

**PERSEPSI MASYARAKAT AKADEMIK DI  
UNIVERSITI AWAM TEMPATAN TERHADAP  
SISTEM PERBANKAN ISLAM**

Tesis in diserahkan kepada Sekolah Siswazah bagi memenuhi sebahagian keperluan  
pengijazahan Ijazah Sarjana Sains ( Pengurusan),

Universiti Utara Malaysia

Oleh

SUZAIDA BT BAKAR

( C ) SUZAIDA BT. BAKAR, 2003. Hakcipta Terpelihara

# ISI KANDUNGAN

	Mukasurat
<b>KEBENARAN UNTUK MENGGUNA</b>	i
<b>ABSTRAK (BAHASA MALAYSIA)</b>	ii
<b>ABSTRACT (ENGLISH)</b>	iii
<b>SEKALUNG BUDI</b>	iv
<b>SENARAI JADUAL</b>	v
<b>SINGKATAN</b>	vi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang kajian	1
1.3 Penyataan masalah	5
1.4 Kepentingan kajian	8
1.5 Objektif kajian	10
1.5.1 Objektif umum	10
1.5.2 Objektif khusus	10
1.6 Skop dan limitasi kajian	11
1.6.1 Skop kajian	11
1.6.2 Limitasi kajian	12
<b>BAB 2 PENGENALAN KEPADA SISTEM PERBANKAN ISLAM</b>	
2.1 Pengenalan	13
2.2 Perbankan Islam Di Dunia	15
2.2.1 Sejarah dan Pembangunan Sistem Perbankan Islam	15
2.2.2 Sejarah dan Pembangunan Sistem Perbankan Islam di Malaysia	22
2.3 Prinsip-prinsip didalam Sistem Perbankan Islam	29

**BAB 3 ULASAN KARYA**

3.1	Pengenalan	33
3.2	Konsep Persepsi	33
3.3	Pemilihan Bank	35
3.3.1	Sistem Perbankan Konvensional	35
3.3.1.1	Kajian Antarabangsa	35
3.3.2	Sistem Perbankan Islam	41
3.3.2.1	Kajian Antarabangsa	41
3.3.2.2	Kajian Tempatan	42
3.4	Kesimpulan	45

**BAB 4 METODOLOGI KAJIAN**

4.1	Pengenalan	48
4.2	Kaedah Pengutipan Data	48
4.2.1	Rekabentuk kajian	48
4.2.2	Unit Analisis	49
4.2.3	Populasi	49
4.2.4	Sampel	49
4.2.5	Teknik Pensampelan	50
4.3	Instrumen Kajian	52
4.3.1	Data Primer	52
4.3.2	Data Sekunder	55
4.4	Teknik Analisis Data	56
4.4.1	Analisis data	56

**BAB 5 DAPATAN KAJIAN**

5.1	Pengenalan	58
5.2	Ciri Demografi dan Latarbelakang Responden	58
5.3	Kefahaman dan Pengetahuan Terhadap Sistem Perbankan Islam	61
5.4	Kriteria Pemilihan Sesebuah Bank.	63
5.5	Tahap Kepenggunaan Produk Perbankan Islam	66
5.6	Faktor Penukaran Bank	67

**BAB 6 KESIMPULAN DAN CADANGAN**

6.1	Pengenalan	72
6.2	Kesimpulan hasil kajian	72
6.2.1	Kefahaman dan Pengetahuan Terhadap Sistem Perbankan Islam.	72
6.2.2	Kriteria-kriteria Pemilihan Sesebuah Bank	74
6.2.3	Tahap Kepenggunaan Produk Perbankan Islam	75
6.2.4	Faktor Penukaran Bank	76
6.3	Cadangan dan Kesimpulan	77

**BIBLIOGRAFI****LAMPIRAN**

Soalselidik (Bahasa Malaysia)

## **KEBENARAN MENGGUNAKAN**

Kertas projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian keperluan bagi lepasan ijazah Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju supaya pihak Perpustakaan Universiti Utara Malaysia mengadakan kertas projek ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya ataupun semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan keatas keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan samaada secara keseluruhan atau sebahagiannya boleh dibuat dengan menulis kepada:

Dekan, Sekolah Siswazah,  
Universiti Utara Malaysia,  
06010 Sintok,  
Kedah Darul Aman.

