

**ANALISIS INTERAKSI NASABAH BSI KCP RATULANGI
PALOPO TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH
PADA MASA PANDEMI**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2021

**ANALISIS INTERAKSI NASABAH BSI KCP RATULANGI
PALOPO TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH
PADA MASA PANDEMI**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2021

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melati

NIM : 17 0402 0075

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : “Analisis Interaksi Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa Pandemi”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 30 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Melati

NIM. 17 0402 0075

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Interaksi Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo terhadap Pelayanan Bank Syariah pada Masa Pandemi yang ditulis oleh Melati Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0075, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 30 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan 25 Rabi'ul-Akhir 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 30 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---------|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. | Penguji I | (.....) |
| 3. Ishak, S.EI., M.EI. | Penguji II | (.....) |
| 4. Hendra Safri, S.E., M.M. | Pembimbing | (.....) |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
Nip. 196102081 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.
Nip. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب لعلمين والصلاة والسلام على اشرف الاء نبياء وا
لمرسلين سيدنا محمد وعلى اله واصحابه اجمعين.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Interaksi Nasabah di Bank Syariah pada saat Pandemi” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Umar. S. dan Ibunda Jahira, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua keluarga yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah SWT. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak, serta terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Ibu Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Bapak Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Tadjuddin, S.E., M. Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo beserta para Dosen dan Staf yang telah banyak memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Fasiha, S.E.I., M.M. selaku penguji pertama dan ibu Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc. selaku penguji dua yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Jumarni, ST., M.E.Sy. selaku Penasihat Akademik.

7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag., M.A., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini.
8. Para Staf IAIN Palopo, dan terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu saya terlebih dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian studi saya.
9. Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ratulangi beserta Pegawainya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas PBS B), sahabatku Zakinah, TOPMALABOWS yang selama ini membantu, memberi support dan selalu menghibur saat sedang galau dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah SWT menuntun kearah yang benar dan lurus.
Aamiin.

Palopo, 2021

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	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	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>damamah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هُوَلْ : *hauला*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... آ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā' marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>
نُعْم	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *kasrah* (ِ) ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (َ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

8. 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 sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	بِاللَّهِ
<i>dīnullāh</i>	<i>billāh</i>

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ	<i>hum fī rahmatillāh</i>
--------------------------	---------------------------

10. Huruf Kapital

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 menuliskan 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 awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). 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 (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi' a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh :

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. *Daftar Singkatan*

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadits Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
B. Kajian Pustaka	15
C. Kerangka Pikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Fokus Penelitian	33
C. Definisi Istilah	33
D. Desain Penelitian	35
E. Data dan Sumber Data	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	39
I. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data.....	39
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	43
A. Deskripsi Data	43
B. Hasil Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Saran	63

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi Palopo	52



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan 1 Q.S Al-Baqarah- 275	19
-------------------------------------	----



DAFTAR HADIST

Hadist Tentang Prinsip Perbankan Syariah	19
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Berita Acara Seminar Munaqasya
- Lampiran 3 Permohonan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 7 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 8 Berita Acara Seminar Hasil
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 11 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 12 Nota Dinas Tim Verifikasi
- Lampiran 13 Kartu Kontrol
- Lampiran 14 Riwayat Hidup



ABSTRAK

Melati, 2021. *“Analisis Interaksi Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa Pandemi ”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri, S.E., M.M.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Interaksi Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa Pandemi (Studi Kasus di BSI KCP Ratulangi Palopo). Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah menganalisis bagaimana interaksi nasabah terhadap pelayanan di bank syariah pada masa pandemi. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian diperoleh dari data primer dengan menggunakan teknik observasi, dan wawancara. Instrument penelitian atau alat yang digunakan untuk mengambil data dalam penelitian ini ialah telephone seluler, kamera dan pedoman wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi dan konklusi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa interaksi nasabah di bank syariah pada saat pandemi masih berjalan dengan baik dengan melaksanakan dan patuh terhadap protokol kesehatan dan perubahan jam pelayanan, pengurangan jumlah antrian. Pada masa pandemi ada hal baru yang terdapat pada produk BSI yaitu pembukaan rekening secara online, yang mana hal ini belum pernah ada sebelum pandemi.

Kata Kunci: Interaksi Nasabah, Pelayanan, Bank Syariah dan New Normal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut bank dunia, dampak dari pandemi atau pada masa new normal banyak sekali menghentikan burbagai usaha sekitar 24 juta, bank dunia juga memperkirakan 35 juta orang akan berada dalam kemiskinan dengan melihat segala tentang garis kemiskinan pada masa new normal. Kemiskinan diperkirakan akan meningkat mencapai 922 juta diseluruh dunia, hal ini menjadi suatu sejara yang fantastis. Data ini didapat dari BPS jumlah penduduk miskin di Indonesia pada bulan maret tahun 2020 dengan 26,42 juta orang, meningkat 1,63 juta. Dampak dari pandemic terhadap pertumbuhan ekonomi bisa mencapai 0,4% . Berdasarkan data statistic perbankan syariah pada bulan maret tahun 2020 dilihat dari sisi penghimpunan dana bank umum syariah secara nasional menurun dari 236,447 Millyar. Pada bulan february mencapai 234,240 Millyar hingga maret 2020.

Eksistensi *Syariah Banking*, sangat berarti untuk perkembangan perkonomian yang berdasarkan prinsip Islam salah satunya memberikan solusi bagi pertumbuhan usaha menengah atau uasaha kecil dan menjadi sumber ketahanan ekonomi dengan berprinsip pada demokrasi atau sumber kekuatan utama ekonomi nasional. Dengan ini membuktikan bahwa kegunaan perbankan syariah bisa bermanfaat untuk masyarakat, karena dengan adanya bank syariah menjadi suatu

lembaga keuangan serta dapat memberikan solusi atas masalah fundamental yang dihadapi bagi pengusaha menengah atau pengusaha kecil khususnya dalam bidang permodalan. Bank syariah tidak hanya berperan sebagai penyaluran modal namun juga berfungsi untuk menangani kegiatan sosial.¹

Bank syariah yang melakukan penggabungan tiga bank menjadi satu pada tanggal 1 februari 2021 yang bertetapan 19 Jumadil Akhir 1442 H yang menjadi petanda baik bagi bank syariah dan merupakan sejarah besar bagi ketiga bank yaitu bank BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, dengan gabungannya bank syariah indonesia ini akan bisa menciptakan perubahan pada Bank Syariah dan dapat menghadirkan jangkauan yang lebih luas dan memberikan pelayanan yang lebih baik,serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global dan hal tersebut dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan bank syariah.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan masyarakat muslim yang diharap menjadi hal yang positif bagi atau menjadi kekuatan baru untuk perkembangan perekonomian Indonesia serta mampu berpartisipasi

¹ Aam Slamet Rusydiana, Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Proses, Jurnal Bisnis dan Manajemen, No.4 Vol. 6, 2016. 238

kepada kemakmuran masyarakat. Bank Syariah yang sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia yaitu lembaga keuangan atau yang kita kenal dengan nama bank yang menjalankan atau bekerja berlandaskan pada prinsip syariah, berpedoman pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist.² Tahun Penggabungan bank syariah di Indonesia dapat memberikan manfaat bagi ekonomi syariah untuk mengalami kemajuan yang cepat dan perkembangan ekonomi syariah dapat berkembang keperekonomian nasional. Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang diterbitkan pada tanggal 16 Juli 2008 merupakan salah satu undang-undang yang mendasari perkembangan perbankan syariah yang telah ditetapkan oleh pemerintah.³

Keberadaan pandemi pada masa ini membuat bank syariah mendapat berbagai tantangan, dengan adanya covid-19 ini perlu adanya kesadaran bank syariah untuk tetap waspada dan memikirkan berbagai strategi atau inovasi dalam menghadapi berbagai tantangan pada masa pandemic yang masih berlangsung, mengingat saat ini sistem keuangan atau perekonomian berubah secara cepat. Kondisi perkembangan bank syariah saat ini hampir sama dengan pertumbuhan bank konvensional, hal ini disampaikan oleh Abdullah Piter yang merupakan Direktur Riset

² Karnaen Pertwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1992), 1.

³ Hani Werdi Apriyanti, "Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan", *Jurnal Maksimum*, Vol. 1. No. 1, September 2017. 17.

Center of Reform on Economics Indonesia.⁴ Dalam situasi ini ekonomi yang mengalami dampak dari pandemi serta banyak usaha mengalami penurunan pendapatan, termasuk sektor bank syariah industri. Sebagai lembaga keuangan yang merupakan jantung bisnis bank syariah yang bergantung kepada perubahan kondisi ekonomi, yang dikendalikan oleh kegiatan masyarakat. maka hal ini membuat keawatiran bagi bank syariah apabila masyarakat hanya berduduk diam dirumah maka hal ini akan membuat bank kehilangan sumber pendapatan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2020 yang berbunyi bahwa peraturan keuangan Negara dan keseimbangan sistem keuangan untuk penanganan pandemic covid-19 yang disetujui pada tahun 2019 dan dalam hal ini untuk mengantisipasi berbagai tantangan yang dapat membuat perekonomian nasional dan keseimbangan maka dengan adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan dukungan dalam menjaga keseimbangan keuangan dan menjadi acuan untuk terus berkembang ekonomi. Selasa 21 April OJK mengeluarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perintah tertulis dalam pemecahan masalah yang dialami perbankan. Aturan OJK ini dilakukan agar dalam mengambil langkah dengan baik dalam menjaga keseimbangan keuangan

⁴ Aam Slamet Rusydiana, Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariahdi Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Proses, Jurnal Bisnis dan Manajemen, No.4 Vol. 6, Oktober 2016. 238.

terutama pada industri bank ditengah banyaknya tantangan covid-19 terhadap perekonomian.⁵

Otoritas Jasa Keuangan kembali mengeluarkan kebijakan lanjutan dengan merelaksasi ketentuan di industri perbankan untuk lebih memberikan permodalan perbankan dan ruang likuiditas sehingga kestabilan keuangan tetap terjaga di tengah pelemahan ekonomi akibat dampak dari Covid-19. Kebijakan lanjutan ini dikeluarkan setelah Otoritas Jasa Keuangan memahami akibat dari Covid-19 yang dapat membuat kegiatan ekonomi mengalami penurunan, yang dapat berpengaruh terhadap industri keuangan melalui penyebaran kelemahan di bidangnya.

Otoritas Jasa Keuangan berharap dapat melakukan aktivitas “*The New Normal*” dalam menghadapi covid-19 dengan melakukan protokol kesehatan dan Otoritas Jasa Keuangan dapat memitigasi dan mengukur risiko dan keuntungan sektor jasa keuangan. Dalam hal tersebut perbincangan dengan industri keuangan pada tanggal 27 Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan bertemu dengan para pemangku kepentingan, lembaga jasa keuangan serta regulator dalam mempersiapkan berbagai hal. Dengan adanya pertemuan itu, dikeluarkannya kebijakan lanjutan di industri perbankan. Dimana kebijakan tersebut untuk bank umum syariah dan bank umum konvensional diantaranya:

⁵ POJK Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus DiseaseDisease 2019

1. Melayani, laporan, atau *governance* terhadap pembiayaan dan kredit yang sudah direstrukturisasi berdasarkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 11 atau POJK no. 3 Tahun 2020 (POJK Stimulus Covid-19)
 - a. Persetujuan *governance* atas pembiayaan atau kredit yang telah direstruisasi dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Situmulus covid-19 dengan mempermudah persetujuan yang didasarkan pada POJK stimulus covid-19 serta menghindari tumpukan yang seharusnya dilakukan para pejabat dengan persetujuan tersebut dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip yang objektif dan menyampingkan kepentingan pribadi.
 - b. Tindakan terhadap kredit dan pembiayaan restrukturisasi sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dengan mengecualikan *Loan at risk* atau perhitungan asset dalam kesehatan bank..
 - c. Kredit dan pembiayaan yang telah direstrukrisasi berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang dilaporkan sesuai dengan SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) serta kolom kode sifat pembiayaan atau kredit dengan mengisi angka satu sebagai pembiayaan atau kredit dengan mengisi kolom keterangan dengan Covid-19.
2. Menyesuaikan implementasi dengan ketentuan-ketentuan perbankan selama masa relaksasi

- a. Pada tanggal 31 Maret 2021 AYDA atas kepemilikan diberhentikan sementara waktu, setelah itu penilaian kualitas pada AYDA kembali dilakukan dengan memperhatikan peraturan peraturan kualitas aset bank yang didasarkan pada periode kepemilikan tanpa melihat periode relaksasi.
- b. Suatu penyediaan dana pendidikan yang merupakan kewajiban bank pada tahun 2020 kurang dari 5% anggaran biaya SDM.
- c. Pemenuhan *Capital Conservation Buffer* pada komponen modal 2,5% dari aktiva tertimbang berdasarkan risiko bagi bank yang sementara waktu ditiadakan.
- d. Pemenuhan *Liquidity Coverage Ratio* dan *Net Stable Funding Ratio* pada buku bank 3 dan 4 serta bank asng harus dijaga serendah-rendahnya sekitar 85% sampai pada tanggal 31 Maret 2021.

