

Dari pengertian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah: “Badan usaha yang berbadan hukum yang menjalankan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (*Giro, Tabungan, dan Deposito*) dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak untuk mencapai masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang dasar 1945.” Sistem lembaga keuangan bank umum di Indonesia ada 2 jenis, yaitu bank dengan sistem konvensional dan bank dengan sistem syariah. Bank konvensional adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, sedangkan bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah.²

Industri perbankan syariah di Indonesia pada era globalisasi mengalami pertumbuhan yang bervariasi sesuai dengan pertumbuhan ekonomi nasional. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran

² Endah Tri Kurniasih And Ade Irma Suryani, ‘Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional’, *Journal Development*, 5.1 (2017), H. 11-12

sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.³

Perbankan syariah di Indonesia terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Tujuan dan fungsi perbankan syariah dalam perekonomian adalah kemakmuran ekonomi yang meluas, tingkat kerja penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum, keadilan sosial-ekonomi dan distribusi pendapatan serta kekayaan yang merata, stabilitas nilai uang, *mobilisasi*, dan *investasi* tabungan yang menjamin adanya pengembalian yang adil dan pelayanan yang efektif.⁴

Banyak para penelitian perbankan syariah dan para ulama muslim tentang pemahaman untuk suku bunga dan modal usaha yang telah menentukan hasil diawal itu termasuk dari riba dan untuk riba tersebut sangat jelas dilarang dalam hukum islam, banyak pendapat yang sudah menjelaskan riba, akan tetapi secara umum masih ada yang mengatakan bahwa riba adalah sebuah keuntungan tambahan yang di peroleh oleh pihak bank, baik itu dari transaksi jual beli ataupun simpan pinjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip hukum muamalah di dalam

³ Nonie Afrianty, Desi Isnaini, And Amimah Oktarina, Lembaga Keuangan Syariah, Penerbit Cv Zigie Utama, 2020. H. 59

⁴ Uus Ahmad Husauni Determinan Pembiayaan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Di Indonesia: Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Volume 7, Nomor 1, April 2017, H. 50

islam. Pada ayat QS. Al Baqarah 2:275 yang artinya “Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba” adapun yang diriwayatkan Jabir RA yang artinya “Rasulullah SAW mengutuk orang yang makan harta riba, yang memberikan riba, penulis transaksi riba dan kedua transaksi riba. Mereka semuanya sama(berdosa)”.(HR Muslim).

Karyawan *marketing* Bank Syariah Indonesia salah satu bagian dari pihak yang memajukan perbankan syariah di Indonesia, peran yang dilakukan tidak terlepas dari karyawan perbankan itu sendiri, Berdasarkan *Dougherty & Pritchard* dalam *Bauer*, teori peran ini memberikan suatu kerangka konseptual dalam studi perilaku di dalam organisasi. Mereka menyatakan bahwa peran itu “melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan”. Lebih lanjut, *Dougherty & Pritchard* dalam *Bauer* mengemukakan bahwa relevansi suatu peran itu akan bergantung pada penekanan peran tersebut oleh para penilai dan pengamat (biasanya supervisor dan kepala sekolah) terhadap produk atau *outcome* yang dihasilkan. Dalam hal ini, strategi dan struktur organisasi juga terbukti mempengaruhi peran dan persepsi peran atau *role perception*.

Ditinjau dari Perilaku Organisasi, peran ini merupakan salah satu komponen dari sistem sosial

organisasi, selain norma dan budaya organisasi. Di sini secara umum peran dapat didefinisikan sebagai "*expectations about appropriate behavior in a job position (leader; subordinate)*". Ada dua jenis perilaku yang diharapkan dalam suatu pekerjaan, yaitu (1) *role perception*: yaitu persepsi seseorang mengenai cara orang itu diharapkan berperilaku; atau dengan kata lain adalah pemahaman atau kesadaran mengenai pola perilaku atau fungsi yang diharapkan dari orang tersebut, dan (2) *role expectation*: yaitu cara orang lain menerima perilaku seseorang dalam situasi tertentu. Dengan peran yang dimainkan seseorang dalam organisasi, akan terbentuk suatu komponen penting dalam hal identitas dan kemampuan orang itu untuk bekerja. Dalam hal ini, suatu organisasi harus memastikan bahwa peran-peran tersebut telah didefinisikan dengan jelas.

Scott et al dalam Kanfer menyebutkan aspek penting dari peran yaitu Peran itu bersifat impersonal, Peran berkaitan dengan perilaku kerja (*task behavior*), Peran itu sulit dikendalikan - (*role clarity dan role ambiguity*), Peran itu dapat dipelajari dengan cepat dan dapat menghasilkan beberapa perubahan perilaku utama, Peran dan pekerjaan (*jobs*) itu tidaklah sama- seseorang

yang melakukan satu pekerjaan bisa saja memainkan beberapa peran.⁵

Pada dasarnya peran karyawan *marketing* perbankan syariah dalam menjawab keraguan umat islam sangat dibutuhkan, karena masih banyak masyarakat yang beragama islam yang belum paham tentang sistem perbankan syariah itu sendiri. Masih banyak dari mereka mengatakan perbankan syariah dan perbankan konvensional itu sama saja, padahal secara konsep dan aturan perbankan sangat berbeda maka dari itu banyak masyarakat belum paham akan hal ini dan masih ragu terhadap perbankan syariah.

Tidak terkecuali dengan Perbankan Syariah dikota Bengkulu, Lokasi penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan pada karyawan *marketing* Bank Syariah Indonesia(BSI) Kota Bengkulu disertakan promosi tentang produk-produk bank syariah. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menjadikan penelitian ini dengan judul “Peran Karyawan *Marketing* Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bengkulu”.

⁵ Ihsan Hidayat, ‘Teori Peran, Pengertian, Dan Definisi Peran’ <https://Www.Academia.Edu/8971902/Teori_Peran_Dll> Diakses 8 Januari 2024.

B. Batasan Masalah

Suatu penelitian harus dibatasi agar penelitian terarah dan tujuan penelitian tercapai. Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan “Peran Karyawan *Marketing* Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah di Kota Bengkulu” sebagai objek penelitian.

Peneliti membatasi objek penelitian ini dengan hanya melakukan penelitian pada karyawan *marketing* perbankan syariah BSI (Bank syariah Indonesia) Kcp Panorama di Kota Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana peran karyawan *marketing* perbankan syariah dalam meningkatkan kepercayaan umat Islam terhadap perbankan syariah?
2. Faktor apa saja penyebab keraguan umat Islam terhadap perbankan syariah?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan peran karyawan perbankan syariah dalam meningkatkan kepercayaan umat Islam terhadap perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor apa saja penyebab keraguan umat Islam terhadap perbankan syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dapat di bedakan menjadi dua macam yaitu kegunaan secara teoritis dan secara praktis:

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan untuk memberikan kontribusi pemikiran dan ilmu pengetahuan bagi masyarakat dan untuk mengetahui prinsip-prinsip riba dalam hukum Islam yang ada di perbankan syariah dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perbank syariah.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan, serta dapat dijadikan ukuran sebagai sarana untuk menuju penyempurnaan dalam karya tulis ilmiah.
- b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan untuk lembaga perbankan syariah

dalam menjawab keraguan umat Islam terhadap bank syariah.

- c. Berguna bagi masyarakat yang ingin mengetahui hukum-hukum di perbankan syariah terutama tentang riba.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui “Peran Karyawan *Marketing* Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah di Kota Bengkulu”. Subjek penelitian ini yaitu, karyawan *marketing* perbankan syariah. Sebelum penelitian ini dilakukan, sudah ditemukan penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Leigh De Bruin tahun 2021 dalam jurnal internasional yang berjudul “*Relationships between internal marketing employees, quality perceived by employees and customers satisfaction – a banking perspective*”. Studi ini mengeksplorasi bagaimana karyawan pemasaran internal mempengaruhi persepsi kemampuan karyawan dalam memberikan kualitas layanan di industri perbankan konvensional di Oman. Sebanyak 355 tanggapan diperoleh untuk analisis data. Pengukuran dan model struktural diukur melalui

pemodelan persamaan struktural. Temuan mengungkapkan bahwa karyawan pemasaran mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank di Oman. Studi ini mengeksplorasi karyawan pemasaran internal, yang telah diuji untuk pemberdayaan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor perbankan konvensional di Oman.⁶

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Luthfi dengan judul “Peran Dakwah Ekonomi Syariah Dalam Pemberantasan Riba (Studi Kasus Bank Muamalat)”, penelitian ini menggunakan metode *kualitatif* dari hasil analisis dan pembahasan tentang indikator tentang pemberantasan riba dengan maraknya lembaga-lembaga keuangan bank dan non bank menunjukkan pengaruh sistem syariah telah berkembang, sehingga diartikan kontribusi dakwah dalam pemberantasan riba telah memberikan manfaat pada masyarakat, bank muamalat telah memberikan teladan pada bangsa Indonesia, bagaimana sebuah lembaga keuangan syariah yang pada awalnya diragukan keberadaannya, bisa bertahan puluhan tahun dan terus berkembang hingga hari ini dalam

⁶ Leigh De Bruin, *Relationships between internal marketing employees, quality perceived by employees and customers satisfaction – a banking perspective*, *Journal Cogent Business & Management*, Vol 8, No 1872887, 2021, h. 29

rangka membangun ekonomi dan keuangan yang berdasarkan syariat agama islam.⁷

3. Astika Nurul Hidayah dan Ika ariyani Kartini dengan judul “Peranan Bank Syariah Dalam Sosialisasi Dan Edukasi Masyarakat Tentang Kemanfaatan Produk Dan Jasa Perbankan Syariah”, penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Pertumbuhan Pasar Perbankan Syariah yang sudah dicanangkan oleh OJK dengan tujuan mewujudkan warga Indonesia yang leluasa riba. Peranan ini jadi sesuatu kewajiban bank syariah sehingga bank syariah yang terletak di daerah kerja OJK KPw Purwokerto wajib melakukan sosialisasi serta bimbingan kepada warga. Upaya sosialisasi serta bimbingan yang dicoba oleh bank syariah di daerah kerja OJK KPw Purwokerto apabila dilihat dari aspek uraian warga dengan memakai penanda pengetahuan nasabah menimpa kehalalan produk serta jasa bank syariah, perbandingan untuk hasil serta bunga, dan akad yang digunakan di bank syariah hingga diperoleh kesimpulan kalau warga pada biasanya telah mempunyai uraian yang baik menimpa bank syariah. Perihal ini sangat berarti dicoba supaya bisa mewujudkan tujuan Grand Strategy Pengembangan

⁷ A Luthfi, ‘Peran Dakwah Ekonomi Syariah Dalam Pemberantasan Riba (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia)’, *Jurnal Syntax Transformation*, 4.2 (2023), H. 9.

Pasar Perbankan Syariah di Indonesia mengarah warga Indonesia yang bebas riba.⁸

4. *Muhammad Ziqhri Anhar, Muhammad Irwan Padli Nasution yang berjudul “Peran Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah”*. Berdasarkan hasil penelitian ini, Bank Syariah merupakan Bank yang melaksanakan aktivitas usahanya bersumber pada Prinsip Syariah, tetapi umat islam mempunyai keraguan hendak perbankan syariah mulai dari tentang kekeliruan tentang duit yang terletak di bank konvensional yang dikira jadi haram serta uang yang di bank syariah merupakan uang halal, pemanfaat ATM bank konvensional oleh nasabah bank syariah serta asumsi murabahah serta kredit konvensional yang sama saja. kasus tersebutpun sudah di jawab oleh pusat komunikasi ekonomi syariah, tetapi perihal itu belum lumayan buat mengatasinya pastinya butuh terdapat kedudukan mahasiswa prodi perbankan syariah yang menanggapi keraguan warga hingga kedudukan yang diambilpun lumayan baik oleh mahasiswa dengan mendalami konsep perbankan syariah secara dalam, mensosialisasikan perbankan

