dapat mengumpulkan dana zakat, infaq dan sadaqah (ZIS). Dana ZIS dapat disalurkan melalui pembiayaan Qardul Hasan, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.

Kemudian Perbankan syariah akan lebih realistis jika perbankan syariah tersebut mampu menjalankan kegiatannya secara maksimal. Kegiatan perbankan syariah antara lain sebagai berikut:

- a. Manajer investasi

Manajer investasi bertugas dalam mengelola investasi atas dan nasabah dengan akad *mudarah* sebagai perjanjiannya atau sebagai agen investasi.

- b. Investor

Investor merupakan seseorang yang menginvestasikan dana yang dimilikinya (dana nasabah yang dipercayakan kepadanya) dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah dan membagi hasil yang diperoleh sesuai nisbah yang disepakati antara bank dan pemilik dana.

- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran (contohnya seperti perbankan syariah) yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

- d. Pengembangan fungsi sosial berupa pengelola dana zakat, infaq, shadaqah serta pinjaman kebajikan (*qardul hasan*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Muhammad, 2016).

### **2.2.3 Tujuan Perbankan syariah**

Dibandingkan dengan bank konvensional, perbankan syariah memiliki beberapa tujuan yang jauh lebih luas daripada bank konvensional. Sama halnya dengan bank konvensional, perbankan syariah juga tetap mencari keuntungan dalam pengoperasiannya. Namun, keuntungan yang diperoleh oleh perbankan syariah berbeda dengan bank-bank konvensional dimana keuntungan dari perbankan syariah tersebut didapatkan dengan cara-cara yang syariah dan berasal dari sektor riil sehingga tidak adanya unsur riba. Adapun tujuan perbankan syariah sebagai berikut:

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.
- b. Memotivasi masyarakat untuk ikut serta dalam pembangunan.
- c. Merubah cara berpikir masyarakat agar lebih baik dan lebih ekonomis.
- d. Agar masyarakat tersebut lebih baik dalam hidupnya.

- e. Melalui produk perbankan syariah yang ada, akan menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya bagi hasil. Artinya masyarakat tidak lagi melakukan riba.

#### **2.2.4 Karakteristik Perbankan syariah**

Pengelolaan harta dalam prinsip syariah Islam selalu menekankan pada keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat. Harta harus dimanfaatkan untuk hal-hal produktif terutama kegiatan investasi yang merupakan landasan aktivitas ekonomi dalam masyarakat. Setiap orang tentu memiliki kemampuan yang terbatas dalam menginvestasikan hartanya secara langsung untuk menghasilkan keuntungan. Oleh karena itu, diperlukan suatu lembaga perantara yang menghubungkan masyarakat pemilik dana dan pengusaha yang memerlukan dana (pengelola dana).

Bank merupakan salah satu bentuk lembaga perantara yang kegiatan usahanya dioperasikan berlandaskan dengan berlandaskan kepada prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan, bukan hanya sekedar bank yang terbebas dari perbungaan.

Perbankan syariah adalah bank yang memiliki beberapa asas, yaitu kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah (Arifin, 2009).

Transaksi atau kegiatan usaha yang dilakukan perbankan syariah harus memenuhi karakteristik transaksi syariah sebagai berikut:

- a. Implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan asas transaksi syariah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:
  - i. Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha.
  - ii. Prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (thayib).
  - iii. Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas.
  - iv. Tidak mengandung unsur riba, kezaliman, maysir, gharar dan haram.
  - v. Tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (time value of money) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan resiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut sesuai dengan prinsip al-ghunmu bilghurmi (no gain without accompanying risk).
- b. Transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diprekenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta

tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan (ta'aluq) dalam satu akad.

- c. Tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (najasy), maupun melalui rekayasa penawaran (iktikar).
  - d. Tidak mengandung kolusi suap meyuap (risywab).
- Transaksi syariah dapat berupa aktivitas bisnis yang bersifat komersil maupun aktivitas sosial yang bersifat nonkomersil. Transaksi syariah komersil dilakukan antara lain berupa: investasi untuk mendapatkan bagi hasil, jual beli barang untuk mendapatkan laba dan atau pemberian layanan jasa untuk mendapatkan imbalan. Transaksi syariah nonkomersil dilakukan antara lain berupa: pemberian dana pinjaman atau talangan (qardh), penghimpunan dana sosial seperti zakat, infak, sedekah, wakaf dan hibah.

## **2.3 Produk Perbankan syariah**

### **2.3.1 Pengertian Produk Bank Syariah**

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Tjiptono,2002). Produk merupakan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau

kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekedar barang-barang yang berwujud (Amstrong, 2008).

Menurut Alma (2016) produk adalah seperangkat atribut baik berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya warna, harga, nama baik produk, nama baik pengecer dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh konsumen guna memenuhi serta memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat dikatakan bahwa produk merupakan segala sesuatu baik yang berwujud ataupun tidak berwujud yang ditawarkan kepada pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau pemenuhan kepuasan keinginan konsumen.

Dalam persaingan yang sangat kompetitif sekarang ini, suatu perusahaan harus mampu merumuskan dan merancang strategi pemasaran yang tepat terutama mengenai strategi produk-produk yang dianggap bernilai adalah produk yang memiliki kualitas yang mampu memberikan kontribusi terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen..

Produk memiliki atribut agar menjadi produk yang berhasil. Menurut Gitosudarmo (2012) Atribut Produk adalah suatu komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan konsumen. Apabila suatu produk memiliki atribut atau sifat-sifat yang sesuai dengan apa yang

diinginkan oleh konsumen maka produk tersebut akan dianggap cocok atau sesuai keinginan konsumen. Produk yang demikian akan menjadi produk yang berhasil. Atribut produk dapat berupa sesuatu yang berwujud dan sesuatu yang tidak terwujud. Atribut produk yang berwujud dapat berupa desain produk, kemasan produk, merek, dan sebagainya, sedangkan atribut produk yang tidak terwujud misalnya nama baik dan sudah terkenal dari perusahaan penghasil produk tersebut.

### **2.3.2 Jenis-Jenis Produk Bank Syariah**

Jenis-jenis produk yang terdapat pada bank syariah secara umum terbagi tiga yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa perbankan (Burhanuddin, 2010).

Menurut Wiroso (2011) dalam bank syariah penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan dengan prinsip wadi'ah dan mudarabah tanpa membedakan nama produk yang bersangkutan.

Prinsip syariah dalam penghimpunan dana harus diperhatikan dengan baik karena sangat terkait dengan imbalan yang akan diberikan kepada pemilik dana atau pemodal. Apapun nama produknya jika penghimpunan dana mempergunakan prinsip mudarabah, maka pemilik dana akan memperoleh bagi hasil. Sebaliknya pemilik dana wadi'ah pada prinsipnya tidak mendapat imbalan kecuali bank syariah memberikan dalam

bentuk bonus atas kebijakan bank syariah dan tidak diperjanjikan sebelumnya.

Produk-produk penghimpunan dana pada bank syariah antara lain yaitu tabungan mudarabah, tabungan wadiah, deposito mudarabah, giro wadiah dan lain-lain.

Pembiayaan merupakan kegiatan bank dalam menyalurkan dana masyarakat yang telah terkumpul kedalam sektor-sektor yang diperbolehkan menurut syariat Islam (Wangsawidjaja, 2012). Berdasarkan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan tujuan dan kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan imbalan atau pembagian hasil.

Menurut Wangsawidjaja (2012) jenis-jenis produk pembiayaan yaitu pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli dengan margin (*murabahah*), pembiayaan dengan prinsip jual beli dengan pembayaran dilakukan di muka (*salam*), pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli dengan pesanan (*istishna*), pembiayaan berdasarkan prinsip sewa (*ijarah*), Kemitraan (*musyarakah*), dan penyertaan modal (*mudarabah*).

### 2.3.3 Karakteristik Produk Bank Syariah

Menurut (Sumar<sup>in</sup> 2018) implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan asas transaksi syariah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha.
- 2) Prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik.
- 3) Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai.
- 4) Tidak mengandung unsur riba, maysir, gharar, haram dan kezaliman.
- 5) Transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar, serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan dalam satu akad.
- 6) Tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (*najasy*), maupun melalui rekayasa penawaran (*ihthikar*).

Pada sistem operasi perbankan syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang

membutuhkan (misalnya modal usaha), dengan perjanjian pembagian keuntungan yang disepakati.