3. Penundaan Implementasi Basel III Reforms

Pada tanggal 27 Maret 2020 diterbitkannya Press Release yang diterbitkan oleh Basel Committee on Banking Supervision (BCBS), implementasi standar Basel III Reforms di Indonesia yang antara lain perhitungan ATMR untuk risiko kredit, perhitungan ATMR untuk risiko pasar dan credit valuation adjustment (CVA) ditunda menjadi 1

Januari 2023 dan mencakup perhitungan aset tertimbang menurut risiko (ATMR) untuk risiko operasional.⁶

Aturan dari OJK didukung dengan POJK No. 1 Tahun 2020 yang berbunyi bahwa kebijakan keuangan Negara dan keseimbangan sistem keuangan untuk penanganan pandemic covid-19 yang disetujui pada tahun 2019 dan dalam hal ini untuk mengantisipasi berbagai tantangan yang dapat membuat perekonomian nasional dan keseimbangan maka dengan adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan dukungan dalam menjaga keseimbangan keuangan dan menjadi acuan untuk terus berkembang ekonomi. Dalam keadaan ini pemerintah menghabiskan dana sebesar Rp 450, 1 triliun yang akan diberikan atau difokuskan kepada berbagai bidang penanganan salah satunya dalam bidang kesehatan sehingga dapat memberikan dampak ekonomi yang baik.

Berdasarkan penjelasan atau uraian diatas peneliti ingin mengetahui apakah pandemi mempegaruhi interaksi nasabah terhadap pelayanan bank syariah dan ingin mengetahui perbedaan pelayanan bank syariah sebelum masa pandemi dan pada masa pandemi sekaran ini karena pada masa pandemi banyak aturan atau kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak bank untuk mengatasi penyebaran virus corona. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Interaksi Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo Terhadap Pelayanan Bank Syariah pada masa Pandemi**”

⁶ Hani Werdi Apriyanti, “Perkembangan Indusrti Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan”, Jurnal Maksimum, Vol. 1. No. 1, September 2017. 17.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan judul penelitian yang akan dibahas yaitu analisis interaksi nasabah di bank syariah pada saat pandemi, dalam penelitian ini peneliti menggunakan deksriptif kualittif dengan suatu metode untuk difungsikan untuk membuat gambaran tentang hasil yang didapat tapi tidak diperuntuhkan dalam membuat suatu kesimpulan yang lebih efektif hanya mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini dicantumkan tentang pembahasan masalah dengan tujuan peneliti dapat membuat hasil pemahaman yang dapat dimengerti dengan cepat yang berdasarkan pada tujuan penelitian.

C. Rumusan Masalah

Dilihat dari penjelesan dari latar belakang, maka peneliti dapat merumuskan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana interaksi nasabah terhadap pelayanan bank syariah pada masa pandemi ?

D. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis bagaimana interaksi nasabah terhadap pelayanan bank syariah pada masa pandemi .

E. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Pandemi Covid 19 Terhadap Interaksi Masyarakat Pada Perbankan Syariah diharapkan memiliki manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan, pengalaman, pengetahuan, dan dapat dijadikan bahan dalam menerapkan ilmu metode penelitian pengetahuan. Khususnya bagaimana pengaruh pandemi covid terhadap interaksi masyarakat di bank syariah.
- b. Dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan Minat masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syari'ah.



BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Mengenai tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti ada beberapa penelitian-penelitian sebelumnya guna dijadikan salah satu sumber dalam penelitian ini atau dijadikan bahan pertimbangan maupun pembeda bagi penelitian tersebut:

Hani Tahliani, 2020, Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. Hasil dari penelitian adalah bahwa perbankan syariah saat ini banyak atau sedang mengalami berbagai tantangan yang diakibatkan oleh pandemi dimana tantangan itu bank harus dapat memaliris atau menekan pembayaran atau *non performing financing* dan bisa melakukan survei dimasa pandemi dan bank harus bisa menyesuaikan sistem bisnis pada digital pelayanan bank, dan mendapat alternative yang bagus agar tetap bisa *survive* yang dapat digunakan pada masa pandemi untuk digunakan pada industry bank syariah berupa kesehatan industry hingga bank syariah memiliki kekuatan ditengah pandemi.⁷ Persamaan penelitian terletak pada bagaimana bank syariah menghadapi dampak dari pandemic covid-19. Perbedaan penelitian terletak pada bagaimana peneliti mengambil subjek penelitian.

M. Ja'far Siddiq Sunariya Dan Putri Raudhatul Itsnaini, 2020, Dampak Covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan

⁷ Hani Tahliani, "Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19" *Pemikiran Perbankan Syariah*. Vol. 3 No. 2 (2020), <https://journal.iainbengkulu.ac.id>

Syariah), Hasil dari penelitian adalah bahwa dampak dari pandemi pada sebagian sektor, contohnya dalam sektor ekonomi. Beberapa dampak dari pandemi terhadap sektor ekonomi yaitu dalam sektor impor dan ekspor mengalami penurunan, penurunan terhadap sektor UMKM, dan pertumbuhan sektor ekonomi Indonesia bisa minus 0,4 dan nilai tukar merosot terhadap dollar. Tidak hanya itu bank syariah juga merasakan dampak dari pandemic yaitu pengetatan margin bunga bersih, penyaoran kredit atau pembiayaan, dan penurunan kualitas asset.⁸

Perbedaan penelitian yaitu bagaimana dampak covid-19 terhadap lembaga keuangan syariah. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada metode penelitian yang menggunakan deksriftif kualitatif.

Muhammad Syarqim Mahfudz, 2020, Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa berdasarkan statistik perbankan syariah dampak dari pandemic covid-19 terdapat pada daerah Jakarta dengan jumlah kantor cabang bank syariah terbanyak di Indonesia, ada 9.771 kasus dengan jumlah kematian 784 jiwa, Persamaan dari penelitian ini adalah terletak pada metode penelitian dimana penelitian ini menggunakan teknik pengambilan purposive sampling sedangkan peneliti yang menggunakan deskripsi kualitatif. Persamaan dari penelitian ini yaitu

⁸ M. Ja, far Shiddiq Sunariyah dan Putri Raudhatul Itsnaini, "Dampak Covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah)", Bank Syariah. Vol. 2 No. 1 (2020), <http://www.pa-martapuraokut.go.id>

sama-sama meneliti bagaimana dampak dari pandemi terhadap bank atau industry lainnya.⁹

Gina Wahyuningsih, 2021, Dampak Pandemi Corona Virus Disease 19 Terhadap Produk Arrum Haji di pegadaian. Hasil Penelitian menyatakan pada masa pandemic yang dimulai pada tahun 2020 hingga sampai sekarang minat nasabah terhadap produk arum haji mengalami penurunan, sehingga pihak pegadaian memberikan keringanan angsuran terhadap nasabah agar tetap normal. Perbedaan dari penelitian ini yaitu terletak pada variabel dan tempat penelitian dimana penelitian ini ingin mengetahui dampak pandemic terhadap produk arrum haji. Persamaan penelitian ini yaitu terletak metode penelitian yaitu sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif.¹⁰

B. Kajian Pustaka

1. Teori New Normal

Menurut Lewin (1951), New Normal merupakan perubahan yang terjadi kerana adanya tekanan-tekanan terhadap suatu organisasi, individu, kelompok. Teori ini mengfokuskan pada pertanyaan “ mengapa” yaitu mengapa suatu individu atau kelompok atau organisasi berubah. Dari penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa New Normal yaitu suatu perubahan yang terjadi pada seseorang atau

⁹ Muhammad Syarqim Mahfudz,” Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif”, Ekonomi dan Manajemen. Vol. 2 No. 1 Juni 2020

¹⁰ Gina Wahyuningsih, “ Dampak Pandemi Corona Virus Disease 19 Terhadap Produk Arrum Haji di pegadaian”, Mahasiswa. Vol. 3 No. 1. 2021

organisasi karena adanya tekanan yang terjadi.¹¹ Covid-19 yang terjadi sekitar akhir tahun 2019 sampai saat ini telah membuat masyarakat merasakan kesulitan tanpa terkecuali khususnya di dunia perbankan syariah.

2. Teori Pelayanan

Phillip Kotler mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud ataupun dengan menawarkan unjuk kerja dari orang yang satu ke orang lainnya serta tidak menimbulkan pertukaran kepunyaan terhadap sesuatu.

Bagi William J. pelayanan ialah suatu aktivitas yang direncanakan serta dipersepsikan yang sifatnya tidak teraba dalam pemenuhan kepuasan kepada nasabah, sedangkan bagi Valarie A. Zehaml dan Mary Jo Bitner, layanan ialah seluruh kegiatan yang bentuknya tidak berupa fisik ataupun konstruksi yang umumnya menghasilkan serta mengkomsumsi secara bersama kemudian diberikansuatu nilai tambahan seperti hiburan, kebahagiaan, kesehatan ataupun kenyamanan.¹²

Dari definisi yang dikemukakan beberapa ahli diatas, peneliti menyimpulkan kalau pelayanan itu suatu aktivitas langsung maupun tidak langsung yang terjadi pada sekelompok orang ataupun organisasi agar dapat terpenuhinya suatu kebutuhan.

¹¹ Mungkasa, O, Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, Vol. 4 No. 2, 2020. 126–150. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.119>

¹² Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikoogi Bisnis)*, Cet 1 (Yogyakarta; CAPS, 2013). 111

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kelebihan yang dimiliki suatu produk yang harapannya dapat member pelayanan yang diharapkan konsumen (Tjiptono).¹³ Sedangkan pendapat Kotler mengenai layanan yang berkualitas merupakan suatu model dalam membandingkan suatu kualitas pelayanan yang dilihat dari konsumen atau yang didapat dari promosi mulut ke mulut, dan melihat berbagai iklan tentang sehingga menjadi harapan dan membandingkan kualitas pelayanan. Menurut A. Batinggi dan Badu Ahmad, pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang berdasarkan pada prinsip yang dimiliki seperti melayani dengan cepat, tidak melakukan kesalahan, dapat member kesenangan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.¹⁴ Prosedur atau proses prosedur tersebut telah disusun dengan baik dan rapih agar dalam dalam proses pelayanan yang diinginkan para konsumen tidak mengalami kesalahan atau yang dapat membuat kualitas pelayanan menjadi tidak baik atau menurun. Sehingga berbagai macam prosedur yang harus diikuti baik yang melayani maupun yang dilayani, tetapi harus dilakukan dengan terus menerus untuk menjaga kepuasan nasabah.

Bagi Kotler dan Keller (2009) terdapat lima indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibility* yaitu penampilan fasilitas yang disediakan, karyawan bahkan komunikasi yang harus baik.

¹³ Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, (Yogyakarta: ANDI, 2014), 47

¹⁴ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Di Indonesia, (Jakarta: penerjemah A.B. Susanto, Selemba Empat, 2005), 153.

b. *Reliability* yaitu kemampuan seseorang dalam pelaksanaan ataupun melakukan pelayanan yang telah disepakati dengan baik dan meyakinkan.

c. *Responsiveness* yaitu kesiapan seseorang dalam menolong pelanggan atau memberikan pelayan secara cepat

d. *Assurance* adalah kesopanan dan pengetahuan pegawai serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyanikinan.

e. *Empaty* yaitu Kemauan memberikan perhatian yang baik dan khusus kepada setiap pelanggan tanpa membeda-bedakan.¹⁵

3. Pengertian Interaksi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, interaksi merupakan kegiatan timbale balik.¹⁶ Interaksi yaitu satu interaksi yang dilakukan oleh dua orang dengan melakukan berbagai hal atau menceritakan berbagai hal yang berlangsung terus menerus pada suatu sistem yang akan mempengaruhi kejadian yang terjadi pada sistem lainnya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa interaksi merupakan kegiatan atau aktivitas masyarakat dalam melakukan interaksi individu maupun kelompok yang dapat dihubungkan dengan interaksi sosial. Dalam kehidupan manusia dalam hari-harinya akan terhubung antara satu dengan lainnya. Manusia sebagai makhluk sosial akan tetap

¹⁵ Tatik Suryani, Sri Lestari & Wiwik Lestari, Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia, jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 4 No. 3, 2020. 34

¹⁶ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat penelitian bahasa Departemen Pendidikan Nasional (Jakarta:2008) hal. 594

berhubungan antar satu dengan lainnya. Hal ini dapat mengubah atau memperbaiki perilaku setiap individu satu dengan lainnya atau sebaliknya. Hal tersebut dinamakan interaksi sosial. Interaksi sosial membuat kehidupan seseorang memiliki aktivitas yang beragam dan kompleks.¹⁷

Adapun teori interaksi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Teori Interaksionisme Simbolik dikonsepsikan oleh George Herbert Mead. Bagi Mead, interaksi akan terjadi dengan menggunakan symbol yang terdapat makna di dalamnya. Hal itu yang dapat menimbulkan atau menciptakan interaksi antara satu orang dengan orang lain.

Contoh interaksi didalam teori ini adalah sebuah kegiatan masyarakat sehari-hari apabila masyarakat sedang melakukan kegiatan membeli dan dimana ada seseorang sedang menawarkan berbagai produk. Dalam hal ini pembeli dikatakan sebagai konsumen yang akan membeli produk. Contoh yang telah dipaparkan diatas dapat memberikan peran bagi masyarakat dalam melakukan kegiatannya setiap hari.

