



**Persepsi Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta selama
Menjadi Nasabah di Bank Syariah**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi
Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah**

Disusun oleh :

Nama : MURSALIN AKBAR

NPM : 2015570065

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1441 H/2020 M**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mursalin Akbar
NPM : 2015570065
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Judul Skripsi : Persepsi Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta
Selama Menjadi Nasabah di Bank Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 19 Rabiul Akhir 1441 H
15 Januari 2020 M

Yang Menyatakan,



Mursalin Akbar

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **PERSEPSI KARYAWAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA SELAMA MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH** yang disusun oleh **Mursalin Akbar**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2015570065**, Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 15 Januari 2020

Dosen Pembimbing



Hamli Syaifulah, S.E.Sy., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN PEMBIMBING

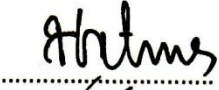


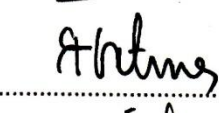
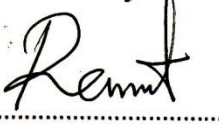
Skripsi yang berjudul: **Persepsi Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta Selama Menjadi Nasabah di Bank Syariah.** Disusun oleh: **Mursalin Akbar** Nomor Pokok Mahasiswa: **2015570065**. Telah diujikan pada hari/tanggal: **07 Februari 2020**, telah diterima dan disahkan dalam sidang Skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S I) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H.

| Nama | Tanda Tangan | tanggal |
|---|--|---------------------------|
| <u>Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H.</u> Ketua |  | <u>18/2/2020</u> |
| <u>Drs. Tajudin, MA.</u> Sekretaris |  | <u>18/2</u> |
| <u>Hamli Syaifullah, S.E.Sy., M.Si.</u> Dosen Pembimbing |  | <u>21/2/2020</u> |
| <u>Rini Fatma kartika, S.Ag., M.H.</u> Anggota Penguji I |  | <u>18/2/2020</u> |
| <u>Dr. Risdianto, S.HI., MH.</u> Anggota Penguji II |  | <u>22/2/2020</u> |

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi 15 Januari 2020

Mursalin Akbar
2015570065

Persepsi Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta Selama Menjadi Nasabah di Bank Syariah.

ABSTRAK

Salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta menjadi nasabah Bank Syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Yaitu bagaimana persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap perbankan syariah saat ini. Sebab perkembangan Perbankan syariah saat ini sedang mengalami kemajuan, hal ini di buktikan dengan banyak nya bank konvensional yang mulai membuka unit usaha syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif . Sampel penelitian ini sebanyak 110 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif deskriptif hasil dari penelitian menunjukkan bahwa persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta selama menjadi nasabah bank syariah belum pernah dilakukan secara langsung oleh pihak bank syariah terhadap karyawan UMJ.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Satu (S.1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2020.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut :

1. Prof. Dr. Syaiful Bahri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma kartika, S.Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Nurhidayat, S.Ag., M.M., Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Hamli Syaifullah, S.E.Sy.,M.Si., Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.

5. Saprudin Dalih, S.E.,M.M., Kepala Bagian Umum Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah membantu memberi izin tempat penelitian dan memberi dukungan data.
6. Ucu Supandi, Selaku Komandan Security Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan dukungan dan dorongan moril untuk menyelesaikan sarjana Strata I.
7. Karyawan dan Karyawati Rektorat Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah menjadi responden penelitian. Tanpa bantuan mereka mustahil skripsi dapat diselesaikan.
8. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.
9. Kepada kedua orang tercinta, Bapak H.Manoer D dan Hj.Asimah, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril dan dukungan materil, sehingga memperlancar keberhasilan studi.
10. Kepada istri tercinta dewi sinta yang selama ini masih mendampingi hidup saya dan telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi.
11. Kepada keluarga besar Boyong dan H.Manoer Djerin yang juga memberikan dukungan dan dorongan sehingga memperlancar keberhasilan dalam studi ini.
12. Kepada pegawai asrama putra dan putri Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan sarjana Strata I.

13. Dan segenap pihak keluarga besar Universitas Muhammadiyah Jakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan tanpa mengurangi rasa hormat saya ucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat.

Jakarta, 19 Rabiul Akhir 1441 H
15 Januari 2020 M

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERNYATAAN (ORISINILITAS)..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Fokus dan Subfokus Penelitian | 7 |
| C. Perumusan Masalah | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| E. Sistematika Penulisan | 10 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian... | 12 |
| 1. Persepsi | 12 |
| a. Pengertian Persepsi | 12 |
| b. Proses Persepsi | 15 |
| c. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi..... | 18 |
| d. Aspek-aspek Persepsi..... | 21 |
| 2. Bank Syariah | 23 |
| a. Pengertian Bank Syariah | 23 |
| b. Fungsi dan Peran Bank Syariah | 28 |
| c. Tujuan Bank Syariah..... | 29 |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan | 31 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Tujuan Penelitian | 34 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 34 |
| C. Latar Penelitian | 33 |
| D. Metode dan Prosedur Penelitian..... | 34 |
| 1. Tahap Deskripsi atau Tahap Orientasi | 34 |
| 2. Tahap Reduksi..... | 35 |
| 3. Tahap Seleksi | 35 |
| E. Data dan Sumber Data | 37 |
| F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data..... | 37 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 38 |

| | |
|--------------------------|----|
| H. Validitas Data..... | 39 |
| 1. Kredibilitas..... | 39 |
| 2. Transferabilitas..... | 39 |
| 3. Dependabilitas..... | 39 |
| 4. Konfirmabilitas | 30 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian..... | 41 |
| 1. Sejarah Tentang Universitas Muhammadiyah Jakarta | 41 |
| 2. Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Jakarta | 44 |
| B. Temuan Penelitian..... | 51 |
| C. Pembahasan Temuan Penelitian..... | 72 |
| 1. Faktor Internal..... | 76 |
| a. Faktor Fisiologi | 76 |
| b. Faktor Perhatian | 76 |
| c. Faktor Minat..... | 76 |
| d. Faktor Kebutuhan yang Searah | 77 |
| e. Pengalaman dan Ingatan | 77 |
| f. Suasana Hati..... | 77 |
| 2. Faktor Eksternal | 77 |
| a. Faktor Ukuran dan Penempatan Dari Obyek atau Stimulus | 78 |

| | |
|---|----|
| b. Faktor Warna dari Obyek-obyek..... | 78 |
| c. Faktor Keunikan dan Kekontrasan Stimulus..... | 78 |
| d. Faktor Intensitas dan Kekuatan dari Stimulus ... | 79 |
| e. Faktor Motion atau Gerakan | 79 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 80 |
| B. Saran-saran..... | 80 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Bank Syariah sama saja dengan Bank konvensional (Bank pada umumnya) | 52 |
| Tabel 4.2 | Bank Syariah akan lebih terjamin keamannya daripada Bank konvensional | 53 |
| Tabel 4.3 | Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai Bank Syariah di lakukan dengan baik..... | 54 |
| Tabel 4.4 | Bank Syariah sering melakukan sosialisasi terhadap para nasabahnya | 55 |
| Tabel 4.5 | Lokasi Bank Syariah mudah di jangkau | 56 |
| Tabel 4.6 | Di dalam Bank Syariah keuntungan dibagi secara adil sesuai dengan kesepakatan..... | 57 |
| Tabel 4.7 | Bank Syariah adalah Bank yang berdasarkan hukum AL-Qur'an, Assunnah, Fatwa Ulama dan Pemerintah..... | 58 |
| Tabel 4.8 | Menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya administrasi yang rendah | 59 |
| Tabel 4.9 | Saya memilih Bank Syariah karena Bank Syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi keuangannya | 60 |
| Tabel 4.10 | Setiap transaksi keuangan di Bank Syariah selalu dikenakan biaya administrasi | 61 |
| Tabel 4.11 | Pengajuan pinjaman dan pembiayaan lebih mudah di Bank Syariah daripada di Bank Konvensional..... | 62 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.12 | Di Bank Syariah tidak ada riba | 63 |
| Tabel 4.13 | Menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya yang lebih rendah daripada Bank konvensional | 64 |
| Tabel 4.14 | Untuk memudahkan nasabah dalam mengambil uang tunai, Bank Syariah sudah banyak menyediakan ATM yang mudah digunakan oleh nasabah | 65 |
| Tabel 4.15 | Saya merasa Bank Syariah menjaga hubungan baik dengan Nasabah..... | 66 |
| Tabel 4.16 | Saya merasa kesepakatan yang dibuat Bank Syariah jelas dan Sesuai | 67 |
| Tabel 4.17 | Daftar responden kuesioner | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Proses perseptual menurut solomon | 15 |
| Gambar 2.2 | Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi | 18 |
| Gambar 4.1 | Rincian jumlah karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Permohonan Riset/Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Riset/Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi
- Lampiran 5 Angket
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya Umat Islam di Indonesia sebenarnya sudah cukup lama menginginkan sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syariah (*Islamic Economic System*) untuk dapat diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat. Keinginan ini didasari oleh suatu kesadaran penduduk bangsa Indonesia untuk menerapkan syariat Islam secara utuh dan total karena Indonesia merupakan negara yang berpenduduk mayoritas Islam.

Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam *Islamic Banking*.¹

Tentunya kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri. Inilah yang memang harus mendapatkan perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syariah di semua lini

1. Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*,. (Jakarta, : PT Raja Grafindo Persada, 2009), Edisi-3, (h). 27.

karena sistem yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak didukung oleh sumber daya yang insani pula.

Salah satu tonggak perkembangan perbankan Islam adalah didirikannya Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 1975, yang berpusat di Jeddah. Bank pembangunan yang menyerupai Bank Dunia (The World Bank) dan Bank Pembangunan Asia (ADB, Asian Development Bank) ini dibentuk oleh Organisasi Konferensi Islam (OKI) yang anggotanya adalah negara-negara Islam, termasuk Indonesia. Ini adalah juga sebuah kasus dimana negara berperan instrumental dalam pembentukan bank pembangunan Islam dengan modal yang cukup besar, pemerintah Indonesia termasuk salah satu pemegang saham dan Menteri Keuangan mendapat kedudukan di jajaran Dewan Gubernur. Proyek semacam ini malahan tidak mungkin dilaksanakan oleh sektor swasta, apalagi *civil society*, yang merupakan sektor ketiga (*the third sector*).²

Berdirinya IsDB (Islamic Development Bank) ini kemudian memicu berdirinya bank-bank Islam di seluruh dunia, termasuk di kawasan Eropa. Di Timur Tengah, bank-bank Islam bermunculan pada belahan kedua dasawarsa '70-an. Misalnya Dubai Islamic Bank (1975) Kuwait Finance House (1977). Di Iran, Islamisasi sistem perbankan dilakukan secara nasional setelah berdirinya Republik Islam Iran.

² . Djawahir Hejazziey, *Perbankan Syariah Ditinjau dari Aspek Hukum dan Politik*, (Bandung, : Fajar Media, 2013), Cet-1, (h), 80-81.

Di Asia Tenggara, tonggak perkembangan perbankan terjadi awal dasawarsa' 80-an, dengan berdirinya Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) pada tahun 1983, yang menjelang tahun 2000, telah mengembangkan 70 cabang di seluruh Malaysia. BIMB sukses terutama berkat kerjasama dengan lembaga urusan dan tabungan Haji. Sukses BIMB itu mendorong lahirnya bank-bank Islam yang serupa.³

Sedangkan di Indonesia, Bank Syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, tidak menutup kemungkinan perbankan syariah di Indonesia nantinya akan terus berkembang.⁴

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Terbukti, krisis 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Berbanding terbalik dengan bank muamalat yang justru mampu bertahan dari badai krisis tersebut dan menunjukkan kinerja yang meningkat. Disamping itu, kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah meningkat, seiring dengan kesadaran masyarakat muslim dan bahkan non-muslim bahwa jasa-jasa perbankan syariah lebih sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat. Kebutuahn

3. Djawahir Hejazziy, *ibid*, h. 80-81

4. Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta, : PT Raja Grafindo Persada, 2009), Edisi-3 (h). 25.

masyarakat terhadap perbankan syariah semakin meningkat manakala kita melihat bahwa sebagian besar dari mereka adalah pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).⁵

Seperti halnya bank konvensional, bank syariah berfungsi juga sebagai lembaga intermediasi (*Intermediary institution*), yaitu berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan. Keberadaan bank syariah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan jasa perbankan tanpa harus khawatir atas persoalan bunga.⁶

Bank syariah merupakan salah satu aplikasi dari sistem ekonomi syariah Islam yang merupakan bagian dari nilai-nilai dari ajaran Islam mengatur bidang perekonomian umat dan tidak terpisahkan dari aspek-aspek lain ajaran Islam yang *komprehensif* dan *universal*. *Komprehensif* berarti ajaran Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual maupun sosial kemasyarakatan yang bersifat universal. *Universal* bermakna bahwa syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan

⁵ . Djawahir Hejazziey, *Perbankan Syariah Ditinjau dari Aspek Hukum dan Politik*, (Bandung, : Fajar Media, 2013), Cet-1, (h), 79..