## ABSTRAK

Sejumlah 300 borang soalselidik diedarkan kepada pensyarah-pensyarah di dua buah universiti iaitu di UUM dan USM. Pensyarah-pensyarah yang dipilih secara rawak yang terdiri daripada pelbagai fakulti. Soal selidik direkabentuk untuk melihat tahap kefahaman dan pengetahuan tentang sistem perbankan Islam di kalangan responden serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan sesebuah bank. Di dalam soal selidik ini ianya dibahagikan kepada beberapa bahagian iaitu soalan-soalan berkaitan dengan kefahaman serta pengetahuan tentang perbankan Islam, faktor-faktor pemilihan sesebuah bank, tahap penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan Islam dan faktor penukaran sesebuah bank. Sebahagian soalan didalam soalselidik ini diadaptasikan dari kajian-kajian lepas dan ianya disesuaikan dengan keadaan sekarang.

Sejumlah 150 borang soalselidik dianalisa dengan menggunakan kaedah min dan ujian-t bagi menentukan faktor apakah yang amat dititikberatkan. Hasil kajian ini menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang ketara diantara kedua-dua golongan pensyarah. Begitu juga dengan tahap kefahaman dan pengetahuan yang mana masih berada pada tahap sederhana dikalangan pensyarah. Bagi faktor-faktor pemilihan, kedua-dua kumpulan responden mementingkan servis yang cepat dan efisien. Selain daripada itu, kajian ini juga mengukur tahap kepenggunaan produk atau servis perbankan Islam dimana servis yang sering digunakan oleh kedua-dua responden adalah servis ATM dan ianya juga dapat dikaitkan dengan perkhidmatan yang cepat dan efisien. Faktor-faktor penukaran sesebuah bank juga dilihat dikalangan responden dimana faktor yang amat dititikberatkan adalah kualiti perkhidmatan yang kurang memuaskan di bank dan selain daripada itu juga faktor staf yang kurang pengalaman juga boleh menyebabkan pelanggan atau responden berubah ke bank lain.

Secara keseluruhannya, pelanggan amat gemar kepada perkhidmatan yang berkualiti, dimana faktor ini amat dititikberatkan dalam pemilihan sesebuah bank. Maka dengan itu, pihak bank Islam seharusnya meningkatkan lagi tahap kualiti perkhidmatan bagi mengekalkan pelanggan yang sedia ada untuk terus berlanggan dengan bank Islam.

## **ABSTRACT**

Three hundred questionnaires were distributed to lecturers of two public which is UUM and USM. All lecturers were selected randomly from various faculties. Questionnaires were developed to examine the level of understanding and in selecting a particular bank. Questionnaires can be divided into several parts which all questions relate to the understanding and knowledge towards Islamic banking, bank selection criteria, product usage and switching factors. Several questions in these questionnaires were adapted from previous study.

One hundred fifty questionnaires were analyzed using mean and T –test to determine the most important factor in selecting criteria. The findings revealed that there are no significant different between two groups of lecturer. The findings also show that knowledge and understanding among lecturers still at moderate level. For selecting criteria, both group concern about fast and efficient services as a major factor. Besides that, this study also examines the usage of Islamic product or services which the most frequent usage is ATM and it also can be relate to fast and efficient services. This study also examine the switching factors among respondent which the finding show the most important factors is low service quality and second is less experience among bank staff.

Overall, customer interested with good service quality which this is a major factors in selecting bank criteria. The results also suggest that, Islamic bank should increase the level of service quality in order to obtain existing customers and built continuously relationship with Islamic bank.