- b. Teori Dramaturgi dikemukakan oleh Erving Goffman. Bagi Goffman, interaksi bagaikan suatu pertunjukan seni. Karena didalam interaksi sosial ada dua jenis kehidupan, yaitu belakang panggung dan didepan panggung. Teori ini memberikan gambaran hidup masyarakat dimana setiap manusia memiliki perbedaan atau cara pikir yang berbeda dalam

¹⁷ Soejono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, 78.

berinteraksi tergantung pada keadaan yang dialami seseorang.¹⁸ Teori ini dapat kita lihat dalam kehidupan sehari-hari seperti kita dapat melihat kegiatan seorang ayah dalam bekerja ketika seorang ayah menjadi seorang bos yang sikapnya tegas terhadap bawahannya di perusahaan atau tempat kerja. Namun pada saat berada di rumah dia akan menjadi sosok ayah yang mungkin lebih rama dan bersahabat dengan anak-anaknya.

4. Perbankan Syariah

Bank syariah merupakan bank islam atau lembaga yang berperan untuk memperlanjar kegiatan ekonomi di sektor riil melalui berbagai aktivitas usaha seperti jual beli, investasi dan lainnya. Hal ini didasarkan pada prinsip islam yang kegiatannya sudah mengikuti hukum islam antara pihak bank dan pihak yang bersangkutan untuk pembiayaan dan penyimpanan dana dalam kegiatan usaha yang telah didasarkan pada nilai-nilai islam yang bersifat mikro dan makro.¹⁹

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berdasarkan kepada sistem universal, transparansi, keadilan dan kemitraan dan kegiatan usahanya didasarkan pada prinsip-prinsip Islam. Bank syariah juga merupakan sebuah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan kemudian disalurkan kepada masyarakat yang

¹⁸ Noor Haliemah dan Rama Kertamukti, "Interaksi Simbolis Masyarakat Dalam Memaknai Kesenian Jathilan". ASPIKOM. Vol. 3 No. 3, Juli 2017. 57

¹⁹ Ascarya, *Akad dan produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008) ,

berbentuk kredit atau berbentuk lainnya untuk peningkatan taraf hidup masyarakat, hal ini telah disebutkan didalam pasal 1 Undang-undang No. 21 Tahun 2008

Islamic bank atau lebih kita kenal sekarang dengan nama BSI yaitu bank atau lembaga yang bekerja berdasarkan pada kaidah-kaidah syariah, yang mengarah pada ketetapan-ketetapan Al-qur'an dan Hadist. Adapun salah satu Al- qur'an dan hadist tentang bank syariah yaitu Al- Baqarah ayat 275 yang menjelaskan tentang riba

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا
وَاحَلَ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ
فَأَنْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ
النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahan “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”

Dan adapun hadist tentang perbankan syariah yaitu tentang bagaimana prinsip pendirian bank syariah

إِنَّ اللَّهَ يَقُولُ أَنَا ثَالِثُ الشَّرِيكَيْنِ مَا لَمْ يَخُنْ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ فَإِذَا خَانَ خَرَجْتُ مِنْ بَيْنِهِمَا

Artinya: “ Telah berfirman Allah SWT, aku adalah pihak yang ketiga dari dua orang yang berserikat selama salah seorang dari keduanya tidak berkhianat, maka apabila dia berkhianat akan keluar dari keduanya. (Sabda Nabi SAW termasuk hadist Qudsiy)

Di Indonesia perbankan syariah dijadikan sebagai tolak ukur terhadap perkembangan perekonomian Indonesia. Perkembangan bank syariah di dunia industri di Indonesia yang didasarkan pada undang-undang yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah telah diterbitkan pada tanggal 16 Juli 2008 yang merupakan salah satu undang-undang yang mendasari pertumbuhan bank syariah.

a. Dasar Hukum Bank Syariah

Undang-undang No. 7 Tahun 1992 yang telah direvisi menjadi undang-undang No. 10 Tahun 1998 yang berbentuk kedalam bank dengan bertugas dengan sistem bagi hasil, sehingga bank syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat karena dilandaskan pada hukum islam. Bank syariah semakin baik atau berkualitas setelah adanya undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.

b. Karakteristik Bank Syariah

Perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang sistemnya saling menguntungkan pada masyarakat dan perbankan syariah, serta dapat memberikan keadilan dalam melakukan transaksi, berinvestasi yang baik dan mengedepankan nilai-nilai persahabatan dan persaudaraan dan dalam menginvestasikan harta untu mendapatkan keuntungan hal tersebut tidak dapat dilakukan semua orang maka dari itu, harus ada lembaga sebagai perantara yang dapat menghubungkan dengan masyarakat yang memiliki dana dan sorang

pengusaha yang memerlukan dana. Bank syariah merupakan lembaga yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank berdasarkan prinsip-prinsip islam dan yang sistemnya sesuai dengan universal, keadilan, dan kemitraan dalam melaksanakan segala aktivitas perbankan. Adapun beberapa kegiatan perbankan yaitu:

1. Larangan riba dalam aktivitasnya
2. Uang bukan sebagai alat komoditas tapi uang merupakan alat tukar
3. Dalam satu akad tidak diperbolehkan menggunakan dua transaksi
4. dalam menjual barang tidak boleh dua harga dalam satu barang
5. Dalam kegiatan usaha dilarang adanya kegiatan yang bersifat spekulatif
6. Dalam kegiatannya tidak mengenal *time of money* tapi menerapkan *economic value of time*

Perbankan syariah dalam kegiatannya tidak mengenal sistem bunga dalam memperoleh pendapatan atau membebankan bunga kepada nasabah atas pinjaman dana karena didalam perbankan riba tidak diperbolehkan dan bunga termasuk kedalam riba.

c. Prinsip-prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bagi hasil, yang kemudian direvisi dengan undang-undang No.10 Tahun 1998 setelah itu disempurnakan lagi dengan merubah menjadi undang-undang No. 21 Tahun 2008 bank syariah dan lembaga non-bank secara

pesat berkembang secara kuantitatif tanpa adanya peningkatan kualitas yang ternyata dapat menimbulkan dampak negative yang tidak kecil.

Saat ini BPRS banyak mengalami atau menghadapi kesulitan mengenai tentang pelayanan yang tidak memuaskan bagi nasabah yang diberikan oleh lembaga keuangan. Bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil yang diharapkan dapat mampu membina kerjasama dalam menanggung risiko dan membagi hasil usaha secara tepat dan benar antara shahibul maal dengan mudharib, dimana shahibul maal merupakan orang yang menyimpan uangnya dan mudharib sebagai seseorang yang membutuhkan dana yang termasuk dalam pinjaman dana atau pengelola

Hubungan ekonomi yang didasarkan pada syariat islam yang ditentukan pada hubungan akad yang terbagi dalam lima konsep dasar akad yang secara garis besar. Ada lima konsep dasar yang dapat ditemukan dalam produk-produk lembaga keuangan syariah dan lembaga non-keuangan untuk dioperasionalkan. Adapun lima konsep tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Al-Wadi'ah atau sistem simpanan murni, dalam tradisi fiqih islam, prinsip titipan atau simpanan dikenal dengan al-wadi'ah yang dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik kepada individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghedaki. Fasilitas al-Wadi'ah memberikan tujuan investasi untuk mendapat keuntungan

seperti deposito dan tabungan. Al-wadi'ah berlandaskan al-qur'an dan hadist, dalam perbankan konvensional al-wadi'ah juga dikenal sebagai dengan giro.

2. *Profit sharing atau* Bagi hasil. Secara umum, prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dapat dilakukan dalam empat akad utama yaitu *al-musyarakah*, *al-mudharabah*, *al-muzara'ah* dan *al-musaqah*. Tata cara pembagian hasil usaha antara shahibul mall dengan mudharib. Dalam pembagian hasil dari usaha dapat terjadi kepada penyimpan dana, maupun antara nasabah dengan pihak bank. Adapun produk-produk yang berdasarkan prinsip yaitu *al-Musyarakah* dan *al-mudharabah*.

Al-Musyarakah merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau *amal/expertise* dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan. *Al-Musyarakah* terbagi atas dua jenis yaitu pemilikan dan kontrak. *Musyarakah* pemilikan tercipta karena adanya wasiat, warisan dan kondisi lainnya yang mengakibatkan pemilikan dalam satu asset dimiliki dua orang atau lebih. Sedangkan *musyarakah* akad tercipta dengan cara adanya kesepakatan dimana dua orang atau lebih sepakat dimana salah satu dari mereka memberikan modal dan mereka sepakat membagi keuntungan dan kerugian.

Mudharabah merupakan akad kerja sama usaha antara dua orang pihak dimana pihak pertama sebagai shahibul mallyang menyediakan seluruh modal dan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha dibagi berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati dalam kontrak, sedangkan apabila mengalami kerugian hanya akan ditanggung oleh pemilik modal selama akibat kerugian bukan kelalaiannya pengelola. Dan seandainya kerugian tersebut dilakukan oleh pengelola maka yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut adalah sipengelola dana.

3. *At-Tijara* atau prinsip jual beli adalah suatu sistem yang menerapkan cara jual beli dimana bank akan membeli suatu barang dan menjadikan nasabah sebagai agen bank yang akan melakukan pembelian barang atas nama bank, lalu pihak bank menjual barang kepada nasabah dengan sejumlah harga yang ditambah dengan margin atau keuntungan. Dan banyak macam jual beli yang telah dikembangkan sebagai sandaran pokok dalam pembiayaan modal kerja dan investasi dalam perbankan.
4. *Al-Ijarah* atau sewa adalah akad pemindahan suatu hak guna atas jasa dan barang dengan melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemilikan atas barang itu sendiri. Prinsip ini terbagi atas dua jenis yaitu bai al takjiri atau ijarah al muntahiya bit tamlik adalah penggabungan sewa dan beli, di mana si penyewa

mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa. sewa murni seperti penyewaan alat-alat.²⁰

d. Tantangan Perbankan Syariah pada masa Covid-19

Pada masa pandemi perbankan syariah memiliki beberapa tantangan yaitu : pertama Tantangan perbankan syariah saat ini dimana nasabah harus menjaga jarak sekitar 1 meter dan pihak bank syariah mewajibkan kepada nasabah untuk melakukan transaksi secara online pada masa pandemic bank syariah harus bisa menyesuaikan pola bisnis dimana bank syariah harus melayani nasabah melalui online layanan bank baik dalam menghimpun dana maupun pembiayaan. Perry Warjiyo Gubernur Bank Indonesia mengatakan bahwa dalam perbankan syariah harus dilakukan langkah cepat karena transaksi masyarakat semakin berkembang dengan adanya penggunaan smarphone yang kian meningkat. OJK menjelaskan bahwa pelayanan bank syariah digital merupakan suatu layanan atau aktivitas perbankan dalam menggunakan sarana elektronik atau fasilitas yang disediakan bank. Melalui fasilitas tersebut nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi dengan mandiri. Dengan adanya fasilitas ini dapat membantu keringanan nasabah atau calon nasabah agar tidak repot lagi untuk pergi kebank.

²⁰ Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan* (Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2014), 229.

Tantangan kedua Akibat pandemic covid-19 berdampak suatu tantangan ketiga dalam mencari alternative market baru maupun minimal market, seperti memberikan bantuan kepada tenaga kesehatan seperti alat pelindung dan masker serta alat yang dibutuhkan dalam menangani covid-19 dan memberikan biaya kepada usaha-usaha kecil dan menengah, ditengah masa pandemic ini permintaan akan semakin meningkat dengan memberikan berbagai fasilitas pelayanan, sehingga membuat sektor perbankan syariah tidak mengalami penurunan market secara signifikan. Bank syariah diharuskan menjaga prinsip islam dalam melakukan segala kegiatan guna menjaga reputasi atau citra bank syariah, baik dalam manajemen agar tidak menjadi buruk terhadap pengelolaan bank syariah.

