

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Produk dan Layanan Bank Kalsel Syariah yang Menggunakan Istilah Arab

###### a. Produk Pendanaan

###### 1) Giro iB *Al-Amanah*

Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah dengan prinsip *wadi'ah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan. Dengan setoran awal minimum sebesar Rp 250.000,- dan Rp 500.000,-.

###### 2) Tabungan iB *Al-Barakah*

Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah yang dapat ditarik setiap saat dan terhadapnya diberikan bagi hasil sesuai *nisbah* yang disepakati. Akad yang digunakan adalah akad *wadi'ah* atau *muḍarabah*. Dengan setoran awal minimum sebesar Rp 50.000,-.

###### 3) Tabungan iB Haji *Ar-Rahman*

Merupakan tabungan untuk memenuhi syarat dan jumlah ongkos naik haji (biaya penyelenggaraan ibadah haji) yang dikelola berdasarkan akad *muḍarabahmuṭlaqah*. Dengan setoran awal minimum sebesar Rp 1.000.000,-.

#### 4) Deposito iB *Mudharabah*

Merupakan simpanan berjangka berupa investasi sesuai syariah dengan prinsip akad *muḍarabahmuṭlaqah* dengan *nisbah* bagi hasil khusus dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 bulan. Dengan setoran awal minimum sebesar Rp 3.000.000,-.

### b. Pembiayaan

#### 1) *Murabahah*

Merupakan pembiayaan kepada nasabah dengan prinsip jual beli suatu barang dengan harga perolehan barang ditambah margin yang disepakati oleh bank dan nasabah, dimana penjual (bank) menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli (nasabah).

#### 2) *Murabahah* Konsumtif

Adalah jual beli barang keperluan rumah tangga yang bersifat konsumtif, seperti pembelian rumah, kendaraan untuk pribadi, alat rumah tangga, elektronik dan sebagainya.

#### 3) *Murabahah* Investasi

Adalah jual beli barang modal atau investasi dalam rangka menunjang kegiatan usaha seperti pembelian alat berat, mesin, kendaraan angkutan, rumah toko dan sebagainya.

#### 4) *Murabahah* Modal Kerja

*Murabahah* modal kerja yaitu jual beli barang yang akan diperdagangkan kembali seperti jual beli barang kepada koperasi atau BMT, jual barang konveksi untuk diperdagangkan dan sebagainya.

#### 5) *Mudharabah* Kerja Sama

Merupakan pembiayaan penanaman dana (modal) kepada nasabah untuk melakukan kegiatan usaha sesuai syariah dengan prinsip bagi hasil usaha antara kedua belah pihak dengan *nisbah* yang disepakati.

#### 6) *Musyarakah*

Merupakan transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara bank dan nasabah berdasarkan *nisbah* yang telah disepakati.

#### 7) *Jajirah* iB *Ar-Rahman* (Talangan Haji iB)

Merupakan penyediaan dana (talangan) kepada nasabah dalam bentuk pinjaman (*qard*) untuk pelaksanaan kegiatan ibadah haji dan umrah baik melalui Pemerintah ataupun biro perjalanan/travel

#### 8) *Qardh* Beragunan Emas iB *Ar-Rahman*

Merupakan produk pembiayaan Bank Kalsel dengan menggunakan akad *al-qard*, *rahn*, dan *ijarah* secara bersama dan merupakan satu kesatuan, yaitu pinjam meminjam dengan akad *al-qard* dengan agunan penyerahan emas melalui akad *rahn* dan terhadap penyerahan emas tersebut nasabah dikenakan biaya pemeliharaan dengan akad *ijarah*. Emas yang dapat digadaikan yaitu emas batangan/lantakan, koin dan perhiasan.

#### 9) Kepemilikan Emas iB *Ar-Rahman*

Merupakan pembiayaan kepada nasabah yang menginginkan kepemilikan emas 24 karat dengan cara mudah, dapat dicicil dan aman tersimpan di bank.

Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* dengan margin keuntungan bank sesuai dengan kesepakatan.

10) *Al-Qardhul Al-Hasan*

Merupakan pinjaman dana kepada nasabah tanpa imbalan dengan hanya mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. *Al-Qardhul Al-Hasan* ditujukan bagi orang yang tidak mampu (fakir dan/atau miskin) untuk modal usaha berkelanjutan.

c. Layanan

1) *SharfiB Ar-Rahman*

Merupakan jual beli mata uang rupiah dengan mata uang asing atau sebaliknya yang dilakukan oleh Bank Kalsel Syariah dengan nasabah.

**2. Deskripsi Data Persepsi Nasabah dan Faktor yang Melatarbelakangi Persepsi Nasabah terhadap Penggunaan Istilah Arab pada Produk Bank Syariah**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap para informan yaitu nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengenai penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sebanyak 30 orang didapatkan hasil sebagai berikut:

**Informan Pertama:**

Nama : Nani Hizriani

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 27 November 1977

Pendidikan : Strata 2  
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil  
Alamat : Jl. Sultan Adam Gg. Kartika No. 80 A

Informan mengatakan alasannya mengapa lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan informan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan informan mengatakan bahwa pihak bank syariah amanah dalam menjalankan tugasnya serta bank syariah menggunakan prinsip yang sesuai dengan syariah sehingga tidak takut dalam transaksinya nanti akan ada hal yang bertentangan dengan ajaran agama Islam. Informan tidak mengetahui tentang produk-produk yang ada di bank syariah serta akad yang digunakan. Informan juga tidak mengetahui maksud istilah-istilah Arab yang sering digunakan oleh bank syariah. Informan beranggapan apapun maksud dari istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah meskipun tidak mengetahui maksudnya informan selalu beranggapan hal itu merupakan sesuatu yang baik. Informan juga mengatakan bahwa istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah merupakan sesuatu yang bagus akan lebih bagus lagi apabila dicantumkan arti dari istilah Arab tersebut dikarenakan informan bukan orang yang paham terhadap bahasa Arab dan kurangnya pengetahuan tentang istilah Arab.

**Informan Kedua:**

Nama : Nurjannah  
Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 11 Juli 1971  
Pendidikan : SDN Alalak Utara

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Alalak Utara No. 39

Informan mengatakan kenapa lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah karena lebih memasyarakat dan juga informan merasa pelayanannya bagus dan cepat dalam bertransaksi. Akan tetapi informan tidak dapat menjelaskan perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah. Informan mengatakan bahwa informan menjadi nasabah hanya sekedar menyimpan uangnya dan tidak terlalu memusingkan dengan istilah Arab, proses akad dan lain sebagainya. Informan juga tidak mengetahui produk dan akad yang ada di bank syariah apalagi istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah. Informan berpendapat bahwa penggunaan istilah Arab di bank syariah bagus tetapi lebih bagus lagi menggunakan bahasa Indonesia dikarenakan informan tidak mengerti Istilah Arab dan juga agar masyarakat lain yang sama seperti informan dapat dengan mudah memahami maksud dari istilah Arab yang digunakan. Informan mengatakan kalau bisa istilah Arab yang digunakan tersebut digantikan ke bahasa Indonesia agar lebih mudah dipahami.

**Informan Ketiga:**

Nama : Abu Bakar

Tempat Tanggal Lahir: Barito Kuala, 04 April 1976

Pendidikan : Strata 1 IAIN Antasari Banjarmasin

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Jl. Brigjen Hasan Basri RT. 40 No. 66

Informan mengatakan mengapa lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan sesuai dengan prinsip syariah yaitu Alquran dan hadis dan terhindar dari riba yang diharamkan oleh agama Islam. Informan mengatakan itulah kelebihan dari bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional yaitu prinsip yang digunakan oleh bank syariah. Informan juga mengetahui beberapa produk yang ditawarkan oleh bank syariah akan tetapi, kurang begitu mengetahui akad yang digunakan oleh bank syariah dalam transaksinya dan juga istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah. Menurut pengakuan dari informan pada saat pembukaan rekening pertama kali, customer service tidak menjelaskan makna dari istilah Arab yang digunakan seperti akad yang digunakan. Menurut persepsi informan penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sangatlah bagus tetapi harus dicantumkan juga arti dari istilah Arab tersebut kedalam bahasa Indonesia. Karena informan tidak terlalu memahami bahasa Arab alangkah lebih baiknya hal tersebut dilakukan sebagai solusi untuk memahami maksud dari istilah Arab yang digunakan. Informan juga berpendapat istilah Arab yang digunakan tidak perlu digantikan ke dalam bahasa Indonesia, cukup dengan memberikan terjemahannya saja.