Produk sistem perbankan syariah, terdapat beberapa produk yang dioperasikan atau diaplikasikan dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Namun demikian, terdapat sejumlah produk perbankan syariah yang diterapkan karena beberapa alasan. Namun, telah diterapkan di beberapa negara yang mayoritas berpenduduk muslim. Secara garis besar, pengembangan produk perbankan syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1) Penghimpunan Dana (*funding*)

Produk-produk pendanaan perbankan syariah ditujukan untuk memobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial-ekonomi Islam.

Produk penghimpunan dana yang diselenggarakan dalam bentuk simpanan/tabungan yang terikat dan tidak terikat atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya. Berkaitan dengan itu, jenis simpanan/tabungan yang dapat dikumpulkan oleh perbankan syariah adalah sangat

beragam sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan yang dimiliki simpanan tersebut.

Upaya penghimpunan dana dirancang sedemikian rupa untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Prinsip utama dalam funding (penghimpunan dana) adalah kepercayaan. Artinya kemauan masyarakat untuk menaruh dananya pada bank sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank itu sendiri (Adiwarman, 2006).

Jumlah dana yang dapat dihimpun dalam perbankan tidak terbatas. Namun demikian, perbankan syariah harus mampu mengidentifikasi berbagai sumber dana dan mengemasnya kedalam produk-produknya sehingga memiliki nilai jual yang layak. Penghimpunan dana di perbankan syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudarabah (Adiwarman, 2006).

a. Prinsip Giro Wadi'ah

Giro wadi'ah adalah produk pendanaan perbankan syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainya. Karakteristik giro wadi'ah ini mirip dengan giro bank konvensional, ketika kepada nasabah penyimpan diberi garansi untuk dapat menarik dananya sewaktu-waktu dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan oleh

bank, seperti cek, bilyet giro, kartu ATM, atau dengan menggunakan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara membidah bubukan tanpa biaya (Ascarya, 2015).

b. Prinsip Mudarabah

Prinsip mudarabah merupakan akad kerja sama modal dari pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pengelola dana atau pengusaha (*mudharib*) atas dasar bagi hasil. Dalam penghimpunan dana, pihak perbankan syariah berfungsi sebagai mudharib dan penyimpan sebagai shahibul maal. Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan, dan kerugian ditanggung oleh pemilik dana atau nasabah. Dalam praktiknya, tabungan mudarabah bisa digunakan secara luas oleh perbankan syariah (Ascarya, 2015).

2) Penyaluran Dana (*Financing*)

Pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Salah satu fungsi utama dari perbankan adalah untuk menyalurkan dana yang telah dihimpunnya kepada

masyarakat melalui pembiayaan kepada nasabah (Adiwarman, 2006).

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu: pembiayaan dengan prinsip jual-beli ditujukan untuk memiliki barang, prinsip sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa, prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerja sama yang ditujukan guna mendapatkan barang dan jasa, sedangkan akad pelengkap ditujukan untuk memperlancar masing-masing produk (Adiwarman, 2006).

Berikut ini adalah jenis produk pada penyaluran dana:

1. Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli merupakan penyediaan barang modal maupun investasi untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja maupun investasi.
2. Pembiayaan dengan prinsip sewa (ijarah)

Transaksi ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, tapi bedanya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, pada ijarah objek transaksinya adalah jasa.

3. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (syirkah) Produk Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Musyarakah, bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah musyarakah. Transaksi musyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama sama.
- b. Pembiayaan Mudarabah, terdapat bentuk musyarakah yang populer dalam bentuk perbankan syariah yaitu mudarabah. Mudarabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahibul-maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Perbedaan yang esensial dari musyarakah dan mudarabah terletak pada besarnya kontribusi atas manajemen dan keuangan atau salah satu di antara itu. Dalam mudarabah, modal hanya berasal dari satu pihak, sedangkan dalam musyarakah modal berasal dari dua pihak atau lebih.

c. Akad pelengkap

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tapi ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini diperbolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini.

- Hiwalah (Alih Utang-Piutang), tujuan fasilitas hiwalah adalah untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang. Untuk mengantisipasi resiko kerugian yang akan timbul, bank perlu melakukan penelitian atas kemampuan pihak yang berutang dan kebenaran transaksi antara yang memindahkan piutang dengan yang berutang.
- Rahn (Gadai), tujuan akad rahn adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. Atas izin bank, nasabah dapat menggunakan barang tertentu yang digadaikan dengan tidak

mengurangi nilai dan merusak barang yang digadaikan. Apabila barang yang digadaikan rusak atau cacat, nasabah harus bertanggung jawab.

- Qardh, qardh adalah pinjaman uang. Aplikasi Qardh sebagai pinjaman talangan haji, dimana nasabah calon haji diberikan pinjaman talangan untuk memenuhi syarat penyeteroran biaya perjalanan haji. Nasabah akan melunasinya sebelum keberangkatannya ke haji. Sebagai pinjaman tunai (*cash advanced*) dari produk kartu kredit syariah, dimana nasabah diberi keleluasaan untuk menarik uang tunai milik bank melalui ATM. Nasabah akan mengembalikannya sesuai waktu yang ditentukan.
- Wakalah (Perwakilan), dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukuan L/C, inkarso dan transfer uang.
- Kafalah (Garansi Bank), garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

Bank dapat mensyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai rahn. Bank dapat pula menerima dana tersebut dengan prinsip wadi'ah. Untuk jasa-jasa ini, bank mendapatkan pengganti biaya atas jasa yang diberikan

### 3) Produk Jasa Perbankan

Produk-produk jasa perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad tabarru' yang dimaksudkan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan (Ascarya, 2015).

Selain menjalankan fungsinya intermediaries (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana (*surplus of fund*) dan kekurangan dana (*deficit of fund*), bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan tentang analisis tingkat pemahaman nasabah terhadap produk-produk Bank Aceh Syariah yang sebelumnya pernah dilakukan antara lain :

- a. Frisa Silwy Sitorus (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai”. Metode penelitian berjenis kualitatif yang berbentuk deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan deduktif dan induktif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat terhadap produk perbankan syariah di Kelurahan Pematang Pasir masih rendah, masyarakat hanya mengetahui bank syariah saja sedangkan mayoritas dari masyarakat Kelurahan Pematang Pasir belum semuanya mengetahui tentang produk-produk bank syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat terhadap produk perbankan syariah adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengenali bank syariah, jaringan operasional bank syariah masih terbatas, kurangnya sosialisasi dari pihak bank syariah kepada masyarakat, usia, pendidikan, pekerjaan, informasi, sosial budaya dan ekonomi masyarakat.
- b. Erniwati (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah Muamalat Indonesia KCP Gajah Mada Medan”.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif untuk melihat tingkat pemahaman nasabah terhadap produk-produk mudarabah, musyarakah, ijarah, murabahah dan wadiah yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Kcp Gajah Mada Medan. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat pemahaman nasabah paling tinggi terhadap produk mudarabah dan produk wadiah. Sedangkan pemahaman terhadap produk murabahah, ijarah dan musyarakah masih rendah. Pada umumnya nasabah hanya memahami produk yang mereka gunakan.

- c. Endri Susilo (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Terhadap Produk Perbankan Syariah (Studi Di Desa Sumber Jaya Jati Agung Lampung Selatan)”. Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis penelitian lapangan (Field Research) dengan metode kualitatif yang berlokasi di Desa Sumber Jaya, adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah diukur melalui indikator faktor tingkat pemahaman, yang digambarkan pada garis kontinum dapat diketahui bahwa, pengetahuan berada pada kategori sedang yaitu 51,29%, pengalaman terdahulu berada pada kategori sedang yaitu

52,7%, ekonomi berada pada kategori baik yaitu 68,75%, sosial/lingkungan berada pada kategori sedang yaitu 52,55%, informasi berada pada kategori tidak baik yaitu 41,70%, pendidikan berada pada kategori baik yaitu 62,04% dan pekerjaan berada pada kategori sedang yaitu 55,00%. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pemahaman masyarakat Desa Sumber Jaya terhadap produk perbankan syariah adalah faktor ekonomi (68,75%) dan faktor pendidikan (62,04%) karena berdasarkan penyebaran kuesioner hanya dua indikator tersebut yang paling dominan diantara kelima indikator yang lain yaitu berada pada kategori baik yang dapat dilihat pada garis kontinum.