## *“SEKALUNG BUDI”*

*“Syukur Alhamdulillah”... dengan berkat dan kurnia dari Ilahi, kajian ini berjaya diselesaikan dengan jayanya.*

*Sekalung budi dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia kajian iaitu Prof. Sudin Haron di atas tunjuk ajar dan nasihat sepanjang menjalani kajian ini. Tidak lupa juga penghargaan kepada Dekan, pensyarah-pensyarah dan staf Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia, pensyarah-pensyarah UUM dan USM diatas kerjasama dan sokongan yang diberikan bagi menjayakan kajian ini.*

*Buat kedua ayahanda dan bonda, En. Bakar b. Taha dan Pn. Salmah bt. Johan, inilah hasil usaha anakanda selama pengajian selama ini dan anakanda tidak anda melupakan jasa kedua ayahanda dan bonda. Tidak lupa juga Kakak Suzy, Kakak Zana dan adik ku, Zera yang selama ini banyak memberi sokongan.*

*Buat insan teristimewa dalam hidup ku, Mohd Nasir Abd. Rahman, pengorbananmu selama ini amat ku hargai dan jutaan terima kasih diatas sokongan, berkat doa dan kesabaran mu selama ini. Tidak lupa juga rakan-rakan sekuliah diatas sokongan dan pertolongan kalian semua.*



## **SENARAI JADUAL**

- 2.1 Senarai bank-bank Islam dan institusi kewangan Islam di seluruh dunia.
- 2.2 Produk-produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh Sistem Perbankan Islam (SPI) di Malaysia.
- 2.3 Prestasi kewangan Bank Muamalat dari tahun 1991-2001.
- 2.4 Bank-bank konvensional dan syarikat kewangan berteraskan Skim Perbankan Tanpa Faedah (SPTF).
- 3.1 Ringkasan ulasan karya
- 4.1 Pecahan bilangan sampel kepada populasi
- 4.2 Pecahan bilangan sampel mengikut status pekerjaan
- 5.1 Ciri demografi responden
- 5.2 Maklumat berkaitan kefahaman dan pengetahuan responden tentang perbankan Islam.
- 5.3 Faktor-faktor pemilihan bank.
- 5.4 Tahap kepenggunaan perkhidmatan perbankan Islam.
- 5.5 Faktor penukaran bank.
- 5.6 Soalan umum berkaitan perbankan Islam.

## **SINGKATAN**

SPTF - Skim Perbankan Tanpa Faedah

SPI - Sistem Perbankan Islam

IIBI - Institut Perbankan dan Insurans Islam

BIMB - Bank Islam Malaysia Berhad

BSKL - Bursa Saham Kuala Lumpur

AAOIFI - Organisasi Perakaunan dan Pengauditan Institusi Kewangan Islam

IDB - Islamic Development Bank

KFH - Kuwait Finance House

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Sistem perbankan Islam (SPI) adalah merupakan alternatif penting didalam sistem kewangan di Malaysia selain daripada perbankan konvensional. Ianya juga memberi alternatif kepada individu yang tidak mahu melibatkan diri dengan amalan perbankan berteraskan riba. Oleh itu, kajian ini merupakan salah satu kajian berkaitan dengan persepsi masyarakat akademik di universiti awam tempatan di Malaysia terhadap sistem perbankan Islam dan hasil kajian ini dapat memberi manfaat kepada pengembangan ilmu kepada masyarakat amnya. Didalam bahagian ini ianya meliputi latarbelakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian dan juga limitasi kajian.

### **1.2 Latarbelakang Kajian**

Perbankan Islam adalah salah satu istilah yang sering kali kita dengar sejak akhir-akhir ini. Walau bagaimanapun, industri perbankan Islam telah lama bertapak di negara-negara Islam di Timur Tengah. Penubuhan Mit Ghamr Local Savings Bank of Egypt pada 1963 merupakan titik awal pembangunan sistem perbankan Islam moden. Tempoh akhir 1970-an dan awal 80-an dianggap tempoh ledakan bagi sistem perbankan Islam apabila banyak bank Islam ditubuhkan di negara-negara Islam. Pada masa ini, lebih 150 institusi kewangan bebas riba beroperasi di negara Islam dan bukan Islam termasuk negara bekas Soviet Union. Perbankan Islam mula berkembang secara serius pada tahun 1975