⁸Alusie Hazami, *Optimalisasi Peran Karyawan Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kementerian Agama Kota Bogor Skripsi* (Bogor, 2023), H. 8.

syariah, serta membentuk kelompok riset perbankan syariah.⁹

5. Penelitian Dea Ayu Larasty pada Skripsi yang berjudul “Peran Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah dan apa saja hambatan yang dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu Selatan. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dengan sumber data primer yang di ambil dari lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu menggunakan metode wawancara dengan pihak bank mengenai peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah. Hasil penelitian ini penulis dapat menyimpulkan: peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah mencari, menilai, mengevaluasi, mengusulkan proposal pembiayaan nasabah, membina nasabahnya, sebagai konsultan bagi lembaga keuangan. Dan

⁹ Muhammad Ziqhri Anhar 1, Muhammad Irwan Padli Nasution 2, ‘Peran Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan'perbankan Syariah Uin Sumatera Utara ,2’, H. 7.

kendala yang di hadapi oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah kurangnya minat nasabah karena belum paham terhadap produk dan jasa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu serta masih kurangnya waktu untuk melakukan promosi dan sosialisasi.¹⁰

6. Penelitian Angga Lestari dalam skripsi yang berjudul Analisis Peran Kinerja Karyawan terhadap Keberlangsungan Usaha Sabut Kelapa Suhadi Dalam Perspektif Bisnis Syari'ah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif sumber data primer yang diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya peran kinerja karyawan terhadap keberlangsungan usaha sabut kelapa suhadi dapat dilihat dari 4 indikator, pertama mengedepankan mutu kerja. Kedua, adanya kualitas kerja. Ketiga, para karyawan harus tepat waktu. Keempat, sikap baik dan bertanggung jawab pada pekerjaan. Sumber daya manusia ini harus mempunyai sikap dan sifat yang

¹⁰ Dea Ayu Larasty, 'Peran Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah', *הארץ*, 8.5.2017, 2022, Hal. 5.

jujur, yang mengerti tentang bisnis-bisnis dalam islam agar ketika mereka melakukan pekerjaan tidak semata-mata hanya mengandalkan upah/gaji tetapi menganggap bahwa pekerjaan mereka melibatkan Allah SWT dan sebagai sarana ibadah agar setiap apa yang mereka peroleh selalu bersyukur dan tidak adanya sifat iri dan dengki terhadap karyawan lainnya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kinerja karyawan berdampak pada keberlangsungan usaha yang dijalankannya di mana karyawan ini bekerja dari awal pembuatan sampai dengan penjualan. Jika di tinjau dalam bisnis syariah, maka usaha sabut kelapa suhadi ini sudah mencakup pada aspek-aspek hukum islam.¹¹

G. Metode penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis yang dilakukan oleh penulis adalah jenis penelitian lapangan yang bersifat (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana penulis langsung melakukan penelitian terhadap karyawan *marketing* Bank Syariah Indonesia(BSI) di Kota Bengkulu sekaligus menggunakan bahan dari

¹¹Angga Lestari, 'Analisis Peran Kinerja Karyawan terhadap Keberlangsungan Usaha Sabut Kelapa Suhadi Dalam Perspektif Bisnis Syari'ah (Studi Pada Pabrik Sabut Kelapa Suhadi Di Desa Sumber Agung, Kecamatan Ngampur, Pesisir Barat)', *Skripsi*, 8.5.2017, 2022, Hal.5

artikel, buku, jurnal, dimana penulis memperoleh data dengan mengumpulkan dan mempelajari sumber-sumber yang berkaitan dengan judul jurnal yang sedang penulis teliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah; Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dari 1 April 2024 s/d 1 Mei 2024. Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panorama Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 15 orang informan yang terdiri dari 5 karyawan perbankan syariah, dan 10 masyarakat umum non nasabah. Adapun teknik penentuan informan tersebut menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan penelitian Sugiono *purposive sampling* merupakan metode guna memastikan ilustrasi riset dengan sebagian pertimbangan tertentu yang bertujuan supaya informasi yang diperoleh nantinya dapat lebih *representatif*.¹² Kriteria informan yang digunakan :

1. Karyawan bagian *marketing* pada Bank BSI.

¹² Ika Lenaini, 'Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling', *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6.1 (2021), H. 33–39.

2. Nasabah Bank yang belum pernah membuka rekening di BSI.

Kriteria tersebut ditetapkan berdasarkan pertimbangan Nasabah Bank yang belum membuka rekening BSI, hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa nasabah tersebut masih kurang paham akan perbankan syariah dan pertanyaan yang akan diajukan sangat akan membantu nasabah dalam memahami perbankan syariah.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Sehingga data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan responden terpilih melalui pengajuan wawancara tidak terstruktur. Data primer yang penulis gunakan adalah hasil wawancara dengan karyawan marketing perbankan syariah dan masyarakat non nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) KCP Panorama Kota Bengkulu.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain selain pihak karyawan *marketing* Bank Syariah Indonesia(BSI) Kota Bengkulu. Seperti Dokumen, Skripsi Terdahulu, buku,

dan karya tulis ilmiah yang sudah diakui keabsahannya.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan seputar permasalahan yang akan diteliti. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara terstruktur dimana peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya dan mengikuti urutan yang tetap. Dalam pendekatan ini, semua responden diberikan pertanyaan yang sama dengan cara yang sama, sehingga memastikan konsistensi dalam pengumpulan data. Dengan mengikuti format yang telah ditentukan, wawancara terstruktur memungkinkan peneliti untuk membandingkan jawaban dari berbagai responden secara sistematis dan menghasilkan data yang dapat diandalkan serta dapat diukur dengan mudah.

b. Observasi

Teknik yang selanjutnya pengamatan atau *observasi* adalah dimana aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang

sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang akan dibutuhkan untuk melanjutkan penelitian. Dimana penulis mengumpulkan data-data secara langsung di lapangan kemudian mengidentifikasinya. Hal ini dilakukan untuk hasil penelitian yang lebih akurat.

c. Dokumentasi

Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dari catatan, buku, jurnal, dan data dari internet yang terkait dengan subjek penelitian untuk melengkapi data penelitian yang sedang penulis teliti.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam peneliti ini adalah analisis data kualitatif dengan cara:

a. *Reduksi Data*

Mereduksi data sama dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data berikutnya.

b. Penyajian Data

Setelah data semuanya direduksi maka langkah selanjutnya yaitu menyusun data maka akan

memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi sehingga peneliti bisa mengambil tindakan selanjutnya melakukan penarikan kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya, dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan *verifikasi*. Kesimpulan awal hanya bersifat sementara dan bisa berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mengumpulkan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal memiliki bukti yang kuat atau valid dan *konsisten* saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dilakukan menjadi kesimpulan yang *kredibel*.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah isi penelitian secara keseluruhan, maka penulisan penelitian ini secara umum di bagi menjadi lima bab dan beberapa sub di dalamnya, antara lain sebagai berikut:

Bab I yaitu pendahuluan, bab ini mencakup latar belakang, masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori, Bab ini berisi tentang Definisi Perbankan Syariah, Definisi Keraguan, dan Definisi Peran Karyawan.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian, Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai Peran Karyawan Marketing Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bengkulu.

Bab V Penutup

Yaitu penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang digunakan untuk memberikan masukan kepada pihak terkait sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian mendatang.