- d. Maria Ulva (2018) dalam penelitiannya yang berjudul *Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan di Kampung Adi Jaya. Adapun sifat dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari masyarakat sedangkan sumber data sekunder yang peneliti gunakan berupa dokumen Kampung Adi Jaya serta dari berbagai buku-buku. Hasil penelitian di lapangan

- menunjukkan bahwa pemahaman dari masyarakat tentang bank syariah di Kampung Adi Jaya yaitu masyarakat hanya sekedar tahu adanya bank syariah tetapi tidak paham tentang bank syariah secara detail. Hanya sebagian masyarakat yang paham tentang bank syariah bahkan ada yang sama sekali tidak tahu mengenai bank syariah. Sebagian besar masyarakat tidak mengetahui produk dan jasa apa saja yang ada di bank syariah. Kurangnya pemahaman dari masyarakat dikarenakan minimnya informasi yang diperoleh dari pihak bank syariah maupun media-media seperti televisi, media cetak serta media sosial yang menyebabkan masyarakat tidak mengetahui apa itu bank syariah serta produk apa saja yang ada di bank syariah.
- e. Muhammad Iqbal (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul *Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Kecamatan Kuta Alam)*. Metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis data yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi yang dilakukan untuk menentukan informan, wawancara untuk mengetahui sejauh mana pemahaman terhadap pembiayaan murabahah dan dokumentasi untuk melengkapi syarat ataupun ketentuan dalam menganalisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat Kuta Alam terdiri dari tiga komponen. Pertama, kategori masyarakat tidak paham, dikarenakan tidak pernah bertransaksi dan berinteraksi dengan bank syariah maupun produk tersebut dan gagal paham karena informasi yang diterima tentang akad murabahah maupun bank syariah tidak akurat dan informasi tersebut berasal dari sumber yang tidak reliabel. Kedua, kategori masyarakat kurang paham, dikarenakan masyarakat ini pernah melakukan transaksi di bank syariah, akan tetapi kurangnya pemahaman secara baik disebabkan pembiayaan yang diambil tidak dipelajari secara akurat. Bahkan keliru dalam mendeskripsikan informasi yang diterima, sehingga beranggapan bahwa sistem yang dikelola oleh bank syariah sama dengan bank konvensional dan menganggap bahwa yang membedakannya hanya pada ijab dan kabul. Ketiga, kategori masyarakat memahami secara baik, masyarakat ini memahami tentang pembiayaan bank syariah dikarenakan selain pernah melakukan transaksi, tetapi juga pernah belajar di salah satu Universitas pada Fakultas Perbankan Syariah, sehingga pengetahuan tentang bank syariah sudah memahami secara baik. Masyarakat tersebut juga menyatakan bahwa transaksi jual beli yang dilakukan pada bank syariah sesuai konsep

Al-Qur'an dan Al-Sunnah. Kemudian bank syariah juga merupakan bank yang dapat memudahkan masyarakat daripada bank konvensional.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
1	Frisa Silwy Sitorus (2019) <i>Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai</i>	Metode kualitatif dengan metode pendekatan deduktif dan induktif.	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mendeskripsikan tingkat pemahaman nasabah mengenai produk perbankan syariah.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah wilayah penelitian yang berbeda.
2	Erniwati (2012) yang berjudul "Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah Muamalat Indonesia KCP Gajah Mada Medan"	Metode kuantitatif deskriptif	Persamaannya sama-sama mengukur tingkat pemahaman nasabah terhadap produk perbankan syariah dan menggunakan metode penelitian yang sama.	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan sampel yang digunakan.

3	Endri Susilo (2020) <i>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Terhadap Produk Perbankan Syariah</i>	Metode Kualitatif	Persamaannya adalah samasama ingin mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pemahaman	Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Endri Susilo tidak mengukur sejauh mana tingkat pemahaman nasabah terhadap
---	---	-------------------	--	---

**Tabel 2.1-Lanjutan**

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
	<i>(Studi Di Desa Sumber Jaya Jati Agung Lampung Selatan).</i>		Nasabah terhadap produk-produk bank syariah.	produk bank syariah. Namun hanya berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pemahamannya saja.
4	Maria Ulva (2018) <i>Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah).</i>	Metode Kualitatif	Persamaannya adalah samasama ingin mendeskripsikan pemahaman masyarakat mengenai produk-produk bank syariah.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah wilayah penelitian yang berbeda.

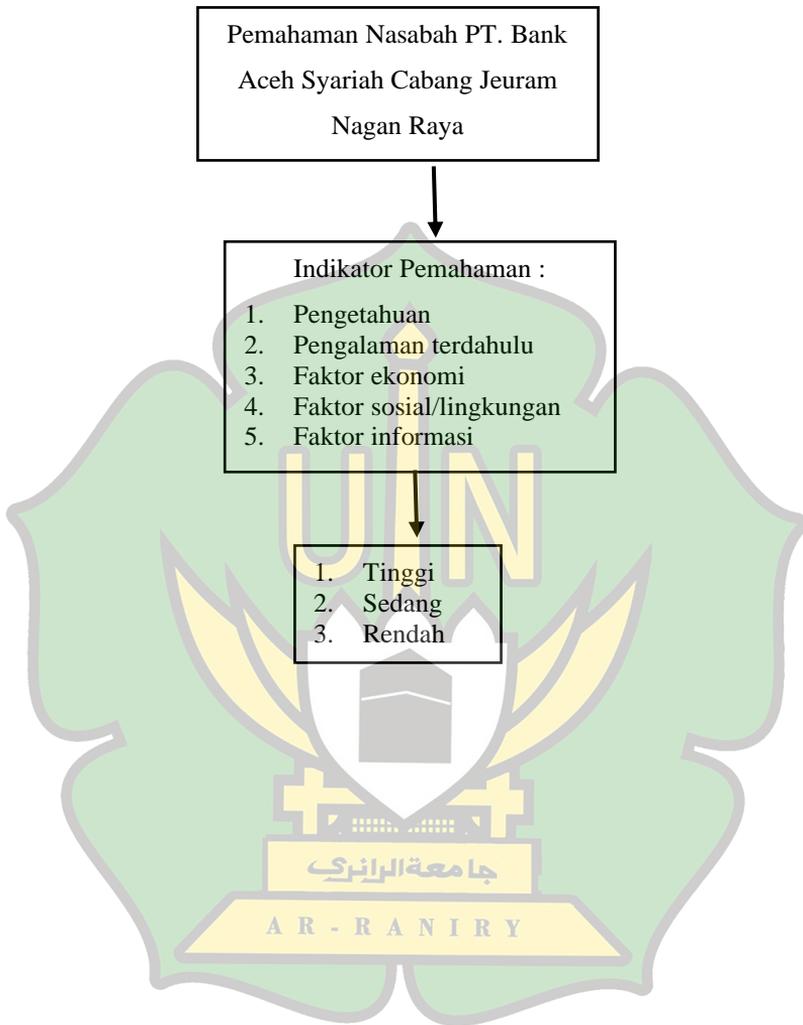
5	Muhammad Iqbal (2019). <i>Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Kecamatan Kuta Alam)</i>	Metode kualitatif	Persamaannya ada-lah samasama ingin mendeskripsikan pemahaman masyarakat me-ngenai produk-produk bank syariah.	Penelitian Muhammad Iqbal hanya berfokus pada sebuah produk perbankan syariah, sementara penelitian ini tidak berfokus pada suatu produk perbankan saja melainkan semua produk perbankan syariah yang ditawarkan oleh bank aceh Syariah.
---	---	-------------------	--	--

Sumber : data diolah tahun 2021

#### 2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka pikir disebut juga sebagai konsep penelitian. Konsep penelitian dibuat dengan memperhatikan beberapa konsep teori yang dikemukakan oleh para ahli serta acuan-acuan lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti satu variabel yaitu analisis mengenai pemahaman nasabah terhadap produk-produk perbankan syariah di Kota Jeuram. Konsep penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.

**Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan prosedur-prosedur statistik dan atau cara-cara pengukuran lainnya untuk memperoleh temuan baru (jaya, 2020). Terdapat dua jenis metode analisis data dalam penelitian kuantitatif yakni analisis deskriptif dan inferensial, dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah salah satu jenis analisis data yang bertujuan untuk menyajikan keadaan atau karakteristik data sampel untuk masing-masing variable penelitian (Djaali, 2021).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan lapangan (*field research*) yaitu penelitian survei dengan menyebarkan pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada responden sebagai instrumen penelitian.

#### **3.2 Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah 110 nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya. Subjek penelitian terdiri dari masyarakat Kabupaten Nagan Raya dengan berbagai profesi seperti PNS, honorer, petani, IRT, buruh serta pekerja

swasta. Keberagaman profesi responden ini bertujuan agar dapat mempresentasikan populasi secara keseluruhan.

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data diperoleh. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan melakukan studi kasus pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya.