**Informan Keempat:**

Nama : Waktui Hadi

Tempat Tanggal Lahir: Grobogan, 05 Oktober 1980

Pendidikan : Strata 1

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Jl. Cempaga Raya Komplek Cempaka Sari

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan ingin menggunakan produk pinjaman untuk modal usaha yang sedang dijalannya. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah dari segi pelayanannya yang lebih cepat dan mudah. Informan mengakui mengetahui produk-produk yang terdapat di bank syariah namun tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan tersebut. Menurut informan penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah tidak ada masalah mau menggunakan istilah Arab atau bahasa Indonesia karena yang terpenting adalah sistem yang dijalankan oleh bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.

**Informan Kelima:**

Nama : Muhammad Arif

Tempat Tanggal Lahir: Malang, 01 September 1976

Pendidikan : Strata 2 IAIN Sunan Ampel Surabaya

Pekerjaan : Dosen di Politeknik Banjarmasin

Alamat : Jl. Komplek HKSN

Informan mengatakan mengapa lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah karena sesuai dengan keyakinan beliau yang beragama Islam, terhindar dari yang namanya riba, dan juga supaya selamat dari dosa riba tersebut. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah dari segi prinsip yang digunakan yaitu prinsip syariah. Informan mengatakan



dengan menjadi nasabah di bank syariah maka sudah menjalankan perintah Allah untuk menghindari bahaya riba dalam kehidupan sehari-hari. Informan juga sangat mengetahui produk-produk dan akad yang digunakan di bank syariah. Informan juga mengetahui makna dari istilah Arab yang digunakan, informan mengetahui makna dari istilah Arab tersebut bukan dari penjelasan customer service melainkan informan sering mengikuti seminar-seminar dan workshop tentang perbankan syariah, juga menambah wawasan dari buku-buku yang ada. Informan berpendapat istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah tetap digunakan tetapi harus ada persamaan katanya. Hal yang mendasari persepsi tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat mengerti tentang istilah Arab tersebut apalagi masyarakat awam. Istilah Arab tersebut tidak perlu dihapuskan dan diganti kedalam bahasa Indonesia karena istilah Arab tersebut merupakan salah satu ciri khas dari bank syariah.

**Informan Keenam:**

Nama : H. Abdus Samat

Tempat Tanggal Lahir: Kandangan, 10 Maret 1972

Pendidikan : Madrasah Aliyah Kandangan

Pekerjaan : Serabutan

Alamat : Jl. Simpang Belitung

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan biayanya yang murah, sesuai dengan prinsip syariah dan juga bank syariah yang dipilih oleh informan lebih dekat dari lingkungan tempat tinggalnya, yaitu Bank

Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Menurut informan kelebihan dari bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah sama seperti alasan yang disampaikan informan memilih bank syariah sebagai tempat bertransaksi. Informan tidak mengetahui produk-produk dan akad yang digunakan di bank syariah. Informan juga tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah. Informan berpendapat penggunaan istilah Arab tersebut sudah bagus karena merupakan ciri khas bank syariah, tetapi harus diberikan terjemahannya. Hal yang mendasari persepsi tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat memahami istilah Arab yang digunakan.

**Informan Ketujuh:**

Nama : Lia Yustiana Mulia Sari

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 17 Maret 1992

Pendidikan : Strata 1 Universitas Lambung Mangkurat

Pekerjaan : Staf Pelayanan Nasabah Bank

Alamat : Jl. Pramuka Komplek DPR No. 01

Informan merupakan salah satu karyawan di Bank Kalsel Syariah. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan bank konvensional adalah tidak ada bunga dalam transaksi yang dilakukan oleh bank syariah, karena bunga tersebut mengandung riba, lebih sederhana atau simpel dan juga mudah dalam proses bertransaksinya. Karena informan adalah karyawan di bank Kalsel syariah, hal itu menjadikan informan mengetahui produk dan akad yang digunakan di bank syariah. Informan pun mengetahui maksud dari istilah Arab tersebut, meskipun

menurut pengakuan informan pada awalnya informan tidak mengetahui sama sekali akan tetapi seiring berjalannya waktu informan dapat mengetahuinya karena tuntutan pekerjaan. Menurut pendapat informan terhadap penggunaan istilah arab pada produk bank syariah tidak ada masalah dan sangat bagus. Hal tersebut dikarenakan istilah Arab yang digunakan dalam produk bank syariah merupakan label bank syariah. Bahasa itu sebagai media penyampaian, selagi nasabah mengerti tentang hal tersebut maka tidak ada masalah.

**Informan Kedelapan:**

Nama : Herman

Tempat Tanggal Lahir: Tumpul Laul, 29 Mei 1991

Pendidikan : Strata 1 FKIP ULM

Pekerjaan : Karyawan LPPOM MUI

Alamat : Jl. Pangeran Gg. Sepakat RT. 10

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan bank syariah menggunakan prinsip yang sesuai dengan syariah dan juga keterikatan kontrak kerja yang mengharuskan menjadi nasabah di bank syariah. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah adanya penggunaan akad dalam transaksinya dan juga nasabah diberikan hak untuk memilih akad yang diinginkan. Informan mengetahui produk-produk yang terdapat di bank syariah dan juga mengetahui nama-nama akad yang digunakan tetapi maknanya tidak mengetahui. Menurut pendapat informan penggunaan istilah Arab di bank syariah tidak ada masalah. Hal

yang lebih penting itu adalah akad yang digunakan harus sesuai dengan ketentuan syariah mau apapun istilah yang digunakan. Dikarenakan akan percuma diberi label Islam tapi pada kenyataannya dalam operasional bank syariah tidak sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan syariah.

**Informan Kesembilan:**

Nama : Taprin

Tempat Tanggal Lahir: 14 November 1987

Pendidikan : Strata 1 UNISKA

Pekerjaan : Pegawai Honorer Kantor KEMENAG

Alamat : Jl. Alalak Utara

Alasan mengapa informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan lebih mudah dan cepat dalam transaksinya. Kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah tidak terdapat bunga. Informan tidak mengetahui produk-produk yang terdapat di bank syariah dikarenakan informan hanya sekedar menabung. Informan juga tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah. Menurut pengakuan informan pada saat membuka rekening pertama kali, customer service tidak menjelaskan tentang akad dan istilah Arab yang digunakan. Menurut pendapat informan mengenai penggunaan istilah Arab tersebut sebaiknya digantikan kedalam bahasa Indonesia karena tidak semua orang mengerti bahasa Arab apalagi istilah-istilah yang digunakan oleh bank syariah.

**Informan Kesepuluh:**

Nama : Nurleni

Tempat Tanggal Lahir: Negara, 04 Desember 1993

Pendidikan : SMAN 1 Daha Utara

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Gatot Subroto IV Gg. Bawang Putih

Alasan informan memilih menjadi nasabah bank syariah karena direkomendasikan oleh teman dan juga cabang dari bank syariah yang digunakan dekat dengan kampus sehingga memudahkan untuk bertransaksi. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan bank konvensional adalah terhindar dari riba dan juga nasabah memiliki hak untuk memilih akad yang ingin digunakan seperti pilihan menggunakan akad *wadi'ah* atau *muḍarabah*. Informan juga mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan dikarenakan informan membaca dari buku-buku yang berkaitan dengan perbankan syariah. Menurut pendapat informan penggunaan istilah Arab di bank syariah sudah bagus. Istilah-istilah Arab tersebut yang menjadi pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional tidak perlu menggantikan istilah tersebut kedalam bahasa Indonesia, cukup dengan memberikan terjemahannya saja.

**Informan Kesebelas:**

Nama : Rusida Hartini

Tempat Tanggal Lahir: Jambu Burung, 24 November 1991

Pendidikan : Ponpes Darul Hijrah

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Gatot subroto IV Gg. Bawang Putih

Alasan mengapa informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan direkomendasikan oleh teman dekatnya terlebih lagi program studi yang sedang dijalaninya adalah perbankan syariah. Menurut informan kelebihan yang dimiliki oleh bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah pelayanannya yang lebih ramah dan sangat menerapkan nilai Islam seperti mengucapkan salam dan tidak menjabat tangan yang bukan muhrimnya. Kelebihan bank syariah yang lain juga terhindar dari riba yaitu bunga bank. Informan mengetahui produk-produk serta akad yang digunakan di bank syariah, dan juga mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan karena informan mempelajari tentang hal tersebut. Informan berpendapat bahwa penggunaan istilah Arab yang ada di bank syariah adalah bagus, akan tetapi kurang efektif. Bagus karena menjadi ciri bank syariah. Bank syariah adalah bank Islam. Islam identik menggunakan bahasa Arab. Kurang efektifnya adalah banyak masyarakat umum yang tidak mengetahui makna dari istilah Arab yang digunakan dikarenakan istilah Arab tersebut kurang familiar di telinga masyarakat Indonesia. Bahkan nasabah yang sudah lama bersentuhan dengan bank syariah masih ada yang belum mengerti maksud dari istilah Arab tersebut. Maka, langkah lebih baiknya menurut informan istilah Arab tersebut digantikan saja ke dalam bahasa Indonesia. Tetapi sistemnya tetap menerapkan sistem sesuai syariah.