Tantangan ketiga yang dihadapi oleh perbankan syariah dimana covid-19 telah mempengaruhi rasio pembiayaan dan likuiditas dalam hali ini untuk menjaga kestabilan NPF bank harus restrukturisasi yang bertujuan untuk membantu meringankan kreditur dalam bentuk penurunan suku bunga yang berkepanjangan dan penyesuaian cicil pokok. Disamping hal tersebut restrukturisasi dapat juga menjaga likuiditas di bank lain, hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti konversi kredit, penambahan fasilitas kredit, pengurangan tunggakan pokok, perpanjangan jangka waktu, penurunan suku bunga mengingat situasi perekonomian di tengah pandemi Covid-19 seperti ini, sehingga nasabah dapat melanjutkan mengangsur kewajiban

kepada bank syariah. Dengan melakukan hal-hal diatas maka dapat dilakukan atau digunakan satu persatu ataupun secara keseluruhan yang disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan dalam debitur tersebut. Pada hakikatnya nasabah mengalami masalah pembiayaan jika pendapatan suatu nasabah mengalami penurunan yang berangsur-angsur dalam hal ini untuk mendorong kinerja perbankan syariah khususnya untuk menjaga keimbangan sistem keuangan dan memperhatikan perkembangan ekonomi perlu adanya kebijakan perekonomian untuk menghadapi dampak dari covid-19. Dalam hal ini pemerintah harus membuat kebijakan mengenai program stimulus untuk menjaga keseimbangan perekonomian atau sistem pertumbuhan ekonomi Indonesia.²¹

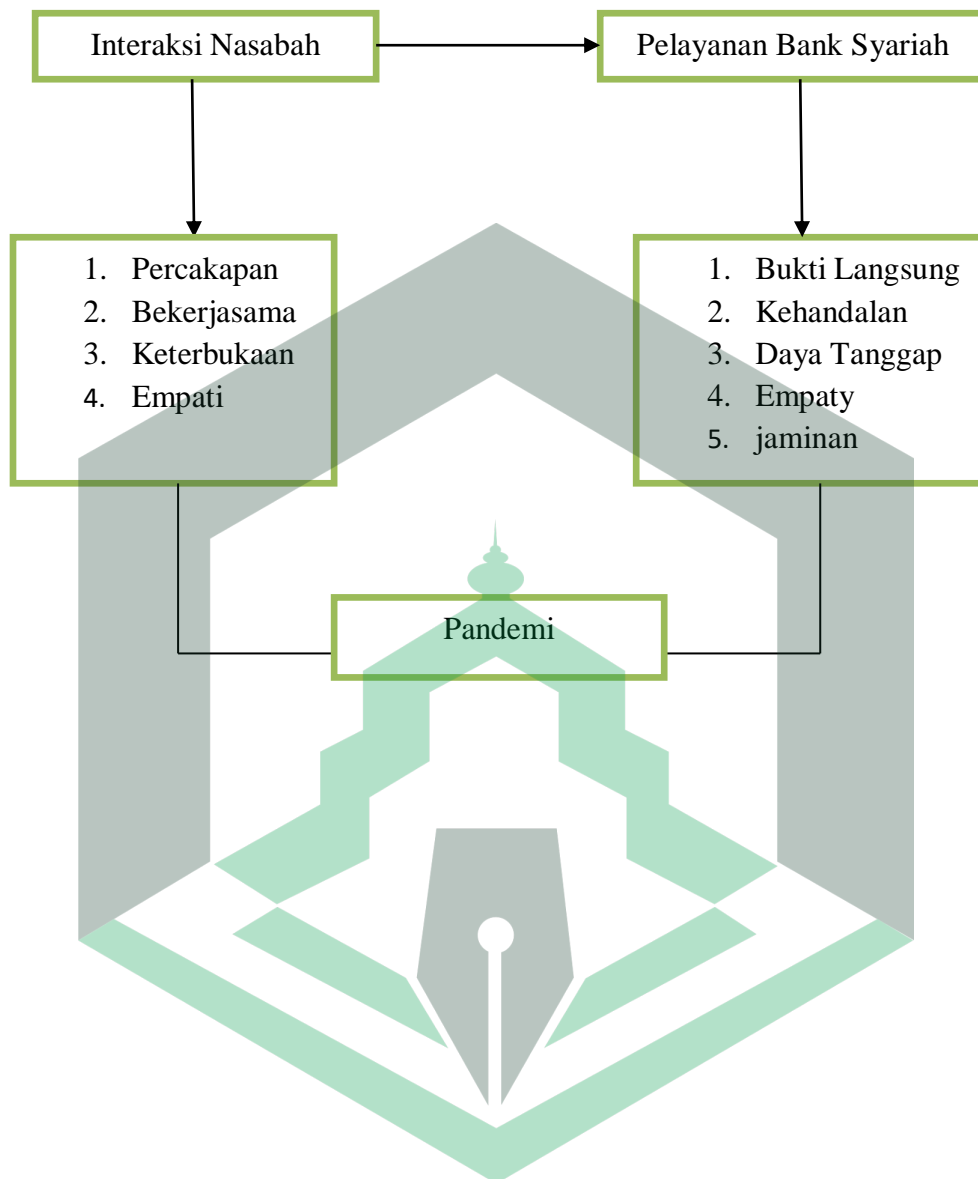
Selasa 24 Maret 2020 presiden Republik Indonesia menyampaikan dalam persnya bahwa Otoritas Jasa Keuangan memberikan kelonggaran kredit usaha mikro dan usaha kecil sebesar atau dibawah Rp 10 milyar dan OJK akan membantu perekonomian dengan mengeluarkan kebijakan atau peraturan tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dalam peraturan OJK No. 11 atau peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.3 Tahun 2020 tentang stimulus perekonomian bahwa akan pembiayaan yang telah diberikan pihak bank maupun industri keuangan lainnya kepada debitur perbankan akan memberikan keringanan atau kelonggaran dari bunga kredit atau tagihan

²¹ Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank, Jurnal Ilmiah Inovator, Edisi Maret 2018, 33.

pokoknya. Kebijakan ini dianggap sebagai Kebijakan Countercyclical yang merupakan akibat dari covid-19 yang telah diterima pada tanggal 16 Maret 2020. Dengan adanya peraturan diatas maka debitur bank dapat menunda sampai dengan satu tahun dan dapat mengalami penurunan bunga. Hal yang dimaksud dalam penundaan diatas yaitu dimana penangguhan angsuran pembiayaan. Dimana mekanismenya dalam setiap utang oleh pihak bank atau lembaga pembiayaan dapat berjalan lancar dan diberikan kepada debitur yang sedang terdampak covid-19.

C. Kerangka Pikir

Covid-19 merupakan salah satu penyakit yang dapat mengganggu pada sistem pernapasan yang diawali dengan demam, batuk. Covid-19 juga berdampak pada sektor bank syariah yang memiliki masalah dan berbagai tantangan untuk menjaga kestabilan sistem keuangan dan menjaga bagaimana interaksi nasabah dengan pihak bank terus berjalan dengan memanfaatkan fasilitas yang ada. Untuk memudahkan pembaca peneliti membuat kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan untuk memudahkan untuk memahami peristiwa-peristiwa pada objek maka ada tiga pendekatan yang digunakan yaitu:

1. Yuridis, yaitu menganalisis dengan melihat hal yang telah terjadi, lalu dihubungkan pada masalah yang telah diuraikan.
2. Sosiologis merupakan suatu metode untuk mengkaji benar atau salah pembahasan pada objek untuk masyarakat yang didasarkan kepada perkembangan ilmu pengetahuan.
3. Empiris merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan kondisi atau kenyataan yang terjadi dilapangan.

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dimana deskriptif adalah sebuah penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang pengamatannya fokus secara mendalam untuk mendapatkan hasil secara maksimal.

Hasil data yang diperoleh dihasilkan dari wawancara dengan observasi pada responden yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian, dalam menggunakan teknik observasi sebaiknya dilaksanakan secara

langsung agar data yang dikumpulkan dapat dijadikan bahan untuk digunakan oleh peneliti terhadap penelitiannya.²²

Penelitian deskriptif bermaksud menggambarkan situasi, variabel, kejadian, atau kondisi yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan dan memperlihatkan keadaan yang telah terjadi pada interaksi nasabah pada bank syariah pada saat pandemi. Berdasarkan kejadian atau kondisi yang telah dilihat dari observasi maka peneliti memutuskan objek di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu suatu rincian aspek yang berguna untuk memperjelas penelitian secara detail. Dalam penelitian ini fokus penelitian yaitu untuk mengetahui analisis interaksi nasabah di bank syariah pada saat pandemi.

C. Definisi Istilah

Skripsi yang berjudul “Analisis Interaksi Nasabah di Bank Syariah Pada Saat Pandemi” agar mudah untuk dipahami tentang gambaran judul diatas, maka peneliti menjelaskan poin-poin penting dalam penelitian yaitu:

1. Interaksi Nasabah

Interaksi nasabah adalah interaksi antara pegawai bank dengan nasabah, dimana pegawai bank sedang melayani

²² Arifulloh, “Implementasi Akad Rahn Produk Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta,” Jurnal Ilmiah,(2019), 8. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id>

nasabahnya, dimana nasabah tersebut mempunyai buku rekening. Saladin mengatakan bahwa, nasabah merupakan seseorang yang pinjaman atau mempunyai rekening simpanan.²³ Selajutnya Komaruddin mengatakan bahwa, nasabah adalah perusahaan atau orang yang memiliki buku rekening atau hal-hal yang bersangkutan yang berkaitan dengan bank.²⁴

2. Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlanjar mekanisme ekonomi di sector riil melalui aktivitas kegiatan usaha (jual beli, investasi dan lain sebagainya) yang didasarkan pada prinsip-prinsip islam. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berdasarkan kepada sistem universal, transparansi, keadilan dan kemitraan dan kegiatan usahanya didasarkan pada prinsip-prinsip islam. Bank syariah juga merupakan sebuah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan kemudian disalurkan kepada masyarakat yang berbentuk kredit atau berbentuk lainnya untuk peningkatan taraf hidup masyarakat.²⁵

²³ Saladin, Djasli, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1994), 102.

²⁴ Komaruddin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta CV. Rajawali, 1994), 67.

²⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 30.

3. Pelayanan

Pelayanan ialah suatu aktivitas yang direncanakan serta dipersepsikan yang sifatnya tidak teraba dalam pemenuhan kepuasan kepada nasabah, sedangkan bagi Valarie A. Zehaml dan Mary Jo Bitner, layanan ialah seluruh kegiatan yang bentuknya tidak berupa fisik ataupun konstruksi yang umumnya menghasilkan serta mengkomsumsi secara bersama kemudian diberikansuatu nilai tambahan seperti hiburan, kebahagiaan, kesehatan ataupun kenyamanan.²⁶

D. Desain Penelitian

Metode kualitatif merupakan metode pemahaman atau cara pemahaman yang didasarkan kepada ilmu pengetahuan untuk mengetahui suatu masalah manusia atau peristiwa sosial. Membuat tentang gambaran kompleks, laporan yang terperinci dan mengatur hasil wawancara yang diperoleh dari responden dan melaksanakan studi yang alami. Metode kualitatif merupakan suatu gambaran untuk menghasilkan suatu data deskriptif berupa kata-kata tidak tertulis maupun tertulis dari responden serta perilaku yang diamati.

E. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah suatu objek yang mengetahui dari mana data yang diperoleh. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua,

²⁶ Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikoogi Bisnis)*, Cet 1 (Yogyakarta; CAPS, 2013), 111.

yaitu data primer dan data sekunder. Didalam penelitian peneliti menggunakan data primer.

Data Primer Data merupakan sebuah data yang dihasilkan dengan berkaitan langsung dengan objek penelitian. Hasil data yang didapatkan melalui motedo wawancara kepada responden yang terkait dengan penelitian atau pihak-pihak terkait pada Bank Syariah Indonesia cabang Palopo mengenai masalah yang sedang dibahas.

F. Instrumen Penellitian

Instrumen merupakan sebuah alat bantu yang dipergunakan dalam memperoleh data seperti gambar, sketsa, foto atau lainnya. Didalam penelitian ini instrument penelitian sangat penting karena untuk mengumpulkan data dalam bentuk foto atau gambar yang menjadi bahan untuk peneliti dalam membuat kesimpulan peneiti. Dalam melakukan penelitian ,peneliti menggunakan alat bantu seperti:

1. Telepon Seluler

Sebuah alat yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh atau mendapatkan informan dalam penelitian. Dalam penelitian ini alat ini berfungsi merekam suara reponden agar ebih mudah dan ats persetujuan reponden tersebut. Selain untuk merekam peneliti juga mencatatan bagian yang dianggap penting untuk membantu peneliti apabila ada hal yang tidak jelas dalam rekaman yang dilakukan.

2. Kamera

Peneliti menggunakan kamera untuk mengambil dokumentasi atas kegiatan yang dilakukan mulai dari observasi lapangan sampai dengan wawancara dengan responden yang akan membantu peneliti agar informan jadi lebih akurat.

3. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan untuk menggali sebuah informasi-informasi yang lebih akurat, hal ini dilakukan didalam sebuah penelitian supaya peneliti dapat membuat kesimpulan dari wawancara yang dilakukan, selain itu pedoman wawancara juga berguna agar penelitian ini tidak mengalami penyimpangan dari tujuan penelitian yang ditetapkan.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan informasi terkait hal yang dibutuhkan pada penelitian ini dengan cara berkunjung langsung ke objek yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti berkunjung ke BSI KCP Ratulangi Palopo, agar mendapatkan informasi maupun data yang menjadi objek penelitian.²⁷

²⁷ Djam'an Santori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet 2 (Bandung: Alfabeta cv, 2010), 104-105.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan atau teknik yang diperlukan dalam sebuah penelitian untuk menghasilkan suatu data yang dapat kita lakukan secara langsung maupun tidak langsung terhadap responden yang berkaitan dengan penelitian. Hubungan dalam suatu wawancara bisa kita ibaratkan seperti orang tidak pernah bertemu atau tidak mengenal satu sama lain. Tapi sebagai pewawancara kita harus bisa mengambil simpati dari responden, sehingga responden tersebut dapat memberikan pendapat mereka tentang data yang kita butuhkan.²⁸

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan keabsahan data agar dapat dipertanggungjawabkan keabsahan datanya, maka peneliti menggunakan pemeriksaan data melalui:

1. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan merupakan untuk mencari kedalaman guna untuk mengadakan pengamatan secara berkesenambungan sampai muncul sesuatu atau perilaku yang diharapkan.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah suatu usaha untuk memastikan kebenaran suatu data atau informasi yang diperoleh peneliti. Triangulasi

²⁸ S. Nasution, *Metode Penelitian: Penelitian Ilmiah*, Ed. 1. Cet.10 (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 113.

dilakukan dengan menggunakan metode dan sumber.²⁹ Triangulasi yang dilakukan ialah membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara dengan salah satu pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo.

I. Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan apabila data yang dibutuhkan sudah lengkap, maka akan dilanjutkan dengan mengolah data dengan cara sebagai berikut:

a. Editing

Editing yaitu suatu pemeriksaan kembali catatan atau rekaman yang sudah dikumpulkan oleh pencari data dalam suatu penelitian. Apakah hasil dari penelitian tersebut sudah bagus dan bisa untuk dilanjutkan ke proses selanjutnya.

b. Organizing

Organizing yaitu penyusunan atau pengaturan dalam data yang diperoleh berbagai macam sehingga menghasilkan suatu bahan yang digunakan untuk penyusunan skripsi dengan baik.

c. Analizing

Analizing yaitu menganalisis suatu data untuk digunakan sebagai sumber dasar untuk mengambil kesimpulan hasil penelitian.

²⁹ Nusa Putra, Research & Development. Dalam Penelitian Dan Pengembangan: Suatu Pengantar, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), 191-192.

2. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan atau memperoleh informasi atau data-data yang diperlukan dari penelitian yang dilakukan maka bisa dilanjutkan ketahap selanjutnya yaitu tahap menganalisis data. Analisis data adalah suatu proses untuk menyusun dan menentukan data secara sistematis yang dihasilkan oleh peneliti dengan cara dokumentasi, catatan lapangan, wawancara dan pengelompokan data atau menjabarkan data, menyusun dalam pola, dan menentukan hal-hal yang diperlukan untuk bisa dipahami untuk bisa diambil kesimpulan agar bisa dipahami. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif merupakan suatu metode untuk menganalisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan peristiwa-peristiwa atau data yang dihasilkan.³⁰

Penelitian ini memakai prosedur yang mempunyai ciri-ciri dan memiliki nilai keilmiahnya yang bisa digunakan peneliti untuk mengumpulkan data

- a. Reduksi data yaitu dimana peneliti memfokuskan pada sesuatu yang dianggap penting kemudian menulis atau merangkum hal-hal yang penting, setelah itu peneliti menentukan tema yang akan diambil. Kemudian data yang sudah direduksi yaitu dapat

³⁰ Suharjo Drajat. Metodologi Penelitian Dan Penulisan Laporan Ilmiah. (Yogyakarta: UII Press, 2003).

membantu melihat gambaran yang mempermudah dalam mengumpulkan data.³¹

- b. Penyajian Data merupakan uraian suatu data yang penyajiannya berbentuk teks yang singkat dan bersifat naratif.³²
- c. Verifikasi dan Konklusi merupakan pengambilan suatu kesimpulan dalam sebuah penelitian, namun sebelum pengambilan kesimpulan akan dilakukan verifikasi terlebih dahulu dan apabila kesimpulan yang diambil peneliti didukung oleh data-data yang valid, maka kesimpulan dianggap layak.³³



³¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet. XIII; Bandung: Alfabet, 2011), 247.

³² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet. XIII; Bandung: Alfabet, 2011), 249.

³³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet. XIII; Bandung: Alfabet, 2011), 252.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Dalam sebuah deskripsi data, dalam penelitian ini peneliti menjelaskan dengan menggambarkan data dan menyajikan data yang diperoleh dari lapangan melalui observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti selama masa penelitian. Penelitian tersebut untuk mengetahui analisis interaksi nasabah di bank syariah pada saat pandemi.

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah BSI KCP Ratulangi Palopo

Pada tahun 2010 merupakan tahun didirikannya bank syariah yang didasarkan pada prinsip syariah dengan tujuan memberi informasi kepada masyarakat untuk mengembangkan bank syariah dengan tujuan memajukan pertumbuhan ekonomi islam didalam bertransaksi dan mengembangkan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan prinsip islam namun dibalik didirikannya bank syariah, pihak-pihak bank sudah melakukan evaluasi di kota palopo dalam pembagunan bank syariah, setelah melakukan observasi pihak bank mendiskusikan apakah tempat untuk membangun bank syariah layak untu pembangunan, setelah itu dilakukan uji kelayakan dan hasilnya positif maka hasil

keputusannya kota Palopo layak untuk membangun Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo. Dan adapun prinsip-prinsipnya yaitu:

- a. Tidak menggunakan sistem bunga dalam transaksinya karena bunga merupakan riba
- b. Melaksanakan perdagangan bisnis sesuai dengan prinsip islam dengan hasil uang yang halal
- c. Beri zakat

Dengan adanya bank syariah di kota Palopo membuat masyarakat antusias . bank syariah berdiri untuk memperlihatkan kepada masyarakat mengenai produk apa saja dan bagaimana kegiatan bank syariah kerana kebanyakan masyarakat lebih mengetahui kegiatan bank konvensional dari pada bank syariah.

Beberapa tahun terakhir bank syariah mengalami peningkatan dalam produk dan layanan yang berbasisi syariah . hal inilah yang membuat pemerintah menggabungkan tiga bank syariah dipalpo menjadi satu bank yaitu bank BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, yang diberi nama menjadi Bank Syariah Indonesia

Tanggal 1 februari 2021 diresmikannya Bank Syariah Indonesia yang diresmikan bapak republic Indonesia yaitu presiden Joko Widodo yang menyatakan bahwa pihak pemerintahan dalam hal ini memantau pengembangan pelayanan yang didasarkan pada prinsip islam yang bertahan dikondisi saat ini dimana perekonomian saat ini tengah

menggelegak, melalui BSI pemerintah dapat membantu perekonomian saat ini yang diharapkan dapat memberikan dorongan daam perkembangan perekonomian.

BSI yang merupakan gabungan dari tiga bank syariah merupakan hal yang baik yang dapat menghasikan bank syariah yang lebih baik dan menjadi panutan semua bank, bank BSI diharapkan menjadi kekuatan baru bagi perkembangan perekonomian yang dapat membantu kesejahteraan masyarakat secara luas. Dengan adanya BSI dapat menjadi identitas baru bagi perbankan syariah yang universal atau modern serta dapat memberi manfaat bagi masyarakat atau dunia

b. Visi dan Misi

1) Visi

Visi merupakan Sesuatu hal yang kita atau organisasi harapkan dimasa depan. Adapun visi yang dimiliki BSI KCP Ratulangi Palopo yaitu menjadi bank yang dapat mendominasi dibidang industry perbankan, miniature UKM, bisnis dan area perusahaan dan menjadi bank syariah yang memiliki inovasi dalam penyimpanan uang serta administrasi yang terunggul bagi klien.

2) Misi

Misi merupakan sebuah pernyataan yang dipergunakan untuk mengetahui tujuan dari sebuah organisasi. Misi BSI Kcp Ratulangi Palopo yaitu:

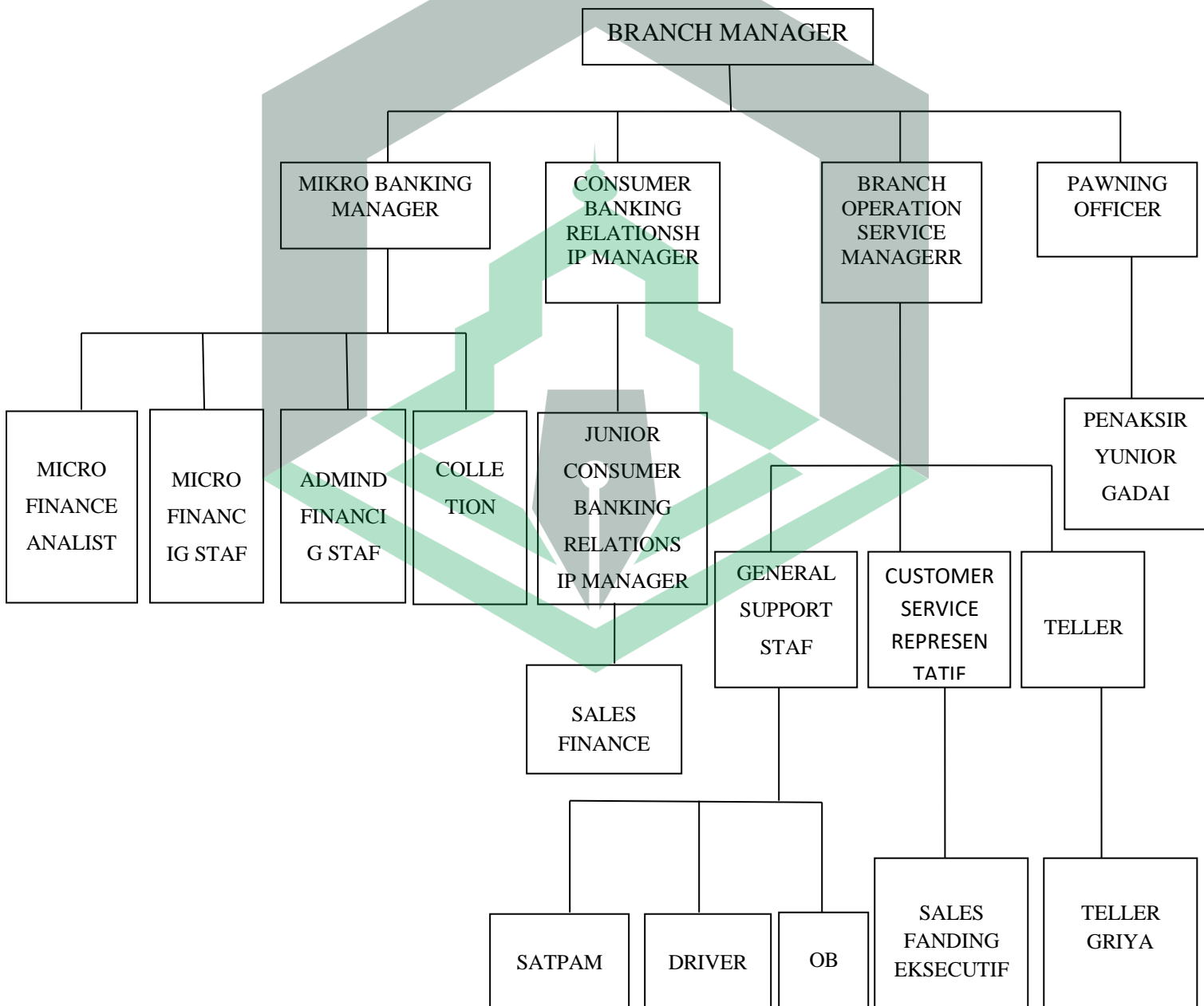
- a) Memberi perhatian terhadap masyarakat dan daerah
- b) Melakukan penambahan di industri yang berkaitan dengan profit
- c) Meningkatkan usaha ke tingkat syariah universal
- d) Mengakui manfaat dan perkembangan yang didapat dari normal bisnis
- e) Menyalurkan pembiayaan kepada segmen ritel dan memprioritaskan penghipunan dana murah
- f) Mengembangkan nilai layanan berbasis teknologi sesuai keinginan nasabah
- g) Mengembangkan nilai layanan atau barang berlandaskan teknologi.



c. Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi Palopo

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang dipergunakan untuk mendefinisikan setiap pekerjaan dibagi atau dikelompokkan secara teratur

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



1. Branch Manager

Tanggung jawab serta Tugas

- a. Mengarahkan serta mengawasi dengan langsung para pekerja yang sesuai dengan tuganya masing-masing
- b. Memastikan sebuah tercapainya target yang telah ditentukan dalam sebuah bisnis.
- c. Memperhatikan kedisiplinan pada semua tingkat prodentialisasi dan keadaan semua cabang.

2. Mikro Banking Manager (BMB)

Tanggung jawab serta Tugas:

- a. Memperhatikan implementasi rapihya atau keamanan penagmbian dokumentasi.
- b. Memperhatikan jalannya recoveri pelanggan atau restrukturisasi.
- c. Memastikan pencapaian target dalam bisnis
- d. Memperhatikan nilai aktiva didalam kondisi *Perfoming Financing*.

3. Branch Operasional Service Manager (BISM)

Tanggung jawab serta Tugas:

- a. Mengesahkan penutup serta pembukaan rekening
- b. Memastikan persedian likuiditas
- c. Melaksanakan approval atau complaint didalam manajemen sistem.
- d. Melaksanakan permintaan kartu ATM secara regular atau cepat.
- e. Mengambil pelayanan yang sesuai kemauan nasabah yang optimal

- f. Memantau semua aktivitas yang dilaksanakan sesuai administrasi, dokumentasi dan kesiapan sesuai yang telah ditetapkan
 - g. Memastikan operasional biaya terkedali secara tepat.
4. Consumer banking relationship (CBRM)
- a. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga
 - b. Menciptakan perkembangan bisnis melalui *branch manager* dan rancangan kerja.
 - c. Membuat perencanaan kerja yang didasarkan identitas calon nasabah dan memastikan adanya dana dan kapasitas pasar
 - d. Menjamin telah adanya produk serta penyelenggaranya
 - e. Mengembangkan pendanaan pertumbuhan portofolio, *fee based* dalam konsumen dan pembiayaan
 - f. Memperhatikan adanya data untuk laporan *monitoring portofolio* penyelenggara dan produk keagenan
5. Mikro finance analist (MFA)
- Tanggung jawab serta Tugas:
- a. Menjamin kualitas barang
 - b. Memastikan proses pencarian pembiayaan
 - c. Mengambil tindakan perizinan pembiayaan gadai sesuai telah ditetapkan
 - d. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai

6. Mikro Finance Analist (MFA)

Tanggung jawab serta tugas:

- a. Memberikan laporan bulanan kepada unit risk.
- b. Melakukan pengamatan kepada pekerja dalam pembiayaan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan.
- c. Melaksanakan pengimputan pada aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyelenggarakan peninjauan ke lokasi jaminan dan bisnis..
- e. Melakukan penafsiran jaminan berdasarkan aturan yang berlaku
- f. Melakukan verifikasi kelayakan bisnis dan penilaian jaminan.