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan pengumpulan data, sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a.) Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data diperoleh dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur dan alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya.
- b.) Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dapat berupa hasil pengamatan penulis di lokasi penelitian, bukti, catatan atau laporan

historis yang tersusun dalam arsip yang diperoleh dari PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data terhadap suatu penelitian yang penulis lakukan, maka harus memiliki cara atau tehknik untuk mendapatkan data atau informasi yang baik dan terstruktur serta akurat dari setiap apa yang diteliti, sehingga kebenaran informasi data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari sesuatu populasi dan diteliti secara rinci (Muhammad, 2008).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui *simple random sampling* yang artinya cara penarikan sampel anggota dilakukan secara acak di lokasi penelitian tersebut tanpa memperhatikan strata yang ada. Metode pengumpulan data menggunakan *self administrated survey*, yaitu responden diminta untuk mengisi sendiri kuesioner yang diberikan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a) Wawancara (*interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden. Dalam

penelitian ini wawancara dilakukan terhadap nasabah PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya ( Endri Susilo, 2020).

#### b) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis yang akan diisi oleh responden untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti hal – hal yang ia ketahui, dalam hal ini adalah nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya. Kuesioner dapat dibagikan secara langsung (dengan membagikan kuesioner *hard copy*) atau dibagikan secara *online* (dengan membagikan kuesioner menggunakan *Google form*) (Usman & Akbar, 2009; Rahmaton Wahyu, 2020).

*Google form* merupakan alat yang berguna untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian secara *online* dengan memberikan pertanyaan kepada nasabah untuk mengetahui tingkat pemahaman mereka terkait produk-produk perbankan syariah. Form tersebut juga dapat dihubungkan ke *spreadsheet*. Secara otomatis, tanggapan akan dikirimkan ke *spreadsheet*. Jika tidak, pembuat kuesioner (peneliti) dapat melihat pada “Ringkasan Tanggapan”, yang bisa diakses dari menu “Tanggapan”. Melalui aplikasi *google form*, kuesioner dapat dibagikan melalui pesan *whatsapp* kepada para nasabah yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Selanjutnya tanggapan responden yang terkirim ke *spreadsheet* akan menjadi data primer dan akan dilakukan pengolahan data.

Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 20 pertanyaan tentang produk pendanaan dan pembiayaan yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dalam bentuk skala likert. Skala likert merupakan sejumlah pertanyaan yang bergradasi dari positif sampai negatif, dengan bentuk skor/nilai sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju	skor = 5
S = Setuju	skor = 4
N = Netral	skor = 3
TS = Tidak Setuju	skor = 2
STS = Sangat Tidak Setuju	skor = 1

### **3.5 Teknik Analisis data**

Teknik analisis data adalah sebuah proses penyederhanaan data yang dilakukan agar data dapat diinterpretasikan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif analisis data. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Endri Susilo (2020) untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data, analisis data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil kuesioner kedalam garis kontinum, dalam penelitian ini jumlah pertanyaan yang diberikan kepada responden sebanyak 20 pertanyaan terkait pemahaman nasabah terhadap produk pendanaan dan

pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya.

Bedasarkan hasil skoring setiap jawaban dari responden berdasarkan skor yang telah ditetapkan maka dapat dihitung persentase menggunakan rumus :

$$P = F/n \times 100 \quad (3.1)$$

Ket:

P = persentase

F = jawaban responden

n = sampel

selanjutnya, perhitungan skala likert dapat dirumuskan

sebagai berikut :

1. Nilai maksimum = skala terbesar x pernyataan x responden
2. Nilai minimum = skala terkecil x pernyataan x responden
3. Jarak interval = (nilai maks – nilai min)/ jumlah skala
4. Persentase skor = (total skor : nilai maks) x 100%
5. Garis kontinum

Sangat Tidak Baik   Tidak Baik   Sedang   Baik   Sangat Baik

--	--	--	--	--

Pemilihan indikator sangat tidak baik, tidak baik, sedang, baik dan sangat baik merupakan hasil konversi dari skala likert.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum**

##### **4.1.1. Kabupaten Nagan Raya**

Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Aceh. kabupaten ini terbagi menjadi 10 kecamatan dengan luas 3.544,9 Km<sup>2</sup> dengan suka makmue sebagai ibukotanya. Jumlah penduduk pada kabupaten Nagan Raya tahun 2020 sebanyak 168.392 jiwa dengan kecamatan darul makmur sebagai kecamatan terpadat. Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 85.039 jiwa sedangkan penduduk perempuan sebanyak 83.353 jiwa. Rata-rata masyarakat Kabupaten Nagan Raya berprofesi sebagai petani (BPS, Nagan Raya dalam angka 2021).

##### **4.1.2. PT. Bank Aceh Syariah**

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintahan Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula

Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT. Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp. 25.000.000. setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Pada saat itu PT. Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Moehammad Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Mohammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan undang-undang tersebut. (bankaceh.co.id, 2021).

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 april 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Perubahan bentuk badan hukum menjadi

Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT. Bank BPD Aceh sebesar Rp. 150 milyar.

Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT. Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp. 500 milyar. Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang pernyataan Keputusan Rapat No. 10 tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan

kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004. Kantor Pusat Bank berlokasi di Jalan Tgk. H.M. Daud Beureu-eh No.24 Banda Aceh. Sampai dengan Maret 2022, Bank Aceh telah memiliki 537 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 26 Kantor Cabang, 96 Kantor Cabang Pembantu, 27 Kantor Kas, 12 Mobil Kas Keliling tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan, 26 Payment Point, 27 Unit ATM CRM dan 232 unit ATM.

Kegiatan usaha PT. Bank Aceh Syariah terdiri dari tiga kegiatan utama yakni penghimpunan dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa. Produk-produk penghimpunan dana yang ditawarkan berupa tabungan, giro dan deposito, sedangkan untuk produk penyaluran dana berupa pembiayaan usaha-modal kerja, Pembiayaan Konsumen iB, Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Mudharabah, serta RAHN (gadai emas). Produk-produk pelayanan jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah berupa penyediaan mesin ATM, SMS banking, ATM bersama, kliring dan transfer, aplikasi mobile banking yakni action bank aceh syariah. Produk-produk pelayanan jasa ini bertujuan untuk melancarkan proses penghimpunan dan penyaluran dana PT. Bank Aceh Syariah.

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya merupakan salah satu kantor cabang Bank Aceh Syariah yang terletak di Jeuram Kabupaten Nagan Raya Provinsi Aceh yang melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta

pelayanan jasa keuangan di Kabupaten Nagan Raya dan sekitarnya. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya pada Bulan Desember Tahun 2020 memiliki nasabah sebanyak 27.302 orang. Sedangkan pada Bulan Juni Tahun 2021, terjadi peningkatan jumlah nasabah menjadi 33.495 (Data diolah Tahun 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah sebesar 6.193 orang selama 6 bulan terakhir.

## **4.2 Hasil Penelitian**

Berdasarkan penyebaran kuesioner baik secara online maupun offline yang dibagikan kepada nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya, jumlah responden yang diperoleh sebanyak 110 responden.

### **4.2.1 Deskripsi Data Responden**

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya, diperoleh karakteristik responden sebagai berikut :

## 1. Perwakilan Responden Berdasarkan Kecamatan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan kecamatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**  
**Persentase Responden Berdasarkan Kecamatan**

<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Beutong	11	10%
Beutong Ateuh	11	10%
Darul Makmur	11	10%
Kuala	11	10%
Kuala Pesisir	11	10%
Seunagan	11	10%
Seunagan Timur	11	10%
Suka Makmue	11	10%
Tandu Raya	11	10%
Tripa Makmur	11	10%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : hasil pengolahan data (2022).

Berdasarkan tabel 4.1 diatas , dapat dilihat jumlah responden berdasarkan kecamatan terbagi secara rata dengan presentase 10% atau 11 responden dari setiap kecamatan yang ada di kabupaten Nagan Raya, sehingga responden dapat mewakili anggota populasi. Hal ini dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan menyeluruh dari setiap kecamatan di kabupaten Nagan Raya.

## 2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Persentase Responde Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	37	33,64%
Perempuan	73	66,36%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : hasil pengolahan data primer (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat dilihat jika responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 66,38% atau 73 responden. Sedangkan persentase responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 33,64% atau sama dengan 37 responden.