**Informan Kedua belas:**

Nama : Khairuzzani

Tempat Tanggal Lahir: Alabiu, 28 Maret 1964

Pendidikan : Strata 1 IAIN Antasari Banjarmasin

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jl. Belitung Darat Simp. Rahmat No. 09

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan terhindar dari dosa riba, tidak adanya *syubhat* atau keragu-raguan ketika menjadi nasabah bank syariah. Kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional menurut informan sama seperti alasan informan memilih menjadi nasabah bank syariah. Informan tidak mengetahui produk-produk apa saja yang terdapat di bank syariah. Informan juga tidak begitu mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah. Menurut informan tentang penggunaan istilah Arab di bank syariah bagus-bagus saja dikarenakan sebagai ciri khas dari bank syariah. Tetapi banyak nasabah yang tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan. Alangkah lebih baiknya menggunakan bahasa Indonesia yang familiar ditelinga masyarakat Indonesia sehingga nasabah dapat mengerti maksud istilah Arab tersebut. Walaupun memang sudah merupakan ketetapan dari bank syariah sendiri menggunakan istilah Arab tersebut sebaiknya nasabah-nasabah di bank syariah diberikan pemahaman tentang istilah Arab tersebut, agar nasabah dapat mengenal lebih dekat tentang perbankan syariah.

**Informan Ketiga belas:**

Nama : Khairul Hadi  
Tempat Tanggal Lahir: 02 Januari 1982  
Pendidikan : Strata 1 FKIP ULM  
Pekerjaan : Guru Yayasan Ukhuwah  
Alamat : Jl. Cempaka Sari 04

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan adanya kerjasama dengan bank syariah bersangkutan untuk koperasi yang ada di yayasan. Guru-guru di yayasan tersebut diwajibkan untuk membuat rekening di bank syariah yang bersangkutan. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah terdapat Dewan Pengawas Syariah di bank syariah yang menjamin produk atau jasa yang dikeluarkan oleh bank syariah tidak bertentangan dengan fatwa yang dikeluarkan oleh MUI yang berlandaskan hukum syariah dan juga tidak ada riba atau bunga bank di bank syariah. Informan mengetahui produk-produk dan akad yang digunakan di bank syariah. Informan juga mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah. Menurut pendapat informan penggunaan istilah Arab di bank syariah sudah pas. Apabila di Indonesiakan maka kalimatnya terlalu panjang. Seperti Deposito *muḍarabah* dalam Istilah Arab kalau di Indonesiakan menjadi Simpanan berjangka dengan pembagian margin keuntungan. Melihat dari segi kepraktisan akan lebih bagus jika yang digunakan adalah istilah Arabnya.



**Informan Keempat belas:**

Nama : Yusna Laili

Tempat Tanggal Lahir: 09 Juli 1981

Pendidikan : Diploma 3 Politeknik Negeri Banjarmasin

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Komp. HKSN Permai Blok B No. 383

Alasan mengapa informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah karena bank syariah yang bersangkutan dekat dengan lingkungan tempat tinggal informan. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah pelayanannya yang ramah. Walaupun semua bank memang memiliki pelayanan yang ramah tetapi informan lebih menyukai pelayanan yang ada di bank syariah. Informan juga mengetahui produk-produk bank syariah tetapi tidak mengetahui akad yang digunakan dalam produk tersebut. Informan tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan di bank syariah. Menurut informan tentang penggunaan istilah Arab di bank syariah bagus-bagus saja, tetapi sebaiknya diberikan terjemahan kata bahasa Indonesia setelah istilah Arab yang digunakan agar masyarakat lebih mengerti. Menurut informan juga tidak usah mengganti istilah Arab tersebut ke dalam bahasa Indonesia. Hal tersebut dikarenakan lebih bagus menggunakan istilah Arab tetapi diberikan terjemahan katanya ke dalam bahasa Indonesia.

**Informan Kelima belas:**

Nama : Muhammad Arifin

Tempat Tanggal Lahir: Tamban, 07 Oktober 1994

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Alamat : Tinggiran Tengah

Alasan Informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan bank syariah yang bersangkutan lebih dekat dengan lokasi tempat informan bekerja. Informan sama sekali tidak mengetahui kelebihan, produk serta akad yang ada di bank syariah. Informan juga tidak mengerti maksud dari Istilah Arab yang digunakan. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sebaiknya diganti menggunakan bahasa Indonesia. Karena menurutnya hal tersebut akan memudahkan nasabah-nasabah yang seperti dirinya untuk mengenal bank syariah dari segi operasionalnya, bagaimana mekanisme akadnya dan sebagainya.

**Informan Keenam belas:**

Nama : Ilyannur

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 08 Januari 1958

Pendidikan : Strata 1 UNISKA

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Alamat : Jl. HKSN

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan sesuai dengan anjuran syariat untuk menjauhi riba. Karena di bank syariah tidak terdapat riba dalam bentuk bunga bank seperti yang ada di bank konvensional. Menurut informan hal itu lah yang menjadi kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Informan tidak mengetahui produk-produk yang terdapat di bank syariah. Informan juga tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab di bank syariah sah-sah saja tetapi banyak nasabah yang tidak mengerti dari istilah Arab yang digunakan, dan informan lebih setuju apabila istilah Arab tersebut digantikan ke bahasa Indonesia yang memang dimengerti oleh nasabah.

**Informan Ketujuh belas:**

Nama : Rahmi

Tempat Tanggal Lahir: Kandangan Lama, 10 Oktober 1992

Pendidikan : Strata 1 UNISKA

Pekerjaan : Karyawan PT. Adaro

Alamat : Jl. HKSN Alalak Utara Rt. 10

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan perusahaan tempat informan bekerja bekerjasama dengan bank syariah bersangkutan. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah sistem bank syariah yang sesuai dengan prinsip syariah dimana di bank syariah tidak terdapat riba atau bunga bank. Informan

mengatakan tidak mengetahui tentang produk-produk dan akad yang digunakan oleh bank syariah. Informan juga mengatakan tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah seharusnya memang menggunakan istilah Arab tersebut agar sesuai dengan ciri khas bank syariah sendiri tetapi diberikan terjemahan kedalam bahasa Indonesia.

**Informan Kedelapan belas:**

Nama : Wahyudi

Tempat Tanggal Lahir: Rantau, 21 September 1992

Pendidikan : Diploma 3 Farmasi

Pekerjaan : Pegawai Administrasi

Alamat : Gg. Setia Bersama, Gambut

Alasan mengapa informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan perusahaan tempat bekerja informan bekerjasama dengan bank syariah bersangkutan. Informan mengaku tidak mengetahui sama sekali tentang bank syariah baik dari segi kelebihan, produk, akad serta istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah. Informan mengaku tidak dijelaskan oleh customer service mengenai istilah Arab tersebut. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sebaiknya diberikan pengertian dan penjelasan agar masyarakat mengerti mengenai hal tersebut.

**Informan Kesembilan belas:**

Nama : Khairiansyah  
Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 05 Mei 1977  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan : Swasta  
Alamat : Jl. Simpang Anim, Kuin Selatan

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan lebih islami dilihat dari sistem yang digunakan yaitu sistem operasional yang sesuai dengan syariah. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah tidak ada riba di bank syariah. Informan mengaku tidak mengetahui produk-produk dan akad yang terdapat di bank syariah. Informan juga tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab tersebut sangat bagus akan tetapi lebih bagus apabila diberikan terjemahan kata kedalam bahasa Indonesia. Hal tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui maksud dari istilah Arab tersebut.

**Informan Kedua puluh:**

Nama : Ermaliana. DR  
Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 09 Desember 1976  
Pendidikan : Strata 1 Kedokteran ULM  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. Belitung Selatan

Informan mengaku tidak memiliki alasan mengapa lebih memilih menjadi nasabah bank syariah. Informan mengatakan hanya sekedar menabung saja. Informan mengatakan: “Mau bank syariah atau konvensional dalam operasionalnya sama saja. Penggunaan istilah Arab tersebut hanya sebagai label saja”.<sup>1</sup>

Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab di bank syariah kurang efektif apabila juga diterapkan di bank syariah yang berada di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat mengerti maksud dari Istilah Arab tersebut. Informan mengatakan lebih menyukai apabila diganti kedalam bahasa Indonesia karena bank syariah tersebut berada di Indonesia.

