



Penulis  
**YEZA DWI PUTRI**

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PERAN KARYAWAN *MARKETING* PERBANKAN SYARIAH  
DALAM MENJAWAB KERAGUAN UMAT ISLAM  
TERHADAP PERBANKAN SYARIAH  
DI KOTA BENGKULU  
(Studi di BSI KCP Panorama Kota Bengkulu)**



*Editor :*  
Prof. Dr. Asnaini, MA  
Aan Shar, MM

**PERAN KARYAWAN *MARKETING* PERBANKAN  
SYARIAH DALAM MENJAWAB KERAGUAN UMAT  
ISLAM TERHADAP PERBANKAN SYARIAH DI KOTA  
BENGKULU**

**(Studi di BSI KCP Panorama Kota Bengkulu)**



**JURNAL ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E)

**DISUSUN OLEH:  
YEZA DWI PUTRI**

**NIM 2011140039**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU**

**2024M/1445H**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172-53079 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: [www.uinfatmbengkulu.ac.id](http://www.uinfatmbengkulu.ac.id)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas akhir Jurnal yang berjudul “Peran Karyawan *Marketing* Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah di Kota Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Yeza Dwi Putri

NIM : 2011140039


Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai saran tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqosah Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2024

Pembimbing I

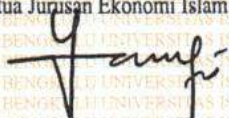
Pembimbing II

  
Prof. Dr. Asnaini, MA  
NIP. 197304121998032003

  
Aan Shar, M.M  
NIP. 198908062019031008

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

  
Yenti Sumarni, M.M

NIP: 197904162007012020







## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal Ilmiah yang berjudul "Peran Karyawan *Marketing* Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bengkulu (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu)," adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2024 M  
1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Yeza Dwi Putri  
NIM 2011140039

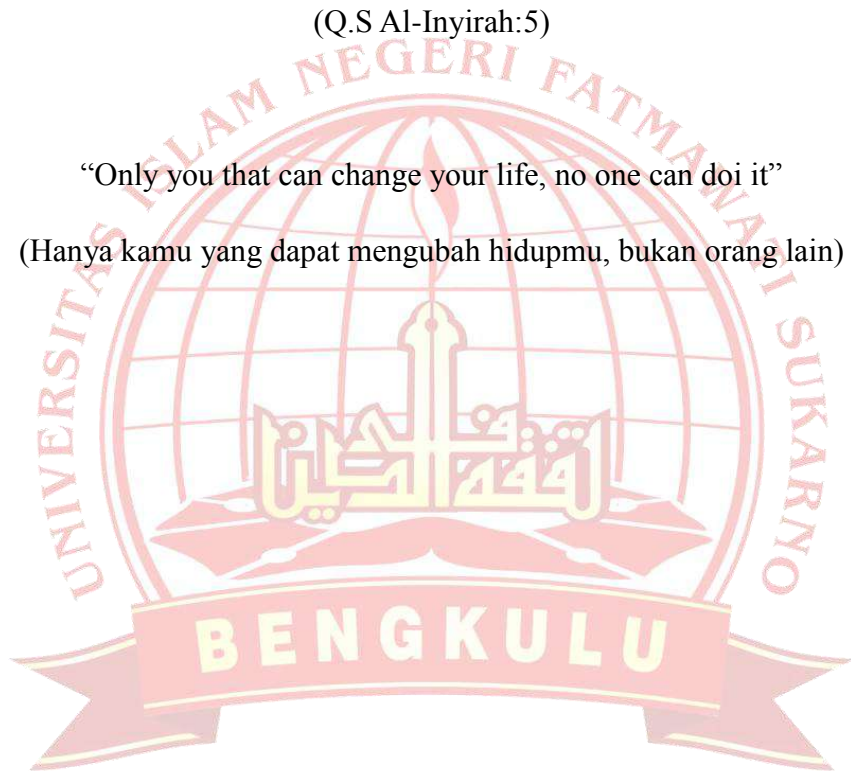
## MOTO

“Jangan biarkan kesulitanmu menguasai, percayalah bahwa ini malam yang gelap dan hari yang cerah akan datang karena sesungguhnya, dengan kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Inyirah:5)

“Only you that can change your life, no one can doi it”

(Hanya kamu yang dapat mengubah hidupmu, bukan orang lain)



## PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang tiada terhingga shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW, atas risalah yang diberikan dan dengan kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini yang terlahir di antara usaha dan doa orang-orang yang saya cintai, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku Ayahanda Sirianto. Terimakasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya, beliau yang ingin melihat anak perempuannya menyandang gelar seperti orang lain, ingin melihat anak perempuannya memakai toga, dan sekarang penulis persembahkan semua ini untuk ayah, ini bukan akhir untuk penulis membahagiakan ayah tapi ini baru awal.
2. Pintu surgaku, bidadariku Ibunda Mili Hernawati. Mustahil Penulis mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridha dan dukungan dari beliau. Terimakasih ibu. Berkatmu, nyatanya aku mampu
3. Saudara tercinta dan tersayang Memo Saputra, S.Pt dan Tri Mukty terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses perkuliahan ini.
4. Dosen pembimbingku Ibu Prof. Dr. Asnaini, MA selaku pembimbing I dan Bapak Aan Shar, M.M selaku Dosen pembimbing II.

5. Untuk kakak sepupu perempuan Jeni Padila Nopita Sari, S.Pd yang selalu ada untuk mendukung penulis selama proses perkuliahan ini.
6. Sahabat-sahabat ku tercinta Reza Anggraini dan Fratmi Framita Sari yang telah menemani proses panjang yang dilalui bersama aku bahagia suka dan duka. Meskipun nanti kita berpisah jangan lupakan aku dan selalu ingat aku, semoga segala urusan kita semua dilancarkan.
7. Teman-teman seangkatan prodi Perbankan Syariah terkhusus kelas B yang saya banggakan. Terima kasih buat kalian yang saling menyemangati dan memberikan dukungan satu sama lain dalam proses selama perkuliahan dan proses mengerjakan tugas akhir ini.
8. Teman-teman yang tidak bisa aku sebut satu persatu terimakasih sudah menemani dalam melewati dari segala proses perkuliahan ini hingga penulis bisa sampai dititik sekarang.
9. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang menjadi kampus tempatku menimba ilmu dan almamaterku yang tercinta.

Terakhir terima kasih untuk diri sendiri karena telah menjadi manusia yang hebat, kuat dan patang menyerah untuk bertahan melewati semua ujian ini sampai tugas akhir ini selesai, dan bertahan dari banyaknya rasa ketidakpercayaan, ketakutan, ketidak-beranian hingga sampai detik ini. Aku hebat.



**PERAN KARYAWAN *MARKETING* PERBANKAN  
SYARIAH DALAM MENJAWAB KERAGUAN UMAT  
ISLAM TERHADAP PERBANKAN SYARIAH  
DI KOTA BENGKULU**

(Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota  
Bengkulu)

oleh Yeza Dwi Putri, NIM 2011140039

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran karyawan *marketing* perbankan syariah dalam menjawab keraguan umat Islam terhadap Perbankan Syariah di Kota Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian merupakan karyawan *marketing* Perbankan Syariah, nasabah, dan masyarakat non nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan *marketing* memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap Perbankan Syariah, mereka tidak hanya bertugas sebagai penjual produk, tetapi juga sebagai pendidik dan duta yang membantu memperluas pemahaman serta penerimaan terhadap konsep-konsep Syariah dalam konteks keuangan. Kurangnya pemahaman tentang prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional perbankan syariah merupakan faktor utama yang menyebabkan keraguan umat Islam. Untuk mengatasi keraguan umat Islam terhadap perbankan syariah, diperlukan langkah-langkah konkret yang melibatkan berbagai pihak terkait seperti memberikan edukasi, meningkatkan transparansi, penguatan kerjasama antara karyawan dan perbankan syariah, serta melakukan regulasi dan pengawasan terhadap Perbankan Syariah.

**Kata Kunci:** Peran Karyawan, *Marketing* Perbankan Syariah, Keraguan Umat Islam.

***THE ROLE OF ISLAMIC BANKING MARKETING  
EMPLOYEES IN ANSWERING MUSLIMS' DOUBTS  
ABOUT ISLAMIC BANKING  
IN BENGKULU CITY***

*(Study on Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu  
City)*

*by Yeza Dwi Putri, NIM 2011140039*



***Abstract***

*This research aims to determine the role of sharia banking marketing employees in answering Muslims' doubts about Sharia Banking in the City of Bengkulu. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The research objects are sharia banking marketing employees, customers and non-customer communities. The data collection techniques used in this research were observation, interviews and documentation. The results of this research show that marketing employees have a crucial role in shaping public perception of sharia banking, they not only serve as product sellers, but also as educators and ambassadors who help broaden understanding and acceptance of sharia concepts in a financial context. Lack of understanding of the sharia principles that form the basis of sharia banking operations is a major factor causing doubt among Muslims. To overcome Muslims' doubts about sharia banking, concrete steps are needed that involve various related parties, such as providing education, increasing transparency, strengthening cooperation between employees and sharia banking, as well as carrying out regulation and supervision of Sharia Banking.*

**Keywords:** *The Role of Employees, Sharia Banking Marketing, Doubts of Muslims.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul “Peran Karyawan *Marketing* Perbankan Syariah Dalam Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah di Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk kejalan yang benar baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan jurnal ini bertujuan untuk mengungkap peran yang dilakukan karyawan *marketing* perbankan syariah dalam menjawab keraguan umat islam terhadap perbankan syariah dan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Dalam proses penyusunan Jurnal Ilmiah ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu hingga menyelesaikan studi ini.

2. Prof. Dr. Supardi M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Yunida Een Efriyanti, M.Si. Ketua Prodi Perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Prof. Dr. Asnaini, MA Selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai.
6. Aan Shar, M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, arahan dan dukungan kepada Penulis dengan penuh kesabaran. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
7. Kedua orang tua yang selalu mendukung, membimbing, dan mendoakan kesuksesan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan benar.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.



9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak dan teman-teman yang telah mendukung dalam penulisan Jurnal Ilmiah ini.

Dalam penyusunan jurnal ilmiah ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, 2024 M  
1446 H  
Penulis,

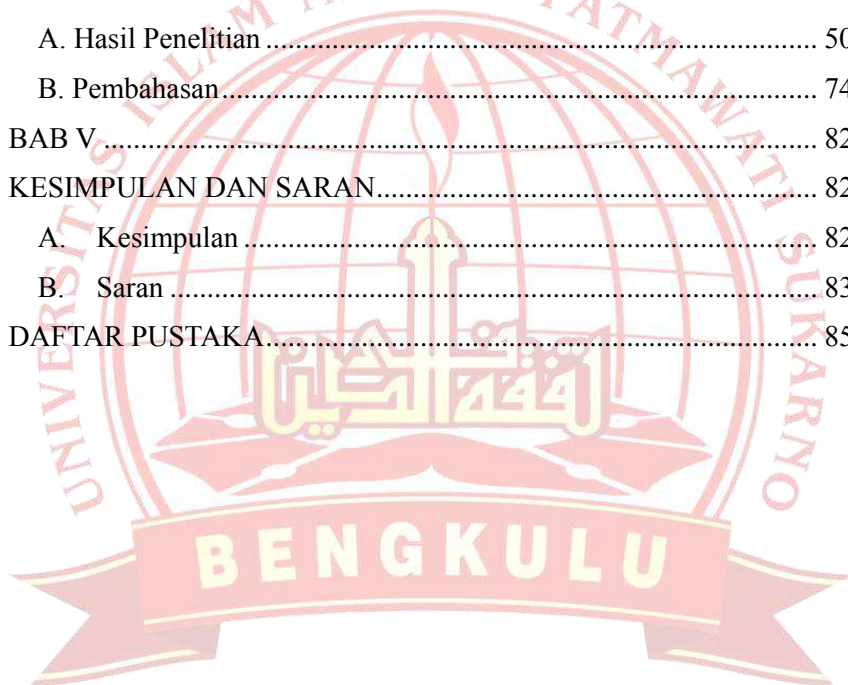
Yeza Dwi Putri  
NIM 2011140039

## DAFTAR ISI

JURNAL ILMIAH.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	.iii
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Metode penelitian.....	15
H. Sistematika Penulisan .....	20
BAB II.....	22
KAJIAN TEORI .....	22
A. Peran Karyawan .....	22
B. <i>Marketing</i> Perbankan Syariah.....	27
C. Keraguan Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah.....	30
D. Kerangka Konseptual .....	32
BAB III .....	33
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	33



A. Gambaran Keraguan Umat Islam Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Bengkulu .....	33
B. Produk BSI.....	35
C. Struktur Organisasi .....	44
D. Nilai-nilai Perusahaan.....	48
E. Letak BSI di Bengkulu Kota.....	49
BAB IV .....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian .....	50
B. Pembahasan.....	74
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Konsep Penelitian

Bagan 2.1 : Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Pra Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan I
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan II
- Lampiran 9 : Blangko nilai ujian komprehensif
- Lampiran 10 : Daftar hadir ujian komprehensif
- Lampiran 11 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 12 : Nilai Artikel Jurnal Pembimbing I
- Lampiran 13 : Nilai Artikel Jurnal Pembimbing II
- Lampiran 14 : Pernyataan SKPI
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 16 : Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Istilah bank berasal dari bahasa Italia yaitu “*Banco*” yang artinya bangku atau meja, karena pada waktu itu orang yang melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah terutama dalam lalu lintas uang dilakukan diatas bangku atau meja. Istilah bangku atau meja ini kemudian berkembang dan populer menjadi bank. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan di setiap negara. Menurut kamus istilah hukum Fockema Andrea yang mengatakan bahwa bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga. Definisi bank menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> H Bachtiar Simatupang, Universitas Islam, And Sumatera Utara, 'Peranan Perbankan Dalam meningkatkan Perekonomian Indonesia', Jram Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma Vol 6, No. 2, (2019), H. 9