⁶ . Trisadini P. Usanti, Abd Shomad, *Transaksi bank syariah* (Jakarta, : PT Bumi Aksara, 2013), Cet-1, (h), 3.

tanpa memandang ras, suku, golongan dan agama sesuai prinsip Islam sebagai” *rahmatan lil alamin* “. ⁷

Kalangan perbankan syariah juga menyadari masih ada berbagai kelemahan dan tantangan yang masih harus dihadapi oleh perbankan syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa respon para karyawan swasta dari segala lapisan masyarakat yang sebenarnya mayoritas adalah muslim, ternyata masih kurang pemahaman terhadap bank syariah. Dilihat dari review studi terdahulu, telah banyak penelitian tentang minat menabung di bank syariah dari berbagai kalangan mulai dari para karyawan swasta dan lapisan masyarakat. Peneliti juga ingin melakukan penelitian tentang minat menabung di bank syariah. Karena pada umumnya para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta adalah kalangan berpotensi untuk dijadikan pangsa pasar dari bank Syariah.

Para karyawan merupakan karyawan yang aktif dalam melaksanakan tugasnya saat ini, dan tentunya mereka mengerti perbankan syariah maupun non-syariah untuk kepentingan pribadi, karena hal ini mempermudah melakukan transaksi atau untuk menjaga amannya keuangan.

Oleh karena itu sangat diperlukannya lembaga keuangan syariah yang dapat mensosialisasikan bank syariah kepada masyarakat agar lebih diperbanyak, guna memenuhi kebutuhan bank syariah pada saat ini. Agar

⁷ . Trisadini P. Usanti, Abd Shomad, *ibid.*, (h), 3.

tidak ada kekosongan suatu bank syariah disetiap tempat. Karena menurutnya, pemahaman karyawan swasta tentang bank syariah masih sangat diperlukan.

Berkaitan dengan hal tersebut hal diatas menjadi bukti tumbuh dan berkembangnya perbankan syariah di jakarta. pemahaman para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta akan keunggulan bank syariah masih terbilang banyak yang memahami akan keunggulan bank-bank syariah yang ada pada saat ini, walupun mereka sudah mempunyai tabungan di syariah tetapi masih ada saja yang menggunakan bank konvensional. Beberapa alasannya adalah bank (konvensional) sudah ada lebih dulu dan tidak merugikan para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Hal diatas menjadi bukti tumbuh dan berkembangnya Perbankan Syariah dijakarta. Namun, Presepsi karyawan di Universitas Muhammadiyah Jakarta, terutama terhadap Bank Syariah terhitung masih banyak yang kurang dimengerti tentang bank syariah apalagi dengan produk-produk yang ditawarkan bank syariah kepada karyawan tersebut. Dan tidak menutup kemungkinan Presepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap bank syariah dapat menjadikan sebuah pemahaman yang luas terhadap bank syariah yaitu lembaga yang dapat di terima oleh para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta saat ini.

Dan hal tersebut juga diikuti oleh pemahaman para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta tentang perbedaan Bank Syariah dan

Bank Konvensional hanya didasarkan persepsi yang ada saat ini, bahwa menabung di Bank Syariah dan bank konvensional tidak ada bedanya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Persepsi Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta Selama Menjadi Nasabah di Bank Syariah** “.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bank syariah merupakan bentuk riil dari sistem ekonomi Islam yang memberikan jaminan sistem yang lebih mudah dan barokah, namun pemahaman sebagian para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta akan keunggulan bank syariah masih dikategorikan rendah, yaitu kurangnya pemahaman produk-produk yang ada pada bank syariah tersebut, dengan dalih bank konvensional sudah ada terlebih dahulu dan tidak merugikan masyarakat, serta viturnya lebih lengkap.
2. Walaupun para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta tidak semua memiliki tabungan di bank konvensional, tetapi mereka hanya paham bank syariah adalah jembatan keuangan yang selama ini cuma untuk payroll gajinya saja. Mereka lebih memilih menyimpan atau meminjam di lembaga keuangan lain seperti koperasi dan sebagainya.

3. Pemahaman para karyawan tentang perbedaan bank syariah dan konvensional hanya didasarkan pada persepsi yang ada saat ini, bahwa menabung di bank syariah dan bank konvensional tidak ada bedanya.
4. Perbankan syariah mulai tumbuh dan berkembang saat ini, dengan adanya kantor cabang layanan syariah. Namun, *Trust* atau kepercayaan para karyawan terhadap bank syariah harus dikedepankan agar menjadikan bank syariah lebih unggul dengan bank konvensional.

C. Perumusan Masalah

Dari berbagai masalah tersebut diatas, maka penelitian hanya fokus pada masalah yang akan di gunakan dalam penelitian ini yakni pada persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta menjadi nasabah seutuhnya di perbankan syariah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta selama menjadi nasabah di bank syariah?
2. Apakah *trust*/ kepercayaan para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk menjadi nasabah di bank syariah?

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi tugas akhir akademik dan memperdalam wawasan keilmuan, terutama yang berkaitan dengan studi yang sedang dijalani saat ini.

2. Bagi Pembaca dan Dunia Pustaka

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan dapat digunakan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan yang berguna dalam memperkaya koleksi dari runag lingkup karya-karya penelitian yang dilakukan dilapangan.

3. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan bagi Bank Syariah. Dan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melakukan strategi promosi kedepannya untuk Bank Syariah agar persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta seluruhnya dapat menjadi nasabah di Bank Syariah.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, perumusan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan pada skripsi.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan diterangkan tentang deskripsi konseptual fokus dan subfokus penelitian, hasil penelitian yang relevan.

BAB III : Metodologi Penelitian

Menjelaskan tentang tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, teknik dan prosedur pengumpulan data, teknis analisis data dan validitas data yang mencakup:

1. Kredibilitas
2. Transferabilitas
3. Dependabilitas
4. Konfirmabilitas

BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan

Pembahasan tentang gambaran umum di sekitaran wilayah setempat dan bank syariah di Jakarta yang meliputi jumlah para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta. Serta menjabarkan temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Memberrikan kesimpulan dari hasil analisis, menjelaskan keterbatasan penelitian dan memberikan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Pengertian persepsi menurut para ahli, persepsi berasal dari bahasa Inggris yaitu *perception*, yang berarti “penglihatan, tanggapan daya memahami atau menanggapi sesuatu”.⁸

Dalam setiap orang akan memiliki suatu perbedaan dalam persepsinya. Tentu menjadikan orang tersebut dapat menyimpulkan suatu objek dengan baik maupun tidak. Namun jika seorang menafsirkan suatu objek yang ternyata menjadi suatu kesalahan. Tentu akan berdampak buruk pada dirinya dan orang-orang disekitarnya. Akan tetapi dampak yang disebabkan pun besar kemungkinan menjadi meluas terkait akan pandangan yang ia sampaikan. Tentu ini akan sangat diharapkan bilamana jika seseorang memiliki persepsi yang baik dengan mengembangkan persepsi tersebut. Sebab “pengembangan persepsi merupakan kunci untuk mampu berpikir lebih baik”.⁹

⁸ . John M. Echols, Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta, : Gramedia, 1996), (h) .424.

⁹ . Adi W. Gunawan, Arie Sandi, *Manage Your Mind For Succes*, (Jakarta,; PT Gramedia Pustaka Utama, 2007) (h).99.

Persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberi arti pada lingkungan mereka. Riset tentang persepsi secara konsisten menunjukkan bahwa individu yang berbeda dapat melihat yang sama tetapi memahaminya secara berbeda-beda.¹⁰

Persepsi adalah suatu pandangan orang mengenai kenyataan. Selain itu, persepsi juga bisa diartikan sebagai proses kompleks yang dilakukan orang yang mana untuk memiliki, mengatur, dan memberikan suatu makna pada kenyataan yang dijumpai oleh sekelilingnya. Pengalaman pendidikan serta kebudayaan juga menjadi pengaruh dalam persepsi.¹¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), persepsi diartikan sebagai proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.¹²

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris perception berasal dari bahasa Latin *perception*: dari *percipere* yang artinya menerima atau mengambil.

¹⁰. Stephen P. Robbins, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2002), Ed v, (h).46

¹¹. Bambang Shakuntala, *Komunikasi Intrapersonal dan interpersonal*, (Yogyakarta: Kanisius, 2003) (h).40

¹². Tim Penyusun Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), Cet Ke-1, Ed-IV, (h).1061.

Persepsi tidaklah muncul begitu saja, akan tetapi persepsi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Robbins (2001) terdapat tiga faktor yang dapat membentuk persepsi seseorang yakni pelaku persepsi, sasaran atau objek dan situasi. Pertama yaitu pelaku persepsi, yang mana dalam penafsiran yang ditentukan dari karakteristik orang tersebut. Kedua yaitu sasaran atau objek, dimana karakteristik objek dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Ketiga yaitu situasi, suasana dimana objek-objek tersebut berlangsung.¹³

Dari suatu uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi menurut para ahli: Persepsi adalah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan respon dari stimulus yang diterima oleh organ yang kemudian akhirnya diolah oleh otak dan menjadi sebuah interpretasi atau hasil olah otak atau juga bisa disebut penilaian seseorang terhadap suatu obyek tertentu yang dapat dimengerti.

Dari beberapa pengertian di atas juga dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi berproses didahului dengan mengamati, mengingat, kemudian mengidentifikasi suatu objek tertentu dan dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan fenomena sosial yang dapat mengingat, kemudian mengidentifikasi objek tertentu.

¹³. Muhammad Yasir Yusuf, *Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) pada lembaga Keuangan Syariah (LKS): Teori dan Praktik*, (Depok, : Kencana, 2017) (h).22.

b. Proses Persepsi

Dari segi psikologi dikatakan bahwa tingkah laku seseorang merupakan fungsi dari cara dia memandang. Oleh karena itu, untuk mengubah tingkah laku seseorang harus mulai dari persepsinya. Dalam proses persepsi, terdapat tiga komponen utama berikut :

- 1.) Seleksi, yaitu proses penyaringan oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya bisa banyak ataupun sedikit.
- 2.) Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, system yang dipakai, motivasi, kepribadian dan kecerdasan.
- 3.) Interpretasi dan persepsi kemudian di terjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses persepsi adalah melakukan seleksi,interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang disimpulkan bahwa proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang sampai.¹⁴

Dan itulah suatu proses yang dinamakan terjadinya proses persepsi yang dapat kita pahami. Agar bisa dimengerti proses terjadinya persepsi pada seseorang .

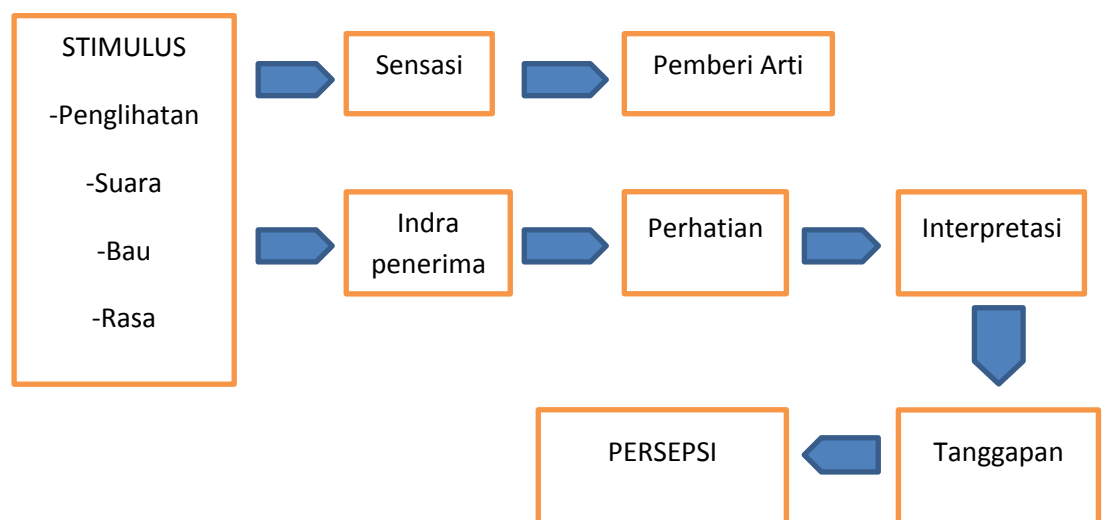
¹⁴ . Alex sobur, *Psikologi Umum* (Bandung, : Pustaka Setia, 2003), (h).447.

Proses persepsi adalah pemrosesan informasi yang ada disekitar kita. Ini adalah proses dimana kita memutuskan informasi mana yang perlu dikumpulkan, bagaimana penorganisasiannya dan bagaimana memahaminya. Persepsi merupakan proses yang terdiri dari seleksi, organisasi dan interpretasi terhadap stimulus.¹⁵

Persepsi kita dibentuk oleh :¹⁶

- a.) Karakteristik dari stimulu.
- b.) Hubungan stimulu dengan sekelilingnya.
- c.) Kondisi-kondisi didalam diri kita sendiri.

Gambar 2.1 : Proses Perseptual Menurut Solomon



¹⁵ . Nining Wahyuningsih, Eva Nur 'ana, : "Pengaruh persepsi masyarakat desa pejagan tentang perbankan syariah terhadap minat menjadi nasabah bank syariah", (Jurnal Al-Mustashfa, vol :4:1 2016), (h). 42.

¹⁶ . Etta Mamang sangadji, Soppiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta, : Andi, 2013), (h).64.

