

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI (TABUNGAN) DAN CITRA HALAL
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA PT. BANK SUMUT KCP
SYARIAH PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

MUTIAH
Nim: 22150019

STAIN MADINA

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
2026**

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI (TABUNGAN) DAN CITRA HALAL
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA PT. BANK SUMUT KCP
SYARIAH PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Ditajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Disusun Oleh:

MUTIAH

Nim: 22150019

Pembimbing I


Azizatur Rahmah, M.E
NIP. 199106082019032018

Pembimbing II


Ali Topan Lubis, SH, I, M.E.I
NIP. 198312252019031006

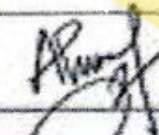
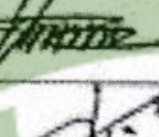
STAIN MADINA

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Biaya Administrasi (Tabungan) dan Citra Halal Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan" atas nama Muriah, NIM. 22150019, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunakasyahkan dalam sidang Munakasyah Sarjana Ekonomi (S.E) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 21 Agustus 2026.

Demikianlah Persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sepenuhnya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Azizator Rahenah, M.E NIP. 199106082019032018	Ketua/ Merangkap Penguji I		7/09/2026
2	Ali Topan Lubis, S.H.I.M.E.I NIP. 198312252019031006	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		4/09/2026
3	Hj Jentiyo Suharto, M.H NIP. 198605122019081001	Penguji III		09/09/2026
4	Nedi Rinaldi, M.Si NIP. 196706042025211001	Penguji IV		4 Sept 26

Mandailing Natal,

September 2026

Mengesahkan

Mandailing Natal



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUTIAH
Nim : 22150019
Semester : VIII
Jurusan : Perbankan Syariah
Tempat/ Tgl Lahir : Padang Laru, 27 April 2003
Alamat : Padang Laru

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:
"Pengaruh Biaya Administrasi (Tabungan) dan Citra Halal Terhadap
Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah
Panyabungan" adalah hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang
diambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data
yang termuat didalamnya.

Demikian lembar pernyataan skripsi ini saya buat dengan sebenarnya
untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

STAIN MADINA

Panyabungan, Agustus 2026
Hormat Saya


MUTIAH
NIM: 22150019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbingan skripsi atas Nama MUTIAH, Nim. 22150019 dengan judul:
"Pengaruh Biaya Administrasi (Tabungan) dan Citra Halal Terhadap Kepercayaan
Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan" memandang bahwa
skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat di gunakan seperlunya.

Pembimbing I


Azizatur Rahmah, M.E.
NIP. 199106082019032018

Pembimbing II


Ali Tegon Lubis, SH, I, M.F.I
NIP. 198312252019031006

STAIN MADINA

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

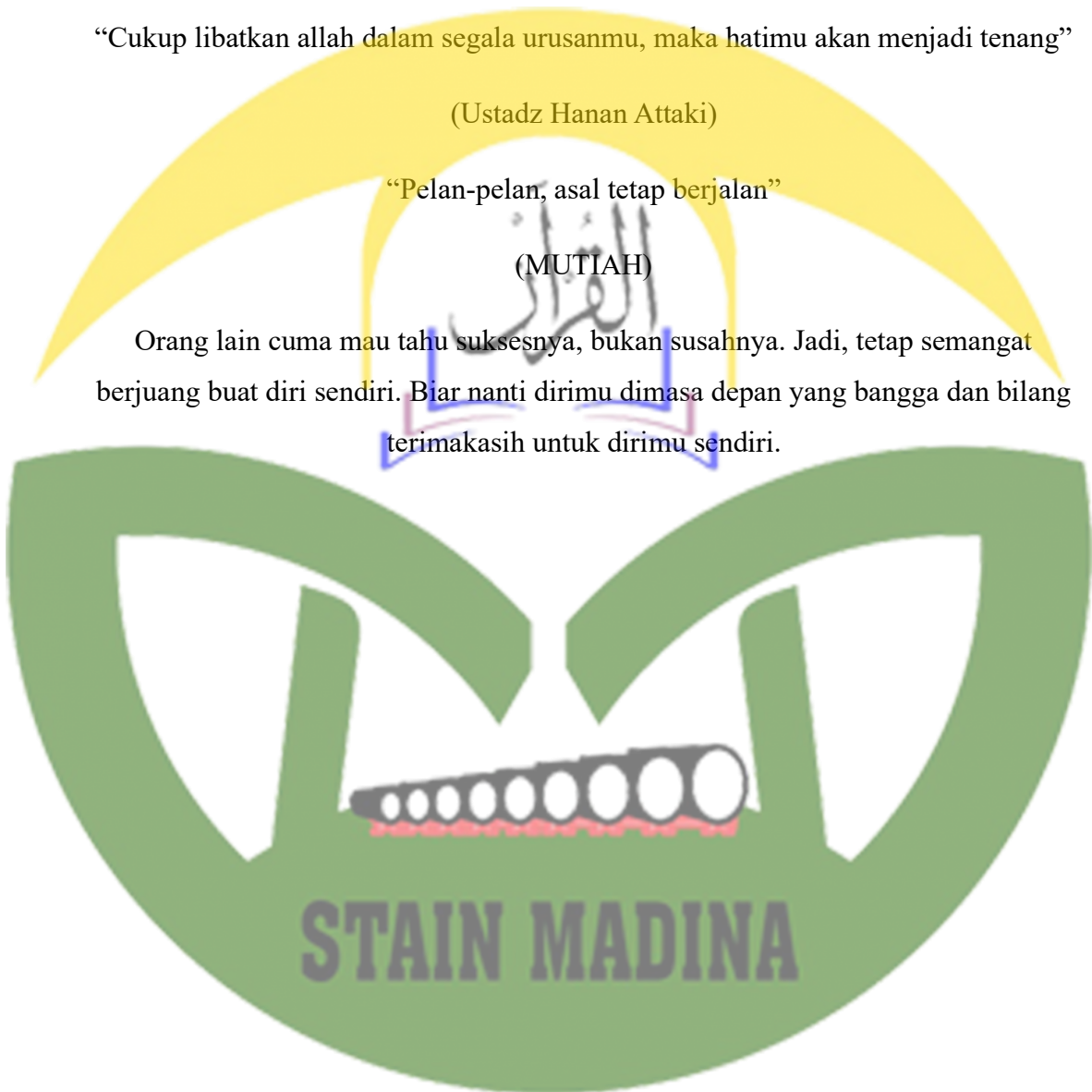
“Cukup libatkan Allah dalam segala urusanmu, maka hatimu akan menjadi tenang”