## 3. Usia

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 3**  
**Persentase Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
<24 Tahun	47	42,73%
25-40 Tahun	33	30,00%
41-56 Tahun	21	19,09%
>56 Tahun	9	8,18%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

Berdasarkan table 4.3 diatas, responden dengan usia <24 tahun yang tergolong kedalam generasi Z merupakan responden yang dominan dalam penelitian ini dengan persentase 42,73% atau 47 responden. Generasi Y atau millennials yang berusia 25-40 tahun berjumlah 33 responden dengan persentase 30%. Sedangkan untuk generasi X yang berusia 41-56 tahun sebanyak 21 responden dengan persentase 19,09%, untuk generasi *baby boomers* dengan usia >56 tahun menjadi responden terendah dengan presentase 8,18% atau 9 responden.

#### 4. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarikan oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 4**  
**Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
SMP	10	9,09%
SMA	41	37,27%
D-III	3	2,73%
S-I	53	48,18%
S-II	1	0,91%
Lainnya	2	1,82%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, jumlah responden yang dominan adalah responden dengan tingkat pendidikan S-I

dengan persentase 48,18% atau 53 responden. Selanjutnya disusul oleh tingkat pendidikan SMA dengan persentase 37,27% atau 41 responden. Tingkat pendidikan SMP sebanyak 10 responden atau 9,09%, sedangkan tingkat pendidikan D-III sebanyak 3 responden atau 2,73%. Untuk tingkat pendidikan SII merupakan responden terendah yakni 1 responden atau 0,91%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan lainnya berjumlah 2 orang.

## 5. Pendapatan Perbulan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan pendapatan perbulan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 5**  
**Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<1.000.000	58	52,73%
1.100.000-3.000.0000	32	29,09%
3.100.000 – 5.000.000	13	11,82%
5.1000.000 – 10.000.000	4	3,64%
>10.000.000	3	2,73%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, responden dengan tingkat pendapatan perbulan <Rp.1.000.000 mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase 52,73% atau 58 responden. Responden dengan pendapatan 1.100.000- 3.000.000 sebanyak 32 responden atau 29,09%, sedangkan responden dengan

pendapatan 3.100.00 – 5.000.000 sebanyak 13 responden atau 11,82%. Responden dengan pendapatan 5.100-000 – 10.000.000 sebanyak 4 orang atau 3,64%. Responden dengan pendapatan >10.000.000 menjadi responden terendah dalam penelitian ini dengan persentase 2,73% atau sebanyak 3 responden.

## 6. Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Wiraswasta	12	10,91%
Pns	10	9,09%
Honorer	10	9,09%
Mahasiswa/i	27	24,55%
Irt	11	10,00%
Petani	12	10,91%
Karyawan/Buruh	15	13,64%
Lainnya	13	11,82%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4. 6 diatas, pekerjaan responden yang mendominasi adalah mahasiswa/I dengan persentase 24,55% atau 27 responden. Untuk jenis pekerjaan lain terdistribusi dengan baik, dengan pekerjaan karyawan/buruh sebanyak 13,64% atau 15 responden, responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 13 responden atau 11,82%. Persentase responden dengan pekerjaan petani dan wiraswasta memiliki jumlah

responden yang sama yakni 10,91%, atau 11 responden, sedangkan responden dengan pekerjaan IRT, PNS dan honorer memiliki persentase yang sama yakni 10% atau 11 responden, jenis pekerjaan ini juga menjadi responden terendah dalam penelitian ini.

## 7. Produk Perbankan Yang Digunakan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan produk perbankan yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Persentase Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan**

<b>Produk Yang Digunakan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Produk Pendanaan	90	81,82%
Produk Pembiayaan	20	18,18%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4. 7 diatas, jumlah responden yang menjadi nasabah produk pendanaan pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dalam penelitian ini mendominasi dibandingkan nasabah produk pembiayaan dengan persentase 81,82% atau sebanyak 90 responden. Hal ini dikarenakan rata-rata responden lebih banyak yang berprofesi sebagai petani, irt, mahasiswa, karyawan/buruh dan honorer yang mengaku tidak terlalu membutuhkan pembiayaan dari perbankan. Mereka lebih banyak menggunakan produk pendanaan untuk menerima gaji dan menyimpan uang secara sederhana.

Responden yang menggunakan produk pembiayaan merupakan wiraswasta yang membutuhkan dana tambahan dari pihak perbankan untuk menunjang usahanya. Sedangkan yang berprofesi sebagai PNS beberapa responden menyatakan menggunakan produk pembiayaan konsumtif. Berdasarkan tabel diatas jumlah responden yang menggunakan produk pembiayaan sebanyak 20 responden atau 18,18%.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan lama penggunaan produk perbankan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 8**  
**Persentase Responden Berdasarkan Seberapa Penggunaan Produk**

Jangka Waktu Penggunaan	Jumlah	Persentase
<1 Tahun	30	27,27%
1-3 Tahun	44	40,00%
4-6 Tahun	28	25,45%
>6 Tahun	8	7,27%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4. 8 diatas, responden yang telah menggunakan produk dan jasa PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya selam 1 – 3 tahun sebanyak 44 responden kelompok ini juga merupakan kelompok yang mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase 40%. Sedangkan responden yang telah menggunakan produk dan jasa PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya selama 4-6 Tahun sebanyak 28 responden atau 25,45%. Responden dengan jangka waktu >6 tahun sebanyak 8 responden atau 7,27%. Responden

dengan jangka waktu <1 tahun menggunakan produk dan jasa PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya sebanyak 30 responden atau 27,27%.

Beberapa responden mengatakan bahwa mereka lebih memilih menggunakan produk dan jasa PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan raya dikarenakan mudah dijangkau dan merupakan produk daerah sendiri, serta merasa nyaman menggunakan produk dan jasa dari PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya.

### 8. Deskripsi Variable Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, jumlah responden yang diperoleh berdasarkan pemahaman terhadap produk perbankan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Pemahaman terhadap produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah

**Tabel 4.9**  
**Persentase Jawaban Responden Terkait Pemahaman Terhadap Produk Pendanaan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS	Total Skor	Persentase
1	Saya memahami arti dasar, syarat dan ketentuan, hukum yang ada pada produk simpanan PT Bank Aceh Syariah	1	8	22	45	34	433	78,3%

**Tabel 4.9-Lanjutan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS	Total Skor	Persentase
2	Saya paham dengan prinsip-prinsip yang diterapkan pada produk simpanan PT Bank Aceh	1	6	22	52	29	432	78,55%
3	Produk simpanan PT Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sangat baik	0	4	18	52	36	450	81,82%
4	Saya mengetahui produk-produk simpanan PT Bank Aceh Syariah dari promosi pihak bank	0	7	24	47	32	435	79,09%
5	Produk simpanan yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah sesuai dengan promosi	2	2	20	55	31	441	80,18%
6	Saya mengetahui keuntungan dari produk simpanan PT Bank Aceh Syariah yang saya gunakan	2	8	24	45	31	425	77,27%
7	Produk simpanan PT Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan	0	3	20	52	35	449	81,64%
8	Saya mengetahui syarat dan ketentuan dari produk simpanan PT Bank Aceh Syariah yang saya gunakan	1	2	18	59	30	445	80,91%
9	Syarat dan ketentuan yang diterapkan pada produk-produk simpanan PT Bank Aceh Syariah mudah dipahami	0	6	20	47	37	445	80,91%

10	Saya mengikuti perkembangan produk simpanan yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah	1	7	24	47	31	478	86,91%
<b>RATA-RATA</b>								<b>80,6%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, rata-rata pemahaman nasabah terhadap produk pendanaan PT. bank aceh syariah cabang jeuram nagan raya sebanyak 80,6%, dimana pertanyaan tentang mengikuti perkembangan produk pendanaan memiliki pesentase 86,91% yang merupakan tertinggi dari pertanyaan lainnya. Sedangkan persentase terendah pada pertanyaan tentang mengetahui keuntungan dari produk simpanan dengan persentase 77,27%.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan beberapa nasabah yang menjadi responden, kebanyakan mereka menggunakan produk pendanaan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya untuk menerima gaji dan menyimpan sebagian uangnya tanpa mengetahui keuntungan ataupun kekurangan dari produk yang digunakan secara baik.

Beberapa nasabah dalam wawancara menyatakan lebih mudah menggunakan dan memahami produk-produk pendanaan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dikarenakan semua bank syariah lainnya yang ada d kabupaten Nagan Raya telah melakukan merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dimana para responden belum

mengetahui dengan jelas produk-produk yang ditawarkan oleh BSI baik produk pendanaan maupun Produk pembiayaannya.