Proses terjadinya persepsi juga dapat dijelaskan sebagai berikut. Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat panca indera atau reseptor. Perlu dikemukakan bahwa antara objek dan stimulus itu berbeda. Tapi ada kalanya bahwa objek dan stimulus itu menjadi satu, misalnya dalam hal tekanan. Benda sebagai objek langsung mengenai kulit, sehingga akan merasakan tekanan tersebut.¹⁷

Proses stimulus mengenai panca alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai proses psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dalam persepsi ialah individu menyadari tentang apa yang dilihat, apa yang diraba, dan apa yang didengar, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi yang merupakan proses terakhir dari persepsi yang merupakan persepsi sebenarnya.¹⁸

¹⁷ . Bimo Walgito, *Psikologi Umum*, (Yogyakarta ,: Andi Offset, 1993), (h) 27.

¹⁸ . Bimo walgito, *Ibid* ,(h) 27.

c. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Robbins adalah sebagai berikut :¹⁹

1.) Pemberi kesan/ Pelaku persepsi

Bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menginterpretasikan apa yang dilihatnya tersebut, maka interpretasinya akan sangat dipengaruhi oleh karakteristiknya dalam hal ini adalah karakteristik si pemberi kesan/ peneliti.

2.) Sasaran/ Target/ Objek

Ciri-ciri pada sasaran / Objek yang sedang diamati dapat mempengaruhi persepsi. Orang yang penampilannya sangat menarik/ tidak menarik lebih dikenal / ditandai.

3.) Situasi

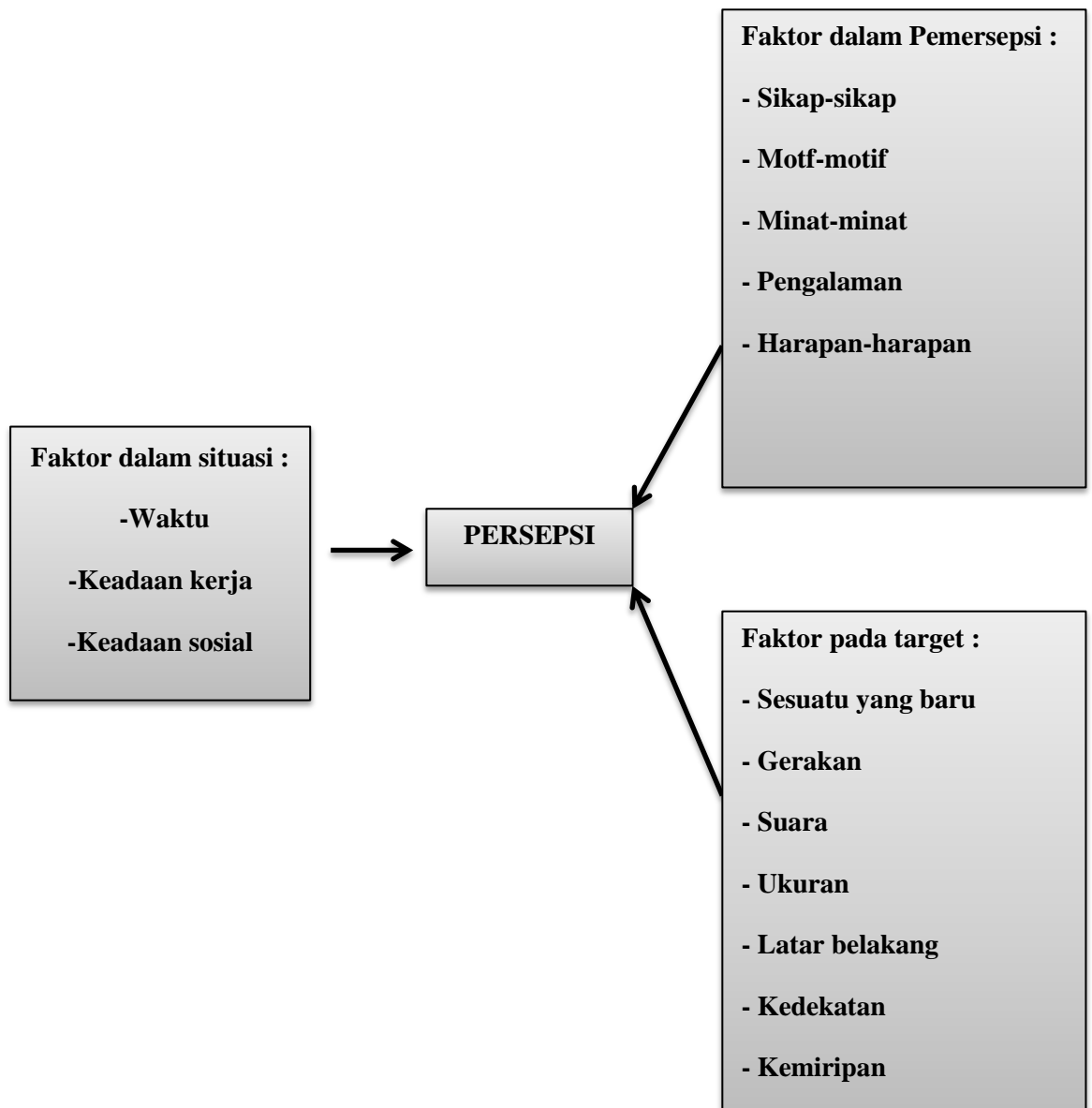
Situasi atau konteks dimana melihat suatu kejadian / objek juga penting. Unsur-unsur lingkungan sangat mempengaruhi seseorang. Objek yang sama pada hari berbeda bisa memisahkan persepsi yang berbeda.

Itulah beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dalam kehidupan dan pandangan seseorang.

¹⁹ . Komang Ardana, dkk , *Perilaku Organisasi*, ed.2, cet.1, (Yogyakarta, : Graha Ilmu , 2009), (h).20.

Gambar 2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Sumber : Robins: Perilaku Organisasi 2008



Faktor yang mempengaruhi persepsi adalah suatu penglihatan dan suatu sasaran yang diterima dan situasi persepsi juga terjadi dalam penglihatan seseorang. Tanggapan yang timbul atas rangsangan juga dipengaruhi oleh sifat-sifat individu yang dapat melihatnya.

Sifat yang dapat mempengaruhi persepsi, yaitu adalah juga sebagai berikut :²⁰

- a) Sikap
- b) Motivasi
- c) Minat
- d) Pengalaman masa lalu
- e) Harapan
- f) Sasaran
- g) Situasi atau keadaan sekitar kita atau sekitar sasaran yang turut mempengaruhi persepsi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :²¹

1. Faktor Internal :

Perasaan, sikap dan kepribadian individu, perasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar,

²⁰ . Vina Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung,,: Pustaka Setia. 2015) (h),113.

²¹ . Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen* (Jakarta,,: PT. Raja Grafindo Persada,2003), (h).154.

keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.

2. Faktor Eksternal :

Latar belakang keluarga, informasi yang di peroleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan pengulangan gerak,hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Dan itulah beberapa bagian dari faktor-faktor dari persepsi yang dapat disimpulkan dalam garis besarnya yang dapat kita ketahui oleh kita semua, agar dapat bisa kita pahami pada saat ini.

d. Aspek-aspek persepsi

Aspek persepsi ada tiga komponen, yaitu :²²

1.) Komponen Kognitif (Komponen Perseptual).

Komponen Kognitif yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap. Komponen ini berhubungan dengan gejala mengenai pikiran yang berwujud pengolahan, pengalaman dan keyakinan serta harapan individu terhadap objek sikap.

²² . Siti Mahmudah, *Psikologi Sosial Teori dan Model Penelitian*,(Malang, : UIN Maliki Press, 2011), (h).24.

2.) Komponen afektif (Komponen emosional).

Komponen afektif yaitu komponen ini berkaitan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, demikian sebaliknya, rasa tidak senang merupakan hal yang negatif. Komponen ini menunjukkan arah sikap, positif dan negatif.

3.) Komponen konatif (*action component*).

Komponen konatif yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak seseorang terhadap objek sikap.

Dalam kenyataannya persepsi adalah merupakan suatu penafsiran yang sangat unik terhadap situasi dan juga bukan suatu pendataan yang yang benar dan objektif karena dilatar belakangi oleh kepentingan yang berlainan sehubungan dengan hal itu maka persepsi itu sebenarnya adalah suatu proses.

2. Bank Syariah

a. Pengertian Bank syariah

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu Bank Konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa (MUI) Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), Universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan Bank Syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai kehendak pemberi wakaf (wakif).²³

Berdasarkan kegiatannya Bank Syariah dibedakan menjadi Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah.

²³ . Otoritas Jasa Keuangan Bank Syariah dan Kelembagaanya. <http://www.ojk.go.id>. Diakses pada tanggal 1 juni 2019.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan syariah.²⁴

Namun pada prinsipnya setiap bank wajib memelihara dan atau meningkatkan tingkat kesehatan bank dengan menerapkan suatu prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko dalam setiap melaksanakan kegiatan usahanya. Kesehatan bank dapat diartikan sebagai kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasional dan pemenuhan kewajibannya secara baik sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku. Merupakan suatu pengertian dengan batasan yang luas, hal tersebut mencakup kesehatan perbankan dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional perbankan. Untuk bank yang termasuk dalam bank tidak sehat, maka direksi, dewan komisaris, dan/ atau pemegang saham pengendali wajib menyampaikan *action plan* kepada (OJK) Otoritas Jasa Keuangan. Penilaian kesehatan bank akan sangat penting dan wajib diperhatikan karena bank merupakan suatu lembaga yang mengelola dana dari pihak ketiga yang dipercayakan kepadanya.²⁵

²⁴ . Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 *tentang Perbankan Syariah Pasal 1 Ayat 7.*

²⁵ . Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.08/POJK.03/*Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Pasal 2.*

Indonesia memiliki dua jenis model bisnis perbankan yaitu adanya bisnis perbankan konvensional yang sudah lama berkembang dan perbankan syariah yang masih dikatakan baru dalam operasionalnya bila dibandingkan dengan bank konvensional di Indonesia. Kehadiran bank syariah dengan prinsip keislamannya yang tidak mengenal riba secara umum disambut dengan baik dalam dunia perekonomian Indonesia.²⁶

Terlebih Indonesia adalah negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, tentu keberadaan bank syariah sangat sesuai dengan kondisi tersebut. Bagi masyarakat yang beragama Muslim tentunya tidak akan ragu dalam melakukan transaksi di bank syariah. Meskipun berdasarkan prinsip Islam namun bank syariah tidak menutup diri terhadap masyarakat yang beragama non Muslim. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keberadaan bank syariah adalah untuk melayani seluruh warga Indonesia yang memerlukan, tidak hanya terbatas pada kalangan tertentu saja.²⁷

²⁶ . Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta,: Gajah Mada University Press,2007). (h),98.

²⁷ . Abdul Ghofur, *Ibid*, (h),98.

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.²⁸

Begitu pula dengan Bank Syariah juga memegang peranan penting dalam ikut serta memajukan perekonomian negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan oleh keuangan. Oleh karena itu kehadiran Bank Syariah, atau bank yang beroperasi dengan sistem syariah menjadi warna tersendiri ditengah-tengah masyarakat.²⁹

Dan oleh karena itu nasabah sepatutnya harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi dengan bank tersebut. Apabila diabaikan atau pelayanan kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan bank tersebut dan akan menjadi nasabah di bank lain yaitu bank konvensional yang juga masih dalam persaingan dalam bidang keuangan yang terlebih dahulu sudah ada. Hal ini akan menyebabkan adanya penurunan pendapatan bank tersebut dan pada akhirnya akan menurunkan laba dan kerugian yang di dapat pada bank tersebut.

²⁸ . Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi cet ke-3 (Jakarta,: Kencana,2008), (h),7.

²⁹ . Muhammad dkk, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Pada Bank Syariah* (Yogyakarta,: UII Press, 2004), (h),1.

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh bank yang berasal dari pendapatan atas jasa produk jasa disebut dengan fase based income.³⁰

Hubungan kerjasama antara bank dengan nasabah sangat berpengaruh untuk melakukan proses kerja, maka di butuhkan menjalin hubungan baik antara pihak bank dengan nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah sehingga harapan nasabah merasa terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Kepuasan pelanggan atau nasabah pada suatu pembelian tergantung pada relatif kinerja produk bagi harapan pembeli. Seorang pelanggan mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, Pelanggan akan merasa tidak puas. Bila kerja kinerja melampaui harapan, pelanggan amat puas atau bergairah.³¹

³⁰ . Ismail, *Perbankan Syariah*, (jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2011),(h),200.

³¹ . Philip Kotler, Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, (jakarta,: Prenhalindo, 1998),(h),188.

b. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam. Peran dan fungsi bank syariah, diantaranya sebagai berikut :³²

- 1). Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah), dan giro (Wadiah) , serta menyalurkannya kepada sektor rill yang membutuhkan.
- 2). Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- 3). Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- 4). Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran islam.

Kehadiran bank syariah semoga diharapkan mampu dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan suatu jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga yang terdapat pada bank konvensional yang terlebih dulu ada pada saat ini.

³² . Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, (Jakarta,: Setia Purna Inves 2007), (h).14.

c. Tujuan Bank Syariah

Tujuan perbankan syariah ini identik dengan sistem ekonomi islam. Sistem ekonomi islam merupakan sistem yang adil dan seksama serta berupaya menjamin kekayaan tidak terkumpul hanya pada satu kelompok saja, akan tetapi tersebar ke seluruh lapisan masyarakat.³³

Pada tahun 1998 dikeluarkannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Pada Undang-undang ini terdapat beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar lagi bagi pengembangan perbankan syariah. Dari UU tersebut dapat disimpulkan dengan tujuan antara lain :³⁴

1). Memenuhi jasa perbankan bagi masyarakat tidak menerima konsep bunga. Dengan ditetapkan sistem perbankan syariah yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional, mobilitas dana masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas terutama dari segmen yang selama ini belum dapat tersentuh oleh sistem perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga.

³³ . Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta, : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), (h),33.

³⁴ . Ikit, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta,: Deepublish, 2015),(h).47

2). Membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan. Dalam prinsip ini konsep yang diterapkan adalah hubungan investor yang harmonis. Sementara dalam bank konvensional konsep yang diterapkan adalah hubungan debitur dan kreditur.

3). Memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan, membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif, pembiayaan ditujukan kepada usaha-usaha yang memperhatikan unsur moral.

Menurut Sudarsono (2012), tujuan Bank syariah adalah sebagai berikut :³⁵

a). Mengarahkan kegiatan Ekonomi umat untuk bermuamalat secara islam, khususnya Muammalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktik-praktik riba atau jenis usaha lainnya yang mengandung unsur Gharar (tipuan).

b). Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.

³⁵ . <https://www.kajianpustaka.com/2019/04/tujuan-prinsip-dan-produk-bank-syariah.html>
di akses pada tanggal 1 juni 2019

- c). Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif menuju terciptanya kemandirian usaha.
- d). Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
- e). Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi diakibatkan adanya inflasi.
- f). Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank Non Syariah.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Di bawah ini adalah hasil penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu adalah kajian tentang hasil penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti. Kegunaan penelitian terdahulu adalah untuk membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sejenis yang telah dilakukan serta melihat persoalan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Sejauh penelusuran yang telah dilakukan, peneliti menjumpai hasil penelitian yang memiliki titik singgung dengan judul yang diangkat dengan penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Pada tahun 2017 ditulis skripsi oleh Dwi Ana Ratna Utami dengan NIM (13240043) sebagai mahasiswi UIN Sunan Kali Jaga Yogyakarta, program studi Manajemen Dakwah, dengan judul “Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah” (Studi Kasus Pada Masyarakat Muslim Kauman Wijirejo Pandak Bantul). Adapun dalam skripsinya membahas mengenai tentang persepsi dan minat masyarakat di daerah tersebut untuk menabung di bank syariah daerah tersebut.

2. Pada tahun 2015 ditulis skripsi oleh Wiwin Khasanah dengan NIM (11240013) sebagai mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Program Studi Manajemen Dakwah, dengan judul “Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Mandiri” (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam). Adapun dalam skripsinya membahas mengenai pengaruh persepsi dan minat terhadap bank syariah oleh para mahasiswa dan mahasiswi sunan kalijaga yogyakarta terhadap bank mandiri.

3. Pada tahun 2017 ditulis skripsi oleh Annisa Nurhidayati dengan NIM (122231022) sebagai mahasiswi IAIN (Institut Agama Islam Negeri Surakarta) Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang BPR syariah Terhadap Keputusan untuk

Menabung di BPR Syariah Dana Amanah Kota Surakarta” .
Adapun dalam skripsinya membahas tentang pengaruh persepsi dan
dan keputusan nasabah terhadap BPR syariah di kota surakarta.

Dari penelitian tersebut jika dibandingkan dengan penelitian yang
akan penulis lakukan, akan terdapat beberapa hal yang membedakan
diantaranya adalah :

1. Pembahasan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu memfokuskan sudah sejauh mana persepsi dan pemahaman karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap bank syariah dan bank konvensional.
2. Penelitian yang penulis akan lakukan tentunya akan berfokus pada persepsi beberapa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta selama menjadi nasabah bank syariah yang merupakan payroll gaji mereka yang berada di bank syariah.
3. Tempat yang penulis buat di Universitas Muhammadiyah Jakarta, yaitu mencakup ruang lingkup karyawan UMJ Tersebut. Yang pasti tentu berbeda dengan penelitian-penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian untuk mengetahui paham atau tidaknya karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta, sejauh mana perbankan syariah yang menjadi salah satu keuangan yang sebagian menjadi salah satu mitra terjadinya kerjasama oleh Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap bank syariah. Oleh sebab itu Bank Syariah mengajak semua karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta menjadi pengguna dari suatu produk yang diadakan oleh bank syariah tersebut. Sehingga persepsi terhadap bank syariah akan menjadi hal yang positif dan akan menjadi harapan bank syariah untuk memperluas nasabahnya yang menggunakan peroduk-produk yang ada di bank syariah saat ini.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup jajaran karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta yang beralamat di jalan KH.Ahmad Dahlan, Cirendeu, Ciputat-Jakarta Selatan. Adapun waktu yang diperlukan oleh penulis untuk menyelesaikan penelitian ini adalah pada tanggal 31 juli 2019.

C. Latar Penelitian

Latar penelitian yang dibuat oleh penulis ialah jajaran karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta terutama di rektorat di jalan KH. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat-Jakarta Selatan. Dalam Observasi yang penulis lakukan adalah, penulis memperoleh informasi yang secara garis besar adalah dari para karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta yang masih berstatus sebagai karyawan kontrak maupun karyawan tetap.

D. Metode Dan Prosedur Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif. Melihat dari sisi kegiatan keuangan maupun ekonomi dari para karyawan yang ada di Universitas Muhammadiyah Jakarta tersebut. Objek yang akan penulis lakukan dalam penelitian tersebut adalah dengan meneliti pemahaman dan persepsi bagi karyawan tersebut terhadap bank syariah. Maka penulis dapat dapat mengetahui sejauh mana para karyawan UMJ dalam memahami suatu kegiatan yang terjadi pada bank syariah tersebut.

Kemudian dari metode tersebut, penulis akan membuat langkah penelitian yaitu :

1. Tahap deskripsi atau tahap orientasi

pada tahap ini penulis mendeskripsikan penelitian yang dibuat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Adapun informasi yang penulis peroleh dari observasi oleh para karyawan UMJ yang telah menjadi nasabah bank syariah maupun bank konvensional. Serta tidak

sedikit para karyawan UMJ yang pegawai kontrak maupun karyawan yang sudah tetap masih belum memahami adanya keberadaan bank syariah yang ada pada saat ini. Adapun persepsi mereka terhadap bank bank syariah yang menjadikan sebagai tempat simpanan keuangan mereka. Jika dibandingkan dengan Bank Konvensional yang sudah terlebih dulu ada.

2. Tahap Reduksi

Adalah tahap dimana penulis akan memfokuskan permasalahan pada karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap bank syariah menurut persepsinya masing-masing. Terutama pada bank BNI syariah atau bank MANDIRI syariah yang merupakan payroll gaji dari mereka. Yakni dengan cara mengumpulkan beberapa responden yang dirasa cukup dalam memberikan jawaban atas apa yang penulis butuhkan dalam penelitian. Sehingga yang penulis lakukan tidak akan meluas akan tetapi terbatas dengan masalah yang penulis ingin teliti nantinya. Sehingga penulis dapat memperoleh hasil terkaitnya persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap pelayanan atau pengetahuan tentang bank syariah.

3. Tahap Seleksi

Penelitian yang dilakukan menggunakan angket dengan mengambil beberapa responden yang dibutuhkan dalam penelitian, kemudian memilah dari hasil angket yang dirasa penting atas hasil informasinya terhadap terhadap penelitian yang penulis lakukan.

Dengan melihat beberapa komponen-komponen yang dibutuhkan dalam penelitian.

E. Data dan Sumber Data

Adapun penulis pertimbangkan dalam memilih masalah penelitian dengan ketersediaan sumber data yang ada. Dalam penelitian kualitatif sumber data bersifat memahami terhadap fenomena atau gejala sosial yakni karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta sebagai subjek dalam penelitian. Jika melihat dari sumber data, maka dalam pengumpulan data yang akan penulis lakukan dapat berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang penulis peroleh ialah bersumber dari hasil wawancara dan angket serta lampiran dokumen-dokumen terkait informasi yang penulis peroleh langsung dari sumbernya. Kemudian pada data sekunder akan penulis peroleh dari referensi baik itu buku, artikel, berita serta dokumen-dokumen yang berkaitan dalam penelitian penulis lakukan.

F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Data yang terdapat dari permasalahan tersebut adalah data berdasarkan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.³⁶ Dimana penulis mengumpulkan data yang ada dilapangan dan menganalisis dari data yang diperoleh kemudian menginterpretasikannya dalam bentuk simpulan yang

³⁶. Asep Saepul Hamdi dan E. Bahrudin, Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan (Yogyakarta, : Deepublish, 2014),(h).9

penulis buat. Adapun untuk mendapatkan hasil yang akan diteliti, maka penulis mengumpulkan data dengan wawancara kepada orang-orang yang dirasa penting atas informasinya dalam penelitian penulis. Serta melakukan observasi lapangan terkait kondisi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam persepsinya terhadap bank syariah. Kemudian penyebaran angket kepada beberapa responden terpilih secara acak sebagai penguat atas hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan sehingga hasil yang diperoleh menjadi semakin kuat.

G. Teknik Analisis Data

Adapun data yang dianalisis dengan tujuan bahwa data yang diperoleh sudah barang pasti data yang riil dan bisa dipertanggung jawabkan hasilnya. Maka prosedur yang akan dilakukan yaitu :

1. Pengumpulan data yang diambil observasi lapangan, pertanyaan kuesioner.
2. Pemeriksaan kejelasan dan kelengkapan instrumen (editing), guna data yang telah dikumpulkan dapat menjadi data yang dapat dipercaya nantinya.
3. Proses identifikasi dan klarifikasi dari setiap pertanyaan, yang mana pertanyaan telah ada dalam permasalahan dapat terjawab setelah diperolehnya hasil penelitian yang telah dilakukan.
4. Entri data ke tabel induk (tabulating), dimana memasukan data yang berupa data mentah ke dalam data induk.

H. Validasi Data

1. Kredibilitas

Tingkat kredibilitas dari penelitian ini bagi penulis dapat dikatakan kredibel. Sebab penulis mengambil partisipan yang dapat dipercaya serta terpilih dengan profil partisipan yang dibutuhkan bagi proses pengambilan informasi dalam penelitian ini. Selain itu hasil penelitian yang penulis peroleh memang benar adanya dari apa yang penulis ambil informasinya dari yang bersangkutan.

2. Transferabilitas

Dari hasil penelitian yang penulis teliti, maka akan ditransfer ke dalam konteks yang lain dengan berupa asumsi penulis terhadap hasil dari penelitian dengan penjelasan secara rinci atas hasil penelitian yang penulis teliti. Terincinya hasil penelitian yang penulis paparkan meliputi hasil jawaban dari responden serta kondisi lapangan yang akan di deskripsikan secara jelas dengan lampiran bukti gambar. Kemudian penjelasan dengan menarik kesimpulan yang menjadi garis besar jawaban yang penulis peroleh dari hasil penelitian dan analisa.