(Ustadz Hanan Attaki)

“Pelan-pelan, asal tetap berjalan”

(MUTIAH)

Orang lain cuma mau tahu suksesnya, bukan susahnyanya. Jadi, tetap semangat berjuang buat diri sendiri. Biar nanti dirimu dimasa depan yang bangga dan bilang terimakasih untuk dirimu sendiri.



Pedoman Transliterasi Arab- Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	ZET (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
---	----	---	----------------------------

B. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, mirip dengan vokal dalam bahasa Indonesia, terbagi menjadi vokal tunggal atau monoftong serta vokal ganda atau diftong. Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang ditandai dengan simbol atau harakat, dapat ditransliterasikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ / يَ / اِ...اَ	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	a>	a dan garis di atas
اِ / يِ...اِ	<i>Kasrah dan ya</i>	i>	i dan garis di atas
اُ / يِ...اُ	<i>Dammah dan wau</i>	u>	u dan garis di atas

Contoh

مَات	:	ma>ta
رَامَ	:	rama>
قِيلَ	:	qi>la
يَامُتُ	:	yamu>tu

D. Ta'marbutah

Dalam pedoman *transliterasi*, *tā' marbūṭah* (ة) memiliki dua ketentuan. Pertama, apabila *tā' marbūṭah* berharakat hidup, yaitu *fathah*, *kasrah*, atau *ḍammah*, maka ditransliterasikan menjadi "t". Kedua, apabila *tā' marbūṭah* berharakat sukun (mati), maka ditransliterasikan menjadi "h". Namun, jika suatu kata yang diakhiri *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata lain yang diawali dengan kata sandang al- dan kedua kata tersebut dibaca secara terpisah, maka *tā' marbūṭah* tetap ditransliterasikan sebagai "h".

Contoh

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	=raudah al-atfāl =raudahtul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	=al-Madīnahal-Munawwarah =al-Madīnatul Munawwarah

E. Syaddah (tasydi>d)

Syaddah atau *tasydi>d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam tranliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

رَبَّنَا	rabbana	أَجْلُ	Al-hajj
لَزَلْ	Nazzala	أَجْلُ	Al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifa*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditranliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf

langsung yang mengikutinya. kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الرَّجُلُ	ar-rajulu	الشَّمْسُ	asy-syamsu
الْقَلَمُ	al-qalamu	الْجَلَالُ	al-jalālu

G. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (,) hanya berlaku bagi hamzah terletak di tengah dan di akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

تَأْمُرُنَ	ta"muruna	التَّوْءُ	an-nau"u
اُمِرْتُ	Umirtu	اِنَّ	Inna

H. Penulisan Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah, atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah, atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'an*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh: *Fi Zilal Al-Qur'an, Al-sunnah qabl Al-tadwin*

1. *Lafz al-jalalah*

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudlaf ilahi* (frasa nominal),

ditransliterasi tanpa huruf hamzah contoh *دِينُ اللَّهِ* *dinullah* dan *بِإِذْنِ رَبِّهِ* *billahi*.

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (Al), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf A dari kata sandang tersebut menggunakann huruf kapital (AI-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan. Contoh: *Nasir al-Din Al-Tusi Abu Nasr Al Farabi*.