**Informan Kedua puluh satu:**

Nama : Siti Bulqis

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 02 November 1964

Pendidikan : Strata 1 STAI Al-Jami'

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jl. Perdagangan Komp. HKSN Blok B 12

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan lokasinya dekat dengan tempat tinggal informan. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah sistem yang digunakan oleh bank syariah berdasarkan syariah dan tidak terdapat riba. Informan mengaku tidak mengetahui produk dan akad apa saja yang ada di bank

---

<sup>1</sup>Ermaliana DR., PNS, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 02 Mei 2016.

syariah. Informan juga tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan. Menurut pendapat informan mengenai penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sudah tepat karena merupakan ciri dari bank syariah sendiri, dan informan pun tidak menginginkan istilah Arab tersebut diganti kedalam bahasa Indonesia cukup dengan memberikan terjemahan katanya saja.

**Informan Kedua puluh dua:**

Nama : Darmawati

Tempat Tanggal Lahir: Pulau Suangi, 16 Juni 1987

Pendidikan : SMP

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl. Simp. Anim Belitung

Alasan informan memilih menjadi nasabah bank syariah hanya ingin membuka rekening di bank syariah saja. Tidak ada alasan yang berarti. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah tidak terdapat bunga di bank syariah serta pelayanannya lebih cepat. Informan mengatakan bahwa tidak mengetahui produk-produk dan akad yang terdapat dalam bank syariah. Informan juga tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah dirasa kurang efektif dikarenakan tidak semua masyarakat memahami istilah Arab tersebut. Informan lebih memilih apabila istilah Arab tersebut digantikan kedalam bahasa Indonesia.

**Informan Kedua puluh tiga:**

Nama : Musphianti Halida

Tempat Tanggal Lahir: 21 Oktober 1954

Pendidikan : Strata 2 ULM

Pekerjaan : Dosen UNMUH

Alamat : Jl. Batu Banama Raya No. 14 RT. 47

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan rekomendasi dari rekan beliau dan informan merasa lebih nyaman bertransaksi di bank syariah. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan bank konvensional adalah bank syariah yang didirikan karena permintaan masyarakat Indonesia sendiri yang mayoritas beragama Islam agar kegiatan yang dilakukan terhindar dari sesuatu yang dilarang agama. Sehingga saat bertransaksi di bank syariah tidak khawatir akan sesuatu yang bertentangan dengan ajaran agama Islam. Informan mengatakan bahwa informan mengetahui produk-produk serta akad yang digunakan di bank syariah. Namun informan tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan di bank syariah walaupun dijelaskan oleh customer service pada saat membuka rekening pertama kali tapi sekarang sudah lupa. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sudah sesuai dengan ciri khasnya, karena istilah Arab tersebut adalah simbol dari bank syariah sendiri dan tidak perlu diganti ke bahasa Indonesia, hanya diberikan terjemahnya saja disamping istilah yang dimaksud.



**Informan Kedua puluh empat:**

Nama : Syahrida

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 16 Januari 1974

Pendidikan : Strata 2 UNAIR Surabaya

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Alamat : Jl. Belitung darat Gg. Rahayu No. 46

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah dibank syariah dikarenakan lokasinya dekat dengan tempat tinggal informan terlebih lagi bank syariah menggunakan prinsip syariah dan juga antriannya tidak banyak, biaya administrasinya juga lebih murah. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah terdapatnya sistem bagi hasil di bank syariah yang tidak dimiliki oleh bank konvensional. Informan mengatakan bahwa dia mengetahui produk-produk yang terdapat di bank syariah tapi tidak mengetahui maksud dari istilah Arab tersebut karena tidak dijelaskan oleh costumer servicenya. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sebaiknya diberikan terjemahan katanya dalam bahasa Indonesia. Karena tidak semua masyarakat mengerti dan paham maksud dari istilah Arab tersebut.

**Informan Kedua puluh lima:**

Nama : Noryani

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 16 Mei 1989

Pendidikan : Strata 1 UNISKA

Pekerjaan : Admin Lyric Karaoke

Alamat : Jl. Kuin Selatan Gg. Muslim

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah bank syariah dikarenakan lokasinya dekat dengan lokasi tempat informan bekerja dan pelayanannya lebih cepat. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah tidak terdapat riba di bank syariah. Informan mengaku hanya mengetahui sebagian dari produk yang ada di bank syariah. Informan juga tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan. Informan mengatakan:

Pada saat membuka rekening pertama kali customer service tidak menjelaskan maksud dari istilah Arab yang digunakan jadi tidak mengerti maksud dari istilah tersebut.<sup>2</sup>

Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab di bank syariah sudah bagus karena merupakan ciri khas dari bank syariah sendiri. Hal tersebut dikarenakan akan aneh jika bank syariah tidak ada istilah Arabnya, akan tetapi sebaiknya diberikan terjemahan dari istilah Arab yang dimaksud karena tidak semua masyarakat mengetahui maksud dari istilah Arab tersebut.

**Informan Kedua puluh enam:**

Nama : Rini Melati

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 23 Januari 1979

Pendidikan : Strata 1

Pekerjaan : Wirausaha

Alamat : Jl.Cendrawasih

---

<sup>2</sup>Noryani, Admin Lyric Karaoke, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 02 Mei 2016.

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan bisnis yang sedang di jalannya. Informan bersama kolega bisnisnya sepakat menggunakan bank syariah untuk keperluan bisnis yang mereka jalani. Menurut informan kelebihan bank syariah dan bank konvensional tidak terlalu banyak. Informan mengatakan:

Kelebihan bank syariah gak terlalu banyak. Sama saja seperti bank konvensional, seperti halnya nisbah bagi hasil di pembiayaan syariah. Sistemnya sama saja seperti kredit pelunasan bunga efektif. Hanya beda label saja.<sup>3</sup>

Informan juga mengetahui produk serta akad yang digunakan di bank syariah dan mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan. Menurut pendapat informan terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah adalah bagus. Sebagai *branding* bank syariah sendiri. Hal tersebut untuk membedakan antara bank syariah dan bank konvensional, tetapi alangkah baiknya diberikan terjemahan atau penjelasan arti istilah Arab yang dimaksud. Informan mengatakan:

Masyarakat pun kadang tidak membaca apa yang ada di brosur produk yang ditawarkan oleh bank syariah, sangat jarang ada nasabah yang membaca secara detail brosur yang diberikan, jadi solusinya ya memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat atau calon nasabah mengenai maksud dari istilah Arab yang digunakan.<sup>4</sup>

### **Informan Kedua puluh tujuh:**

Nama : Ilham Syahid

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 09 September 1977

Pendidikan : SMA

---

<sup>3</sup>Rini Melati, Wirausaha, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 16 Mei 2016.

<sup>4</sup>*Ibid.*

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Jl. Kuin Utara No. 144

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan pelayanannya yang cepat. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah tidak terdapat riba di bank syariah. Berbeda dengan bank konvensional yang terdapat riba dalam bentuk bunga bank. Informan mengaku tidak mengetahui produk dan akad yang ada di bank syariah. Informan juga tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan dalam produk bank syariah. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab tersebut sebaiknya diberikan terjemahannya dalam bahasa Indonesia. Apabila hanya menggunakan istilah Arab saja tanpa terjemahan bahasa Indonesia kebanyakan nasabah tidak mengerti maksud dari istilah Arab tersebut, terlebih lagi nasabah yang seperti dirinya yang tidak bisa dan mengerti bahasa Arab.

**Informan Kedua puluh delapan:**

Nama : Mira Zahnia

Tempat Tanggal Lahir: Surabaya, 02 Juni 1981

Pendidikan : Strata 1

Pekerjaan : Guru

Alamat :Jl. Cempaka Putih No. 17

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan pelayanannya yang lebih mudah dan cepat. Menurut informan

kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah pembagian bagi hasil yang jelas serta tidak terdapat bunga bank. Informan mengaku tidak mengetahui produk dan akad yang digunakan di bank syariah. Informan juga tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan dalam produk bank syariah. Menurut informan penggunaan istilah Arab tersebut bagus saja akan tetapi lebih bagus jika diberikan terjemahan bahasa Indonesianya. Hal tersebut dikarenakan tidak semua nasabah mengerti maksud dari istilah Arab yang dimaksud.