3. Dependabilitas

Adapun kemungkinan konteks yang dapat berubah-ubah dalam penelitian. Maka penulis akan memastikan penelitian yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh tetap pada konteks yang sama dengan melakukan pemeriksaan dari dosen yang membimbing penulis dalam penelitian. Sehingga mencegah konteks dari penelitian yang berubah-ubah dan penelitian yang dilakukan dapat sangat dipercaya

4. Konfirmabilitas

Dalam konfirmasi hasil penulis buat, maka penulis akan membuatnya dalam bukti yang konkrit terkait penelitian tersebut. Dengan menyertakan hasil dokumentasi kondisi kampus Universitas Muhammadiyah Jakarta khususnya pada tempat dimana penulis teliti saat ini. Serta mendokumentasikan karyawan-karyawati UMJ yang penulis wawancarai yang memang penulis ambil informasinya dalam wawancara. Sehingga bukti keabsahan akan hasil penelitian penulis dapat terlihat dari dokumen yang terlampir.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Latar penelitian

1. Sejarah Tentang Universitas Muhammadiyah Jakarta

Salah satu keputusan konferensi Majelis Pengajaran Muhammadiyah yang diadakan di pekalongan adalah mendirikan Fakultas Hukum dan Falsafah di padang panjang, yang secara resmi dibuka pada tanggal 3 Rabi'ulakhir 1375 H, bertepatan dengan tanggal 18 November 1955, yang selanjutnya pada tahun 1956 dipindahkan ke Jakarta, dengan nama baru yakni Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG). Selanjutnya PTPG diresmikan pada tanggal 18 November 1975.³⁷

Pada Tahun 1958, PTPG Muhammadiyah diubah menjadi Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dan berada di bawah lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ), dengan presiden Universitas yang pertama adalah dr.H.Ali Akbar, Sedangkan sebagai dekan FKIP ditunjuk RH. Mubangit Ronodiharjo. Pada tanggal 21 September 1961 dibuka Fakultas Kesejahteraan Sosial (FKS) yang diprakarsai oleh menteri sosial bapak Mulyadi Djojomartono. Dekan pertama FKS adalah Prof. Mr. H.Sumantri Praptokuso yang pada waktu itu menjabat sebagai sekretaris jenderal departemen sosial.³⁸

³⁷ . <https://umj.ac.id/sejarah/> Di akses pada tanggal 05 agustus 2019

³⁸ . ibid <https://umj.ac.id/sejarah/>

Pada tahun 1962, dibuka fakultas Tarbiyah, dan pada tahun 1963 dibuka 3 (Tiga) Fakultas , yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi. Selanjutnya pada tanggal 19 juni 1963 UMJ dikukuhkan pendiriannya melalui Akte Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo di Jakarta. Hingga saat ini UMJ telah memiliki 9 (Sembilan) Fakultas dengan 43 Program Studi, meliputi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Agama Islam, Fakultas Pertanian, Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu pendidikan, dan Fakultas Ilmu Keperawatan serta sekolah Pasca Sarjana, yang memiliki sejumlah magister, meliputi magister Ilmu Hukum, Magister Studi Islam, Magister Manajemen, Magister Ilmu Administrasi, Magister Akuntansi dan Magister Ilmu Keperawatan. Dan saat ini telah dibukanya Program Doktor untuk bidang Ilmu Agama. Dan pada saat ini juga UMJ tengah memproses dibukanya program doktor untuk Manajemen dan Bisnis, Serta Ilmu Hukum. Umj telah meluluskan lebih dari 35.000 mahasiswa yang tersebar diberbagai instansi pemerintah, swasta, maupun membukawirausaha sendiri.³⁹

Dalam sejarah perkembanganya Universitas Muhammadiyah Jakarta pernah menempati beberapa lokasi kampus sebagai tempat kegiatannya, yaitu:⁴⁰

³⁹ . ibid <https://umj.ac.id/sejarah/>

⁴⁰ . <http://www.almujtaba.com/> Di akses pada tanggal 05 Agustus 2019.

- 1.) Kampus Kebayoran di jalan Limau I,II,III Kebayoran Baru Jakarta Selatan (Tahun 1955-1983). Di kampus ini terdapat kegiatan perkuliahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi yang pada saat ini Fakultas-fakultas tersebut dipindahkan ke kampus Universitas Muhammadiyah Jakarta Cirendeu, Ciputat.
- 2.) Kampus kramat di Jalan Kramat Raya 49 (Tahun 1963-1992). Di kampus ini terdapat kegiatan perkuliahan Fakultas Hukum dan Fakultas Tarbiyah (saat ini menjadi jurusan Pendidikan Agama Islam pada Fakultas Agama Islam).
- 3.) Kampus Tanah Abang di Jalan Garuda No. 33 Jakarta Pusat (Tahun 1987-1988). Di kampus ini terdapat kegiatan perkuliahan Fakultas Hukum.
- 4.) Kampus Garuda berlokasi di Jalan Garuda No.33 Jakarta Pusat (Tahun 1985-1992). Di Kampus ini terdapat kegiatan perkuliahan Fakultas Syariah dan Fakultas Ushuluddin (saat ini mmenjadi Juurusan Ahwal Al Syakhsyiyah dan Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Fakultas Agama Islam UMJ).
- 5.) Kampus Rempoa di Jalan Ciputat Raya (Tahun 1988-1990). Di Kampus ini Terdapat kegiatan perkuliahan Fakultas Tarbiyah.
- 6.) Kampus Cempaka Putih di Jalan Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat (Tahun 1975- Sekarang). Di kampus ini terdapat

kegiatan Fakultas Teknik, Fakultas Keperawatan dan kebidanan. Yang saat ini di sebut dengan kampus B.

- 7.) Kampus Universitas Muhammadiyah Jakarta yang berlokasi di Jalan K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeu Ciputat (Tahun 1982 – Sekarang). Pada saat ini terkumpul kegiatan perkuliahan yang meliputi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Pertanian, Fakultas Agama Islam, Fakultas kedokteran dan kesehatan masyarakat dan program pascasarjana antara lain (Program Magister Ilmu Hukum, Ekonomi, Studi Ilmu Islam dan Ilmu Sosial dan Politik).

2. Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Jakarta

Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Jakarta adalah :⁴¹

Visi

Menjadi Universitas “Terkemuka, Modern, dan Islami pada Tahun 2025”.

Misi

- 1.) Mewujudkan keunggulan dibidang pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat serta Al-Islam Kemuhammadiyah.
- 2.) Memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan Al-Islam Kemuhammadiyah.

⁴¹ . Ibid <https://umj.ac.id/sejarah/> visi dan misi UMJ.

- 3.) Meningkatkan kinerja sumber daya insani dalam melaksanakan catur dharma.
- 4.) Mengembangkan peserta didik agar menjadi lulusan yang beriman, bertaqwa, berahlaq mulia dan berwawasan global.

Tujuan

- 1.) Peningkatan mutu lulusan yang menguasai IPTEKS untuk menjadi kader Persyarikatan, mampu bersaing dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang dilandasi nilai-nilai Al-Islam dan Kemuhammadiyah.
- 2.) Tersedianya kurikulum berbasis capaian pembelajaran sesuai dengan level KKNI (Kerangka Kualifikasi nasional Indonesia).
- 3.) Terlaksananya penelitian dan peningkatan publikasi hasil penelitian ditingkat nasional maupun internasional.
- 4.) Terlaksananya pengabdian masyarakat dalam mengimplementasikan hasil penelitian.
- 5.) Dihasilkannya sumber daya insani baik kuantitas maupun kualitas sesuai bidang keahliannya.
- 6.) Tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung terciptanya suasana akademik yang islami.
- 7.) Tersedianya manajemen sistem informasi berbasis IT Terintegrasi.
- 8.) Terjalannya kemitraan dan kerjasama dengan berbagai pihak yang mendukung terlaksananya catur dharma perguruan tinggi.

Sasaran dan Tujuan

Pernyataan mengenai tonggak-tonggak capaian (*milestones*) Tujuan yang dinyatakan dalam sasaran-sasaran yang merupakan target terukur, dan penjelasan mengenai strategi serta tahapan pencapaiannya. Mekanisme kontrol ketercapaian program memiliki tahapan sebagai berikut :⁴²

Tahap pertama Penyusunan program kerja :

yaitu penyusunan program kerja. Program kerja disusun dengan melihat hasil monitoring evaluasi, audit mutu internal, hasil survey dari Badan Penjaminan Mutu dan juga hasil kajian, Badan Perencanaan dan Pengembangan Universitas Tahun sebelumnya. Perencanaan rencana program kerja dilakukan bersama-sama antara Universitas, Fakultas, Badan Lembaga dan Unit Kerja lainnya sesuai struktur Organisasi. Program kerja yang direncanakan harus selaras/sejalan dengan program kerja Universitas, yaitu pencapaian visi dan misi. Program kerja yang dijalankan, disusun dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman institusi (SWOT) setiap unit kerja. Swot dilakukan setelah serial unit kerja melakukan evaluasi diri. Program kerja disusun berdasarkan rencana strategi masing masing unit kerja. Dengan mengisi aplikasi rencana pengembangan program studi/fakultas/unit maka dapat terlihat pula rencana anggaran belanja dilihat dari regulasi pemerintah, kemampuan sumber daya. Asosiasi program studi/profesi dan tuntutan

⁴² . Ibid <https://umj.ac.id/sejarah/>

masyarakat/pengguna. Hasil rapat pleno pimpinan universitas, fakultas, prodi dan unit kerja dituangkan secara umum dalam Rencana operasional Universitas, secara teknis didalam rencana operasional fakultas, Program Studi dan Unit Kerja. Rencana operasional disahkan oleh rektor dengan persetujuan BPH dan Senat Universitas. Rencana Operasional menjadi acuan dalam membuat Rencana Anggaran Dasar Belanja Pendapatan (RAPB) Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Tahap Kedua, Pelaksanaan :

Pelaksanaan program kerja dilakukan oleh prodi, Fakultas dan Unit Kerja. Setiap pelaksanaan program, dibuat proposal yang memuat teknis pelaksanaan dan dana yang dibutuhkan. Pengajuan proposal dibuat sesuai dengan perencanaan awaal, bila tidak sesuai diberi keterangan dan diketahui oleh pimpinan. Proses pelaksanaan program tetap dalam pengawasan pimpinan atau atasan unit kerja. Bila program yang diajukan pada rencana strategi atau rencana operasional tidak dilaksanakan pada waktunya maka pimpinan atau atasan unit kerja harus membuat laporan mengenai hal tersebut.

Tahap Ketiga, Evaluasi dan monitoring :

Setiap akhir program, setiap unit kerja melakukan laporan pertanggung jawaban kepada atasan unit kerja. Misalkan untuk pembelajaran, bagian perkuliahan mengadakan evaluasi kehadiran dosen, mahasiswa, pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Evaluasi dilakukan bersama dengan unit Kendal Mutu ditingkat Fakultas dan gugus

kendali Mutu ditingkat program studi. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan standar dan keadaan nyata dilapangan. Kemudian kusioner juga dilakukan untuk mendapatkan hasil kepuasan dan masukan dari pengguna. Hasil Evaluasi dilakukan verifikasi bersama antara penanggung jawab unit kerja dan unit mutu untuk mengambil rekomendasi tindak lanjut. Hasil evaluasi ditingkat prodi disampaikan kepada pimpinan Fakultas. Untuk evaluasi unit kerja dilingkungan universitas dilakukan oleh badan penjaminan mutu. Hasil evaluasi dan monitoring disampaikan kepada badan penjaminan mutu untuk daisatukan menjadi laporan monitoring evaluasi setiap semester seluruh program kerja di lingkungan UMJ.

Tahap Keempat pengendalian :

Pengendalian, Badan penjaminamn Mutu juga mengadakan Audit Mutu Internal (AMI) setiap tahun untuk mengetahui ketercapaian target. Hasil audit berupa temuan-temuan, berupa penyimpangan prosedur, target tidak tercapai dan pencapaian yang melampauitarget. Hasil audit ini akan digunakan untuk mengevaluasi RENOP(Rencana Operasional) seluruh unit kerja dan sebagai hasil perbaikan untuk RENOP berikutnya. Hasil audit juga menghasilkan rekomendasi tindak lanjut yang harus dijaankan oleh penanggung jawab unit kerja baik berupa kebijakan maupun reward and Punishment. Hasil monitoring evaluasi juga digunakan pear lima tahunan untuk perbaikan rencana strategi unit kerja, dengan hasil ini dapat

juga mengeluarkan rekomendasi untuk melakukan perubahan strategi dan sasaran program. **Tahap Kelima, peningkatan :**

Biar hasil monev/audit bahwa target telah tercapai maka untuk tahun berikutnya dilakukan peningkatan target, sehingga continuous improvement terus dilakukan pada seluruh unit kerja. Bila target tidak tercapai maka di cari solusi bersama antara unit mutu/auditor dan pimpinan unit kerja. Hasil dari audit diambil langkah-langkah tindak lanjut. Diadakan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) setiap tahun pada setiap unit diprogram studi, fakultas universitas. Hasil dari RTM diambil langkah-langkah perbaikan baik standar mutu, juga penetapan strategi dan sasaran program.

Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan penuh kesadaran memilih Pola Ilmiah Pokok yaitu :⁴³ **Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), Khususnya pengembangan IPTEK Untuk Masyarakat Desa (Teknologi Pedesaan) .**

Masyarakat pedesaan yang dimaksud di atas adalah meliputi desa perkotaan dan desa yang letaknya di luar kota yang berada dalam kondisi memerlukan upaya pengembangan. Pengembangan IPTEK untuk masyarakat desa dimaksud sebagai proses penciptaan, penerapan IPTEK yang sesuai dengan kebutuhan sehingga diharapkan masyarakat desa dapat memperbaiki tingkat kehidupannya dan pada gilirannya ikut terlibat dalam upaya mencapai masyarakat utama.

⁴³ . Ibid <http://www.almujtaba.com/>

Pola Ilmiah Pokok yang dikemukakan tersebut diatas merupakan tema sentral bagi fakultas-fakultas dalam lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta. Karena itu diharapkan pengembangan IPTEK baik di FISIP, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian dan Fakultas Agama Islam , Harus berorientasi pada pengembangan IPTEK pedesaan.⁴⁴

Oleh karena itu Universitas Muhammadiyah Jakarta berkewajiban membina, mengembangkan dan meningkatkan fakultas-fakultas yang mengasuh ilmu-ilmu murni/kealaman (natural sciences) bersebelahan dengan pembangunan dan peningkatan fakultas-fakultas yang mengasuh ilmu-ilmu social(social sciences)serta fakultaas-fakultas yang mengasuh ilmu kerohanian (humaniora sciences) dalam kebulatan/keutuhannya.

Sejalan dengan barisan ilmu-ilmu murni perlu pula diperkuat dengan membuka Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, di samping Fakultas Teknik dan Fakultas Pertanian yang telah ada.

Dengan demikian diharapkan Universitas muhammadiyah Jakarta kelak akan tampil sebagai Universitas Terkemuka Modern dan Islami, yang menjadi “ agent of development” di indonesia khususnya, dunia islam pada umumnya, yang darinya akan lahir ilmuwan-ilmuwan yang handal di dunia ilmu pengetahuan dan teknologi.