ABSTRAK

MUTIAH, (NIM 22150019). Pengaruh Biaya Administrasi (Tabungan) dan Citra Halal terhadap Kepercayaan Nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 95 responden yang dipilih menggunakan teknik Accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, biaya administrasi (tabungan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 5,315 dan signifikansi 0,000, sedangkan citra halal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 3,278 dan signifikansi 0,001. Secara simultan, biaya administrasi (tabungan) dan citra halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai F hitung sebesar 186,490 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,802 menunjukkan bahwa 80,2% variasi kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal, sedangkan 19,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Biaya Administrasi (Tabungan), Citra Halal, Kepercayaan Nasabah.*

ABSTRACT

MUTIAH (Student ID: 22150019). *The Influence of Administrative Fees (Savings Accounts) and Halal Image on Customer Trust at PT Bank Sumut Sharia Branch Office (KCP) Panyabungan.*

This study aims to examine the influence of administrative fees (savings accounts) and halal image on customer trust at PT Bank Sumut Sharia Branch Office (KCP) Panyabungan. This research employed a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 95 respondents selected using a accidental sampling technique. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial hypothesis testing (t-test), simultaneous hypothesis testing (F-test), and the coefficient of determination (R^2) with the assistance of SPSS software. The results of the study indicate that, partially, administrative fees (savings accounts) have a positive and significant effect on customer trust, with a t-value of 5.315 and a significance value of 0.000. Likewise, halal image has a positive and significant effect on customer trust, with a t-value of 3.278 and a significance value of 0.001. Simultaneously, administrative fees (savings accounts) and halal image have a positive and significant effect on customer trust, with an F-value of 186.490 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) is 0.802%, indicating that 80,2% of the variation in customer trust can be explained by administrative fees (savings accounts) and halal image, while the remaining 19,8% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: *Administrative Fees (Savings Accounts), Halal Image, Customer Trust.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang – Nya kepada kita sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dengan judul “Pengaruh Biaya Administrasi (Tabungan) dan Citra Halal Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan”. Menyadari adanya keterbatasan ilmu yang penulis miliki, maka skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Tetapi walaupun demikian, penulis berusaha sesuai dengan kemampuan yang penulis miliki di dalam penyelesaian proposal penelitian. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyusunan proposal penelitian ini, kepada yang terhormat:

1. Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed, Selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Bapak Dr. Liantha Adam Nasution, M.H selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Erpiana Siregar, M.E, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Ibu Azizatur Rahmah, M.E pembimbing 1 dan Bapak Ali Topan Lubis, M.E.I selaku pembimbing II, yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program studi perbankan syariah STAIN MADINA yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Teruntuk orang tuaku Ayahanda Arsad seseorang yang biasa saya sebut ayah yang sangat saya sayangi. Terimakasih ayah atas kasih sayang dan doa sehingga anakmu ini berhasil bangkit dari kata menyerah, alhamdulillah kini saya berada ditahap ini menyelesaikan program studi untuk mencapai gelar sarjana ekonomi.
6. Pintu surga ku seorang wanita kuat yang ku panggil dengan sebutan Umak, wanita yang telah melahirkan ku dan wanita yang menjadi tempat peneliti

mengadu, tempat peneliti berbagi cerita dalam hal apapun dan menguatkan serta meyakinkan peneliti untuk terus percaya diri dalam menyelesaikan Skripsi ini. Terimakasih atas kasih sayang, doa, kepercayaan dan kerja keras serta pengorbanan yang telah diberikan kepada peneliti. Terimakasih kepada kedua orang tuaku yang telah menemani dan mendukung peneliti sampai pada posisi sekarang ini.

7. Untuk saudara dan saudariku, peneliti ucapkan terimakasih atas segala dukungan dan motivasi dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti, terimakasih sudah menjadi tempat peneliti bercerita dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teruntuk teman-teman seangkatan pada program studi Perbankan Syariah terkhususnya pada kepada kelas Perbankan Syariah A yang bertahan mulai dari semester 1 sampai 8.
9. Teruntuk diri saya Mutiah Terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun proses yang dilalui tidak selalu mudah. Terima kasih telah tetap kuat menghadapi berbagai tantangan, rasa lelah, keraguan, dan tekanan hingga akhirnya mampu menyelesaikan salah satu langkah penting dalam perjalanan hidup ini. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan membuahkan hasil. Teruslah belajar, berkembang, dan menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga segala ilmu yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri, keluarga, masyarakat, serta menjadi amal kebaikan di sisi Allah Swt.

