

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparan Profil Penelitian**

##### **1. Profil Kelurahan Kepanjin**

Secara geografi Kelurahan Kepanjin terletak di jantung Kota Sumenep yaitu di wilayah Kecamatan Kota Sumenep, yang seluruh wilayahnya dataran rendah, dengan batas – batas wilayah, sebagai berikut :

- Bagian Utara : Desa Pangarangan,
- Bagian Selatan: Kelurahan Pajagalan,
- Bagian Barat : Kelurahan Karangduak
- Bagian Timur: Desa Pangarangan.

Luas wilayah Kelurahan Kepanjin 28 Ha, terdiri dari wilayah daratan yang terbagi atas wilayah pemukiman, tanah tegalan dan perumahan, dengan 7 RW dan 13 RT

Keadaan penduduk di Kelurahan Kepanjin dalam tahun 2010 seluruhnya 3.949 jiwa yang terdiri dari 1.734 jiwa penduduk laki– laki dan 2.215 jiwa penduduk perempuan.

Penduduk Kelurahan Kepanjin kebanyakan sebagai Pegawai Negeri Sipil 387 orang, Pensiunan 232 orang serta TNI/POLRI 21 orang.

a. **Visi Kelurahan Kepanjin yaitu**

*“Terciptanya Kemampuan Kinerja Aparat dan Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan”.*

b. **Misi Kelurahan Kepanjin**

Secara garis besar pembangunan kelurahan kepanjin adalah sebagai berikut:

- a) Menciptakan layanan kelurahan yang mengutamakan kepuasan masyarakat, layanan cepat, anti korupsi kolusi Nepotisme ( KKN) sejalan dengan peraturan pemerintah.
- b) Mengoptimalkan Fungsi Mekanisme Perencanaan Pembangunan Melalui Musrenbangdes/Kelurahan
- c) Pemberdayaan Perangkat Desa/Kelurahan beserta Lembaga Formal Sebagai Mitra Kerja
- d) Melibatkan Peran Ulama Dalam Upaya Ikut serta Menciptakan Masyarakat Madani yang Berbudaya.

**B. Paparan Data Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang didapatkan baik dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Maka dapat di paparkan sebagai berikut:

## **2. Persepsi Masyarakat Kelurahan Kepanjin Terhadap Keberadaan Perbankan Syariah**

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data persepsi masyarakat terhadap keberadaan perbankan syariah di kelurahan kepanjin kota sumenep.

Berdasarkan data yang di dapat dari wawancara I di lapangan berikut paparan penjelasan dari bapak Widiatmoko selaku tokoh masyarakat kelurahan kepanjin.

Hasil interview dengan Widiatmoko, masyarakat Kelurahan Kepanjin, menyatakan :

“adanya Bank Syariah yang telah hadir di Kabupaten Sumenep ini dapat memberikan warna baru dalam perbankan, karena Bank Syariah dalam jasa keuangannya berbasis syariah, tanpa meminta administrasi atau lainnya, artinya semua administrasi keuangan tidak dikenakan dan benar benar berbasis syariah. Perbankan Syariah menawarkan lebih banyak ragam produk dibandingkan dengan ragam produk bank konvensional dan makin lama makin banyak pula ragamnya sebagai hasil inovasi keuangan bank-bank syariah. Jasa-jasa perbankan syariah tidak ada kaitannya dengan ritual keagamaan.”<sup>1</sup>

Dari hasil wawancara tersebut di peroleh informasi bahwa perbankan syariah tidak lah asing lagi bagi masyarakat kelurahan kepanjin. Karena kinerja dan kontribusinya dalam pertumbuhan industri perbankan yang hasil kinerjanya semakin nyata ketika terjadi krisis ekonomi melanda Indonesia.

---

<sup>1</sup> Bapak widiatmoko, pengusaha sembako, masyarakat kelurahan kepanjin, *Wawancara Langsung*(senin 23 mei 2022)

Hasil observasi yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian yaitu peneliti tidak melihat adanya penawaran beragam produk perbankan syariah.<sup>2</sup> Dengan demikian antara hasil observasi dan hasil wawancara adalah sama tidak ada penawaran produk perbankan syariah.

Persepsi masyarakat Kepanjin dalam menanggapi keberadaan Bank Syariah pandangannya bagus, maklum pola berpikir masyarakat Kepanjin telah modern, sehingga bank syariah sebagai bank yang tepat hadir ditengah kesulitan keuangan. Prinsip syariah merupakan prinsip yang menjalankan aktivitas bisnisnya sesuai dengan hukum yang ditetapkan oleh lembaga yang memiliki kekuasaan dalam menetapkan hukum di bidang syariah.

Wawancara kedua dilakukan oleh peneliti bersama dengan dengan bapak Maimun selaku kepala KASI pelayanan kelurahan kepanjin untuk mengetahui masyarakat yang menabung atau yang melakukan transaksi keuangan di Bank Syariah.

“Bank Syariah pada prinsipnya sama dengan bank konvensional, terlihat banyak masyarakat yang menabung atau melakukan transaksi keuangan di Bank Syariah, dan Bank Syariah dalam kerjanya baik, terlihat banyak bank lain yang membuka bank berbasis syariah, termasuk juga jasa keuangan swasta saat ini beralih ke syariah.”<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Observasi 23 mei 2022

<sup>3</sup> Bapak Maimun KASI, Pelayanan Kelurahan Kepanjin (*wawancara Langsung* Senin 23 mei 2022 di Kelurahan Kepanjin).

Persepsi Bank Syariah merupakan sebuah kesan yang didapat atau diperoleh oleh individu melalui panca indera yang selanjutnya akan dianalisa (diorganisir), diinterpretasi, dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut mendapatkan makna dari pekerjaan dari bank Syariah itu sendiri.

Oleh karena itu untuk membentuk persepsi yang baik di masyarakat, bank yang berbasis syariah harus menunjukkan kinerja yang profesional guna menaruh minat kepada masyarakat dan masyarakat dapat mempercayai kinerja Bank Syariah.

Hasil interview dengan Yusuf Wibisono, Kampung Pasar Sore Kelurahan Kepanjin, menyatakan :

“kami memandang Bank Syariah seperti bank biasa, yang kesemuanya bila berhubungan dengan bank pasti dikenakan administrasi, prinsipnya bank syariah dan bank konvensional sama, yang sama sama ingin mendapatkan keuntungan, agar jasa keuangan dalam menjalankan operasionalnya menjadi lancar, termasuk insentif karyawan yang juga diambilkan dari pinjaman, dan transaksi lainnya, yang kesemua ini untuk memperlancar jalanya operasional bank”<sup>4</sup>.

Dari hasil wawancara di atas di peroleh informasi bahwa masyarakat memandang sama antara Bank Syariah dengan Bank konvensional, sama-sama ingin mendapatkan keuntungan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti, di lokasi penelitian masyarakat banyak memilih untuk bergabung di bank yang terdiri lebih

---

<sup>4</sup>Yusuf Wibisono, Masyarakat Kelurahan kepanjin, *Wawancara Langsung* (selasa 23 mei 2022)

lama. Demikian antara hasil observasi dan hasil wawancara yaitu masyarakat kelurahan kepanjin lebih memilih ke bank yang berdiri lebih lama.

Persepsi yang dikemukakan diatas, tidak menunjukkan adanya ransangan fisik, untuk bisa menilai keberadaan bank syariah, hanya terlihat bilan bank syariah dalam kinerjanya.

Persepsi masyarakat Kelurahan Kepanjin lebih kental kepada bank yang telah berdiri lama dan sampai saat ini tetap kukuh dan kuat berdiri, keadaan seperti ini yang perlu ditiru oleh bank syariah dalam menarik simpati ke bank syariah.

Hasil interview dengan Feriyanto, Kampung Jaga Timba Kelurahan Kepanjin, menyatakan :

“persepsi kami sederhana terhadap Bank Syariah, hal itu cukup baik, karena saat ini banyak jasa keuangan yang berdiri, jasa keuangan yang menarik minat masyarakat yang lebih tinggi, karena di Indonesia mayoritas penduduknya Islam, maka terciptanya bank yang berbasis syariah, termasuk juga program dan kegiatannya bernafas islam, lebih dalam prakteknya belum secara pasti saya mengetahui, terutama dalam pelaksanaan administrasi kepada nasabah”<sup>5</sup>

Keberadaan bank Syariah memang dipandang lebih baik, karena dalam kegiatan operasionalnya berbasis islam, sehingga masyarakat

---

<sup>5</sup> Feriyanto wawancara langsung hari Selasa mei 2022,

mungkin lebih beralih ke Bank Syariah dengan berbagai promo yang diberikan kepada nasabah.

Persepsi timbul karena adanya stimulus (rangsangan) dari luar yang akan memengaruhi seseorang melalui kelima alat indranya yaitu, penglihatan, pendengaran, penciuman, perasaan, dan sentuhan. Stimulus tersebut diseleksi, diorganisir, dan diinterpretasikan oleh setiap orang dengan cara masing-masing.

Hasil interview dengan Moh. Toyo, Kampung Baru Kelurahan Kepanjin, menyatakan :

“kami sebenarnya kurang mengerti apa yang dikatakan Bank Syariah yang katanya berbasis Islam, karena kami kerjanya tukang parkir sepeda motor bila malam, sehingga untuk melakukan transaksi keuangan di bank tidak punya uang, kami tidak paham proses kerja bank, karena saya tidak pernah berhubungan dengan bank.”<sup>6</sup>

Keberadaan bank Syariah pada masyarakat Kepanjin ada yang tahu dan ada yang tidak tahu keberadaan Bank Syariah yang saat ini mulai bermunculan Bank yang berbasis syariah, termasuk jasa keuangan lainnya yang berbasis syariah.

Dalam proses persepsi, atensi sangat tidak terhindarkan sebab sebelum konsumen memberikan respon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, konsumen tersebut terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut.

---

<sup>6</sup> Moh Toyo Wawancara langsung tgl 24 hari Selasa mei 2022,

Hasil interview dengan Ibu Emelda Masyarakat Kelurahan Kapanjin, menyatakan :

“bank syariah sebenarnya dalam pengelolaannya sama dengan bank konvensional yang membedakan program dan kegiatannya yang kesemuanya berbasis islam, sehingga bila berbasis islam, maka perbuatan riba dalam bank tersebut tidak ada termasuk bunga bank, disinilah masyarakat yang perlu pemahaman dari Bank Syariah dalam pengelolaan dan distribusi keuangannya.”<sup>7</sup>

Keberadaan bank Syariah pada masyarakat Kapanjin ada dipandang sebagai bank yang cukup bank yang mampu bersaing dengan bank lainnya yang sudah mengakar dihati masyarakat

Dalam proses persepsi, atensi sangat tidak terhindarkan sebab sebelum konsumen memberikan respon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, konsumen tersebut terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut.

Hasil interview dengan Ibu Siti Wardani Masyarakat Kelurahan Kapanjin, menyatakan :

“bank syariah sebenarnya dalam pengelolaannya sama dengan bank konvensional yang membedakan program dan kegiatannya yang kesemuanya berbasis islam, sehingga bila berbasis islam, maka perbuatan riba dalam bank tersebut tidak ada termasuk bunga bank, disinilah masyarakat yang perlu pemahaman dari Bank Syariah dalam pengelolaan dan distribusi keuangannya.”<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara tersebut di peroleh dari informasi bahwa dalam pengeloan sama yang membedakan hanya program dan kegiatannya yang semuanya berbasis islam.

---

<sup>7</sup> Emelda wawan cara langsung tgl 24 hari Selasa mei 2022,

<sup>8</sup> Sitti Wardani wawacara langsung tgg 24 hari selasa mei 2022



Hasil observasi yang dilakukan peneliti, di lokasi penelitian hubungan masyarakat di buktikan dengan dokumentasi dokumentasi pelaksanaan promosi oleh perbankan syariah. Dengan demikian antara hasil wawancara dan observasi sama yaitu perbankan syariah promosinya harus menggunakan media cetak berupa brosur dan media elektronik berupa story whatsapp.<sup>9</sup>

Keberadaan bank Syariah pada masyarakat Kepanjin ada dipandang sebagai bank yang cukup bank yang mampu bersaing dengan bank lainnya yang sudah mengakar dihati masyarakat

Dalam proses persepsi, atensi sangat tidak terhindarkan sebab sebelum konsumen memberikan respon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, konsumen tersebut terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut

Wawancara dari iwan Efendi kelurahan kepanjin menyatakan .

“Saya pernah mendengar tentang bank syariah,namun saya tidak menggunakan jasa perbankan syariah dikarenakan saya belum tahu dan yakin apakah prinsip syariah apakah bank syariah di terapkan atau tidak dan inormai produk-produk tentang bank syariah juga masih kurang “<sup>10</sup>

Dalam hasil wawancara tersebut sebagaimana Masyarakat kelurahan kepanjin sebagian tidak menggunakan jasa keuangan di perbankan syariah

---

<sup>9</sup> Observasi tanggal 244 mei 20222

<sup>10</sup> Iwan Efendi, Nasabah Bank konvensional wawancara langsung tgl 05 januari 2022

karena mereka belum memahami apa itu perbankan syariah dan ada ebagian yang belum yakin dengan adanya prinsip bbank yariah sudah di terapkan dengan benar atau tidak.

Hasil obervasi yang dilakukan peneliti adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah, demikan hasil observasi dengan hasil wawancara sama.<sup>11</sup>

Hasil wawancara dengan bapak k. Mudhar yaitu sebagai berrikut:

“keberadaan perbankan syariah itu baik,karena mengajak masyarakat untuk menabung atau menggunakan jasa keuangan berdasarkan syariah,tetapi proses administrasinya masyarakat tidak mengerti dan tidak memahami keuangan yang di jalankan.<sup>12</sup>

Dalam wawancara tersebut sebagaimana masyarakat menyatakan keberadaan perbankan syariah seperti sekarang ini baik karena dapat mengelola keuangan berbasis syariah.

Hasil wawancara dengan bapak Bunawi yaitu sebagai berikut:

“saya kurang mendalami tentang perbankan syariah, dan saya bingung administrasinya keuangan dan bunga kreditnya di bebaskan kepada siapa. Hal ini yang perlu di perhatikan ole masyarakat. Artinya bukan hanya bernama syariah namun semua pengelolaan keuangannya berbasis syariah<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Observasi

<sup>12</sup> K. mudhar, tokoh agama , wawancara langsung tgl 11 januari 2022

<sup>13</sup> Bunawi Tokoh Masyarakat wawancara langsung tgl 11 Januari 2022

Dalam hasil wawancara tersebut sebagaimana masyarakat belum memahami tentang perbankan syariah, dan masih kurang memaami bagaimana sistem administrasinya di bank syariah.

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Kapanjin Pada Bank Syariah**

Dalam melakukan kegiatan penelitian peneliti menggunakan data observasi,wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data mengenai faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat kelurahan kapanjin

Beberapa faktor yang terjadi pada masyarakat Kelurahan Kapanjin melihat Bank syariah, terlihat masih baru berdiri, dinilai dari cara kerjanya dan SDM yang mengelola bank syariah sendiri.

Wawancara pertama dilakukan oleh peneliti bersama dengan bapak Agus Sucipto selaku mayarakat kelurahan kapanjin untuk mengetahui faktor persepsi mayarakat teradap perbankan.

Hasil wawancara dengan Agus Sucipto Masyarakat Kelurahan Kapanjin, menyatakan :

“berbagai faktor persepsi masyarakat cara memandang bank syariah, pertama masih baru dalam operasinya, sehingga masyarakat terlebih dahulu melihat kegiatannya operasionalnya, karena yang ditransaksi

ke bank syariah adalah uang, maka masyarakat melakukan evaluasi terhadap bank syariah<sup>14</sup>.”

Dalam hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa masyarakat memandang bank syariah dan kurangnya pemahaman terhadap perbankan syariah. Dengan demikian antara hasil observasi dan hasil wawancara sama yaitu masyarakat kurang memahami.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti di sekitar lokasi penelitian terdapat kurang memahami tentang perbankan syariah dan kurang kepercayaannya.<sup>15</sup>

Adanya evaluasi dari masyarakat dalam menilai kinerja bank syariaiah sangat beralasan, karena keinginan tahanan masyarakat sangat tinggi pada bank syariah, yang kemudian baru melakukan transaksi kepada bank syariah bila memenuhi kriteria dari persepsi masyarakat.

Wawancara kedua dilakukan oleh peneliti bersama dengan ibu Marni selaku ibu kandung dari kepala lurah kepanjin untuk mengetahui bauran promosi hubungan masyarakat yang di gunakan dalam persepsi masyarakat..

Hasil interview dengan Ibu Marni Masyarakat Kelurahan Kepanjin, menyatakan :

“sebenarnya masyarakat ingin mengetahui keberadaan bank syariah, faktor keinginan tahanan tentunya didahului dari informasi yang

---

<sup>14</sup> Agus Sucipto Masyarakat kelurahan kepanjin wawancara langsung tgl 26 mei 2022,

<sup>15</sup> Observasi

diberikan masyarakat, teman atau promosi bank itu sendiri, sehingga masyarakat menginginkan bukti nyata kiprahnya Bank Syariah ditengah masyarakat, karena di Kabupaten Sumenep terlihat masyarakat masih lebih percaya bank pemerintah.<sup>16</sup>

Adanya evaluasi dari masyarakat dalam menilai kinerja bank syariah sangat beralasan, karena keinginan tahanan masyarakat sangat tinggi pada bank syariah, yang kemudian baru melakukan transaksi kepada bank syariah bila memenuhi kriteria dari persepsi masyarakat.

Hasil interview dengan Bapak Suharsono Masyarakat Kelurahan Kepanjin, menyatakan :

“faktor penting dalam perspesi Bank Syariah terletak pada bank itu sendiri dalam kinerjanya di publik, masyarakat tingga melihat kinerja yang diberikan, termasuk berbagai layanan yang diberikan pada masyarakat atau bentuk CSR dari banjk itu dimasyarakat, faktor inilah yang menjadi penentu dalam masyarakat mempercayai Bank Syariah.<sup>17</sup>

Perkembangan perbankan syariah tidak hanya terliat dari sisi penambahan kuantitas saja, namun juga dari sisi sistem dan layanan. Sebelumnya pada bank umum syariah maupun unit syariah hanya boleh melayani calon nasabah di kantor cabang syariah atau kantor cabang pembantu.

Hasil wawancara kepada ibu Nor Imamah sebagai berikut:

“saya tidak paham tentang perbankan syariah karena saya mempunyai transaksi ke uangan hanya di konvensional saja contohnya di Bank Jatim

---

<sup>16</sup> Marni wawancara langsung rabu tgl 28 mei 2022

<sup>17</sup> Bapak Suharsono wawancara langsung hari Rabu, 26 Juni 2022,

karena menurut saya produk dan layanan lebih baik di perbankan konvensional ketimbang di perbankan syariah.

Hasil dari wawancara tersebut di peroleh informasi berikut masyarakat sebagian lebih memilih bank konvensional ketimbang perbankan syariah karena menurut informan produk dan layanannya lebih baik di konvensional dan produknya lebih menguntungkan di konvensional.

### **C. Temuan Penelitian**

Berdasarkan data temuan yang diperoleh dalam penelitian dilapangan dengan menggunakan metode observasi,wawancara dan dokumentasi. Peneliti memperoleh beberapa temuan penelitian yang dapat ditampilkan sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat kelurahan kepanjin terhadap keberadaan perbankan syariah
  - a. Pengetahuan mengenai perbankan syariah yang meliputi reputasi bank syariah dan prinsip operasional bank syariah. Sebagian masyarakat kepanjin belum paham tentang perbankan syariah. Masyarakat masih menganggap prinsip perbankan syariah dan bank konvensional sama ingin mendapatkan keuntungan.
  - b. Kepercayaan atau keyakinan masyarakat terhadap perbankan syariah dalam menabung atau bertransaksi keuangan di syariah. Masih kurangnya pemahaman atau karena belum yakin, karena

tergolong masih baru dibandingkan konvensional. Masyarakat Kelurahan Kepanjin masih kurang memahami terdapat produk perbankan syariah atau layanan perbankan syariah

2. Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap keberadaan perbankan syariah diantaranya ada faktor internal dan eksternal.

1. Faktor Internal

- a. Kurangnya informasi yang diperoleh
- b. Minat yang kurang terhadap perbankan syariah karena dianggap kurang baik dibandingkan bank konvensional

2. Faktor eksternal

- a. Produk dan layanan yang di berikan masih di anggap lebih menguntungkan di bank konvensional ketimbang di perbankan syariah.
- b. Kinerja bank syariah

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas maka dapat di susun sebagaimana hasil temuan kegiatan yang telah di lakukan dalam penelitian ini.

##### **1. Persepsi Masyarakat Kelurahan Kepanjin Terhadap Keberadaan Perbankan Syariah**

- a. Pengetahuan tentang perbankan syariah ini menunjukkan pengetahuan mengenai perbankan syariah yang meliputi reputasi

bank syariah, prinsip operasional bank syariah, masyarakat kelurahan kepanjin sebagian masih ada yang belum paham tentang perbankan syariah dan apa saja yang ada di perbankan syariah. Keberadaan bank syariah pada masyarakat kepanjin ada yang tahu ada sebagian yang belum tahu tentang keberadaan perbankan syariah yang saat ini sudah banyak yang bermunculan bank yang berbasis syariah termasuk jasa keuangan lainnya yang berbasis syariah.

- b. Kepercayaan terhadap bank syariah ini menunjukkan mengenai sesuatu keyakinan terhadap bank dan suatu keyakinan terhadap bank syariah bahwa produk bank syariah lebih aman, serta bank dapat bersaing dengan bank konvensional,
- c. Produk dan layanan bank syariah ini menunjukkan bahwa bank syariah memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, staf bank syariah sopan dan ramah serta bank syariah menyediakan berbagai macam produk dan layanan, masyarakat kelurahan kepanjin sebagian ada yang tidak tahu tentang produk dan layanan yang ada di perbankan syariah. Ada masyarakat yang sudah tahu tentang produk bank syariah tetapi masyarakat membandingkan dengan perbankan syariah & bank konvensional.



## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Kapanjin Pada Bank Syariah**

Dalam masyarakat di Kapanjin ada dua faktor internal dan eksternal di bagi menjadi sebagai berikut:

Beberapa faktor yang terjadi pada masyarakat Kelurahan Kapanjin melihat Bank syariah, terlihat masih baru berdiri, cara kerjanya dan SDM yang mengelola bank syariah sendiri termasuk keberadaan nasabah Bank. Syariah, karena banyaknya nasabah akan memberikan kepercayaan kepada publik atas manajemen Bank Syariah.

Faktor lain yang mempengaruhi persepsi masyarakat kelurahan Kapanjin, adalah :

1. Bank Syariah masih baru dalam operasinya, sehingga masyarakat belum mengenal secara mendalam dari kegiatan produksinya yang dilakukan,
2. Masyarakat senantiasa melakukan evaluasi terhadap kinerja bank syariah

Masyarakat Kelurahan Kapanjin, sebenarnya masyarakat ingin mengetahui keberadaan bank syariah, faktor keinginan tahunan tentunya didahului dari informasi yang diberikan masyarakat, teman atau promosi bank itu sendiri. Adanya evaluasi dari masyarakat dalam menilai kinerja bank syariaiah sangat beralasan, karena keinginan tahunan masyarakat

sangat tinggi pada bank syariah, yang kemudian baru melakukan transaksi kepada bank syariah bila memenuhi kriteria dari persepsi masyarakat.

Namun masih banyak kendala dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia (Solahuddin, 2001) yaitu :

- a. Kendala *Fiqh* :
- b. Rendahnya sosialisasi perbankan syariah
- c. Problem hukum, tidak adanya UU yang memberi penjelasan mengenai cara operasional perbankan syariah.
- d. Kendala-kendala operasional yaitu :
- e. Larangan riba tidak hanya pada umat Islam tapi juga menurut keyakinan Nasrani.

Faktor penting dalam persepsi Bank Syariah terletak pada bank itu sendiri dalam kinerjanya di publik, masyarakat tinggal melihat kinerja yang diberikan, termasuk berbagai layanan yang diberikan pada masyarakat atau bentuk CSR dari bank itu dimasyarakat, faktor inilah yang menjadi penentu dalam masyarakat mempercayai Bank Syariah.

Persepsi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut:

- a. Faktor dalam diri yang meliputi:
  - a. Sikap, pernyataan-pernyataan evaluatif terhadap orang, objek atau kejadian.

- b. Motif, dorongan dari dalam diri seseorang sebagaimana dia berbuat.
  - c. Minat, keinginan yang kuat untuk berbuat sesuatu.
  - d. Pengalaman, kejadian-kejadian yang pernah dialaminya.
  - e. Harapan, kondisi masa depan yang ingin dicapai.
- 
- b. Faktor situasi yang terdiri atas
    - a. Waktu, kecukupan waktu yang tersedia
    - b. Keadaan kerja, gambaran tentang pekerjaan
    - c. Keadaan sosial yang dihadapi
    - d. Faktor dalam diri terkait dengan target, antara lain:
      - e. Sesuatu yang baru atau hal baru
      - f. Gerakan atau pembuatan
      - g. Suara atau kata-kata
      - h. Ukuran atau volume
      - i. Latar belakang seseorang
      - j. Kedekatan seseorang dengan objek atau orang lain