⁴⁴ . Ibid <http://www.almujtaba.com/>

B. Temuan Penelitian

Gambar 4.1.

Rincian Jumlah Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta

Sumber : SDM Universitas Muhammadiyah Jakarta

| No | Unit | Tetap | Kontrak | Jumlah |
|----|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| 1 | Rektorat | 85 | 95 | 180 |
| 2 | Asrama | 11 | 9 | 20 |
| 3 | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | 18 | 8 | 26 |
| 4 | Fakultas Hukum | 9 | 12 | 21 |
| 5 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 20 | 29 | 49 |
| 6 | Fakultas Teknik | 36 | 26 | 62 |
| 7 | Fakultas Pertanian | 7 | 10 | 17 |
| 8 | Fakultas Agama Islam | 16 | 5 | 21 |
| 9 | Fakultas Kedokteran dan Kesehatan | 61 | 82 | 143 |
| 10 | Fakultas Ilmu Pendidikan | 24 | 12 | 36 |
| 11 | Fakultas Ilmu Keperawatan | 19 | - | 19 |
| 12 | Program Pascasarjana | 7 | 6 | 13 |
| | TOTAL | 313 | 294 | 607 |

Adapun dari hasil penyebaran angket kepada karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta, khususnya karyawan rektorat dari 110 orang yang telah penulis ambil. Dan penulis meminta untuk menjawab pendapat dari mereka dari lembar angket yang penulis buat yang terdiri dari 16 pernyataan.

Tujuan dari angket tersebut yaitu sebagai penguat atas hasil dari temuan yang telah penulis lakukan. Dan hasil dalam lembaran angket yang dijawab 110 oleh para responden tersebut, penulis akan membuat sebuah asumsi dari setiap hasil dari jawaban pernyataan tersebut. Jawaban para

responden akan dihitung berapa banyaknya dalam memberi pendapat yang diperoleh dari hasil setiap pernyataan sebagai berikut :

1. Bank Syariah sama saja dengan bank konvensional (Bank Pada Umumnya)

Tabel 4.1.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------------|-----------------------|
| 1 | Sangat setuju | 7 | 6,36 |
| 2 | Setuju | 60 | 54,54 |
| 3 | Ragu-ragu | 4 | 3,64 |
| 4 | Tidak setuju | 34 | 30,91 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 5 | 4,55 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas, karyawan rektorat UMJ (Universitas Muhammadiyah Jakarta) yang menjawab sangat setuju 7 orang atau (6,36%), yang menjawab setuju 60 orang atau (54,54%), yang menjawab ragu-ragu 4 orang atau (3,64%), yang menjawab tidak setuju 34 orang atau (30,91%), dan yang menjawab sangat tidak setuju 5 orang atau (4,55%).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ (Universitas Muhammadiyah Jakarta) yang

banyak menjawab setuju bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional adalah 60 orang atau 54,54%.

2. Bank syariah lebih terjamin keamanannya daripada bank konvensional.

Tabel 4.2.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 10 | 9,09 |
| 2 | Setuju | 74 | 67,27 |
| 3 | Ragu-ragu | 12 | 10,91 |
| 4 | Tidak setuju | 13 | 11,82 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 0,91 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan Bank syariah lebih terjamin keamanannya daripada bank konvensional, bahwa karyawan rektorat yang menjawab sangat setuju 10 orang atau (9,09%) ,dan karyawan yang menjawab setuju 74 orang atau (67,27%), karyawan yang menjawab ragu-ragu 12 orang atau (10,91%), karyawan yang menjawab tidak setuju 13 orang atau (11,82%), dan karyawan yang mwnjawab sangat tidak setuju adalah 1 orang atau (0,91%).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan rektorat setuju bahwa bank syariah lebih terjamin keamanannya daripada bank konvensional. Yaitu 74 Orang atau (67,27%).

3. Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah dilakukan dengan baik

Tabel 4.3.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 9 | 8,18 |
| 2 | Setuju | 78 | 70,91 |
| 3 | Ragu-ragu | 11 | 10 |
| 4 | Tidak setuju | 10 | 9,09 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 2 | 1,82 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah dilakukan dengan baik , karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 9 orang atau (8,18%), yang menjawab setuju 78 orang atau (70,91%), yang menjawab ragu-ragu 11 orang atau (10%), yang menjawab tidak setuju 10 orang atau (9,09%), dan yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau (1,82%).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah dilakukan dengan baik adalah 78 orang atau (70,91%).

4. Bank syariah sering melakukan sosialisasi terhadap para nasabahnya.

Tabel 4.4.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 5 | 4,55 |
| 2 | Setuju | 45 | 40,91 |
| 3 | Ragu-ragu | 43 | 39,09 |
| 4 | Tidak setuju | 16 | 14,54 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 0,91 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa Bank syariah sering melakukan sosialisasi terhadap para nasabahnya, karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 5 orang atau (4,55%), yang menjawab setuju 45 orang atau (40,91%), yang menjawab ragu-ragu 43 orang atau (39,09%), yang menjawab tidak setuju 16 orang atau (14,54%), dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang atau (0,91%).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa Bank syariah sering melakukan sosialisasi terhadap para nasabahnya adalah 45 orang atau (4,55%).

5. Lokasi bank syariah mudah di jangkau.

Tabel 4.5.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 12 | 10,91 |
| 2 | Setuju | 67 | 60,91 |
| 3 | Ragu-ragu | 10 | 9,09 |
| 4 | Tidak setuju | 21 | 19,09 |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan julis 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa lokasi Bank Syariah mudah dijangkau, karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 12 orang atau (10,91%), yang menjawab setuju 67 orang atau (60,91%), yang menjawab ragu-ragu 10 orang atau (9,09%), yang menjawab tidak setuju 21 orang atau (19,09%), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa lokasi Bank syariah mudah dijangkau adalah 67 orang atau (60,91%).

6. Didalam bank syariah keuntungan dibagi secara adil sesuai dengan kesepakatan.

Tabel 4.6.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 21 | 19,09 |
| 2 | Setuju | 59 | 53,64 |
| 3 | Ragu-ragu | 23 | 20,91 |
| 4 | Tidak setuju | 7 | 6,36 |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa Di dalam Bank syariah keuntungan dibagi secara adil sesuai dengan kesepakatan. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 21 orang atau (19,09%), yang menjawab setuju 59 orang atau (53,64%), yang menjawab ragu-ragu 23 orang atau (20,91%), yang menjawab tidak setuju 7 orang atau (6,36%), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak adasama sekali.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa Di dalam Bank syariah keuntungan dibagi secara adil sesuaidengan kesepakatan.

7. Bank syariah adalah bank yang berdasarkan hukum Al-Quran, Assunnah, Fatwa Ulama, dan pemerintah.

Tabel 4.7.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 27 | 24,55 |
| 2 | Setuju | 67 | 60,90 |
| 3 | Ragu-ragu | 13 | 11,82 |
| 4 | Tidak setuju | 3 | 2,73 |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa Bank Syariah adalah bank yang berdsasarkan hukum Al-Qur,an, Assunnah, Fatwa Ulama, dan Pemerintah. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 27 orang atau (24,55%), yang menjawab setuju 67 orang atau (60,90%), yang menjawab ragu-ragu 13 orang atau (11,82%), yang menjawab tidak setuju 3 orang atau (2,73%),dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa lokasi Bank syariah mudah dijangkau adalah 67 orang atau (60,90%).

8. Menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya administrasi yang rendah.

Tabel 4.8.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 13 | 11,82 |
| 2 | Setuju | 52 | 47,27 |
| 3 | Ragu-ragu | 23 | 20,91 |
| 4 | Tidak setuju | 19 | 17,27 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 2,73 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa menurut saya Bank syariah menerapkan biaya administrasi yang rendah. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 13 orang atau (11,82%), yang menjawab setuju 52 orang atau (47,27%), yang menjawab ragu-ragu 23 orang atau (20,91%), yang menjawab tidak setuju 19 orang atau (17,27%), dan yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang atau (2,73%).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa menurut saya Bank syariah menerapkan biaya administrasi yang rendah. adalah 52 orang atau (47,27%).

9. Saya memilih Bank Syariah karena Bank Syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi keuangannya.

Tabel 4.9.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------------|-----------------------|
| 1 | Sangat setuju | 27 | 24,55 |
| 2 | Setuju | 75 | 68,18 |
| 3 | Ragu-ragu | 8 | 7,27 |
| 4 | Tidak setuju | - | - |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa saya memilih Bank Syariah karena bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam transakssi keuangannya. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 27 orang atau (24,55%), yang menjawab setuju 75 orang atau (68,18%), yang menjawab ragu-ragu 8 orang atau (7,27%),

yang menjawab tidak setuju dengan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa saya memilih Bank Syariah karena bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi keuangannya. Dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju adalah 75 orang atau (68,18%).

10. Setiap transaksi keuangan di Bank Syariah selalu dikenakan biaya administrasi.

Tabel 4.10.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 7 | 6,6 |
| 2 | Setuju | 50 | 45,4 |
| 3 | Ragu-ragu | 19 | 17,2 |
| 4 | Tidak setuju | 31 | 28,1 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 2,7 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa setiap transaksi keuangan di Bank syariah selalu dikenakan biaya administrasi. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 7 orang atau (6,6%), yang menjawab setuju 50 orang atau (45,4%), yang menjawab

ragu-ragu 19 orang atau (17,2%), yang menjawab tidak setuju 31 orang atau (28,1%), dan yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang atau (2,7%).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa setiap transaksi keuangan di Bank syariah selalu dikenakan biaya administrasi. adalah 50 orang atau (45,4%).

11. Pengajuan pinjaman dan pembiayaan lebih mudah di Bank Syariah daripada di Bank Konvensional.

Tabel 4.11.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------------|-----------------------|
| 1 | Sangat setuju | 7 | 6,36 |
| 2 | Setuju | 43 | 39,09 |
| 3 | Ragu-ragu | 27 | 24,55 |
| 4 | Tidak setuju | 33 | 30 |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa Pengajuan pinjaman dan pembiayaan lebih mudah di Bank Syariah daripada di Bank Konvensional. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 7 orang atau (6,36%), yang menjawab setuju 43 orang atau

(39,09%), yang menjawab ragu-ragu 27 orang atau (24,55%), yang menjawab tidak setuju 33 orang atau (30%), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa Pengajuan pinjaman dan pembiayaan lebih mudah di Bank Syariah daripada di Bank Konvensional adalah 43 orang atau (39,09%).

12. Di Bank Syariah tidak ada riba.

Tabel 4.12.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 10 | 9,09 |
| 2 | Setuju | 34 | 30,91 |
| 3 | Ragu-ragu | 35 | 31,82 |
| 4 | Tidak setuju | 28 | 25,45 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 2,73 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa di Bank syariah tidak ada riba. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 10 orang atau (9,09%), yang menjawab setuju 34 orang atau (30,91%), yang menjawab ragu-ragu 35 orang atau (31,82%), yang

menjawab tidak setuju 28 orang atau (25,45%), dan yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang atau (2,73%).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab ragu-ragu bahwa di Bank syariah tidak ada riba adalah 35 orang atau (31,82%).

13. Menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya yang lebih rendah daripada Bank Konvensional.

Tabel 4.13.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 10 | 9,09 |
| 2 | Setuju | 66 | 60 |
| 3 | Ragu-ragu | 16 | 14,55 |
| 4 | Tidak setuju | 18 | 16,36 |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya yang lebih rendah daripada Bank Konvensional. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 10 orang atau (9.09%), yang menjawab setuju 66 orang atau (60%), yang menjawab ragu-ragu 16 orang atau (14,55%), yang menjawab tidak

setuju 18 orang atau (16,36%) dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya yang lebih rendah daripada Bank Konvensional. Dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju adalah 66 orang atau (60%).

14. Untuk memudahkan nasabah dalam mengambil uang tunai, Bank Syariah sudah banyak menyediakan ATM yang mudah digunakan oleh nasabah.

Tabel 4.14.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 21 | 19,09 |
| 2 | Setuju | 67 | 60,91 |
| 3 | Ragu-ragu | 6 | 5,45 |
| 4 | Tidak setuju | 14 | 12,73 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 2 | 1,82 |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa Untuk memudahkan nasabah dalam mengambil uang tunai, Bank Syariah sudah banyak menyediakan ATM yang mudah digunakan oleh nasabah.

Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 21 orang atau (19,09%), yang menjawab setuju 67 orang atau (60,91%), yang menjawab ragu-ragu 6 orang atau (5,45%), yang menjawab tidak setuju 14 orang atau (12,73%), dan yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau (1,82%).

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa Untuk memudahkan nasabah dalam mengambil uang tunai, Bank Syariah sudah banyak menyediakan ATM yang mudah digunakan oleh nasabah adalah 67 orang atau (60,91%).

15. Saya merasa Bank Syariah menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Tabel 4.15.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 22 | 20 |
| 2 | Setuju | 80 | 72,73 |
| 3 | Ragu-ragu | 7 | 6,36 |
| 4 | Tidak setuju | 1 | 0,91 |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa saya merasa Bank syariah menjaga hubungan baik dengan nasabah . Karyawan

rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 22 orang atau (20%), yang menjawab setuju 80 orang atau (72,73%), yang menjawab ragu-ragu 7 orang atau (6,36%), yang menjawab tidak setuju 1 orang atau (0,91%), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju bahwa bahwa saya merasa Bank syariah menjaga hubungan baik dengan nasabah adalah 80 orang atau (72,73%).

16. Saya merasa kesepakatan yang dibuat Bank Syariah jelas dan sesuai.

Tabel 4.16.

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Sangat setuju | 16 | 14,55 |
| 2 | Setuju | 83 | 75,45 |
| 3 | Ragu-ragu | 11 | 10 |
| 4 | Tidak setuju | - | - |
| 5 | Sangat tidak setuju | - | - |
| Jumlah | | 110 | 100(%) |

Sumber : Hasil penelitian bulan juli 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas mengenai tanggapan bahwa Saya merasa kesepakatan yang dibuat Bank Syariah jelas dan sesuai. Karyawan rektorat UMJ yang menjawab sangat setuju 16 orang atau (14,55%), yang menjawab setuju 83 orang atau (75,45%), yang menjawab ragu-ragu 11

orang atau (10%), yang menjawab tidak setuju dengan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa saya merasa kesepakatan yang dibuat Bank Syariah jelas dan sesuai. Dalam pernyataan ini karyawan rektorat UMJ yang banyak menjawab setuju adalah 83 orang atau (75,45%).

Tabel 4.17.

Daftar Responden Kuesioner

Pegawai Rektorat Universitas Muhammadiyah Jakarta

| No | Nama | Jabatan / Divisi | L/P |
|-----------|----------------------|----------------------------|------------|
| 1 | Nariyah | Lazismu UMJ | P |
| 2 | Madih | Pegawai Dasar | L |
| 3 | Erny | Security | P |
| 4 | Swandi Syam | Security | L |
| 5 | Nidin Ghazab | Security | L |
| 6 | Sunardi | Pegawai Taman | L |
| 7 | Yayang Bahtiar | Pegawai Taman | L |
| 8 | Thamrin | Pegawai Taman | L |
| 9 | Ahmad Desto | Supir | L |
| 10 | Fika Nurfitri Anita | SDM | P |
| 11 | Amalia | Bidang Kemahasiswaan (BKA) | P |
| 12 | Yasin | supir | L |
| 13 | Anisa .M | KUI | P |
| 14 | Meli Oktavia | Klinik UMJ | P |
| 15 | Diah Yuni Sabaryanti | Humas | P |
| 16 | Dr. Monalisa | Klinik UMJ | P |

| | | | |
|----|----------------------|----------------|---|
| 17 | Fitria Rosmi | Sekretaris BPH | P |
| 18 | Suka | Pegawai Dasar | L |
| 19 | Ika Pranika | Klinik | P |
| 20 | Amsar S | Security | L |
| 21 | Rafik | Pegawai Dasar | L |
| 22 | Muhamad Arifin Ilham | Pegawai Dasar | L |
| 23 | Rezi Ferdiansyah | Security | L |
| 24 | Irfan Haerudin | Security | L |
| 25 | Aditya Putra | Security | L |
| 26 | Aden Setiawan | Security | L |
| 27 | Roby Cahyadi | Supir | L |
| 28 | Yusuf | Security | L |
| 29 | Syawaludin Putra | PMB | L |
| 30 | Anisa | Security | P |
| 31 | Irfan .F | Security | L |
| 32 | Ektinahati | SPI | P |
| 33 | Suryadi | Security | L |
| 34 | Heri Sutrisno | Pegawai Dasar | L |
| 35 | Irwansyah | Sopir/Driver | L |
| 36 | Jamilah | Pegawai Dasar | P |
| 37 | Tito | Puskom | L |
| 38 | A.Dedi J.A | Perpustakaan | L |
| 39 | Anisa M | SDM | P |
| 40 | Irfan. R | Security | L |
| 41 | Supriadi | Pegawai Dasar | L |
| 42 | Udi Patriana | Security | L |
| 43 | Samsuri | Sopir/Driver | L |
| 44 | Ucu Supandi | Security | L |
| 45 | Jurjani | Umum | L |
| 46 | Nufus | LP3 UMJ | P |

| | | | |
|----|--------------------|-----------------------------|---|
| 47 | Hasim | Pegawai Taman | L |
| 48 | Anwar Toyib | Sopir/Driver | L |
| 49 | Maya.B.Hasan | Security | P |
| 50 | Evi Silviayana | Security | P |
| 51 | Eko Sanjaya | Security | L |
| 52 | Johan Sanusi | Security | L |
| 53 | Toyib Alfian | Sarpras | L |
| 54 | Yeyen Heryana | Security | L |
| 55 | Dedi Sasi | Bidang Kemahasiswaan (BKA) | L |
| 56 | Iskandar Balad | Bidang Kemahasiswaan (BKA) | L |
| 57 | Daruki | Badan Penjaminan Mutu (BPM) | L |
| 58 | Fauzhul Azhim | KUI | L |
| 59 | Budi | Pegawai taman (Stadion UMJ) | L |
| 60 | Fikriyadi | Pegawai Dasar | L |
| 61 | Tasmat | Security | L |
| 62 | Abdul Khair | Pegawai Dasar | L |
| 63 | M. Arif Shubhan | LPP-AIK | L |
| 64 | Eni Lihatun | Security | P |
| 65 | Ria Apriana | Pegawai Dasar | P |
| 66 | H.Nasrullah, SE,MM | Lazismu UMJ | L |
| 67 | Rifki Hamdani | Pegawai Taman | L |
| 68 | Idah Hamidah | Lazismu UMJ | P |
| 69 | Mustakim | Security | L |
| 70 | Yosi Pratama | Pegawai Taman | L |
| 71 | Maselah | Pegawai Dasar | P |
| 72 | Ropandi | Security | L |
| 73 | Jawanih | Security | L |
| 74 | Iwan | Pegawai Taman | L |
| 75 | Ages | Sopir/Driver | L |
| 76 | Beni | Pegawai Taman | L |

| | | | |
|-----|-----------------|----------------------------|---|
| 77 | Badowi | Sopir/Driver | L |
| 78 | Sutiadi | Security | L |
| 79 | Kodir | Security | L |
| 80 | Komar | Security | L |
| 81 | Ikhsan | Security | L |
| 82 | Amir Hamzah | Security | L |
| 83 | Tri Andika | Puskom | L |
| 84 | Fauzi | Security | L |
| 85 | Arrasyd | Puskom | L |
| 86 | Anita | Security | P |
| 87 | Mayadi | Security | L |
| 88 | Jayadih | Pegawai Dasar | L |
| 89 | Nalih | Security | L |
| 90 | M.Soleh | security | L |
| 91 | Syaiful Bahri | Bidang kemahasiswaan (BKA) | L |
| 92 | Muhammad Arsyad | Pegawai Dasar | L |
| 93 | Okny Syahputra | Pegawai Dasar | L |
| 94 | Syarifudin | Sopir/Driver | L |
| 95 | Hendra | Sopir/Driver | L |
| 96 | Danang | Pegawai Dasar | L |
| 97 | Ragil | Security | L |
| 98 | Sukmajaya | Security | L |
| 99 | Endi | Security | L |
| 100 | Endang | Pegawai Dasar | L |
| 101 | Wahyudi | Security | L |
| 102 | Herman Hermawan | Pegawai Dasar | L |
| 103 | Chairina | PMB | P |
| 104 | Firmansyah | Akademik UMJ | L |
| 105 | Wahyu Nugroho | Akademik UMJ | L |
| 106 | Joko Susilo | Tekhnisi UMJ | L |

| | | | |
|-----|------------------|---------------|---|
| 107 | Angga Mudjiyanto | PMB | L |
| 108 | Tri Anggara | Pegawai Dasar | L |
| 109 | Nurmiji | Security | L |
| 110 | Hamdani | Pegawai Taman | L |

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian melalui tabel terhadap responden mengenai persepsi karyawan Universitas muhammadiyah jakarta UMJ terhadap Bank syariah sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.1, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 60 orang atau (54,54%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas muhammadiyah jakarta setuju bank Syariah sama saja dengan Bank konvensional (Bank pada umumnya).

Berdasarkan tabel 4.2, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 74 orang atau (67,27%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju Bank Syariah lebih terjamin keamanannya daripada bank konvensional.

Berdasarkan tabel 4.3, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 78 orang atau (70,91%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah dilakukan dengan baik.

Berdasarkan tabel 4.4, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 45 orang atau (40,91%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai tanggapan tentang Bank Syariah sering melakukan sosialisasi terhadap para nasabahnya.

Berdasarkan tabel 4.5, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 67 orang atau (60,91%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai tanggapan bahwa lokasi bank syariah mudah dijangkau.

Berdasarkan tabel 4.6, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 59 orang atau (53,64%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai tanggapan bahwa didalam bank syariah keuntungan dibagi secara adil sesuai dengan kesepakatan.

Berdasarkan tabel 4.7, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 67 orang atau (60,90%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai tanggapan tentang Bank Syariah adalah Bank yang berdasarkan hukum Al-Qur'an, Assunnah, Fatwa ulama dan pemerintah.

Berdasarkan tabel 4.8, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 52 orang atau (47,27%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju bahwa

tanggapan tentang menurut saya bank syariah menerapkan biaya administrasi yang rendah.

Berdasarkan tabel 4.9, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 75 orang atau (68,18%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju tanggapan mengenai bahwa saya memilih bank syariah karena bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi keuangannya.

Berdasarkan tabel 4.10, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 50 orang atau (45,4%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju bahwa setiap transaksi keuangan di Bank Syariah selalu dikenakan biaya administrasi.

Berdasarkan tabel 4.11, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 43 orang atau (39,09%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai bahwa pengajuan pinjaman dan pembiayaan lebih mudah di bank Syariah daripada di bank konvensional.

Berdasarkan tabel 4.12, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 35 orang atau (31,82%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta terbanyak adalah mereka yang menjawab ragu-ragu bahwa di Bank Syariah tidak ada riba.

Berdasarkan tabel 4.13, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 66 orang atau (60%), dapat disimpulkan

bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju bahwa menurut saya bank syariah menerapkan biaya yang lebih rendah daripada Bank Konvensional.

Berdasarkan tabel 4.14, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 67 orang atau (60,91%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta menjawab setuju mengenai tanggapan bahwa untuk memudahkan nasabah dalam mengambil uang tunai, Bank syariah sudah banyak menyediakan ATM yang mudah digunakan oleh nasabah.

Berdasarkan tabel 4.15, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 80 orang atau (72,73%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai tanggapan bahwa, saya merasa bank syariah menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Berdasarkan Tabel 4.16, data yang terkumpul melalui kuesioner, dari 110 responden sebanyak 83 orang atau (75,45%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai tanggapan bahwa, saya merasa kesepakatan yang di buat Bank Syariah jelas dan sesuai.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi karyawan UMJ terhadap pelayanan Bank BNI Syariah:

1. Faktor Internal

Yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

a. Faktor fisiologi

Melalui dengan alat pendengaran, perasa, penglihatan, dan penciuman dengan informasi yang diperoleh karyawan UMJ pada saat melakukan transaksi mendapatkan sebuah pelayanan, yang akan mempengaruhi dan melengkapi usaha dari Bank Syariah tersebut untuk memberikan kepuasan terhadap lingkungan sekitar karyawan UMJ.

b. Faktor perhatian

Karyawan UMJ memerlukan sejumlah perhatian yang dikeluarkan untuk memfokuskan pada bentuk pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah.

c. Faktor minat

Suatu bentuk pelayanan yang bervariasi tergantung pada beberapa banyak kecenderungan seseorang karyawan UMJ yang berpendapat tentang suatu kepuasan terhadap pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat bertransaksi di Bank Syariah.

d. Faktor kebutuhan yang searah

Faktor yang dapat dilihat dari bagaimana karyawan UMJ tersebut mencari kepuasan pelayanan yang dapat memberikan suatu kebutuhan yang sesuai dengan keinginan. Berupa transaksi pembayaran, transfer, dan lain sebagainya.

e. Pengalaman dan ingatan

Pengalaman karyawan yang tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seorang karyawan UMJ dapat mengingat kejadian-kejadian lampau ketika bertransaksi di Bank Syariah untuk mengetahui suatu pendapat dan kepuasan terhadap pelayanan.

f. Suasana hati.

Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seorang karyawan UMJ, ini menunjukkan bagaimana perasaan karyawan pada saat berada di Bank Syariah. Apakah karyawan UMJ tersebut mendapatkan pelayanan dengan baik atau tidak.

2. Faktor Eksternal

Yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat, beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi:

a. Faktor ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus.

Faktor ini menyatakan bahwa semakin sering dan semakin banyaknya karyawan UMJ yang berhubungan dengan Bank Syariah, baik berhubungan transaksi pembayaran, transfer, menabung dan lain sebagainya, maka semakin mudah di pahami dan semakin baik pelayanan Bank Syariah yang di berikan kepada nasabah terutama karyawan UMJ yang berhubungan dengan Bank Syariah. Baik berhubungan transaksi pembayaran, transfer, menabung dan pelayanan yang masih berhubungan aktif dengan Bank Syariah tersebut. Maka semakin mudah di pahami dan semakin baik pelayanan Bank Syariah yang di berikan kepada nasabah terutama karyawan UMJ yang masih berhubungan aktif dengan bank tersebut.

b. Faktor warna dari obyek-obyek.