Panyabungan, Agustus 2026

MUTIAH
NIM: 22150019

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PEDOMAN TRANSTITERASI ARAB- LATIN.....	iv
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Defenisi Operasional Variabel	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Biaya Administrasi.....	11
2. Citra Halal.....	18
3. Kepercayaan Nasabah.....	24
4. Bank Sumut Syariah	31
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	35
C. Kerangka Pemikiran	41
D. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	46

C. Populasi Dan Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Temuan Umum	55
a. Sejarah Berdirinya PT. Bank Sumut KCP Syariah	
Panyabungan	55
b. Makna Logo PT. Bank Sumut KCP Syariah	
Panyabungan	57
c. Visi Misi PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan	58
d. Produk dan Jasa PT. Bank Sumut KCP Syariah	
Panyabungan	58
e. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCP Syariah	
Panyabungan	61
2. Temuan Khusus	63
a. Hasil Uji Analisis Dekriptif	63
b. Karakteristik Responden	65
c. Hasil Uji Instrumen Penelitian	67
d. Uji Asumsi Klasik	70
e. Regresi Linear Berganda	75
f. Uji Hipotesis	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian	83
1. Pengaruh biaya administrasi (tabungan) terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan	83
2. Pengaruh citra halal terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan	85
3. Pengaruh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan	91

B. Saran.....	92
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

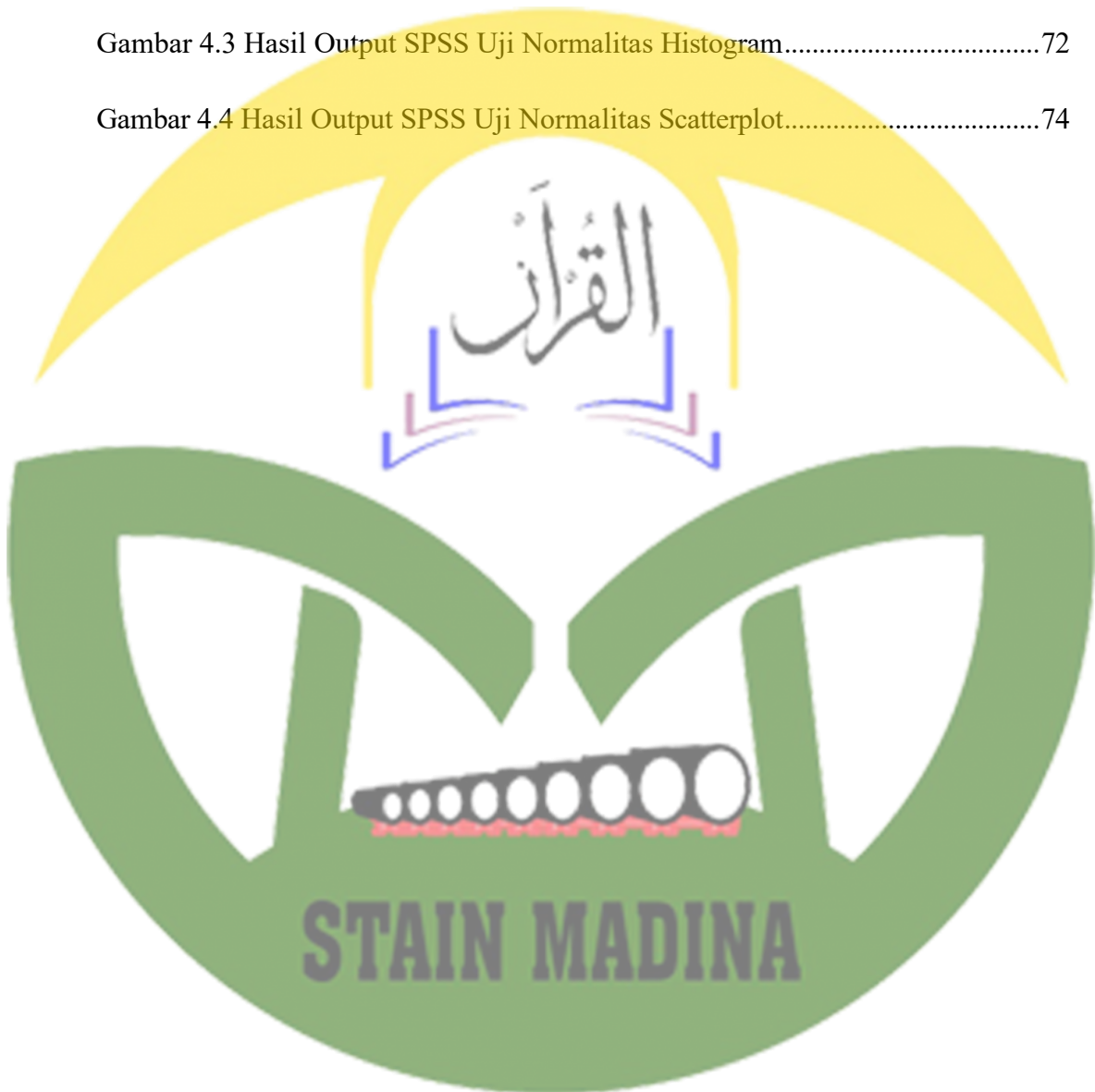


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Tabungan 2021- 2025	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Kategori dan Skor Jawaban Kuisisioner	49
Tabel 3.3 Angket berdasarkan Indikator	49
Tabel 4.1 biaya administrasi.....	58
Tabel 4.2 Uji Deskriptif.....	64
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov.....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi	81

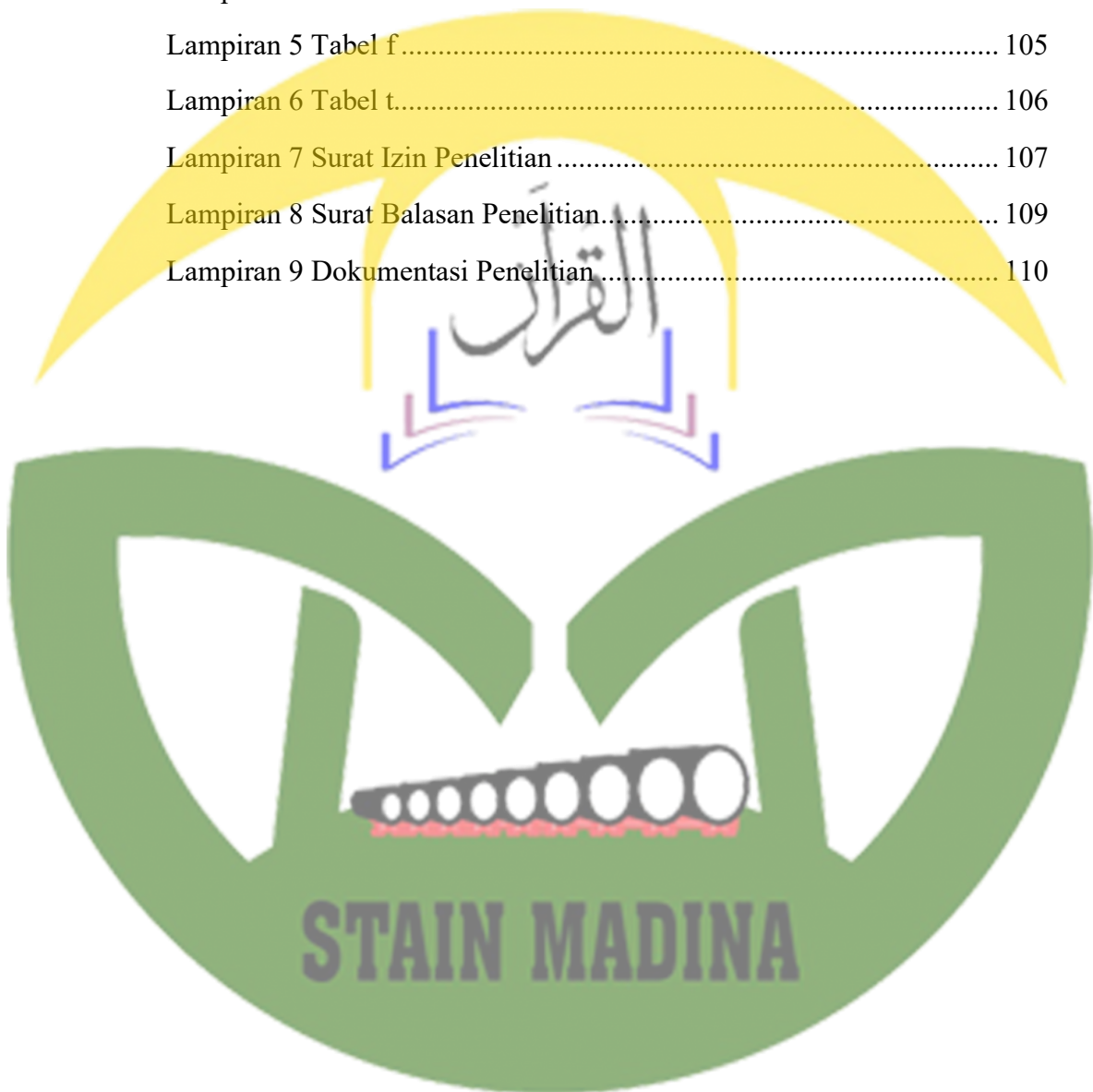
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	42
Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan.....	57
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan	61
Gambar 4.3 Hasil Output SPSS Uji Normalitas Histogram.....	72
Gambar 4.4 Hasil Output SPSS Uji Normalitas Scatterplot.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket.....	93
Lampiran 2 Hasil Pengisian Angket	96
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	103
Lampiran 4 Tabel r	104
Lampiran 5 Tabel f	105
Lampiran 6 Tabel t.....	106
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	107
Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian.....	109
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	110



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah. Di Indonesia, bank syariah telah muncul semenjak awal 1990-an. Secara perlahan bank syariah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghendaki layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah agama Islam yang dianutnya, khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang nonproduktif yang serupa dengan perjudian, ketidakjelasan, dan pelanggaran prinsip keadilan dalam bertransaksi, serta keharusan penyaluran pembiayaan dan investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara Syariah. (Diana Yumanita, 2005)

Perkembangan perbankan syariah merupakan bagian penting dari sistem keuangan islam yang berkembang sebagai respons terhadap dominasi sistem keuangan konvensional yang dinilai belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan sosial. Kehadiran perbankan syariah tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan masyarakat, khususnya umat islam, tetapi juga sebagai wujud penerapan nilai-nilai spiritual dan etika dalam aktivitas ekonomi. (Feky Reken, 2025).

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 November 1961 berdasarkan Akta Notaris Rusli Nomor 22 dalam bentuk perseroan terbatas. Seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank Pembangunan Daerah, bentuk badan usaha tersebut kemudian diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 1965. Pada saat itu, modal dan kepemilikan saham bank dimiliki

oleh Daerah Tingkat I dan Pemerintah Daerah Tingkat II di wilayah Sumatera Utara.

Biaya adalah sejumlah uang yang dibebankan oleh bank kepada nasabah sebagai imbalan atas layanan, pengelolaan rekening, atau transaksi yang dilakukan.

Administrasi merupakan kegiatan ketata usahaan yang meliputi berbagai aktifitas seperti pencatatan, pembukuan, perhitungan, dan kegiatan lainnya yang bertujuan untuk menyediakan informasi yang diperlukan. (Abdur Rochman, 2018).

Biaya administrasi merupakan seluruh pengeluaran yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi administrasi perusahaan. Biaya ini mencakup pengeluaran yang digunakan dalam proses penetapan kebijakan, perencanaan, pengarahannya serta pengendalian terhadap seluruh aktivitas perusahaan. Termasuk dalam kategori biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk keperluan direksi dan staf manajemen, bagian umum dan personalia, hubungan masyarakat dan hukum, keuangan, akuntansi, serta unit kerja lain yang mendukung kegiatan biaya administrasi perusahaan. (Barusman & Lampung, 2012).

Citra halal produk dalam konteks perbankan syariah mengacu pada pandangan nasabah terhadap produk keuangan yang dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. *Islamic Branding* sendiri diartikan sebagai penggunaan nama, simbol, atau identitas yang berhubungan dengan nilai-nilai Islam untuk menunjukkan bahwa produk tersebut halal dan Citra merupakan salah satu media yang banyak dimanfaatkan dalam proses pertukaran informasi pada era modern. Peningkatan kebutuhan terhadap penggunaan citra tentu harus diimbangi dengan kapasitas media penyimpanan yang memadai. Namun, citra yang dihasilkan dari perangkat kamera umumnya memiliki ukuran file yang besar, sehingga membutuhkan ruang penyimpanan lebih banyak. Secara umum, citra dapat diartikan sebagai representasi, gambaran, atau tiruan dari suatu objek. (Raharja & Harsadi, 2018).

Konsep ini menekankan bahwa citra halal tidak hanya sekedar label, tetapi juga mencerminkan penerapan nilai-nilai islam dalam seluruh aspek produk mulai dari proses, pelayanan hingga penyampaian kepada nasabah. Dalam perbankan syariah, citra halal memiliki keterkaitan yang erat dengan unsur kepercayaan, tanggung jawab sosial, serta praktik transaksi yang beretika sesuai prinsip syariah.(Mauila et al., 2025).

Kepercayaan nasabah merupakan faktor utama yang menentukan keberlangsungan dan perkembangan lembaga perbankan, khususnya perbankan syariah. Dalam konteks bank syariah, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan aspek profesionalisme dan kualitas layanan, tetapi juga menyangkut kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, transparansi dan keadilan.

Kepercayaan merupakan variabel yang sering diteliti dan umumnya terbentuk melalui suatu proses. Kepercayaan muncul karena adanya pengalaman terhadap suatu hal, baik itu produk maupun layanan. Dengan adanya kepercayaan, individu akan lebih mudah menjalin hubungan kerja sama, khususnya antara konsumen dan produsen. Kepercayaan juga tercermin dari kualitas yang dirasakan sejak pertama kali menggunakan produk atau jasa. Oleh karena itu, keberhasilan suatu bisnis sangat bergantung pada tingkat kepercayaan yang dibangun, dimana perusahaan atau pemasaran yang mampu menjaga kepercayaan akan lebih mudah berkembang. (Acai Sudirman, 2020).

Biaya administrasi tabungan di PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan menjadi salah satu isu penting yang sering dikeluhkan oleh nasabah. Hal ini umumnya berkaitan dengan kurangnya transparansi dari pihak bank dalam menjelaskan rincian biaya yang dikenakan, seperti biaya bulanan dan biaya kartu ATM. Banyak nasabah merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas sejak awal pembukaan rekening, sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpercayaan. Selain itu, besarnya biaya administrasi yang dianggap terlalu tinggi, terutama bagi nasabah dengan saldo kecil, juga menjadi beban tersendiri dan memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan bank.

Jenis ATM yang dikenakan Biaya Administrasi Tabungan di PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan:

1. Silver: Rp. 5.000
2. Gold : Rp. 7.500
3. Platinum: Rp. 5.000

Dengan demikian, nominal biaya administrasi yang digunakan dalam penelitian merupakan data tarif Produk Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan dan bukan nominal yang ditentukan oleh peneliti. Ketentuan regulator menjadi dasar bagi bank dalam menjalankan kegiatan perbankan, sedangkan besaran tarif produk ditetapkan berdasarkan kebijakan produk bank dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku dan prinsip syariah.

Di sisi lain, pemotongan biaya administrasi yang dilakukan secara otomatis tanpa penjelasan rinci sering menimbulkan persepsi negatif dikalangan nasabah. Ditambah dengan adanya biaya tambahan yang kurang dipahami, hal ini dapat menurunkan kepercayaan. Dalam perbankan syariah, kondisi tersebut juga berpotensi merusak citra halal jika tidak sesuai dengan prinsip transparansi dan keadilan, sehingga bank perlu meningkatkan keterbukaan dan edukasi kepada nasabah.

Salah satu aspek penting yang menjadi daya tarik utama perbankan syariah adalah citra halal yang melekat pada seluruh produk dan operasionalnya. Di PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan, citra halal menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap bank, khususnya dalam hal kesesuaian produk dengan hukum islam, keberadaan Dewan Pengawas Syariah, serta transparansi akad yang digunakan.

Citra halal pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan merupakan aspek fundamental (prinsip dasar) yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan. Permasalahan yang sering muncul adalah adanya persepsi sebagian masyarakat bahwa operasional bank syariah belum sepenuhnya berbeda dari bank konvensional, khususnya terkait mekanisme penentuan keuntungan yang dianggap merupai sistem bunga. Selain itu, rendahnya tingkat literasi (pemahaman) masyarakat mengenai konsep-konsep dasar

perbankan syariah, seperti akad, bagi hasil, dan larangan riba, turut menjadi faktor yang melemahkan citra halal bank syariah.

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Tabungan 2021- 2025

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Peningkatan
1	2021	1503	-
2	2022	1510	7
3	2023	1546	36
4	2024	1825	279
5	2025	1907	82

Sumber: PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan

Berdasarkan data yang ada, jumlah nasabah PT. Bank Sumut Syariah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, jumlah nasabah tercatat sebanyak 1503 orang yang mencerminkan kondisi awal kepercayaan nasabah yang masih dalam tahap berkembang, dimana nasabah masih mempertimbangkan besarnya biaya administrasi tabungan serta belum sepenuhnya memahami citra halal yang dimiliki bank. Memasuki tahun 2022, jumlah nasabah meningkat menjadi 1510 orang, meskipun peningkatannya relatif kecil, hal ini menunjukkan mulai adanya peningkatan kepercayaan nasabah yang dipengaruhi oleh kebijakan biaya administrasi yang mulai lebih transparan serta upaya bank dalam memperkenalkan prinsip syariah kepada masyarakat.

Selanjutnya, pada tahun 2023 jumlah nasabah meningkat menjadi 1546 orang, yang mengindikasikan bahwa kepercayaan nasabah semakin membaik seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap citra halal serta persepsi positif terhadap biaya administrasi yang dianggap lebih terjangkau. Peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2024 dengan jumlah nasabah mencapai 1825 orang, yang menunjukkan bahwa citra halal bank semakin kuat dan biaya administrasi yang kompetitif mampu menarik minat masyarakat serta meningkatkan kepercayaan nasabah secara lebih luas. Pada tahun 2025, jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 1907 orang, yang mencerminkan bahwa tingkat

kepercayaan nasabah perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan mengingat adanya berbagai faktor yang dapat memengaruhinya, seperti biaya administrasi dan citra halal.

Selain fenomena yang terjadi di lapangan, beberapa peneliti terdahulu yang membahas pengaruh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan juga menunjukkan bahwa biaya administrasi (tabungan) dan citra halal memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah melakukan tabungan. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu dari segi variabel, objek, dan lokasi penelitian. Penelitian Hastuti Olivia (2020) meneliti pengaruh margin keuntungan dan biaya administrasi terhadap minat nasabah pembiayaan KPR Syariah, sedangkan penelitian ini meneliti pengaruh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal terhadap kepercayaan nasabah. Penelitian Nurul Maula (2025) membahas citra halal produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan cicil emas, sementara penelitian ini mengkaji citra halal dan biaya administrasi terhadap kepercayaan nasabah. Penelitian Lia Nurliana (2025) menempatkan kepercayaan nasabah sebagai variabel independen yang memengaruhi keputusan nasabah, sedangkan dalam penelitian ini kepercayaan nasabah menjadi variabel dependen. Penelitian Fitri Sri Wulan (2023) berfokus pada keputusan nasabah memilih pembiayaan rumah bersubsidi, sedangkan penelitian ini berfokus pada kepercayaan nasabah. Sementara itu, penelitian Siti Aminah (2022) mengkaji biaya administrasi dan religiusitas terhadap minat menabung, sedangkan penelitian ini menggunakan citra halal sebagai variabel independen dan kepercayaan nasabah sebagai variabel dependen. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan variabel biaya administrasi (tabungan) dan citra halal dalam menganalisis pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan.

Dari peningkatan nasabah tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui apakah peningkatan tersebut berkaitan dengan Biaya Administrasi (tabungan) dan Citra Halal yang diberikan oleh PT. Bank

Sumut KCP Syariah Panyabungan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Biaya Administrasi (Tabungan) dan Citra Halal Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas muncul berbagai masalah yang teridentifikasi seperti:

1. Kurangnya kejelasan informasi dari bank mengenai biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah.
2. Biaya administrasi yang dirasa cukup tinggi sehingga menimbulkan ketidakpuasan nasabah.
3. Pemotongan biaya secara otomatis tanpa penjelasan yang jelas dapat menurunkan kepercayaan nasabah.
4. Masih rendahnya pemahaman masyarakat tentang sistem dan prinsip perbankan syariah.
5. Citra halal bank yang belum kuat sehingga memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah adalah penetapan batasan ruang lingkup penelitian yang bertujuan agar penelitian lebih fokus, terarah dan tidak melebar ke pembahasan yang terlalu luas. Pembatasan masalah dilakukan dengan menentukan variabel yang diteliti, objek penelitian, subjek penelitian, serta aspek-aspek tertentu yang menjadi fokus kajian sehingga penelitian dapat dilakukan secara mendalam dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai biaya administrasi pada produk tabungan dan citra halal sebagai faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah.
2. Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang menggunakan produk dan layanan perbankan di PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan.

3. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari biaya administrasi (X1) dan citra halal (X2) sebagai variabel independen, serta kepercayaan nasabah (Y) sebagai variabel dependen.
4. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal terhadap kepercayaan nasabah, tanpa membahas faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah.

D. Perumusan Masalah

1. Apakah biaya administrasi (tabungan) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan?
2. Apakah citra halal berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan?
3. Apakah biaya administrasi (tabungan) dan citra halal secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi (tabungan) terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra halal terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal secara simultan terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah, terutama yang berkaitan dengan pengaruh biaya administrasi (tabungan) dan citra halal terhadap kepercayaan nasabah. Selain itu,

penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi kebijakan terkait biaya administrasi serta dalam memperkuat citra halal bank agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.
- b. Bagi Nasabah, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya citra halal dan keterbukaan biaya administrasi dalam menjaga kepercayaan terhadap bank syariah.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan atau acuan untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah pada bank syariah.
- d. Bagi Peneliti, penelitian ini menjadi sarana untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam memahami konsep-konsep perbankan syariah serta penerapan teori dalam praktik penelitian.
- e. Bagi Dunia Akademik, penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi atau bahan ajar tambahan dalam pengembangan ilmu ekonomi islam dan perbankan syariah.

G. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan pengukuran terhadap objek penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi Biaya Administrasi (Tabungan) sebagai variabel independen pertama (X1), Citra Halal sebagai variabel independen kedua (X2), dan Kepercayaan Nasabah sebagai variabel dependen (Y).

1. Biaya Administrasi (Tabungan) (X1)

Biaya Administrasi (Tabungan) dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai persepsi nasabah terhadap biaya yang dikenakan berkaitan dengan pengelolaan rekening dan pelayanan tabungan pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan. Variabel ini diukur melalui persepsi

nasabah mengenai kewajaran biaya, keterbukaan informasi mengenai biaya, serta kesesuaian biaya dengan layanan yang diterima.

2. Citra Halal (X2)

Citra Halal dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai persepsi dan penilaian nasabah terhadap kesesuaian produk, layanan, dan kegiatan operasional PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan dengan prinsip halal dan ketentuan syariah. Variabel ini diukur melalui persepsi nasabah mengenai kesesuaian dengan prinsip syariah, kehalalan produk dan layanan, reputasi sebagai bank syariah, transparansi akad, serta penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan.

3. Kepercayaan Nasabah (Y)

Kepercayaan Nasabah dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai keyakinan nasabah bahwa PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan mampu memberikan layanan secara aman, jujur, dapat diandalkan, dan sesuai dengan prinsip syariah. Variabel ini diukur melalui persepsi nasabah mengenai keandalan, integritas, kompetensi, keamanan, dan tanggung jawab bank.