7. Customer Service Representative (CSR)

Tanggung jawab serta tugas:

- a. Mengelola surat –surat berharga dan kartu ATM.
- b. Mengimput data nasabah dan *Loan Fasilitas* secara lengkap dan akurat.
- c. Mengimput data secara lebih lengkap.
- d. Menyerahkan informasi jasa dan barang BSM terhadap nasabah atau pelanggan.
- e. Menangani surat izin pembukuan deposito, dan penutupan rekening tabungan dan giro.

d. Produk-produk BSI KCP Ratulangi Palopo

Perkembangan terjadi pada bank akan dipengaruhi dengan adanya produk-produk. Para nasabah lebih cenderung memilih suatu produk sesuai

kebutuhan atau keinginan mereka dan produk tersebut memiliki keunggulan. Seperti diketahui bank syariah memiliki produk yang sama. Maupun tidak diketahui oleh nasabah tetapi ada membedakan seperti dalam operasinya dalam transaksi. Adapun produk-produk BSI KCP Ratulangi Palopo yaitu:

1. Tabungan

- a. Tabungan BSM yaitu sebuah tabungan dengan penarikannya atau setorannya bisa dilaksanakan kapan saja yang penting sesuai jam kerja yang berbentuk mata uang.
- b. BSM Tabungan Cedikian yaitu tabungan yang jangkanya untuk keperluan pendidikan yang setorannya setiap bulan..
- c. BSM Tabungan Simpatik yaitu sebuah tabungan yang berdasar pada nilai-nilai islam dengan penarikannya dilaksanakan kapan saja.
- d. BSM Tabungan Berencana yaitu tabungan yang memberi nisbah bagi hasil yang berjangka dalam perolehan yang ditargetkan.
- e. BSM Tabungan Pensiun yaitu Sebuah simpanan yang berbentuk rupiah yang didasarkan pada prinsip mudharabah muttalaqah, dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja yang didasarkan pada prinsip serta ketentuan yang ditentukan.
- f. BSM Tabunganku yaitu tabungan khusus pribadi serta syarat ringan dan gampang untuk dihadirkan dengan seksama oleh bank yang ada di Indonesia untuk mengembangkan kebiasaan menabung dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- g. Tabungan Mabrur yaitu sebuah tabungan yang berbentuk mata uang rupiah yang akan menolong dalam melakukan umrah dan haji.
- h. Tabungan Mabrur Junior yaitu tabungan yang didalam mata uang rupiah guna menolong melakukan ibadah umrah dan haji.
- i. Tabungan Saham Syariah yaitu tabungan dana nasabah berbentuk produk tabungan yang dipergunakan hanya untuk keperluan dalam menyelesaikan transaksi efek, serta guna menerima hak nasabah terkait dengan dampak yang dimiliki melalui pemegang rekening

2. Giro

- a. BSM Giro yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang rupiah guna digunakan dalam memudahkan transaksi terhadap pemangku yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*.
- b. BSM Giro Valas yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang Amerika guna memudahkan transaksi dengan pemangku yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*. Untuk non-perorangan atau perorangan.
- c. BSM Giro Singapore yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang Singapore Dollar guna memudahkan transaksi dengan pemangku yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*. Untuk non-perorangan atau perorangan.
- d. BSM Giro Euro yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang Euro guna memudahkan transaksi dengan pemangku

yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*. Untuk non-perorangan atau perorangan.

3. Deposito

- a. BSM Deposito yaitu investasi yang berjangka dengan waktu yang ditentukan dengan bentuk mata uang rupiah yang dijalankan berdasarkan prinsip *Mudharabah Muttaaqah* untuk non-perorangan atau perorangan.
- b. BSM Deposito Valas yaitu investasi yang berjangka dengan waktu yang ditentukan dengan bentuk mata uang dollar yang dijalankan berdasarkan prinsip *Mudharabah Muttaaqah* untuk non-perorangan atau perorangan.

4. Pembiayaan

- a. Pembiayaan kepada pensiun yaitu pembiayaan yang menggunakan akad *Ijara* atau *Murabahah* dengan menggunakan pembiayaan mutiguna kepada nasabah pensiunan yang pembayaran angsuran yang dipotong dan dana pensiun yang diambil pihak bank perbulannya.
- b. Gadai emas BSM yaitu produk atau benda guna yang dapat menghasilkan uang tunai secara cepat yang pembiayaannya berdasarkan jaminan seperti emas.
- c. Cicil Emas BSM yaitu sebuah produk berupa lantakan atau batangan yang memudahkan untuk mendapatkan emas, ha ini dapat menoonng nasabah dalam memiliki emas.

- d. BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu suatu produk yang ditawarkan pada nasabah dalam membayar atau membeli kendaraan motor dengan menggunakan sistem *murabahah*.
- e. BSM Implan yaitu pembiayaan yang dipergunakan mengakomodasi keperluan pegawai dalam hal pembiayaan terhadap pegawai yang tidak memiliki pengalaman dalam kegiatan simpan pinjam atau karyawan yang terbata. Pembiayaan ini berupa valuta rupiah dari pihak bank untuk diberikan kepada pegawai.
- f. Griya BSM yaitu produk yang disediakan oleh BSM guna menolong nasabah untuk melayani pembelian rumah tinggal, baik bekas maupun baru, dengan sistem *Murabahah* di lingkungan *developer*.
- g. Pembiayaan Mikro Umrah BSM yaitu suatu produk pembiayaan yang diberi kepada nasabah guna memenuhi keperluan perjalanan ibadah haji dan umrah.
- h. Pembiayaan Modal Kerja yaitu Pembiayaan yang diperuntukkan kepada calon nasabah dengan jangka pendek, guna dalam pembiayaan pembelian siklus, bahan baku, pembiayaan kontraktor dan modal kerja..
- i. Pembiayaan Investasi yaitu pembiayaan berjangka panjang atau menengah untuk nasabah guna membeli barang untuk modal atau aktiva tetap, proyek perluasan perusahaan ataupun pembiayaan

proyek, misalkan mesin-mesin, kendaraan, alat-alat, dan bangunan.³⁴

5. Digital Banking

- a. BSI Mobile Banking Yaitu aplikasi untuk membantuh dalam melakukan transaksi dan beribadah yang dilengkapi berbagai fitur dalam satu aplikasi.
- b. Buka Rekening Online yaitu kemudahan yang diberikan kepada nasabah untuk membuka rekening dengan mudah dan cepat. Dengan syarat memiliki kelengkapan berkas seperti NPWP, KTP itu wajib pajak.
- c. Solusi Emas yaitu layanan untuk keemilikan emas melalui aplikasi MB dengan pembelian emas mulai dari Rp.50.000
- d. BSI QRIS yaitu pelayanan transaksi dengan menggunakan kode QR yang menggunakan kode Indonesia Standard.
- e. BSI Cardless Withdrwal yaitu solusi untuk nasabah dalam melakukan penarikan secara tunai tanpa kartu.
- f. BSI Debit Card yaitu kartu ATM yang diberikan bank syariah Indonesia untuk digunakan bertransaksi di EDC dan ATM.
- g. BSI Debit OTP yaitu layanan transaksi yang berbasis kartu debit yang menggunakan kode OTP sebagai PIN dalam setiap transaksi.

³⁴ Bank Syariah Mandiri, BSM Tabungan Simpatik, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-simpatik>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.20 WIB

- h. BSI ATM CRM yaitu guna melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi setor tunai, transfer antar bank, tarik tunai, dll.
- i. BSI Aisyah yaitu Asisten Interaksi Bank Syariah Indonesia yang akan menolong memberikan info layanan, promo, dan produk yang terbaru.
- j. BSI Net yaitu transfer secara massa atau kelompok dan monitoring bisa anda lakukan di BSI Net.
- k. BSI JadiBerkah.id yaitu guna untuk shodaqoh, infaq, wakaf, dan zakat.
- l. BSI Merchant Business yaitu fasilitas yang disediakan bank syariah untuk nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi

B. Hasil Penelitian

Interaksi nasabah adalah interaksi antara pegawai bank dengan nasabah, dimana pegawai bank sedang melayani nasabahnya, dimana nasabah tersebut memiliki buku rekening. Saladin mengatakan bahwa, nasabah adalah orang atau badan yang memiliki buku tabungan simpanan atau pinjaman bank.³⁵

Phillip Kotler mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud ataupun dengan menawarkan unjuk kerja

³⁵ Saladin, Djasli, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1994), 102.

dari orang yang satu ke orang lainnya serta tidak menimbulkan pertukaran kepunyaan terhadap sesuatu.³⁶

Pelayanan perbankan syariah di masa pandemi Dengan diberlakukannya new normal oleh pemerintah, kantor-kantor sudah diperbolehkan melakukan kembali berbagai aktivitasnya. Termasuk bank juga sudah diperbolehkan memberi layanan perbankan kepada nasabahnya secara langsung atau tatap muka. Tapi mengingat di masa pandemi kita dapat bersama-sama dan saling membantu untuk menghadapi covid-19 dan sebaiknya bank harus mengurangi layanan tatap muka dengan nasabah.

Bank Syariah Indonesia sangat berkomitmen menjaga kenyamanan nasabah selama masa pandemi. Untuk itu bank terus memaksimalkan layanan nasabahnya di aplikasi BSI Mobile. Melalui aplikasi ini nasabah dapat melakukan semua kebutuhan transaksi penting tanpa harus pergi ke bank.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan BSI untuk memindahkan seluruh urusan perbankan yang terkait pelayanan nasabah di aplikasi BSI Mobile. Sebagai contoh untuk urusan yang membutuhkan temu muka antara nasabah dan staff bank dilakukan melalui layar ponsel dengan dukungan fitur pada aplikasi tersebut. Begitu pula untuk transfer uang bisa dilakukan melalui layar ponsel dengan dukungan fitur aplikasi. Untuk keperluan sehari-hari seperti pembayaran kewajiban

³⁶ Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikoologi Bisnis)*, Cet 1 (Yogyakarta; CAPS, 2013), 111.

bulanan mencakup tagihan PLN, telepon, uang kuliah, asuransi, internet, BPJS, sampai bayar zakat infaq dan sodaqoh bisa dilakukan melalui aplikasi. Untuk keperluan harian lainnya, misal membeli voucher pra-bayar seperti token dan pulsa isi ulang ponsel, juga dapat dilakukan pada aplikasi. Intinya tidak perlu pergi ke bank selama urusan yang mau dilakukan masih bisa dikerjakan dari rumah. Bank Syariah memiliki point-point protokol kesehatan yaitu

1. Memakai masker
2. Mencuci tangan
3. Mengukur suhu tubuh
4. Menjaga jarak (*Physical Distancing*)

Aplikasi BSI Mobile sudah menyediakan segala macam kebutuhan nasabah. Penggunaan aplikasi BSI Mobile hanya bisa dilakukan oleh nasabah BSI. Kalau belum punya tabungan Bank Syariah Indonesia, langsung saja buka rekeningnya secara online melalui aplikasi BSI Mobile.³⁷

Ditunjang dengan Konsekuensi observasi yang dilakukan terhadap nasabah dan pegawai bank BSI KCP Ratulangi Palopo, Ada 30 informan yang telah diwawancarai yang sangat mendasar dengan 4 jawaban yang disarankan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah poin-poin yang disengketakan. Hasil wawancara yang didapatkan yaitu:

³⁷ Hasil Observasi di BSI KCP Ratulangi Palopo

Data 1, persepsi yang dikemukakan oleh saudara cahyani menyatakan bahwa, Pelaksanaan pelayanan di BSI pada masa pandemi saat ini masih terbilang baik dengan mengikuti protokol kesehatan dengan sangat ketat dan pelaksanaan interaksi nasabah dibank syariah saat ini dibatasi dengan menggunakan aplikasi Mobile Banking. Dengan Pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut.

a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan BSI pada masa pandemi?

Ditengah mewabahnya virus covid 19 BSI tetap memberikan layanan perbankan secara prima. Layanan nasabah tetap lancar berkat adanya aplikasi BSI Mobile . Sehingga layanan yang sama tetap berlanjut pada masa new normal saat ini.

b. Bagaimana respon masyarakat terhadap BSI selama masa pandemi?

Respon masyarakat saat ini menurut saya pribadi tetap baik-baik saja karena BSI memudahkan kita untuk melakukan transaksi dengan BSI Mobile sehingga tidak perlu untuk ke cabang kita tetap bisa bertransaksi dirumah

c. Bagaimana BSI melakukan protokol kesehatan dalam pelayanan?

Protokol kesehatan dalam pelayanan BSI itu menyediakan tempat untuk cuci tangan sebelum masuk ruangan kemudian di haruskan menggunakan masker cek suhu tubuh kemudian menjaga jarak

d. Bagaimana interaksi nasabah terhadap BSI selama masa pandemi?

Kalau untuk interaksi langsung mungkin sudah tidak terlalu banyak yaa. Tetapi BSI memberi solusi untuk memudahkan nasabahnya saat pandemi seperti ini yaitu dengan BSI Mobile

e. Apakah pandemi berpengaruh terhadap interaksi nasabah?

Sangat-sangat berpengaruh sekali ya karena perintah dari pemerintah untuk sosial distancing membuat kita semua berjarak sehingga mengurangi interaksi sosial kita sehingga semua dilakukan secara online

f. Kebijakan apa yang dikeluarkan BSI pada masa pandemi?

Kebijakan BSI seperti yang saya bilang sebelumnya yaitu untuk memudahkan nasabahnya bertransaksi sehingga BSI mobile menjadi solusi yang tepat

Data 2, persepsi yang dikemukakan oleh Mifta menyatakan bahwa, Interaksi masyarakat pada masa pandemi, kita tidak perlu pergi ke bank selama urusan yang mau dilakukan masih bisa dikerjakan dari rumah. Aplikasi BSI Mobile sudah menyediakan segala macam kebutuhan nasabah. Dengan Pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut.

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan BSI pada masa Pandemi Covid-19? Pelayanan di BSI pada masa pandemi menerapkan protokol kesehatan dengan sangat ketat
- b. Bagaimana respon masyarakat terhadap BSI selama masa Pandemi Covid-19? Respon saya pada masa pandemi terhadap BSI cukup

baik karena BSI mampu menerapkan protokol kesehatan dengan sangat ketat serta interaksi kepada masyarakat dipermudah lagi dengan adanya BSI Mobile

c. Bagaimana BSI melakukan protokol kesehatan dalam pelayanan?

Dengan menerapkan 3M seperti mencuci tangan sebelum masuk maupun keluar dari bank, memakai masker dan menjaga jarak dalam ruang tunggu.

d. Bagaimana interaksi masyarakat terhadap BSI selama masa

Pandemi Covid-19? Interaksi masyarakat pada masa pandemi, kita tidak perlu pergi ke bank selama urusan yang mau dilakukan masih bisa dikerjakan dari rumah. Aplikasi BSI Mobile sudah menyediakan segala macam kebutuhan nasabah. Penggunaan aplikasi BSI Mobile hanya bisa dilakukan oleh nasabah BSI. Kalau belum punya tabungan Bank Syariah Indonesia, langsung saja buka rekeningnya secara online melalui aplikasi BSI Mobile.

e. Apakah Pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap interaksi

masyarakat? Sangat berpengaruh, seperti kurangnya jam pelayanan dan jumlah antrian di kurangi

Data 3, Dikemukakan oleh Jamal S.E menyatakan bahwa interaksi nasabah dibank syariah sangat dibatasi dan nasabah harus mematuhi protokol kesehatan hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo yang menyatakan bahwa “Pelaksanaan pelayanan di BSI tetap berjalan tetapi harus mematuhi

protokol kesehatan, respon masyarakat terhadap BSI yaitu masih cukup baik dalam pelayanan, dan adanya pandemi sedikit berpengaruh terhadap interaksi, seperti kurangnya jam pelayanan dan jumlah antrian dikurangi. Dengan Pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan BSI pada masa Pandemi Covid-19? Pelayanan di BSI pada masa pandemi menerapkan protokol kesehatan dengan sangat ketat.
- b. Bagaimana respon masyarakat terhadap BSI selama masa Pandemi Covid-19? Respon saya pada masa pandemi terhadap BSI cukup baik karna BSI mampu menerapkan protokol kesehatan dengan sangat ketat serta interaksi kepada masyarakat dipermudah lagi dengan adanya BSI Mobile.
- c. Bagaimana BSI melakukan protokol kesehatan dalam pelayanan? Dengan menerapkan 3M seperti mencuci tangan sebelum masuk maupun keluar dari bank, memakai masker dan menjaga jarak dalam ruang tunggu .
- d. Bagaimana interaksi masyarakat terhadap BSI selama masa Pandemi Covid-19? Interaksi masyarakat pada masa pandemi terhadap bsi cukup dibatasi karena jam pelayanan yang ada di BSI pada masa pandemi sekarang itu hanya pukul 14.00
- e. Apakah Pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap interaksi masyarakat? Sangat berpengaruh.

- f. Kebijakan apa yang dikeluarkan BSI pada masa pandemi?
Kebijakan BSI seperti yang saya bilang sebelumnya yaitu untuk memudahkan nasabahnya bertransaksi sehingga BSI mobile mnjadi solusi yang tepat

Data 4, didapat dari pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo yang bernama Rusli, S.,IP yang menyatakan bahwa Selama pandemi ada pola yang dilakukan oleh BSI yaitu interaksi terhadap nasabah harus dibatasi dengan memanfaatkan berbagai fasilitas seperti Mobile Banking, dengan adanya pandemi bank lebih mengharuskan nasabah bertransaksi secara online, hal ini didukung dengan pendapat pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo yang menyebutkan bahwa “ Terkait dengan proses pelayanan ada beberapa yang pertama dari segi pelayanan, sebelum pandemi pelayanan dimulai pada pukul 08.00-15.00 WITA, setelah terjadinya pandemi terjadi perubahan layanan dimulai 08.30-14.00. Yang kedua dari segi kapasitas, nasabah yang berhak dalam kantor tidak mencapai 50% dari normalnya dengan catatan menjaga protokol kesehatan.

Terkait dengan kebijakan BSI KCP Ratulangi Palopo pada masa pandemi, ada beberapa kebijakan yaitu Pertama: karyawan menerapkan WFH dan WFO. Arti dari WFH singkatan dari Work From Home yang artinya bekerja dari rumah jika salah satu karyawan mengalami keadaan atau situasi seperti terkena wabah penyakit atau mengalami bencana alam atau hal yang berkaitan dengan personal. Arti dari WFO merupakan singkatan dari Work From Office yang artinya format pembagian kerja

dengan melihat dan mempertimbangkan protokol kesehatan pada masa pandemic. Kedua: BSI membuat sistem CIS (Customer Identification System) dimana CIS yaitu dimana setiap hari semua karyawan wajib melaporkan kondisi kesehatan, kondisi sip kerja apakah dia WFH atau WFO dan itu wajib dilaporkan sebelum jam 07.00 pagi. Ketiga : Dan setiap ada karyawan yang ingin melakukan perjalanan keluar daerah wajib melaporkan ke area. Keempat : Setiap karyawan wajib mengabsen terkait dengan vaksinasi, apabila belum divaksin itu wajib melakukan WFH. Kelima: proses interaksi dalam kantor dibatasi sampai 50% saja. Selama adanya pandemi BSI melakukan pola dimana sebisa mungkin interaksi terhadap nasabah itu berkurang dengan memanfaatkan fasilitas seperti Mobile Banking,³⁸

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi palopo dan pegawai bank maka peneliti dapat mengetahui bahwa interaksi nasabah di bank syariah pada saat pandemi masih berjalan dengan baik dengan melaksanakan dan patuh terhadap protokol kesehatan dengan mencuci tangan, menjaga jarak sekitar satu meter dan memakai masker, sebelum masuk ke bank nasabah harus mencuci tangan dan mengukur suhu tubuh, perubahan jam pelayanan, pengurangan jumlah antrian. Bank Syariah Indonesia pada masa pandemi lebih banyak memanfaatkan berbagai fasilitas seperti aplikasi mobile banking yang dapat membantu para nasabah dalam menyelesaikan

³⁸ Hasil wawancara Peneliti dengan nasabah dan pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo

masalah yang telah dihadapi seperti melakukan transaksi secara online. Pada masa pandemi ada hal yang baru yang terdapat pada standar operasional pada BSI yaitu terdapat aplikasi Mobile Banking yang dimana telah disediakan oleh pihak bank selama pandemi dimana hal ini tidak ada sebelum pandemi, hal tersebut adalah pembukaan buku rekening secara online di aplikasi mobile banking, sehingga masyarakat yang ingin membuka buku rekening tidak usah lagi untuk kebank karena telah disediakan oleh pihak BSI untuk memudahkan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas tentang interaksi nasabah di bank syariah pada saat pandemi, maka dapat disimpulkan bahwa:

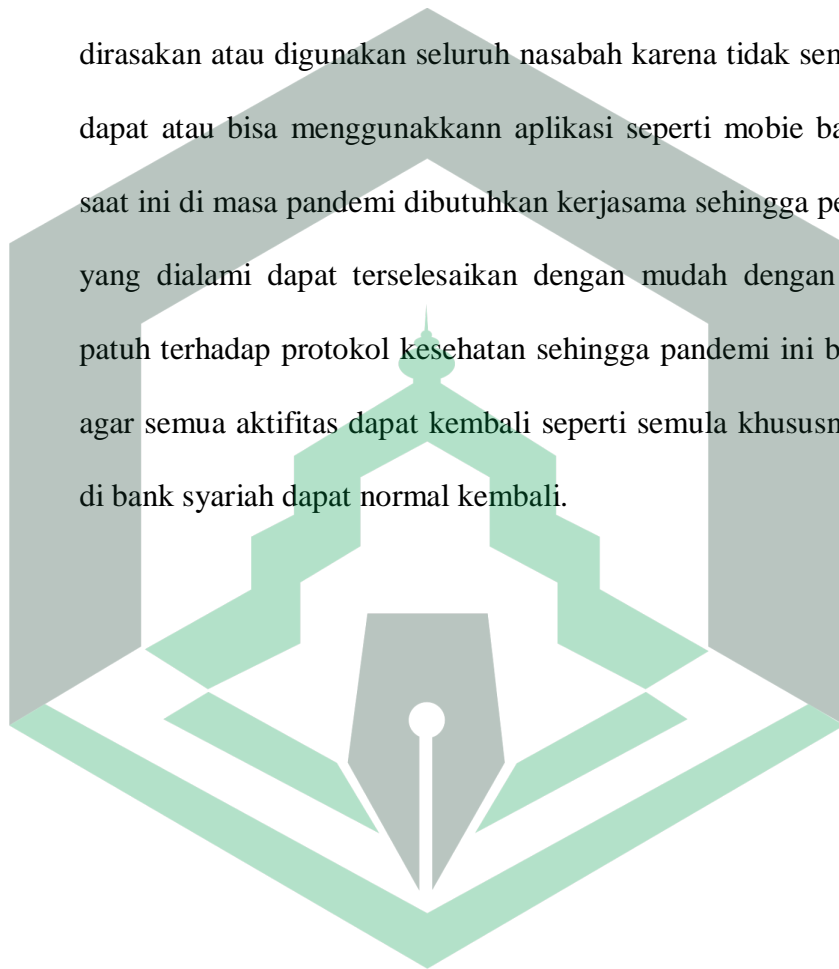
Interaksi nasabah di bank syariah pada masa pandemi masih berjalan dengan baik dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Pada masa pandemi bank menerapkan pola mengenai intraksi bahwa interaksi terhadap nasabah harus dibatasi dengan memanfaatkan berbagai fasilitas seperti Mobile Banking, dengan adanya pandemi bank lebih mengharuskan nasabah bertransaksi secara online.

Pada masa pandemi bank telah mengeluarkan beberapa kebijakan seperti BSI membuat sistem CIS (Customer Identification System) dimana CIS yaitu dimana setiap hari semua karyawan wajib melaporkan kondisi kesehatan, kondisi sip kerja apakah dia WFH atau WFO dan itu wajib dilaporkan sebelum jam 07.00 pagi, dan setiap ada karyawan yang ingin melakukan perjalanan keluar daerah wajib melaporkan ke area, dan Setiap karyawan wajib mengabsen terkait dengan vaksinasi, dan proses interaksi dalam kantor dibatasi sampai 50% saja.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

Melihat situasi ditengah pandemi ini penulis menyarankan bagi bank syariah untuk memirkan strategi atau fasilitas yang dapat dirasakan atau digunakan seluruh nasabah karena tidak semua nasabah dapat atau bisa menggunakann aplikasi seperti mobie banking. Dan saat ini di masa pandemi dibutuhkan kerjasama sehingga permasalahan yang dialami dapat terselesaikan dengan mudah dengan sama-sama patuh terhadap protokol kesehatan sehingga pandemi ini bisa berakhir agar semua aktifitas dapat kembali seperti semula khususnya interaksi di bank syariah dapat normal kembali.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ascarya."Akad dan produk Bank Syariah" .Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. (2008)
- Azwar Syaifuddin. "*Realiabilitas dan Validitas*".(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, (2013).
- Andre dan Hardjana. "*Komunikasi Organisasi: Strategi dan Kompetensi*". Jakarta: PT Kompas Media Nusantara. (2016)
- Arikunto Suharsimi. "*Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*". (Ed. Revisi; Cet. III; Jakarta: Bumi Askara, 2002)
- Ashari Purbayu Budi Santosadan. "*Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*". (Edisi I; Yogyakarta: ANDI, Agustus 2007)
- Ghozali Imam. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*". (Edisi III; Semarang; Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005)
- Hasilridwan dan Sunarto. "*Pengantar Statistika Untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*". (Cet. III; Bandung: Alfabeta, 2010)
- M. Subana dan Sutradjard. "*Dasar-Dasar Penelitian Imiah*". Cet. II (Bandung: Pustaka Setia, 2005)
- Pertwataatmadja Karnaen dan Antonio Syafi'i Muhammad, "*Apa dan Bagaimana Bank Islam*", (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 2017)
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi,"*Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, (2005)
- Soekanto Soejono, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, , (Selemba Empat , 2005)
- Sunyoto Danang, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasu, dan Psikoogi Bisnis)*, Cet 1 (Yogyakarta; CAPS, 2013)

Tjiptono Fandy, “*Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*”,
(Yogyakarta:ANDI, 2014)

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pusat penelitian bahasa Departemen
Pendidikan Nasional (Jakarta:2008)

B. Skripsi Dan Jurnal

Apriyanti Hani Werdi, “Perkembangan Industri Perbankan Syariah di
Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan”, *Maksimum*, Vol. 1. No.
1, September (2017)

Binti Nur Asiyah dkk. “Analisis Dampak Sukuk pada Perekonomian
Nasional di Tengah Wabah Covid 19”. *Of Islamic Economic and
Business (JIEB)*. Vol. 10 No. 1 Summer 2020.

Haliemah Noor dan Kertamukti Rama, “Interaksi Simbolis Masyarakat Dalam
Memaknai Kesenian Jathilan”. *ASPIKOM*. Vol. 3 No. 3, Juli (2017.)

Khoriyah Rifatul. “Analisis Preferensi Nasabah Dalam Menggunakan
Pembiayaan Akad Murabahah Dan Musyarakah Di BPRS Madinah
Lamongan”. (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018)

Lapau Buchari. “Strategi Epidemiologi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer
The Strategy of Epidemiology In Primary Health Care. Kesehatan
Komunikasi. Vol. 2, No. 3 November 2011. <https://www.neliti.com>

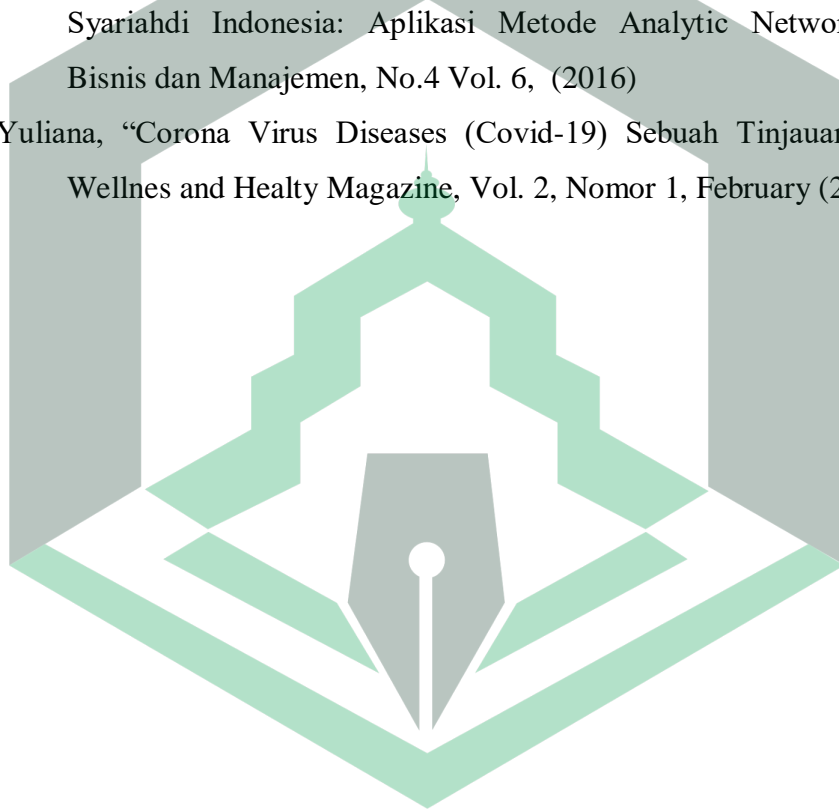
Muhammad. “Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan”.
(Yogyakarta:UPP STIM YKPN, (2014)

Manik Sera. “ Dampak Terjadinya Pandemi Covid-19 terhadap Interaksi
Sosial pada Masyarakat”. *Kajian Ilmiah*. Vol. 2 No. 1.(2020)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, (Jakarta: penerjemah
A.B.))

Suryanatik i,dkk, “Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya
Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia”, *Ekonomi dan
Bisnis Indonesia*, Vol. 4 No. 3, (2020)

- Permatasari Dian Ayu dan Sihit Janfry. “ Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pendapatan Tempat Wisata Dan Kinerja Karyawan Pariwisata Di Jakarta. Kajian Imiah. Vol. 2 No. 1. (2020)
- Rahmi Rahmi, “ Pengaruh Pandemi Covid 19 Terhadap UMKM Di Indonesia. Lentera Bisnis. Vol. 9, No. 2. (2020)
- Rakhmah Silvia Miftakhur dan Wahyuni Sri. “ Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syariah”, skripsi Universitas Jember (2012), <http://etheses.iainponorogo.ac.id>
- Rusydiana Aam Slamet, “Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariahdi Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Proses”, Bisnis dan Manajemen, No.4 Vol. 6, (2016)
- Yuliana, “Corona Virus Diseases (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur” Wellnes and Healty Magazine, Vol. 2, Nomor 1, February (2020)





PEDOMAN WAWANCARA

- g. Bagaimana pelaksanaan pelayanan BSI pada masa pandemi?
- h. Bagaimana respon masyarakat terhadap BSI selama masa pandemi?
- i. Bagaimana BSI melakukan protokol kesehatan dalam pelayanan?
- j. Bagaimana interaksi nasabah terhadap BSI selama masa pandemi?
- k. Apakah pandemi berpengaruh terhadap interaksi nasabah?
- l. Kebijakan apa yang dikeluarkan BSI pada masa pandemi?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Bitti No. Balandai Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada hari ini Selasa tanggal 30 bulan November tahun 2021 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama : Melati
NIM : 17 0402 0075
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Interaksi Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah pada Masa Pandemi (Studi Kasus di BSI KCP Ratulangi Palopo)

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI** ... 93 ... dan masa perbaikan ... pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Skripsi diterima tanpa perbaikan |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Skripsi diterima dengan perbaikan |
| <input type="checkbox"/> | Skripsi ditolak dan seminar ulang |

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H (Ketua Sidang/Penguji) ()
2. Dr. Fasiha, M.E.I (Penguji I) ()
2. Ishak, S.E.I., M.E.I (Penguji II) ()
3. Hendra Safri, S.E., M.M (Pembimbing I/ Penguji I) ()





NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :

Hal : Skripsi an. Melati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di-

Palopo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan skripsi, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Melati

NIM : 17 0402 0075

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : “ Analisis Interaksi Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa Pandemi (Studi Kasus di BSI KCP Ratulangi Palopo)”

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan pada ujian *munaqasyah* .

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Hendra Safri, S.E., M.M.

Tanggal: 18 November 2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama proposal penelitian skripsi yang berjudul:
“Analisis Interaksi Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa
Pandemi (Studi Kasus di BSI KCP Ratulangi Palopo)”

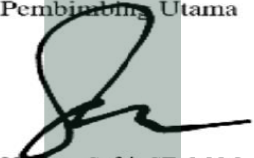
Yang ditulis oleh :

Nama : MELATI
Nim : 17 0402 0075
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa proposal skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan pada ujian *munaqasyah*.

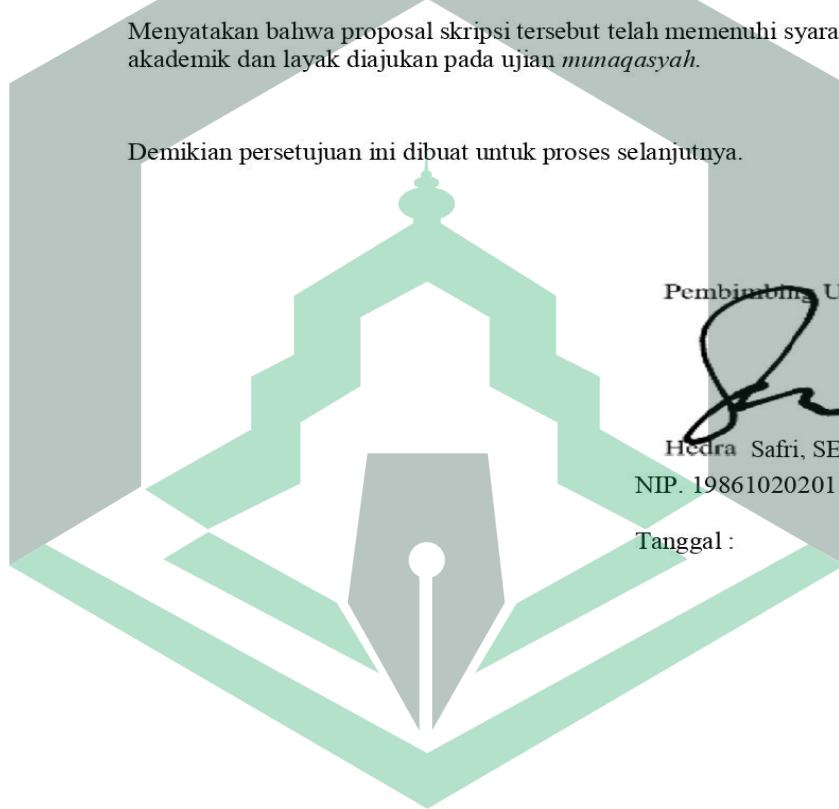
Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing Utama



Hedra Safri, SE.,M.M
NIP. 198610202015031001

Tanggal :





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 640/IP/DPMPTSP/IX/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : MELATI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Dr. Ratulangi Balandai Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 17 0402 0075

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

ANALISIS INTERAKSI NASABAH DI BANK SYARIAH PADA SAAT PANDEMI

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG RATULANGI

Lamanya Penelitian : 08 September 2021 s.d. 08 Oktober 2021

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 09 September 2021
Pll. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
NIP : 19780611 199612 1 001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapothes Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



Dr. Fasiha, M.E.I

Nur Ariani Aidah, S.E., M.Sc

Hendra Safri, S.E., M.M.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp : 1 Exempler

Hal : Skripsi an. Melati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di-

Palopo

Assalamu 'alaukum Wr. Wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Melati

NIM : 17 0402 0075

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : " Analisis Interaksi Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa Pandemi (Studi Kasus di BSI KCP Ratulangi Palopo)"


Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wasalamu 'alaikum Wr. Wb


1. Dr. Fasiha, M.E.I

(Penguji I)

()
tanggal :

2. Nur Ariani Aidah, S.E., M.Sc

(Penguji II)

()
tanggal :

3. Hendra Safri, S.E., M.M.

(Pembimbing)

()
tanggal :

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul “Analisis Interaksi Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa Pandemi (Studi Kasus di BSI KCP Ratulangi Palopo)” yang ditulis oleh Melati Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0075, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diajukan dalam seminar hasil penelitian pada hari Selasa 16 November 2021 bertepatan dengan 11 Rabiul Akhir telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian munaqasyah.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah, M., M.M

Ketua Sidang/Penguji

()

tanggal :

2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A

Sekretaris Sidang/Penguji

tanggal :

3. Dr. Fasiha, M.E.I

Penguji I

tanggal :

4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc

Penguji II

tanggal :

5. Hendra Safri, S.E., M.M

Pembimbing/Penguji

tanggal :

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp : 1 (Satu) Skripsi
Hal : Skripsi an. Melati

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama	: Melati
NIM	: 17 0402 0075
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul	: "Analisis Interaksi Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah pada masa Pandemi (Studi Kasus di BSI KCP Ratulangi Palopo)"

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Tim Verifikasi

1. Hamida, S.E.Sy.,M.E.Sy ()
Tanggal : 23 November 2021
2. Purnama Sari, S.E. ()
Tanggal : 23 November 2021



KARTU KONTROL
SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama : MELATI
NIM : 1719020075
Prodi : Perbankan Syariah

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	7/4/2021	Aisyah A. Haeruddin	Implementasi Pembiayaan Murabahah Di BSM Palopo		
2	22/4/2021	SyaamSinar	Pengaruh Prilaku ARRAIM EFKB Dan Prilaku Tawall terhadap Perilaku Rakan Rakan Cusaba CIMB		
3	26/4/2021	Sarmila	Pengaruh Alharamat terhadap Pendapatan Toko Kelontong di Sekitarnya		
4	22/10/2021	Ernawati	Analisis Kepatuhan Zakat Pada Perumahan di Kota Palopo		
5	20/09/2021	Citra WulanDarii	Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat Profitabilitas bank Syariah Di Indonesia Periode 2016-2021		
6	20/09/2021	Berliani	Pengaruh Pembiayaan modal kerja terhadap peningkatan pendapatan petani rumput laut di desa tirubali		
7	08/09/2021	Riski amelia	Pengaruh redasi sosial dan lama usia terhadap Pendapatan Pengabdian di rumah ke. Wamtimor kota Palopo		
8	02/09/2021	Puri Pratiti	Pengaruh keaktifan Pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah dibank syariah Indonesia		
9					
10					

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP 1961020811994032001

NB.:

- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian
- Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 5 kali seminar sebelum seminar hasil.

RIWAYAT HIDUP



Melati, lahir di Salupaku pada tanggal 24 Oktober 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Umar S dan ibu Jahira. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Tandung Kec. Sabbang Kab. Luwu Utara. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 024 Tandung. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Sabbang hingga tahun 2014. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Sabbang. Setelah lulus SMA di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Selama menempuh pendidikan di bangku kuliah, penulis aktif dalam mengikuti beberapa organisasi seperti:

1. Anggota Divisi Keagamaan LBC (Learning Best Club) tahun 2018-2019
2. Anggota Kelompok Studi Ekonomi Islam *Sharia Economic Association* (KSEI SEA) IAIN Palopo tahun 2019-2020

Selain itu penulis juga aktif mengikuti kegiatan relawan seperti Earth Hour Palopo dan pernah mengikuti kegiatan relawan seperti JARIKU (Jaringan Relawan Kolaka Utara). Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi ***“Analisis Interaksi Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Pada Masa Pandemi (Studi Kasus di BSI***

KCP Ratulangi Palopo)”. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact person penulis : melati01_mhs17@iainpalopo.ac.id