Merupakan bahwa jika di Bank Syariah dapat mempunyai nasabah lebih banyak atau sering disebut Bank yang sangat baik, baik pelayanan ataupun fasilitas lain yang diberikan terhadap nasabah ataupun karyawan UMJ dibandingkan dengan bank lainnya, dapat dikatakan bahwa bank tersebut lebih baik dan memiliki warna tersendiri dari bank konvensional.

c. Faktor keunikan dan kekontrasan stimulus.

Dapat dikatakan bahwa setiap karyawan Umj dalam persepsi memiliki latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar sangkaan karyawan selain karyawan UMJ lainnya, yang bahkan akan

banyak menarik perhatian dengan keunikan yang dimiliki dari berbagai karyawan tersebut terhadap suatu pelayanan yang di berikan oleh Bank Syariah.

d. Faktor intensitas dan kekuatan dari stimulus.

Merupakan persepsi karyawan UMJ yang aktif berhubungan atau yang lebih sering melakukan berbagai transaksi pembayaran, penarikan, transfer, menabung dan lain sebagainya dengan Bank Syariah yang akan memberikan makna lebih, bila sering diperhatikan dan dibandingkan dengan hanya sesekali dalam bertransaksi. Kekuatan persepsi karyawan tersebut merupakan daya dari suatu Bank Syariah yang dapat mempengaruhi suatu persepsi karyawan terhadap pelayanan di Bank Syariah tersebut.

e. Faktor motion atau gerakan.

Merupakan karyawan Umj yang akan memberikan gerakan ataupun sebuah pelayanan dalam jangkauan dan pandangan dibandingkan karyawan UMJ yang diam.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa penulis mengenai “Persepsi Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta Selama Menjadi Nasabah di Bank Syariah”. Tidak menutup kemungkinan karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta dapat mengetahui dan memahami manfaat-manfaat dan kepuasan pelayanan yang diberikan Bank Syariah. Dan dapat di simpulkan bahwasanya:

1. Persepsi karyawan UMJ terhadap pelayanan Bank Syariah yang diberikan juga sangat positif dan mereka juga sangat meyakini bahwasanya pelayanan di Bank Syariah juga sudah baik kedepannya.
2. Dari 110 responden sebanyak 78 orang atau (70,91%), dapat disimpulkan bahwa karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta setuju mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah dilakukan dengan baik dan tepat.
3. Berdasarkan kesimpulan para responden terhadap Bank Syariah Baik berhubungan transaksi pembayaran, transfer, menabung dan pelayanan yang masih berhubungan aktif dengan Bank Syariah tersebut, Maka semakin mudah di pahami dan semakin baik pelayanan Bank Syariah yang di berikan kepada nasabah terutama karyawan UMJ yang masih berhubungan aktif dengan Bank.

B. Saran

Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Persepsi karyawan UMJ terhadap pelayanan Bank Syariah sudah baik, untuk itu pihak dari manajemen dari bank syariah harus mempertahankan serta meningkatkan sosialisasi pelayanan, agar kedepannya nasabah lainnya maupun karyawan UMJ bisa terpuaskan dengan fasilitas-fasilitas serta layanan jasa yang di berikan oleh Bank Syariah tersebut.
2. Bagi akademisi, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki tema yang sama yaitu persepsi karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta selama Menjadi Nasabah di Bank Syariah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji komponen lain selain masalah persepsi terhadap Bank Syariah yang telah di bahas oleh penulis atau dengan dimensi dan indikator yang berbeda serta didukung oleh teori-teori atau penelitian terbaru lainnya.
3. Bagi Bank Syariah diharapkan dapat memberikan informasi tentang Produk-produk Bank Syariah kepada masyarakat lainnya dengan tujuan memberikan informasi Bank Syariah secara jelas dan menjadi pengetahuan baru bagi para Karyawan Universitas muhammadiyah Jakarta serta masyarakat dan calon nasabah Bank Syariah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia* Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007
- Adiwarman A. Karim, *Bannk Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2009
- Adi W. Gunawan, Arie Sandi, *Manage Your Mind For Succes*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007
- Asep Saepul Hamdi dan E. Bahrudin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan* (Yogyakarta : Deepublish, 2014)
- Alex Sobur, *Psikologi Umum* Bandung ; Pustaka Setia, 2003
- Bambang Shakuntala, *Komunikasi Intrapersonal dan interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius, 2003
- Bimo Walgito, *Psikologi Umum*, Yogyakarta : Andi Offset, 1993
- Djawahir Hejazziey, *Perbankan Syariah Ditinjau dari Aspek Hukum dan Politik*, Bandung : Fajar Media, 2013.
- Etta Mamang sangadji, Soppiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Ikit, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, Yogyakarta : Deepublish, 2015
- Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, Jakarta : Setia Purna Inves 2007
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2011
- John M. Echols, Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta : Gramedia, 1996
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi cet ke-3 Jakarta: Kencana, 2008
- Komang Ardana, dkk , *Perilaku Organisasi*, ed.2, cet.1, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009
- Muhammad dkk, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Pada Bank Syariah* Yogyakarta: UII Press, 2004

- Muhammad Yasir Yusuf, *Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) pada lembaga Keuangan Syariah (LKS): Teori dan Praktik*, Depok: Kencana, 2017.
- Nining Wahyuningsih, Eva Nur'ana, : “Pengaruh persepsi masyarakat desa pejagan tentang perbankan syariah terhadap minat menjadi nasabah bank syariah”, *Jurnal Al-Mustashfa*, vol :4:1 2016.
- Otoritas Jasa Keuangan Bank Syariah dan Kelembagaanya. <http://www.ojk.go.id>. Diakses pada tanggal 31 juli 2019.
- Philip Kotler, Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, 1998.
- Siti Mahmudah, *Psikologi Sosial Teori dan Model Penelitian*,(Malang : UIN Maliki Press, 2011.
- Stephen p. Robbins, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Trisadini P. Usanti, Abd Shomad, *Transaksi bank syariah* Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013.
- Tim Penyusun Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah Pasal 1 Ayat 7*.
- Vina Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* Bandung Pustaka 2015
- Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), (h),33.
- <https://umj.ac.id/sejarah/> Di akses pada tanggal 05 agustus 2019
- <http://www.almujtaba.com/> Di akses pada tanggal 05 Agustus 2019
- <https://www.kajianpustaka.com/2019/04/tujuan-prinsip-dan-produk-bank-syariah.html> di akses pada tanggal 1 juni 2019

KUESIONER TERKAIT “ PERSEPSI KARYAWAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA SELAMA MENJADI
NASABAH DI BANK SYARIAH”

Nama :

Usia :

Unit kerja / Divisi :

Saya Mursalin Akbar mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jakarta, meminta waktu anda untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Mohon anda mengisi jawaban dari pernyataan di bawah yang sesuai dengan pendapat anda. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan banyak terima kasih.

Mohon memberikan tanda (√) pada setiap pernyataan yang anda pilih

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Bank Syariah sama saja dengan Bank Konvensional (Bank pada umumnya) | | | | | |
| 2 | Bank Syariah lebih terjamin keamanannya daripada bank konvensional | | | | | |
| 3 | Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai Bank Syariah dilakukan dengan baik | | | | | |

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 4 | Bank Syariah sering melakukan sosialisasi terhadap para nasabahnya | | | | | |
| 5 | Lokasi Bank Syariah mudah dijangkau | | | | | |
| 6 | Didalam Bank Syariah keuntungan dibagi secara adil sesuai dengan kesepakatan | | | | | |
| 7 | Bank Syariah adalah Bank yang berdasarkan hukum AlQuran, Assunnah, Fatwa Ulama, dan Pemerintah | | | | | |
| 8 | Menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya administrasi yang rendah | | | | | |
| 9 | Saya memilih Bank Syariah karena Bank Syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi keuangannya. | | | | | |
| 10 | Setiap transaksi keuangan di Bank Syariah selalu dikenakan biaya administrasi | | | | | |
| 11 | Pengajuan pinjaman dan pembiayaan lebih mudah di bank syariah daripada di Bank Konvensional | | | | | |
| 12 | Di Bank Syariah tidak ada riba | | | | | |
| 13 | Menurut saya Bank Syariah menerapkan biaya yang lebih rendah daripada Bank Konvensional | | | | | |
| 14 | Untuk memudahkan nasabah dalam mengambil uang tunai, Bank Syariah sudah banyak menyediakan ATM yang mudah digunakan oleh nasabah | | | | | |
| 15 | Saya merasa Bank Syariah menjaga hubungan baik dengan nasabah | | | | | |
| 16 | Saya merasa kesepakatan yang dibuat Bank Syariah jelas dan sesuai | | | | | |



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 36 /F.6-UMJ/II/2019

Jakarta, 23 Jumadil Akhir 1440 H

Lamp : 1 (satu) bundel

1 Maret

2019 M

Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Yth.

Bapak Hamli Syaifullah, S.E.,M.Si.

Dosen Pembimbing Skripsi

Fakultas Agama Islam UMJ

di

tempat

Assalamu'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : MURSALIN AKBAR

Nomor Pokok : 2015570065

Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah

Jenjang : Strata Satu (S1)

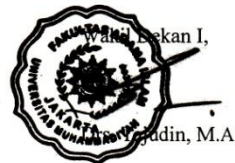
Judul : *Presepsi dan Kepercayaan terhadap Minat Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta menjadi Nasabah di Perbankan Syariah.*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum W.W.



Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS
3. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : SP/F.6.I-UMJ/VII/2019
Hal : **Permohonan Riset/Penelitian**

Jakarta, 23 Dzulqa'dah 1440 H
26 Juli 2019 M

Kepada Yth.
Kepala Biro sdm
Universitas Muhammadiyah Jakarta
di
tempat

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak agar mahasiswa kami:

Nama : MURSALIN AKBAR
Nomor Pokok : 2015570065
Tempat Tgl/Lahir : Tangerang. 17 Mei 1979
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. Telp : 082299790655

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

"Persepsi dan Kepercayaan terhadap Minat Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta Selama Menjadi Nasabah di Perbankan Syariah"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahitteufiq walhidayah
Wassalam: 'ataikum W. W.



Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Nomor : 54/R.2-UMJ/VII/2019

Jakarta, 31 Juli 2019

Lamp : -

Hal : Ijin Penelitian Penulisan Skripsi

Kepada Yth.
Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Jakarta
di-
Jakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan do'a semoga kita semua dalam keadaan sehat dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin.

Menindaklanjuti surat Wakil Dekan I FAI-UMJ Nomor:58/F.6.1-UMJ/VII/2019 tanggal 26 Juli 2019 perihal Permohonan Ijin Riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Agama Islam UMJ, yaitu:

Nama : Mursalin Akbar
NPM : 2015570065
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S-1)

maka bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menerima permohonan ijin penelitian di Biro Umum dan SDM guna penulisan skripsi dengan judul "Persepsi dan Kepercayaan terhadap Minat Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta selama Menjadi Nasabah di Perbankan Syariah"

Sehubungan dengan hal tersebut, agar diinformasikan kepada mahasiswanya agar berkoordinasi dengan unit/bagian yang menjadi obyek penelitian dan data yang diperoleh agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

An. Wakil Rektor II
Kepala Biro Umum dan SDM

Saprudin Dalila Satrio
NIP : 10.215



Tembusan :
1. Wakil Rektor II
2. SDM



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MURSALIN AKBAR
No. Pokok : 2015570065
Judul Skripsi : *Presepsi dan Kepercayaan terhadap Minat Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta menjadi Nasabah di Perbankan Syariah.*
Pembimbing : Bapak Hamli Syaifullah, S.E.,M.Si.
Tgl. Berakhir : 1 Maret s.d. 1 September 2019

| No. | Tanggal | Topik Permasalahan | Saran-saran | Paraf Pembimbing |
|-----|----------|--------------------|--|------------------|
| | 2/3/19 | Bab 1-3 | ACC judul penelitian Revisi Bab 1-3 sesuai arahan | |
| | 4/7/19 | Bab 1-3 | Revisi sesuai Arahan dan arahan Quisonev | |
| | 5/8/19 | Bab 4 | Revisi sesuai arahan | |
| | 20/8/19 | Bab 1 | Revisi sesuai arahan | |
| | 10/10/19 | Bab 5 | Revisi sesuai arahan pembimbing | |
| | 13-1-20 | Bab 1-5 | ACC uraian di Secharkean | |

| No. | Tanggal | Topik Permasalahan | Saran-saran | Paraf Pembimbing |
|-----|---------|--------------------|-------------|------------------|
| | | | | |

- Catatan :
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
 2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
 3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap : Mursalin Akbar
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 17 Mei 1979
Alamat : Jln. Tarumanegara Rt 03/ Rw 10. No. 27
Pisangan- Ciputat Tangerang Selatan
Agama : Islam
Nomor Telepon/HP : 082299790655
Email : mursalinakbar12@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

| | |
|------------------|---|
| 1986-1992 | SDN CIRENDEU III |
| 1992-1995 | SMP MUHAMMADIYAH 17 CIPUTAT |
| 1995-1998 | SMA MUHAMMADIYAH 25 PAMULANG |
| 2015-2020 | UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA |