



## **KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PERBANKAN SYARIAH STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI CABANG SEMARANG**

**Senja Pratama<sup>✉</sup>, Moh Solehatul Mustofa, Adang Syamsudin**

Jurusan Sosiologi Antropologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### **Info Artikel**

*Sejarah Artikel:*  
Diterima Februari 2013  
Disetujui Maret 2013  
Dipublikasikan  
April 2013

*Keywords:*  
*Trust; society; syariah  
banking.*

### **Abstrak**

Kepercayaan menjadi salah satu bentuk keyakinan yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena itu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang mengakibatkan kepercayaan masyarakat meningkat selain itu juga kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Karena rasa puas yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam membantu nasabah untuk melakukan transaksi yang dibutuhkan sesuai dengan harapan nasabah maka konsumen tetap memilih bank syariah sebagai alternatif utama dalam menabung. Perbankan syariah memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan bank konvensional, karena menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankannya sehingga masyarakat mudah menerima perbankan syariah..

### **Abstract**

*Trust becomes one of belief's forms which is showed by human when he/she feels that he/she knows well and conclude that he/she has achieved the truth. Bank world has a tight correlation with consumer, therefore the service quality influences positively and significantly to the people's satisfactions. This can increase people's trust. On the other hand, people's trust has a positive influence to their loyalty. Because of the satisfaction felt by the people to the service given by the bank employee in helping them to do the transaction needed, so the consumer choose syariah as a major alternative in saving money.*

*Syariah banking has more advantageous than conventional bank because it uses syariah principles in the banking operation, so that societies are easy to accept syariah banking.*

© 2013 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Gedung C7 Lantai 1 FIS Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: unnessosant@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perekonomian dunia sekarang ini mengalami kemajuan yang luar biasa, Kemajuan perekonomian mencakup semua sektor, baik sektor industri (*manufaktur*), jasa, dan perbankan termasuk di Indonesia, perkembangan perekonomian ini menuntut masyarakat untuk memilih perbankan yang cocok dalam melaksanakan sirkulasi dana yang ada, baik pada perorangan atau organisasi.

Saat ini perkembangan dibidang jasa, khususnya perbankan yang sedang pesat. Jasa merupakan kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan, kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. (William J. Stanton, 1996 : 220.)

UU No. 14/1967 menyebutkan bahwa Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang peredaran uang tersebut yang meliputi tukar menuka uang, kemudian berkembang untuk menerima simpanan, memberikan pinjaman, perantara dalam lalu lintas pembayaran sampai pada tahap yang modern, yaitu menciptakan uang.

Fungsi bank dapat dikategorikan menjadi dua yaitu, fungsi perantara (*intermediation role*) dan fungsi transmisi (*transmission role*), fungsi perantara yaitu penyediaan kemudahan untuk aliran dana dari mereka yang mempunyai dana nganggur atau kelebihan dana selaku penabung (*saver*) atau memberi pinjaman (*lender*) kepada mereka yang kekurangan dana untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, sedangkan fungsi transmisi yaitu berkaitan dengan peranan bank dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dengan menciptakan instrumen keuangan misalnya seperti penciptaan uang kartal oleh bank sentral.

Perbankan Syari'ah dikenal sebagai *Islamic banking*, kata *Islamic* pada awalnya dikembangkan sebagai satu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi. Perbankan Muslim yang berusaha mengakomodir berbagai

pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip Syari'ah Islam khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maisyir*), ketidakpastian (*qharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara Syari'ah

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, artinya data yang dianalisis didalamnya berbentuk deskriptif dan tidak berupa angka-angka seperti halnya pada penelitian kuantitatif (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2002). Penelitian ini dilaksanakan di kantor Perbankan Syariah Mandiri KCP Semarang Timur Ruko Jl. Majapahit No 339 Kav. A. Gemah, Pedurungan, Semarang. Pemilihan lokasi tersebut lebih ditentukan dari topik penelitian yang berusaha untuk mengetahui bagaimana strategi bank tersebut untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, yang difokuskan pada masalah Kepercayaan Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah

Data diperoleh dari hasil wawancara terhadap subyek penelitian dan informan. Subyek penelitian dalam penelitian ini yaitu kepala KCP Bank Syariah Mandiri, karyawan dan nasabah Bank Syariah Mandiri, dalam penelitian ini peneliti mengambil 8 orang untuk dijadikan subjek penelitian yang meliputi : 4 orang yang Pihak Bank Syariah Mandiri dan 5 nasabah Bank syariah Mandiri.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Validitas data yang digunakan adalah teknik triangulasi data yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut (Moleong, 2002). Teknik analisis data menggunakan

analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (1999) mencakup empat hal yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

UU No. 14/1967 menyebutkan bahwa Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang peredaran uang tersebut yang meliputi tukar menuka uang, kemudian berkembang untuk menerima simpanan, memberikan pinjaman, perantara dalam lalu lintas pembayaran sampai pada tahap yang modern, yaitu menciptakan uang.

Fungsi bank dapat dikategorikan menjadi dua yaitu, fungsi perantara (*intermediation role*) dan fungsi transmisi (*transmission role*), fungsi perantara yaitu penyediaan kemudahan untuk aliran dana dari mereka yang mempunyai dana nganggur atau kelebihan dana selaku penabung (*saver*) atau memberi pinjaman (*lender*) kepada mereka yang kekurangan dana untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, sedangkan fungsi transmisi yaitu berkaitan dengan peranan bank dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dengan menciptakan instrumen keuangan misalnya seperti penciptaan uang kartal oleh bank sentral. (Ketut Rindjin, 2000 : 13)

Menurut UU No. 7 Tahun 1992 yang direvisi dengan UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank syariah sebagai berikut : Bank syariah adalah lembaga keuangan yang pengoperasiannya dengan sistem bagi hasil. Syarif Arbi mendefinisikan bank syariah adalah : Bank syariah adalah bank yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan jasa perbankan, dengan teknik perbankan yang dilakukan terjauh dari yang bertentangan dengan ajaran agama Islam. (Syarif Arbi, 2002 : 21)

Bank Syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu perjanjian berdasarkan hukum islam antara pihak bank dan pihak lainnya untuk

penyimpanan dana dan pembiayaan usaha atau kegiatan lain yang dinyatakan dalam hukum islam. Bank Syariah Mandiri didirikan pada tanggal 1 Nopember tahun 1999. Pendirian Bank Syariah Mandiri dilandasi oleh beberapa alasan, diantaranya:

1. Memenuhi kebutuhan umat Islam di Indonesia yang cenderung menghindari dari hal riba dalam kegiatan *muamalahnya*.

2. Memberikan alternatif kepada umat Islam dalam mempergunakan jasa perbankan.

3. Mengentaskan kemiskinan Dalam operasional dan tugas utama perusahaan adalah menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup mereka, di samping menawarkan beberapa jasa keuangan lain.

Selain itu perbankan syariah memberikan layanan bebas bunga (tanpa unsur *riba*) kepada para nasabahnya serta mengajaknya untuk ikut berpartisipasi dalam bidang usaha yang didanai sebagai sebuah metoda alokasi sumber daya.

PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

### Gambaran Nasabah Bank Syariah Mandiri

Nasabah adalah orang yang bias berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) orang yang menjadi tanggungan asuransi. Nasabah adalah orang yang berperan penting bagi perbankan atau orang yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan perbankan. oleh karena itu peneliti melakukan pengamatan dan wawancara yang hasilnya sebagai berikut.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Responden dalam penelitian ini adalah 8 orang. Penulis memilih responden dengan jenis kelamin 4 laki – laki dan 4 perempuan. 3 dari pihak Bank syariah Mandiri dan 5 dari Nasabah berdasarkan pengamatan dan wawancara penulis kepada responden

nasabah Bank Syariah Mandiri laki – laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah laki - laki lebih banyak daripada jumlah responden wanita.

#### 2. Berdasarkan Usia

Klasifikasi nasabah berikutnya ialah berdasarkan atas usia berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara pada responden rata – rata usia nasabah Bank syariah Mandiri adalah diatas 35 tahun.

#### 3. Berdasarkan Pendidikan

Selanjutnya, ialah klasifikasi nasabah berdasarkan atas latar belakang pendidikan akhir yang ditempuh. Dari ke 5 nasabah yang penulis wawancarai, nasabah dengan pendidikan akhir yang ditempuh SMA atau sederajat terdapat 3 orang, tamat akademi sebanyak 1 orang dan tamat perguruan tinggi sebanyak 1 orang. Dengan data yang telah diperoleh penulis tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata nasabah Bank Syariah Mandiri memiliki latar belakang pendidikan tamat SMA atau sederajat.

### Strategi Perbankan

Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syaria'ah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis.

Untuk menarik perhatian masyarakat bank syariah menggunakan prinsip syariah yaitu adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

#### 1. Prinsip Bank Syariah

Beberapa prinsip hukum yang dianut oleh bank syariah. Prinsip bank syariah secara umum adalah melarang melakukan transaksi yang mengandung unsur-unsur riba, maisir,

gharar, dan jual beli barang haram. Macam prinsip bank syariah antara lain:

##### a. Mudharabah

Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara shahibul maal (pemilik dana) dan mudharib (pengelola dana) dengan nisab bagi hasil menurut kesepakatan di muka, jika usaha mengalami kerugian maka seluruh kerugian ditanggung oleh pemilik usaha, kecuali jika ditemukan adanya kelalaian atau kesalahan oleh pengelola dana, seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan dana.

##### b. Musyarakah.

Musyarakah adalah akad kerjasama atau pencampuran antara dua pihak atau lebih untuk melakukan suatu usaha tertentu yang halal dan produktif dengan kesepakatan bahwa keuntungan akan dibagikan sesuai dengan nisab yang disepakati dan resiko akan ditanggung sesuai dengan porsi kerjasama.

##### c. Wadiah

Wadiah adalah titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik individu maupun hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kepada si penitip kapan saja si penitip menghendaki.

### Bentuk kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah

Bentuk kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah nampak pada banyaknya bank syariah yang saat ini menyebar luas ke daerah – daerah. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah di tngah - tengah masyarakat. Perbankan syariah memberikan layanan bebas bunga (tanpa unsur *riba*) kepada para nasabahnya serta mengajaknya untuk ikut berpartisipasi dalam bidang usaha yang didanai sebagai sebuah metoda alokasi sumber daya. Tentu saja, usaha yang didanai ini sudah

dilakukan monitoring secara ketat oleh Bank dan dianggap memiliki segi potensial yang menjanjikan. Maka dari itu, di samping menitipkan uang pada Bank, nasabah juga dilatih untuk belajar berinvestasi dan turut mendongkrak perekonomian bangsa dengan memberikan pinjaman modal kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian ini nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri

### Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan nasabah dalam melakukan transaksi. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank, dan pada akhirnya nasabah akan memberikan informasi kepada orang lain yang pada akhirnya, atas informasi tersebut para nasabah akan memutuskan hubungan dengan bank. Untuk itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian pelayanan merupakan perilaku nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan nasabah. Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup

kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Suatu perusahaan seperti perbankan untuk menarik perhatian nasabah harus memiliki layanan yang baik agar nasabah merasa puas dan percaya.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan karena itu merupakan suatu tujuan utama. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui kualitas pelayanan terbaik telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dalam bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berlandaskan pada azas kepercayaan. Masalah kualitas layanan menjadi faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan.

Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan dorongan pada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan ini dalam jangka panjang akan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun perusahaan yang gagal dalam memuaskan pelanggannya kemungkinan

besar akan menghadapi masalah yang kompleks, umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya pada orang lain dan itu mengakibatkan kerugian dan kegagalan bagi perusahaan dalam memuaskan pelanggan, sebaliknya apabila perusahaan berhasil memuaskan pelanggan dalam memuaskan pelanggannya, pelanggan yang merasa terpuaskan oleh pelayanan perusahaan tersebut akan menyampaikan pada orang lain karena pelanggan merasa puas pelanggan akan mengajak orang lain untuk ikut serta.

### **Keunggulan Bank syariah**

Bank syariah mempunyai keunggulan tersendiri keunggulan itu, antara lain dalam konsep hubungan bank dan nasabah. Di bank konvensional, bank menjadi debitor dan nasabah sebagai kreditor. Atas dasar simpan-pinjam bank membayar bunga kepada nasabah dengan tingkat bunga yang sudah ditentukan, tidak peduli berapa keuntungan yang diperoleh bank atau kerugian yang diderita bank. Namun, di bank syariah nasabah merupakan mitra sekaligus investor bagi bank. Sebagai investor ia berhak menerima hasil investasinya. Hasil yang diperoleh nasabah naik dan turun secara proporsional, mengikuti perolehan banknya. Konsep kemitraan dalam keuntungan dan kerugian tersebut akan lebih mewujudkan ekonomi yang lebih adil dan transparan.

Nasabah yang berhubungan dengan bank syariah untuk memanfaatkan produk-produk yang ada di dalamnya dapat memanfaatkan produk sesuai dengan kebutuhan dan motif yang ada padanya. Hal ini berlaku baik pada produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*lending*), maupun produk di bidang jasa (*fee based income product*).

Untuk itu maka pihak bank syariah kaitannya dengan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat tinggal melihat atau menanyakan kepada nasabah apa motif dibalikinya. Dalam hal nasabah menginginkan faktor keamanan (*safety*), maka bank dapat menawarkan produk berupa giro atau tabungan yang memakai prinsip titipan (*wadiah*). Dengan memilih giro wadiah atau tabungan wadiah,

maka nasabah dapat mengambil uangnya sewaktu-waktu sejumlah yang ia simpan tanpa menanggung risiko akan kehilangan dananya, serta berpeluang mendapatkan bonus yang besarnya semata-mata berdasarkan kebijakan bank syariah yang bersangkutan. Namun apabila yang menjadi motif nasabah dalam menyimpan dana di bank syariah yang bersangkutan adalah dalam rangka mendapatkan keuntungan atau motif investasi, maka bank dapat menawarkan kepadanya produk berupa giro, tabungan, atau deposito berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*). Melalui giro *mudharabah*, tabungan *mudharabah*, atau deposito *mudharabah*, maka nasabah berpeluang mendapatkan keuntungan dari uang yang disimpannya sesuai dengan nisbah bagi hasil yang disepakati di awal akad dikalikan dengan keuntungan bank, di samping itu nasabah juga menanggung risiko kehilangan uangnya baik sebagian atau seluruhnya jika bank syariah yang bersangkutan mengalami kegagalan dalam mengelola uang nasabah.

Keunggulan selanjutnya dari struktur organisasi yang sangat baik yang dilihat dari struktur pengamanannya yaitu DPS (dewan pengawas syariah) yang bertugas sbg pengawasan operasional bank dan produkdunya agar sesuai garis syara. Kemudian pada lingkungan disekitar bank syariah yang bernuasa islami, ketika kita datang nanti di bank syariah akan disambut mulai dari cara pakiaian, bertingkah laku dari pada karyawannya sangat berbeda dengan bank konvensional.

Prinsip utama yang dianut oleh bank syariah adalah:

- 1) Larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi
  - 2) Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada memperoleh keuntungan yang sah menurut syariah
  - 3) Menumbuh kembangkan zakat.
- Sepanjang praktek perbankan konvensional tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, maka guna menyesuaikan prinsip prinsip perbankan syariah. Untuk itu maka Dewan Syariah berfungsi memberikan masukan kepada perbankan syariah guna memastikan

bahwa bank syariah tidak terlibat dalam unsur-unsur yang tidak.

Dari keunggulan-keunggulan tersebutlah yang dapat menarik perhatian dari nasabah.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang mengakibatkan kepercayaan masyarakat meningkat selain itu juga kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Artinya dengan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, maka loyalitas nasabah akan meningkat pula. Ini merupakan bentuk dari Stimulus Respon akan diulang-ulang jika dirasa bermanfaat atau menguntungkan. Situasi lingkungan menyebabkan timbulnya suatu dorongan batin untuk berbuat, yaitu *drive* (D), dalam dirinya yang sebaliknya mengakibatkan reaksi, atau *response* (R). reaksi ini berupa suatu perbuatan tertentu yang dilakukan oleh nasabah.
2. Pandangan responden tentang perbankan syariah memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan bank konvensional, karena menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankannya sehingga masyarakat mudah menerima perbankan syariah. Dengan adanya Bank syariah dengan konsep Bank islam mampu menyebarkan hasil-hasil pembangunan secara otomatis kepada masyarakat lapisan bawah. Kelompok lapisan atas akan memetik hasil pembangunan lebih cepat dan lebih banyak daripada lapisan bawah. Hasil pembangunan menetes ke bawah, lapisan bawah akan turut memetik hasil

pembangunan tersebut, ini sesuai dengan teori pembangunan menetas kebawah atau yang disebut dengan *tickle down effect*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arby, syarif, 2002, *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan non Bank*, Jakarta : Djambatan
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 1999. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI PRESS.
- Moleong, J. Lexy. 2002. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Rindjin, Ketut.2000. *Pengantar Perbankan Dan Lembaga Bukan Bank*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utam
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- UU No 14 tahun 1967 Tentang Perbankan <http://ekonomisyariah.com>  
[www.mandirisyariah.co.id](http://www.mandirisyariah.co.id)