**Informan Kedua puluh sembilan:**

Nama : H. Zainal

Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 20 Maret 1958

Pendidikan : Diploma 3

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Alamat : Jl. Cemara raya No. 06 RT. 34

Alasan informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan lokasi bank syariah yang bersangkutan dekat dengan lokasi tempat tinggal informan dan juga gaji pekerjaan informan ditransfer ke rekening bank syariah yang digunakan. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah terdapat prinsip syariah pada bank syariah sehingga transaksi yang dilakukan tidak melanggar dari hukum syariah, prosedur peminjaman lebih mudah. Informan hanya mengetahui produk yang digunakannya saja, akan tetapi informan tidak mengerti maksud dari istilah Arab

yang digunakan pada produk bank syariah. Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah kurang efektif. Informan menginginkan kalau bisa digantikan saja istilah Arab yang ada ke dalam bahasa Indonesia agar lebih memudahkan masyarakat dalam memahami maksud dan makna dari istilah Arab yang digunakan. Apabila tetap menggunakan istilah Arab seharusnya diadakan sosialisasi tentang istilah Arab tersebut, agar masyarakat lebih mengenal tentang bank syariah.

**Informan Ketiga puluh:**

Nama : Hamidah

Tempat Tanggal Lahir: Sidoarjo, 21 April 1972

Pendidikan : Strata 1

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Alamat :Jl. Pangeran No. 14 RT. 12

Alasan Informan lebih memilih menjadi nasabah di bank syariah dikarenakan adanya potongan untuk *zakat*, *infaq* dan *sadaqah*. Menabung di bank syariah sekalian membersihkan uang yang didapat dari rekening bank konvensional. Menurut informan kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah bank syariah lebih islami, menggunakan prinsip syariah. Informan kurang mengetahui produk-produk yang ada di bank syariah. Dan informan juga tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah. Informan mengatakan:

Awalnya mengerti ketika dijelaskan oleh costumer service pada saat pembukaan rekening tabungan pertama kali. Tetapi menjadi lupa karena penjelasannya tidak mudah dipahami.<sup>5</sup>

Menurut pendapat informan tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah sudah bagus tapi diberikan terjemahan. Kesan yang didapat oleh bank syariah akan terlihat lucu ketika istilah Arab tersebut diganti kedalam bahasa Indonesia.

Dari uraian persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah diatas dapat disimpulkan kedalam tabel dan matriks, sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Pengetahuan nasabah bank Kalsel syariah terhadap produk-produk yang ada di bank syariah**

Pengetahuan tentang Produk Bank Syariah	Frekuensi	Persentase
Tidak Mengetahui	17 orang	57%
Mengetahui	13 orang	43%
Jumlah	30 orang	100%

Sumber: Diolah dari data primer (2016)

Dari tabel 4.1 dapat diketahui jumlah nasabah yang mengetahui produk-produk yang terdapat di bank syariah khususnya Bank Kalsel Syariah adalah sebesar 13 orang dengan persentase 43%. Jumlah nasabah yang tidak mengetahui produk-produk yang terdapat pada bank syariah khususnya produk Bank Kalsel Syariah adalah sebesar 17 orang dengan persentase 57%. Hal ini membuktikan bahwa nasabah bank syariah sendiri belum tentu mengetahui produk-produk yang ada di bank syariah.

**Tabel 4. 2 Pengetahuan nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah terhadap istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah**

<sup>5</sup>Hamidah, PNS, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 19 Mei 2016.

<b>Pengetahuan tentang Istilah Arab yang digunakan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak Mengetahui	24 orang	80%
Mengetahui	6 orang	20%
Jumlah	30 orang	100%

Sumber: Diolah dari data primer (2016)

Dari tabel 4.2 dapat diketahui jumlah nasabah yang mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah adalah sebesar 6 orang dengan persentase 20% sedangkan yang tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah sebesar 24 orang dengan persentase 80%. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah sangatlah minim.

Persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah berdasarkan uraian persepsi tersebut sangat beragam yaitu, bagus, bagus akan tetapi diberikan terjemahan, bagus, akan lebih bagus digantikan kedalam bahasa Indonesia, penggunaan istilah Arab atau bahasa Indonesia tidak memberikan dampak yang signifikan, ,penggunaan istilah Arab kurang efektif dan nasabah tidak paham apabila menggunakan istilah Arab alangkah lebih baik digantikan kedalam bahasa Indonesia.

Faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin juga sangat beragam. Satu orang nasabah ada yang mempunyai lebih dari satu faktor yang melatarbelakangi perepsi terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah diantaranya adalah istilah Arab



pada produk bank syariah sebagai ciri khas bank syariah, akan terlihat aneh dan lucu apabila tidak terdapat istilah Arab, lebih praktis menggunakan istilah Arab, kurangnya pengetahuan tentang istilah Arab, istilah Arab kurang familiar, agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat Indonesia, karena berada di negara Indonesia jadi sebaiknya menggunakan bahasa Indonesia dan yang terakhir adalah yang terpenting adalah sistem yang ada pada bank syariah sendiri mau apapun istilah yang digunakan karena kesyariahan tidak diukur dari istilah yang digunakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada matrik berikut:

**Matrik 4.1**  
**Persepsi Nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dan Faktor-Faktor yang Melatarbelakangi Persepsi Nasabah**

No	Variasi	Persepsi	Jumlah	Persentase	Faktor yang Melatarbelakangi Persepsi	Jumlah	Persentase
1.	Variasi 1	Bagus	5 orang	16,7%	Sebagai ciri khas bank syariah	18 orang	60%
2.	Variasi 2	Bagus, tetapi diterjemahkan	13 orang	43%	Akan terlihat aneh dan lucu apabila tidak terdapat istilah Arab	2 orang	6,7%
3.	Variasi 3	Bagus, tetapi lebih bagus digantikan ke bahasa Indonesia	4 orang	13,3%	Lebih praktis menggunakan istilah Arab	1 orang	3,3%
4.	Variasi 4	Penggunaan istilah Arab atau bahasa Indonesia tidak memberikan dampak yang signifikan	2 orang	6,7%	Kurangnya pengetahuan tentang istilah Arab	6 orang	20%
5.	Variasi 5	Penggunaan istilah Arab kurang efektif	5 orang	16,7%	Istilah Arab kurang familiar	2 orang	6,7%
6.	Variasi 6	Tidak paham istilah Arab, lebih baik digantikan kedalam bahasa Indonesia	1 orang	3,3%	Agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat Indonesia.	17 orang	56,7%
7.	-	-	-	-	Karena negara Indonesia, harus menggunakan bahasa Indonesia	1 orang	3,3%
8.	-	-	-	-	Yang lebih terpenting adalah sistemnya, bukan istilah Arab yang digunakan.	2 orang	6,7%
		Jumlah	30 orang	100%			

Sumber: Diolah dari data primer (2016)

## **B. Laporan Penelitian**

Berikut adalah laporan penelitian terhadap persepsi 30 orang nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin tentang penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah serta faktor yang melatar belakangi persepsi nasabah bank Kalsel Kantor Cabang Syariah yang telah disampaikan dalam wawancara.

### **1. Persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah.**

Berkembangnya bank syariah membuat produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah pun semakin banyak dan bervariasi mengikuti kebutuhan masyarakat sekarang ini. Akan tetapi produk yang ditawarkan tidak terlepas dari akad dan prinsip yang sesuai dengan syariah Islam.

Dapat dilihat pada tabel 4. 1 dari 30 orang nasabah yang diwawancarai dengan persentase 100% hanya 13 orang nasabah dengan persentase 43% yang mengetahui produk-produk yang ada di bank syariah dan 17 orang nasabah dengan persentase sebesar 57% lainnya tidak mengetahui produk-produk bank syariah. Pengetahuan yang dimaksudkan disini adalah pengetahuan tentang nama-nama produk yang terdapat di Bank Kalsel Syariah. Nasabah yang mengetahui produk bank syariah dapat menyebutkan nama-nama produk yang ada di bank syariah khususnya di Bank Kalsel Syariah, seperti: Tabungan iB *Al Barakah*, Giro *Wadi'ah*, Deposito *Mudharabah*, *Safe Deposit Box*, Tabungan Simpel, TabunganKu, *Rahn* Emas dan lain sebagainya. Sedangkan nasabah yang tidak mengetahui produk bank syariah tidak dapat menyebutkan produk apa saja yang terdapat di bank syariah, kebanyakan hanya

menyebutkan nama produk yang digunakannya saja yaitu, Tabungan iB *Al-Barakah*. Nasabah yang tidak mengetahui produk bank syariah dipengaruhi oleh faktor keacuhan terhadap produk bank syariah, dikarenakan tidak ada kepentingan dengan produk bank syariah selain produk yang digunakan oleh nasabah.