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

- Ab. Ghani, A. M. (1999), “ *Sistem Kewangan Islam dan Perlaksanaannya di Malaysia*”, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.
- Al – Harran, S. (1995), “*Leading Issues in Islamic Banking and Finance*”, Pelanduk Publications.
- Azlan Khalili Hj. Shamsuddin (1998), “*Banking and Public Finance in Islam*”, Dewan Pustaka Fajar.
- Azlan Khalili Shamsuddin (1995), “ *Riba: Alternatifnya dalam Sistem Bank Islam*” DBP, Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Bank Negara Malaysia (1994), “*Money and Banking in Malaysia*”, Kuala Lumpur : BNM,
- Basant K. Puri (2002), “ *SPSS In Practice An Illustrated Guide*” 2<sup>nd</sup> Edition Arnold, London.
- Bashir A. Attewrgy(1988), “*The Islamic Banking Practices: Possible Acceptance in the U.S.A as Perceived by Islamic and U.S/ Western Banker*”s, unpublished Phd’s paper, School of Business, Nova University Fort Lauderdale, Florida.
- Dixon, R. (1992), “*Islamic Banking*”, International Journal of Bank Marketing, Volume 10, Number 6, pp 32 – 37.
- Erol ,C , Kaynak, E., Radi, E.B. ( ), “*Conventional and Islamic Banks: Patronage Behavior of Jordanian Customers*” International Journal of Bank Marketing, Vol 4, Number 4, pp 25-35.
- Erol, C. and Radi E.B (1989), “ *Attitudes, Behaviour and Patronage Factors of Bank Customers Towards Islamic Bank*”, International Journal of Bank Marketing, Volume 7, Number 6, pp 31-39.
- Evans, R.H (1979), “*Bank Selection: It all depends on the situation*”, Journal of Bank Research., Winter, pp 242 – 245.
- Fuad Al-Omar & Mohammed Abdel – Haq (1996), “*Islamic Banking – Theory, Practice & Challenges*”, Oxford University Press, Karachi.
- Gerrard, P., and Cunningham, J.B (1997), “*Islamic Banking: A Study in Singapore*”, International Journal of Bank Marketing, Volume 15, Number 6, pp 204 –216.
- H. Karnaen Perwataatmadja & H.M Syafi’i Antonio (1992), “*Apa dan Bagaimana Bank Islam*” Siri Ekonomi Islam No. 1, Dana Bhakti Wakaf, Yogyakarta, Indonesia.

halaman 142.

- Haron, S., Ahmad, N. & Plamed L. S. (1994), "**Bank Patronage Factors of Muslim and Non-Muslim Customers**", International Journal of Bank Marketing, Volume 12, Number 1, pp 32-40.
- Haron, S. and Ahmad, N ( ), "**Perceptions of Malaysian Corporate Customers Towards Islamic Banking Products and Services**", International Journal of Islamic Financial Services, Volume 3, Number 4, pp
- Javalgi, R.G and et.al (1989)," **Using the Analytic Hierarchy Process for Bank Management: Analysis of Customer Bank Selection Decisions**", Journal of Business Research, volume 19, pp 33 – 49.
- John R. Presley & Rodney Wilson (1991), "**Banking in the Arab Gulf**", Loughborough University Banking Centre.
- Kaynak, E. & Kucukemiroghu, O. (1992), "**Bank and Product Selection: Hong Kong**", International Journal of Bank Marketing, Volume 10, Number 1, pp 3-16.
- Kaynak, E. (1986), "**How to measure your bank's personality: Some insights from Canada**", International Journal of Bank Marketing, Volume 4, Number 3, pp 54 – 68.
- Kaynak, E., Kucukemiroglu O. & Odabasi Y. (1991), "**Commercial Bank Selection in Turkey**", International Journal of Bank Marketing, Volume 9, Number 4, pp30-39.
- Laporan Bank Negara Malaysia (1999), halaman 171 – 174.
- Laroche, M. & Manning, T. ( ) "**Consumer Brand Selection and Categorisation Processes: A Study of Bank Choice**" International Journal of Bank Marketing, Volume , Number , pp 3 -21.
- Laroche, M., Jerry A. Rosenblatt & Manning, T. ( ), "**Services Used and Factors Considered Important in Selecting a Bank: an Investigation Across Diverse Demographic Segments**", International Journal of Bank Marketing, Volume 4, Number 1, pp 35 – 55.
- Luther Trey Denton & Allan K.K Chan (1991), "**Bank Selection Criteria of Multiple Bank Users in Hong Kong**", International Journal of Bank Marketing, Volume 9, Number 5, pp 23-34.
- Metawa, S.A, and Almossawi, M. (1998), "**Banking Behaviour of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications**", International Journal of Bank Marketing, Volume 16, Number 7, pp 299 – 313.