Nasabah mengatakan lebih memahami produk PT. Bank Aceh Syariah cabang Jeuram Nagan Raya yang digunakannya dibandingkan produk lainnya yang tidak/belum digunakan baik produk pendanaan maupun produk pembiayaan. Para responden juga mengatakan lebih sering melakukan transaksi di PT. Bank Aceh Syariah dibandingkan perbankan syariah lainnya yang ada di nagan raya dikarenakan transaksinya mudah dan pelayanan yang disediakan lebih baik dan nyaman dibandingkan bank syariah lainnya.

b. Pemahaman terhadap produk Pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah

**Tabel 4. 10**  
**Persentase Jawaban Responden Terkait Pemahaman Terhadap Produk Pendanaan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS	Total Skor	Persentase
1	Saya memahami arti dasar, syarat dan ketentuan, hukum yang ada pada produk pembiayaan PT Bank Aceh Syariah	2	17	34	142	25	411	74,73%
2	Saya paham dengan prinsip-prinsip yang diterapkan pada produk pembiayaan PT	1	6	34	44	25	416	75,64%

**Tabel 4.10-Lanjutan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS	Total Skor	Persentase
3	Saya memahami risiko dari produk penyimpanan dana yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah	2	5	41	39	23	406	73,82%
4	Saya memahami risiko dari produk peminjaman dana yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah	2	10	27	47	24	411	74,73%
5	Produk pembiayaan PT Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sangat baik	0	10	35	34	31	416	75,64%
6	Saya mengetahui produk-produk pembiayaan PT Bank Aceh Syariah dari promosi pihak bank	0	6	35	35	34	427	77,64%
7	Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah sesuai dengan promosi	1	6	33	49	20	411	74,73%
8	Saya mengetahui keuntungan dari produk pembiayaan PT Bank Aceh Syariah yang saya gunakan	3	7	33	36	31	415	75,45%

9	Produk pembiayaan PT Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan .	2	7	30	42	29	420	76,36%
10	Saya mengetahui syarat dan ketentuan dari produk pembiayaan PT Bank Aceh Syariah yang saya gunakan	1	7	34	44	24	413	75,09%
<b>RATA-RATA</b>								<b>75,36%</b>

Sumber : hasil pengolahan data primer (2022)

Berdasarkan tabel 4. 10 diatas, rata-rata pemahaman nasabah terhadap produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya tergolong rendah dengan persentase 75,36%. Pengetahuan tentang risiko dari produk pembiayaan merupakan pertanyaan dengan persentase terendah yakni 73,82% sedangkan pengetahuan tentang produk pembiayaan yang ditawarkan melalui promosi memiliki persentase yang tertinggi dengan 77,64%. Hal ini menandakan bahwa nasabah mengetahui produk-produk pembiayaan dari promosi pihak bank, namun banyak dari responden tidak menggunakan produk pembiayaan tersebut.

Nasabah yang menggunakan produk pembiayaan di dominasi oleh PNS dan pelaku wiraswasta. Dimana para PNS

menyatakan bahwa mengambil pembiayaan di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya untuk membeli rumah, mereka juga mengatakan mekanisme pengajuan pembiayaan lebih mudah dikarenakan gaji bulanan mereka juga masuk melalui PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya. Jenis pembiayaan yang digunakan untuk membeli rumah tersebut adalah pembiayaan multiguna dan para nasabah yang berprofesi sebagai PNS tersebut mengerti tentang resiko dan keuntungan yang didapatkan dari penggunaan produk pembiayaan tersebut.

Salah satu nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta yang menggunakan produk pembiayaan dari PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya juga menyatakan lebih mudah menggunakan produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya dibandingkan dengan bank-bank syariah lainnya, hal ini dikarenakan nasabah tersebut sudah lama menggunakan produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya sehingga lebih mengerti dan memahami terkait mekanisme pengambilan pembiayaan serta resiko dan keuntungan yang diperolehnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Analisis Tingkat Pemahaman Nasabat Terhadap Produk Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya) dengan 110 responden yang tersebar rata di 10 kecamatan Kabupaten Nagan Raya. Hasil penelitian

menunjukkan rata-rata presentase pemahaman nasabah terhadap produk pendanaan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya adalah 80,6%. Dari semua pernyataan, pernyataan tentang produk yang saya gunakan sangat baik/ sesuai dengan pernyataan yang paling banyak mendapat nilai total sebanyak 450 dari 550 nilai sempurna atau 81,82%.

Presentase terkait pemahaman nasabah terhadap produk pembiayaan PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya adalah 75,36% presentase ini lebih sedikit dibandingkan dengan pemahaman nasabah terhadap produk pendanaan PT. Bank Aceh Syariah dikarenakan responden dalam penelitian ini lebih banyak menggunakan produk pendanaan dibandingkan produk pembiayaan.

## **9. Upaya Peningkatan Pemahaman Oleh Pihak PT. Bank Aceh**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya menyatakan :

“upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terutama nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram terhadap produk-produk adalah dengan melakukan sosialisasi dan seminar-seminar kepada masyarakat, menjelaskan terkait produk-produk bank serta menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah. Kegiatan dilakukan secara tatap muka langsung dengan masyarakat ataupun nasabah.”

Pihak pendanaan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya melakukan sosialisasi ke beberapa sekolah yang ada di Nagan Raya untuk melakukan peningkatan literasi dan inklusi kepada masyarakat sedini mungkin. Melakukan seminar dikalangan sekolah-sekolah menengah untuk membuat siswa/i paham apa itu bank syariah, produk-produk yang di tawarkan serta risiko-risiko yang mungkin terjadi kedepannya terkait produk-produknya.

Sedangkan untuk produk pembiayaan pihak bank melakukan konsultasi dengan calon nasabah terhadap kebutuhan pembiayaan yang akan dilakukan serta menjelaskan ketentuan-ketentuan tentang produk pembiayaan yang akan dilakukan termasuk menjelaskan perihal keuntungan dan kerugian terkait gagal bayar pembiayaan.

#### **4.2.2. Pembahasan**

Pemahaman adalah kemampuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan sesuatu yaitu seseorang yang telah memahami sesuatu atau telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima. Selain itu, bagi mereka yang telah memahami tersebut, maka ia juga mampu dalam memberikan interpretasi atau menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada disekitarnya ( Anas, 2008).

jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya tentang Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai (2019), didapatkan bahwa pemahaman masyarakat Nagan Raya terkait produk perbankan syariah lebih baik dibandingkan dengan hasil penelitian tersebut.

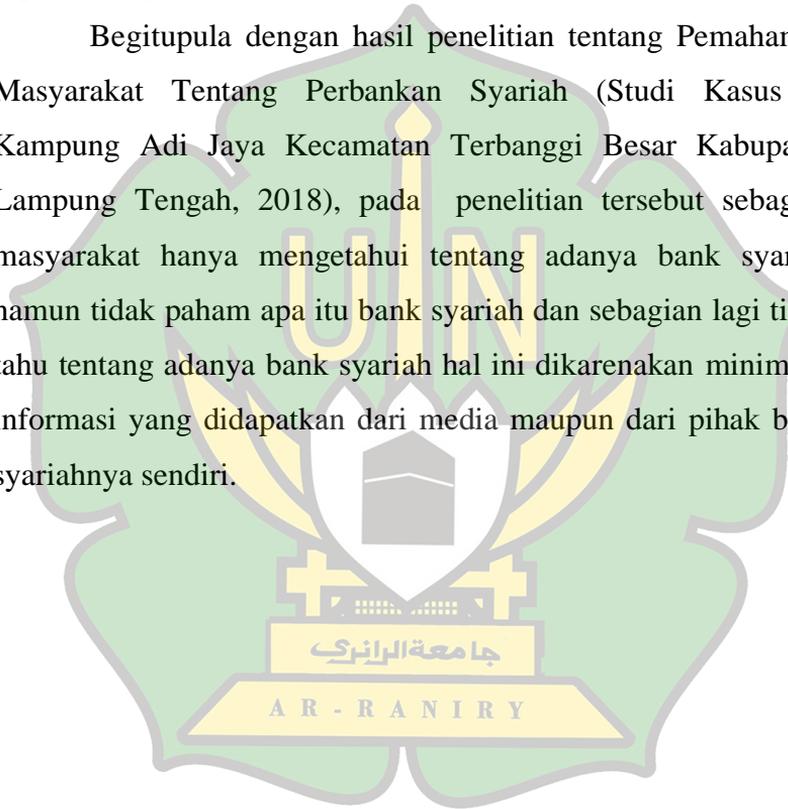
Masyarakat kelurahan pematang pasir hanya mengetahui tentang keberadaan bank syariah tanpa mengetahui produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah, sedangkan masyarakat Kabupaten Nagan Raya mengetahui dan menggunakan produk-produk bank syariah terutama PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya.

Pemahaman nasabah terkait produk bank syariah di Aceh juga dipengaruhi oleh pemberlakuan Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah yang mengharuskan semua lembaga keuangan yang ada di Aceh harus sesuai syariah sehingga masyarakat yang sering berinteraksi dengan perbankan mengetahui dengan baik terkait produk-produk perbankan syariah.

Tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian tentang Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah Muamalat Indonesia KCP Gajah Mada Medan (2012), didapatkan pemahaman nasabah lebih tinggi terhadap produk mudharabah dan wadiah dimana akad ini digunakan pada produk pendanaan hasil ini menunjukkan kesamaan dengan pemahaman nasabah

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dimana nasabah lebih memahami produk pendanaan sedangkan pemahaman terhadap produk pembiayaan masih rendah dikarenakan nasabah lebih memahami produk yang digunakannya.

Begitupula dengan hasil penelitian tentang Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah, 2018), pada penelitian tersebut sebagian masyarakat hanya mengetahui tentang adanya bank syariah namun tidak paham apa itu bank syariah dan sebagian lagi tidak tahu tentang adanya bank syariah hal ini dikarenakan minimnya informasi yang didapatkan dari media maupun dari pihak bank syariahnya sendiri.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya). Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rata-rata tingkat pemahaman nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya terhadap produk pendanaan yang disediakan adalah 80.6% tergolong dalam kategori sangat baik dengan 10 pertanyaan dan pertanyaan tentang mengikuti perkembangan produk pendanaan yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dengan persentase 86,91%.

Pertanyaan tentang produk pendanaan PT Bank Aceh Syariah yang digunakan sangat baik dengan persentase 81,82%. Rata-rata tingkat pemahaman nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya terhadap produk pembiayaan adalah 75.36% dengan kategori baik dengan 10 pertanyaan dan pertanyaan tentang mengetahui produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya melalui promosi dengan presentase 77,64%.

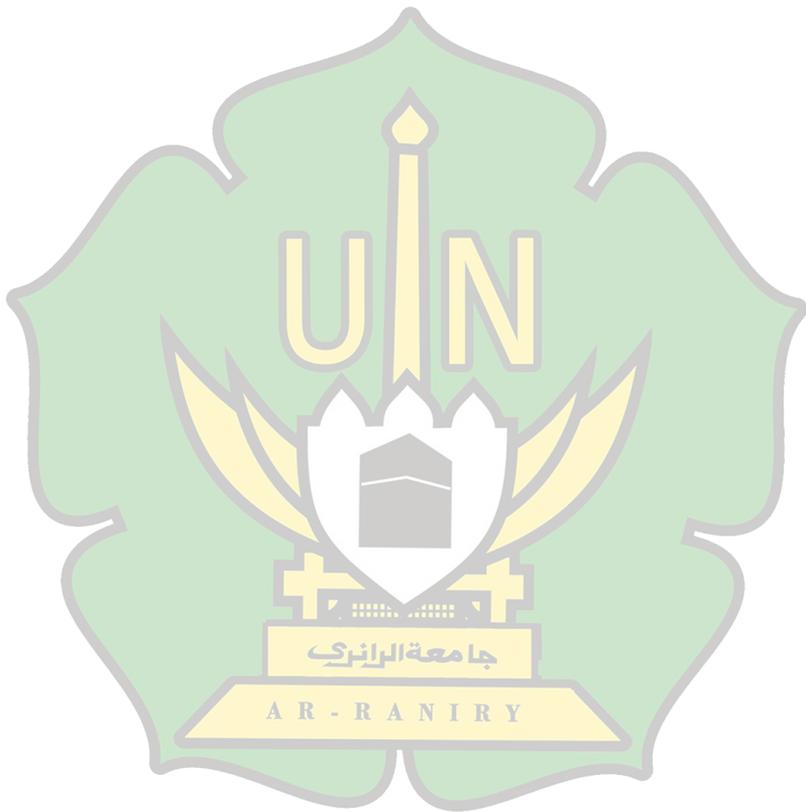
2. Upaya yang dilakukan pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dalam meningkatkan

pemahaman nasabah adalah melakukan sosialisasi, seminar serta menjelaskan langsung kepada nasabah terkait produk-produk yang mereka tawarkan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran dari pihak peneliti yaitu:

1. Bagi akademisi atau peneliti lainnya agar dapat menggunakan penelitian ini sebagai dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang Analisis Tingkat Pemahaman nasabah terhadap produk bank syariah (studi kasus pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya). Kemudian menjadi dasar dalam melakukan penelitian yang menggunakan analisis baik dibidang perbankan maupun bidang lainnya baik dengan menggunakan metode kualitatif maupun kuantitatif.
2. Bagi pihak perbankan untuk lebih meningkatkan sosialisasi tentang produk-produk yang ditawarkan untuk masyarakat terutama nasabahnya, agar mereka mengetahui kelebihan dan kekurangan produk tersebut agar dapat memilih produk sesuai dengan kebutuhan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel dan mendalami masing-masing Kecamatan dengan data yang lebih luas lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim, Adiwarmarman, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan. (2006). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Aduwina, A. (2019). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Praktik Good Governance Pemerintah Daerah *Jurnal Public Policy*, 2(2).
- Anas Sudijono. (2008). Pengantar Evaluasi Pendidikan, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Arifin , Z. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Perbankan syariah*. Jakarta: Azkia Publisher.
- Ascarya. (2015). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Perss.
- Bungin, Burhan. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hasanah, W. (2013). *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Langgini Kota Bangkinang Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hidayati, R. R., & Marlius, D. (2018). Aktivitas Promosi Dalam Meningkatkan Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Batang Kapas Pesisir Selatan.
- Iqbal, M. (2019). *Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Kecamatan Kuta Alam)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kereta Kencana,
- Wiroso. (2011). *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPEE Usakti.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad. (2015). *Sistem Bagi Hasil dan Pricing Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Muhammad. (2008). *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali.
- Nana Sudjana. (2010). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nomor, Q. A. (8). Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Syariat Islam. *Pasal 1 Ayat (1 dan 2)*.
- NIRWANA, N. (2019). *PEMAHAMAN MASYARAKAT DESA PANDAK TERHADAP PERBANKAN SYARIAH* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Purwanto, N. (2006). *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaulasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Saud, I. M., Teguh, I., & Nugraheni, P. (2018). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Perbankan Konvensional Beralih Ke Perbankan Syariah (Studi Empiris Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di DIY). *InFestasi*, 14(2), 133-145.
- Sitanggang, AK, & Pratomo, WA (2014). Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Keuangan di Deli Serdang (Studi Kasus Tanjung Morawa). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* , 2 (7), 14805.

- Sitorus, F. S. (2019). *Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, E. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Terhadap Produk Perbankan Syariah (Studi Di Desa Sumber Jaya Jati Agung Lampung Selatan)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Ulva, M. (2018). *Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Wahyu, Rahmaton. (2020). *Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah Masyarakat Kota Banda Aceh. Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Zubaida, S. (2016). *PERAN PERBANKAN SYARI'AH DALAM MENDORONG SEKTOR RIIL (STUDI KASUS PT. BANK MU'AMALAT INDONESIA TAHUN 2008-2013)*. (Skripsi) (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang)

#### LAMPIRAN I

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Yth. Bapak/Ibu,



## KUESIONER PENELITIAN

### ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PRODUK BANK SYARIAH (Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)

Saya, Cut Sri Mahda Widya, Nim 190603345, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh melakukan penelitian tugas akhir (Skripsi) dengan judul “Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)”. Saya memohon kesedian Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar, agar tercapai hasil yang akurat. Kesedian Bapak/Ibu mengisi kuesioner akan sangat membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir (Skripsi). Informasi yang diterima peneliti dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata.

Demikian terima kasih atas keluangan waktunya. Semoga limpahan kebaikan selalu menyertai Bapak/Ibu.

Wassalamu‘alaikumWr.Wb

Hormat Saya

Cut Sri Mahda Widya



## A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama (boleh kosong) :

Kecamatan :

Jenis Kelamin :

Laki- Laki

Perempuan

Usia :

<24 Tahun

41 – 55 Tahun

25 - 40 Tahun

> 56 Tahun

Pendidikan Terakhir :

SMP

DIPLOMA III

SMA S2

S I

lainnya

Pendapatan :

< 1.000.000

5.100.000 – 10.000.000

1.100.000 – 3.000.000

>10.000.000

3.100.000 – 5.000.000

Pekerjaan :

Karyawan/ Buruh

Mahasiswa/Mahsiswi

PNS

Wiraswsta

IRT

Petani

Honorer

Lainnya

**B. Penggunaan produk dan jasa PT. Bank Aceh Cabang  
Jeuram**

Produk PT. Bank Aceh Syariah yang di gunakan :

Simpanan

Pembiayaan

sudah berapa lama menggunakannya :

< 1 tahun

3 - 6 tahun

1 - 3 tahun

> 6 Tahun

### C. Daftar Pertanyaan

#### Petunjuk pengisian :

Berikanlah jawaban untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda ceklis ( $\checkmark$ ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan jawab anda.

Kriteria :

STS : sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

N : netral

S : setuju

SS : sangat setuju

Pemahaman adalah kemampuan untuk menerangkan dan mengeinterpretasikan sesuatu yaitu seseorang yang telah memahami sesuatu atau telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima. Selain itu, bagi mereka yang telah memahami tersebut, maka ia juga mampu dalam memberikan interpretasi atau

menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada disekitarnya.

a. Pemahaman terhadap produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya memahami arti dasar, syarat dan ketentuan, hukum yang ada pada produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah					
2	Saya paham dengan prinsip-prinsip yang diterapkan pada produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah					
3	Produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sangat baik					
4	Saya mengetahui produk-produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah dari promosi pihak bank					
5	Produk simpanan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah sesuai dengan promosi					

6	Saya mengetahui keuntungan dari produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah yang saya gunakan					
7	Produk simpanan PT Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan					
8	Saya mengetahui syarat dan ketentuan dari produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah yang saya gunakan					
9	Syarat dan ketentuan yang diterapkan pada produk-produk simpanan PT. Bank Aceh Syariah mudah dipahami					
10	Saya mengikuti perkembangan produk simpanan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah					

b. Pemahaman terhadap produk Pembiayaan PT Bank Aceh

Syariah

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya memahami arti dasar, syarat dan ketentuan, hukum yang ada pada produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah					
2	Saya paham dengan prinsip-prinsip yang diterapkan pada produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah					
3	Saya memahami risiko dari produk penyimpanan dana yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah					
4	Saya memahami risiko dari produk peminjaman dana yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah					
5	Produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sangat baik					
6	Saya mengetahui produk-produk					

	pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah dari promosi pihak bank					
7	Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah sesuai dengan promosi					
8	Saya mengetahui keuntungan dari produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah yang saya gunakan					
9	Produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah Yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan					
10	Saya mengetahui syarat dan ketentuan dari produk pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah yang saya gunakan					

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## LAMPIRAN 1

### TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Apis Iskandar

Jabatan : karyawan

Topik: Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah ( studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya,.

Wawancara ini bertujuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi sebagai persyaratan tugas akhir pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam UIN Ar-raniry dan pertanyaan ini ditujukan semata-mata dipergunakan untuk data penelitian skripsi.

1. Sudah berapa lama bapak/ibu mengambil pembiayaan/pendanaan di Bank Aceh Syariah?

Jawab: 5 tahun

2. Apa alasan bapak/ibu mengambil produk pembiayaan/pendanaan di Bank Aceh Syariah?

**Jawab:** untuk keperluan modal usaha yang sedang saya jalankan sekarang, dengan mengambil pembiayaan/ pinjaman di bank ini sehingga dapat membantu memudahkan saya dalam membuka usaha. Jenis

pembiayaan yang diambil yaitu Pembiayaan Mikro Bank Aceh(PMBA)

3. Kenapa bapak/ibu memilih produk pembiayaan/ pendanaan pada Bank Aceh Syariah dari pada Bank lainnya?

**Jawab:** karena proses yang dilakukan untuk pengambilan produk pembiayaan lebih mudah dan cepat sehingga membuat saya tidak lama menunggu proses pencairan dana yang di lakukan pada Bank Aceh. Dan syaratnya pun lebih mudah dan dapat dilakukan dengan cepat.

4. Apa kelebihan yang bapak/ibu ketahui dalam pengambilan produk pembiayaan/pendanaan di Bank Aceh SyaRiah sehingga tertarik untuk megambil pembiayaan?

**Jawab:** lebih murah dan mudah sehingga sangat membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif, modal kerja dan invetasi

5. Apa saja hambatan lain yang bapak/ibu ketahui dalam pengambilan produk pembiayaan/pendanaan di Bank Aceh?

**Jawab:** tidak ada hambatan, pihak bank akan memproses semua apabila syarat sudah lengkap.



## Lampiran II

Narasumber : Banta  
Pekerjaan : PNS  
Topik : Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa saudara menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	Karena produk yang ada di Bank Aceh lebih mudah dimengerti dan dari dulu memang sudah menggunakan Bank Aceh karena gaji juga masuk lewat Bank Aceh.
2.	Untuk keperluan apakah saudara menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	untuk rekening gaji, juga beberapa tahun lalu untuk mengambil pembiayaan.
3.	Apakah saudara menggunakan produk perbankan selain produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	Tidak, karena lebih sering bertransaksi di Bank Aceh dibandingkan bank lainnya.
4.	Apakah ada perbedaan yang dirasakan ketika menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dengan produk-produk perbankan syariah lainnya?	-
5.	Apakah dengan menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dapat membantu saudara/I dalam memahami produk-produk perbankan syariah?	Iya, dengan menggunakan langsung produk-produk Bank Aceh saya lebih memahami produk-produk perbankan syariah terutama produk yang saya gunakan.

Narasumber : Ponbit

Pekerjaan : Petani

Topik : Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa saudara menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	Karena Bank Aceh dekat dari rumah, juga Bank Aceh kan bank daerah jadi seharusnya kita menggunakan Bank Aceh. Produk yang ditawarkan juga sama dengan bank-bank syariah lainnya, transaksi antar bank juga mudah.
2.	Untuk keperluan apakah saudara menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	Untuk menyimpan uang dan bertransaksi dengan pembeli dan pemasok.
3.	Apakah saudara menggunakan produk perbankan selain produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	Tidak, karena lebih sering bertransaksi di Bank Aceh dibandingkan bank lainnya.
4.	Apakah ada perbedaan yang dirasakan ketika menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dengan produk-produk perbankan syariah lainnya?	-
5.	Apakah dengan menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dapat membantu saudara/I dalam memahami produk-produk perbankan syariah?	Paham, terutama tentang produk tabungan dan jasa seperti ATM.

Narasumber : Nadya  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Topik : Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa saudara menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	Karena orang tua menggunakan Bank Aceh jadi untuk transfer bulanan lebih gampang dan tidak ada biaya transfer
2.	Untuk keperluan apakah saudara menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	untuk keperluan transfer uang dari orang tua untuk biaya kuliah.
3.	Apakah saudara menggunakan produk perbankan selain produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya?	Iya, tetapi lebih sering menggunakan produk Bank aceh karena akses lebih mudah. Kalau BSI apalagi waktu awal-awal konversi sering terjadi gangguan atm yang membuat susah untuk menarik uang.
4.	Apakah ada perbedaan yang dirasakan ketika menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dengan produk-produk perbankan syariah lainnya?	Di Bank Aceh Nagan Raya lebih banyak tellernya jadi antrian gak lama, kalau di BSI agak lama antriannya, produk yang ditawarkan kurang lebih sama tapi lebih memilih Bank Aceh karena lebih nyaman aja pakai Bank Aceh, lebih sering transaksi juga dengan Bank Aceh.
5.	Apakah dengan menggunakan produk PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya dapat membantu saudara/I dalam memahami produk-produk perbankan syariah?	Iya

### Lampiran III



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri :

Nama : Cut Sri Mahda Widya  
Tempat/Tgl lahir : Paya Udeung, 26 Juni 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/190603345  
Agama : Islam  
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Ie masen Kayee adang  
E-mail : [cutsrimahdawidyawidya@gmail.com](mailto:cutsrimahdawidyawidya@gmail.com)

### Orang Tua:

Nama Ayah : Ali Hasyimi (Alm)  
Pekerjaan : Pensiunan PNS  
Nama Ibu : Nasriah  
Pekerjaan Ibu : Wiraswata

### Riwayat Pendidikan:

- SD Negeri Paya Udeung, 2005 - 2011
- SMP Negeri 1 Seunagan, 2011 - 2014
- SMA Negeri 1 Seunagan, 2014 - 2017
- UIN Ar Raniry Prodi Perbankan Syariah, 2017-2022