Dalam tabel 4.2 dapat dilihat dari 30 orang nasabah hanya 6 orang nasabah dengan persentase 20% saja yang mengetahui maksud dari istilah Arab pada produk bank syariah dan 24 orang nasabah lainnya dengan persentase 80% tidak mengetahui maksud dari istilah Arab tersebut. Ini berarti sebagian dari 13 orang nasabah yang mengetahui produk yang terdapat di bank syariah hanya sekedar mengetahui nama produknya saja dan tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang ada pada produk bank syariah. Dari 6 orang nasabah dengan persentase 20% yang mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan mereka mengaku mengetahui tentang istilah Arab tersebut dikarenakan mempelajari tentang hal tersebut seperti mengikuti seminar tentang perbankan syariah, mengikuti workshop tentang perbankan syariah, dari mata kuliah yang diajarkan dan dari hasil training.

Persepsi yang ditimbulkan oleh para informan yang diwawancarai dipengaruhi oleh persepsi selektif, yaitu kecenderungan persepsi yang dipengaruhi oleh keinginan, kebutuhan, sikap dan faktor psikologi lainnya. Seperti dilihat dari uraian persepsi, banyak nasabah yang menginginkan tetap menggunakan istilah Arab dan ada juga yang menginginkan diganti ke dalam bahasa Indonesia. Dari matrik 4.1 yang dibuat oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin terhadap penggunaan

istilah Arab pada bank syariah terbagi menjadi 6 variasi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Bagus

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dari 30 orang nasabah dengan persentase 100%, 2 orang nasabah dengan persentase 16,7% diantaranya berpendapat bahwa penggunaan istilah Arab dalam produk bank syariah adalah bagus. Istilah Arab tersebut yang menjadikan ciri khas bank syariah sehingga berbeda dengan bank konvensional.

b. Bagus, akan tetapi lebih bagus diberikan terjemahan dalam bahasa Indonesia.

Berdasarkan matrik dalam variasi persepsi kedua, 12 orang nasabah dengan persentase 40% beranggapan penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah adalah bagus, akan tetapi diberikan terjemahan ke dalam bahasa Indonesia. Maksud dari persepsi ke 12 orang nasabah ini adalah penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah bagus, karena hal itu merupakan ciri khas bank syariah. Akan tetapi jika hanya istilah Arabnya saja tanpa ada terjemah dalam bahasa Indonesia banyak masyarakat yang tidak mengerti maksud dari istilah Arab yang digunakan. Jadi 12 orang nasabah ini berpendapat istilah Arab pada produk bank syariah tetap digunakan yang mana persepsi ini ditimbulkan oleh persepsi selektif yang dipengaruhi oleh keinginan dari informan sendiri, sehingga ciri khas dari bank syariah itu tidak hilang. Solusi untuk masyarakat yang tidak memahami istilah Arab yang digunakan tersebut adalah dengan memberikan terjemahan katanya dalam bahasa Indonesia.

c. Bagus, akan tetapi lebih bagus digantikan kedalam bahasa Indonesia

Berdasarkan matrik dalam variasi persepsi ketiga, 4 orang dengan persentase 13,3% berpendapat bahwa penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah adalah bagus, akan tetapi lebih bagus apabila digantikan kedalam bahasa Indonesia. 4 orang nasabah ini memang mengakui bahwa istilah Arab yang digunakan dalam produk bank syariah adalah sebagai ciri khas bank syariah. Hal itulah yang menjadikan 4 orang nasabah ini berpendapat istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah adalah bagus. Akan tetapi melihat dari sisi yang lain, sangat banyak nasabah yang tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan. Dapat dilihat dalam tabel 4.2 tentang pengetahuan nasabah terhadap penggunaan istilah Arab tersebut sebanyak 24 orang nasabah dengan persentase 80% tidak mengetahui maksud dari istilah Arab yang digunakan. Dikarenakan banyak yang tidak mengetahui maksud dari istilah Arab, maka dari itu 4 orang nasabah ini menginginkan istilah Arab tersebut sebaiknya digantikan saja dalam bahasa Indonesia, agar masyarakat lebih memahami produk bank syariah. Walaupun tidak memungkiri bahwa istilah Arab tersebut sebenarnya bagus apabila digunakan pada produk bank syariah.

d. Penggunaan istilah Arab maupun bahasa Indonesia dalam produk bank syariah tidak memiliki dampak yang signifikan.

Berdasarkan matrik dalam variasi persepsi keempat, sebanyak 2 orang nasabah dengan persentase 6,7% berpendapat bahwa penggunaan istilah arab maupun bahasa indonesia tidak memberikan pengaruh apapun. Mau apapun istilah yang digunakan

yang paling penting adalah sistem yang digunakan oleh bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.

e. Penggunaan istilah Arab kurang efektif

Berdasarkan matrik dalam variasi persepsi kelima sebanyak 5 orang nasabah dengan persentase 16,7% beranggapan bahwa penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah kurang efektif apabila digunakan di bank syariah Indonesia. 5 orang nasabah tersebut lebih setuju apabila istilah Arab tersebut diganti kedalam bahasa Indonesia saja. Dikarenakan dengan menggunakan bahasa Indonesia masyarakat tidak lagi bertanya-tanya mengenai maksud dari istilah Arab yang digunakan.

f. Tidak paham istilah Arab, lebih baik digantikan ke dalam bahasa Indonesia

Berdasarkan matrik dalam variasi persepsi keenam, sebanyak 1 orang nasabah dengan persentase 3,3% berpendapat bahwa lebih baik istilah Arab tersebut digantikan kedalam bahasa Indonesia. Variasi persepsi keenam ini sebenarnya sama saja seperti variasi persepsi kelima. Dikarenakan nasabah yang bersangkutan tidak paham akan istilah Arab tersebut, maka nasabah lebih memilih untuk menggunakan bahasa Indonesia saja.

Dari keenam variasi persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah yang diwawancarai oleh peneliti dapat diambil kesimpulan mengenai persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah secara umum. Variasi-variasi persepsi tersebut masih terkesan khusus,

maka dari itu peneliti menggunakan metode induktif untuk mengeneralisasikan persepsi-persepsi tersebut.

Dengan menggunakan metode induktif tersebut didapatlah hasil sebagai berikut: penggunaan istilah Arab di bank syariah sangat bagus hanya saja diberikan terjemahan kedalam bahasa Indonesia terkait istilah Arab yang digunakan, digantikan kedalam bahasa Indonesia karena dirasa kurang efektif, dan tidak ada dampak yang signifikan apakah mau menggunakan istilah Arab atau bahasa Indonesia.

- a. Menggunakan istilah Arab dan diberikan terjemahan tentang istilah Arab yang dimaksud.

Persepsi ini disimpulkan dari persepsi nasabah yang beranggapan bahwa penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah adalah bagus dan persepsi nasabah mengenai istilah Arab pada produk bank syariah adalah bagus, tetapi diberikan terjemahan.

Istilah Arab yang digunakan menjadikan pembeda antara bank syariah dan bank konvensional dan juga merupakan ciri khas dari bank syariah. Produk-produk bank syariah selalu menggunakan sebutan-sebutan yang berasal dari istilah Arab, misalnya *muḍarabah*, *bai' u biṭaman ajil*, *ijārah*, *bai' u tahjiri*, *qarḍul hasan* dan sebagainya. Dimana istilah-istilah tersebut telah dicantumkan didalam kitab-kitab fiqih Islam. Semua bank syariah yang ada di Indonesia bahkan diluar Indonesia sendiri memang menggunakan istilah Arab dalam produk bank syariah. Dikarenakan mengikuti apa yang sudah ada didalam konsep bermuamalah berdasarkan kitab fiqih



muamalah. Selain itu bahasa Arab juga memiliki kelebihan tersendiri dibandingkan dengan bahasa-bahasa lain yang ada di dunia. Sebagaimana firman Allah didalam Alquran.

﴿تَعْقِلُونَ لَعَلَّكُمْ عَرَبِيًّا قُرْءَانًا أَنْزَلْنَاهُ إِنَّا﴾

“Sesungguhnya Kami menurunkannya berupa Al Quran dengan berbahasa Arab, agar kamu memahaminya”. Q.S. Yusuf/ 12: 2.

﴿يَعْلَمُونَ لِقَوْمٍ عَرَبِيًّا قُرْءَانًا إِنَّا أَيَّتُهُ رَفُصَلَّتْ كِتَاب﴾

“Kitab yang dijelaskan ayat-ayatnya, Yakni bacaan dalam bahasa Arab, untuk kaum yang mengetahui”. Q.S. Fussilat/ 41: 3.

Penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah dapat dikatakan sebagai merek atau label bank syariah. Peran merek atau label sangat penting bagi sebuah perusahaan. Dengan merek konsumen bisa mengevaluasi produk identik secara berbeda tergantung pada bagaimana produk diberi merek. Bank syariah tentu tidak sembarangan dalam menciptakan produknya. produk yang diciptakan oleh bank syariah tentunya lebih rumit karena ada batasan-batasan dalam operasionalnya yang mana harus terhindar dari unsur riba, *maisir*, *garar*, *zalim* dan sebagainya seperti produk tabungan iB *al-Barakah* di Bank Kalsel Syariah dengan akad pilihan yaitu *wadi'ah* atau *muḍarabah*.

Agar penetapan merek berhasil dan nilai merek diciptakan, konsumen harus diyakini bahwa ada perbedaan besar diantara merek-merek dalam kategori produk atau jasa tertentu. Hal yang paling penting dalam menetapkan merek adalah

konsumen jangan sampai berpikir bahwa semua merek dalam kategori tertentu adalah sama.

Dari 30 orang nasabah sebagian besar nasabah mengetahui perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah. Itu membuktikan bank syariah berhasil meyakinkan nasabah bahwa bank syariah itu berbeda dengan bank konvensional. Seperti yang diungkapkan oleh nasabah Abu Bakar dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Bank syariah itu berbeda dengan bank konvensional, karena di bank syariah tidak terdapat riba serta prinsip yang digunakan berdasarkan prinsip syariah Islam.<sup>6</sup>

Selain itu juga menurut nasabah yang menjadi pembeda antara bank syariah adalah istilah-istilah Arab yang digunakan dalam produk bank syariah. Hal itu merupakan suatu ciri khas tersendiri untuk bank syariah. Akan tetapi, dapat dikatakan nasabah hanya mengenal kulit luar dari bank syariah saja. Nasabah tidak mengenal bank syariah secara menyeluruh. Supaya nasabah juga tetap bisa mengenal bank syariah maka nasabah berkeinginan agar kiranya dapat diberikan terjemahan kedalam bahasa Indonesia terkait istilah Arab yang dimaksud tanpa menghilangkan ciri khas dari bank syariah sendiri.

- b. Penggunaan istilah Arab kurang efektif, lebih baik digantikan ke dalam bahasa Indonesia

Persepsi ini disimpulkan dari variasi-variasi persepsi yang ada pada matrik, yaitu variasi persepsi ketiga, kelima dan keenam. Pada variasi persepsi kedua,

---

<sup>6</sup>Abu Bakar, Pekerja Swasta, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 28 April 2016.

nasabah berpendapat bahwa istilah Arab yang ada pada produk bank syariah adalah bagus, karena tidak memungkiri bahwa hal tersebut merupakan ciri khas dari bank syariah yang membedakannya dengan bank konvensional. Akan tetapi, 5 orang nasabah tersebut lebih menginginkan istilah Arab tersebut digantikan ke dalam bahasa Indonesia. Hal ini dikarenakan nasabah sangat kesulitan memahami maksud dari istilah Arab tersebut yang tidak akrab ditelinga masyarakat Indonesia. Mereka sependapat dengan apa yang dikatakan oleh wakil presiden Jusuf Kalla agar lebih efektif dalam penyampaian produk kepada nasabah sebaiknya menggunakan bahasa Indonesia saja. Dan untuk apa mencantumkan istilah Arab tersebut akan tetapi masyarakat juga tidak memahami maksud dari istilah tersebut.

Namun, menggantikan istilah Arab ke dalam bahasa Indonesia tidaklah mudah karena belum ada padanan kata dalam bahasa Indonesia yang sesuai dengan maksud dari istilah Arab tersebut.

- c. Tidak ada dampak yang signifikan dalam penggunaan istilah Arab atau Indonesia.

Dari 30 orang nasabah yang diwawancarai 2 orang nasabah diantaranya dengan persentase 6,7% mengakui tidak ada masalah dalam penggunaan bahasa. Mau menggunakan istilah Arab atau bahasa Indonesia tidak ada perubahan yang dirasakan. Yang terpenting sistem yang dijalankan oleh bank syariah adalah benar-benar sesuai syariah. Karena akan percuma jika banknya adalah bank syariah dan menggunakan istilah Arab sebagai ciri khasnya tetapi sistem yang dijalanannya bertentangan dengan prinsip syariah. Supaya tidak ada yang mengatakan bahwa bank syariah itu

sama saja dengan bank konvensional yang membedakan hanya label “syariah” dan ciri khas istilah Arab yang digunakan pada produk bank syariah.

Karena ciri khas bukan hanya sebagai pembeda saja tetapi juga sebagai relevansi, yaitu untuk mengukur keluasan daya tarik merek atau label, sebagai penghargaan untuk mengukur baiknya anggapan dan penghargaan terhadap merek serta sebagai pengetahuan untuk mengukur seberapa akrab dan intimnya nasabah terhadap merek atau ciri khas tersebut.

## **2. Faktor-faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah**

Dari hasil wawancara kepada nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dapat diketahui faktor-faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah mengenai penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah yang terbagi menjadi 8 varian persepsi. Faktor-faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah ini hampir kesemuanya dipengaruhi oleh faktor keinginan dan kebutuhan dari nasabah. Nasabah yang satu dengan nasabah lainnya memiliki faktor yang melatarbelakangi persepsi yang hampir sama dan juga satu orang nasabah ada yang memiliki faktor yang melatarbelakangi persepsi lebih dari satu faktor. Faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah terhadap penggunaan istilah Arab tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

### **a. Sebagai ciri khas**

Sebanyak 18 orang nasabah dengan persentase 60% berpendapat bahwa istilah Arab pada produk bank syariah sudah bagus. faktor yang melatarbelakangi persepsi

tersebut adalah istilah Arab merupakan ciri khas bank syariah, dan hal itu yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

Pada tahun 1991 awal mula bank syariah didirikan yaitu Bank Muamalat sampai dengan tahun 1997 merupakan tahap pengenalan bank syariah kepada masyarakat Indonesia. Pada tahap ini, masih terjadi perdebatan di masyarakat mengenai nama-nama dari produk bank syariah apakah harus menggunakan bahasa aslinya, seperti *muḍarabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *bai'u biṭaman ajil*, *salam*, *istiṣna'*, *ijārah*, *raḥn*, *kafalah* dan lain-lain, atau diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia.

Para penggagas perbankan syariah akhirnya menyepakati untuk tetap mempertahankan nama-nama produk bank syariah sesuai bahasa aslinya karena makna dalam bahasa Indonesia akan menjadi panjang dan menjadikan maknanya tidak sesuai dengan arti sebenarnya. istilah-istilah Arab tersebut kemudian menjadi ciri khas bank syariah yang melekat hingga sekarang ini.

b. Akan terkesan aneh dan lucu apabila tidak terdapat istilah Arab

Sebanyak 2 orang nasabah dengan persentase 6,7% berpendapat bahwa penggunaan istilah Arab tersebut memang sudah bagus, karena akan terkesan aneh dan lucu apabila istilah Arab tersebut dihilangkan.

Bank syariah sudah sangat identik dengan penggunaan istilah Arab. Dimulai dari bank syariah didirikan hingga sekarang. Apabila istilah Arab tersebut dihilangkan, maka akan terkesan aneh dan lucu. Karena sama seperti karakteristik

seseorang, apabila karakter seseorang berbeda dengan karakter yang selama ini dikenal maka akan terlihat aneh. Begitu juga dengan bank syariah, apabila istilah Arabnya dihilangkan, juga akan terkesan aneh dan lucu karena tidak sesuai dengan ciri khas bank syariah yang selama ini dikenal.

c. Lebih praktis menggunakan Istilah Arab

Sebanyak 1 orang nasabah dengan persentase 3,3% berpendapat bahwa bahasa Arab pada produk bank syariah tersebut sudah bagus. Faktor yang melatarbelakangi persepsi tersebut adalah apabila digantikan kedalam bahasa Indonesia maka akan ribet dan lebih praktis menggunakan istilah Arabnya saja.

Istilah-istilah Arab pada produk bank syariah masih belum memiliki padanan kata yang sesuai dalam bahasa Indonesia. Apabila istilah arab tersebut digantikan kedalam bahasa Indonesia maka kata-katanya menjadi panjang dan kurang efisien. Misalkan saja produk Deposito iB Mudharabah apabila diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia maka akan menjadi “Deposito dengan margin keuntungan yang disepakati bersama”. Agar lebih praktis dan hemat kata maka lebih baik menggunakan istilah Arab saja.

d. Kurangnya pengetahuan tentang istilah Arab

Sebanyak 6 orang nasabah dengan persentase 20% hal yang melatarbelakangi persepsinya adalah kurangnya pengetahuan tentang Istilah Arab yang ada pada produk bank syariah.

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang istilah Arab ini menjadikan masyarakat bingung tentang sistem bank syariah sebenarnya. Bahkan sebagian

masyarakat masih ada yang merasa takut jikalau uang yang ditabungnya di bank syariah akan hangus karena tidak mengerti istilah Arab yang digunakan. Hal ini harusnya mendapat tindak lanjut dari pihak perbankan syariah sendiri untuk lebih mensosialisasikan istilah Arab kepada masyarakat. Bukan hanya kepada masyarakat yang ada di kota, masyarakat yang berada didesa-desa dan dikampung-kampung juga perlu mendapatkan sosialisasi tersebut.

Peran tokoh agama juga penting dalam meningkatkan pengetahuan tentang istilah Arab pada produk bank syariah. Misalnya, materi yang disampaikan dalam ceramah agama juga membahas masalah muamalah khususnya masalah perbankan syariah yang menggunakan istilah-istilah Arab yang diambil dari fiqih muamalah. Jadi, sosialisasi tentang istilah-istilah Arab yang terdapat dalam produk bank syariah tidak hanya menjadi tugas para praktisi keuangan syariah tetapi juga para tokoh agama.

e. Istilah Arab kurang familiar

Sebanyak 2 orang nasabah dengan persentase 6,7% berpendapat penggunaan istilah Arab tersebut tidak efektif dikarenakan istilah Arab tersebut kurang familiar ditelinga masyarakat Indonesia.

Tidak semua istilah Arab yang ada dirasa kurang familiar. Seperti kata shalat dari bahasa Arab yang sudah sangat familiar bagi kita mulai dari kecil hingga dewasa ini untuk menggantikan kata sembahyang dalam bahasa Indonesia. Sama halnya dengan *shadaqah* yang menjadi kata sedekah dalam bahasa Indonesia. Sebagian

istilah-istilah Arab mungkin tidak lagi terkesan asing, bahkan selalu digunakan dalam kehidupan sehari-hari dan telah diserap ke dalam bahasa Indonesia. Namun, istilah-istilah Arab lainnya masih dirasa kurang familiar di telinga masyarakat Indonesia, diantaranya istilah-istilah Arab yang digunakan oleh bank syariah.

Sangat dimaklumi apabila masyarakat Indonesia merasa kurang familiar dengan istilah-istilah Arab yang ada pada produk bank syariah dikarenakan masyarakat Indonesia sudah begitu akrab dengan bank konvensional. Bank syariah masih terkesan baru di Indonesia, yang pertama kali didirikan pada tahun 1991 berbeda dengan bank konvensional yang sudah lama berdiri sejak jaman penjajahan. Hal tersebutlah yang mengakibatkan istilah-istilah Arab pada produk bank syariah belum begitu familiar ditelinga masyarakat Indonesia.

f. Agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat Indonesia

Sebanyak 17 orang nasabah dengan persentase 56,7% menginginkan untuk memberikan terjemahan istilah Arab tersebut ke dalam bahasa Indonesia atau digantikan ke dalam bahasa Indonesia. Faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah tersebut adalah supaya lebih mudah dipahami.

Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah mengakibatkan masyarakat sulit memahami maksud dari istilah Arab tersebut. Hal tersebut menimbulkan keinginan dari masyarakat untuk menggantikan istilah Arab tersebut atau memberikan terjemahan katanya dalam bahasa Indonesia agar lebih mudah dipahami. Agar produk yang dipilih oleh nasabah memang sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah dan tidak ada kesalahpahaman



yang ditimbulkan dari penggunaan istilah Arab tersebut dengan keinginan nasabah.

Sebagaimana dalam Q.S. Ibrahim/ 14: 4.

وَهُوَ يُشَاءُ مَنْ وَيَهْدِي يُشَاءُ مَنْ اللَّهُ فَيُضِلُّهُمْ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ لِيُبَيِّنَ قَوْمَهُ بِلِسَانٍ إِلَّا رَسُولٍ مِنْ أَرْسَلْنَا وَمَا

الْحَكِيمُ الْعَزِيزُ

“Kami tidak mengutus seorang rasulpun, melainkan dengan bahasa kaumnya, supaya ia dapat memberi penjelasan dengan terang kepada mereka. Maka Allah menyesatkan siapa yang Dia kehendaki, dan memberi petunjuk kepada siapa yang Dia kehendaki. Dan Dia-lah Tuhan yang Maha Kuasa lagi Maha Bijaksana”.

Istilah Arab tersebut mungkin memang sulit dipahami oleh masyarakat Indonesia khususnya untuk nasabah bank syariah yang ada di Indonesia. Istilah Arab yang digunakan sebaiknya bukan hanya dijadikan ciri khas bank syariah sendiri tanpa memusingkan apakah nasabah mengerti maksud dari istilah yang digunakan atau tidak. Selama ini para praktisi keuangan syariah berpendapat apabila digantikan kedalam bahasa Indonesia maka tidak ada padanan kata yang pas untuk menggantikan istilah Arab tersebut.

Agar tidak terjadi distorsi selektif yaitu kecenderungan menafsirkan informasi sehingga sesuai dengan pra-konsersi kita. Apabila penjelasan mengenai istilah Arab tersebut tidak diberikan maka nasabah akan sering memelintir informasi sehingga menjadi konsisten dengan keyakinan awal mereka atas produk dan ciri khas. Bisa saja nasabah berpikiran bahwa tabungan dengan akad *muḍarabah* itu merupakan “tabungan dengan bonus tambahan uang”. Tanpa tahu bagaimana sistem yang digunakan dalam tabungan *muḍarabah* tersebut.

Peran customer service juga sangat penting, disamping menanyakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah customer service juga harus menjelaskan maksud dari istilah Arab yang digunakan, tabungan dengan akad *wadi'ah* itu seperti apa, tabungan dengan akad *mudharabahmu'tlaqah* itu bagaimana dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Apabila nasabah sudah mengenal bank syariah maka hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank syariah dan hal tersebut juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan bank syariah agar tidak ada lagi yang berpendapat bahwa bank syariah dan istilah Arabnya hanya sekedar label tanpa sistem yang benar-benar sesuai syariah dan juga tidak ada yang berpendapat bahwa bank syariah hanyalah bank untuk orang Islam saja

g. Karena negara Indonesia, harusnya menggunakan bahasa Indonesia

Sebanyak 1 orang nasabah dengan persentase 3,3% beranggapan bahwa perbankan syariah hendaknya menggunakan bahasa Indonesia saja, persepsi tersebut dilatarbelakangi oleh tempat dimana bank syariah tersebut didirikan. Apabila bank syariah yang terdapat di Indonesia maka istilah yang digunakan juga harus menggunakan bahasa Indonesia.

h. Sistem harus sesuai syariah

Sebanyak 2 orang nasabah dengan persentase 6,7% berpendapat bahwa tidak ada masalah yang signifikan apakah ingin menggunakan istilah Arab atau diindonesiakan. Faktor yang melatarbelakangi persepsinya adalah sistem yang diterapkan oleh bank syariah haruslah sesuai dengan prinsip syariah. Didirikannya

bank syariah di Indonesia didasarkan dari keinginan masyarakat Indonesia sendiri yang mayoritas beragama Islam agar memiliki perbankan yang menerapkan sistem syariah, dikarenakan masyarakat merasa sistem yang dijalankan oleh bank konvensional tidak sesuai dengan syariah Islam. Adanya praktek riba dan praktek terlarang lainnya menjadikan para ulama termotivasi untuk mengusulkan pendirian bank syariah di Indonesia berdasarkan firman Allah swt. dalam Q.S. al-Baqarah/ 2: 275.

إِنَّكَ الْمَسِينُ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلاَّ يَقُومُونَ لَآ الرَّبَّوْأَيَّأ كُؤُونَ الذِّئِبِ  
 رَبِّهِ مِّن مَّوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمِنَ الرَّبِّوْأَوْ حَرَّمَ الْبَيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ الرَّبِّوْأَمْثَلُ الْبَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا بَأَنَّهُمْ ذِ  
 خَلِدُونَ فِيهَا هُمْ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَئِكَ عَادُوا مِنَ اللَّهِ إِلَى وَأَمْرُهُ سَلَفَ مَا فَالَهُ دَفَأَنْتَهُي



“Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.

Dengan prinsip yang mengacu pada Alquran dan Hadis inilah diharapkan apa yang dipraktekkan bank syariah dalam sistem operasionalnya benar-benar sesuai dengan prinsip syariah. Faktor tersebutlah yang melatarbelakangi persepsi 2 orang

nasabah yang berpendapat bahwa ingin menggunakan istilah Arab atau bahasa Indonesia dalam penamaan produknya tidak menjadi masalah besar. Hal yang lebih urgen dari perbankan syariah adalah sistemnya yang harus berdasarkan prinsip syariah. Faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah tersebut dipengaruhi oleh faktor kebutuhan yaitu 2 orang nasabah tersebut lebih membutuhkan bank syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah.