

SKRIPSI

**NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE**



OLEH

**TARISA HAWIANA
NIM: 2020203870230009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024

SKRIPSI

**NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE**



OLEH

**TARISA HAWIANA
NIM: 2020203870230009**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah
Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024

PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Nilai-Nilai Dakwah dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare
Nama Mahasiswa : Tarisa Hawiana
NIM : 2020203870230009
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Nomor. B-1316/In.39/FUAD.03/PP.00.9/06/2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : ~~Dr. Iskandar, M.Sos. I. (.....)~~
NIP : 197507042009011006
Pembimbing Pendamping : Dr. Suhardi, M.Sos. I. (.....)
NIP : 199004102019031006

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

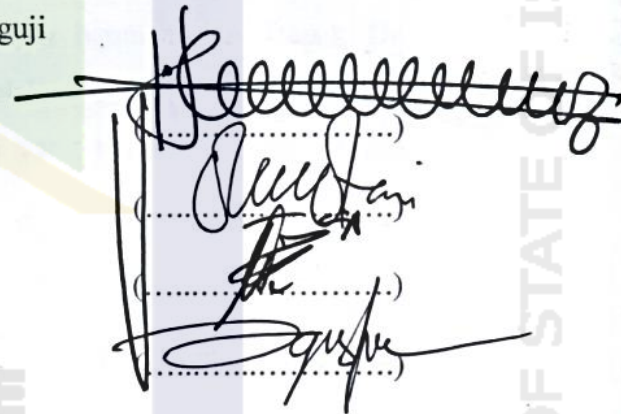

Dr. A. Nurhidam, M.Hum.
NIP: 196412311992031045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Nilai-Nilai Dakwah dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare
Nama Mahasiswa : Tarisa Hawiana
NIM : 2020203870230009
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Nomor.B 1316/In.39/FUAD.03/PP.00.9/06/2023
Tanggal Kelulusan : 26 Juni 2024

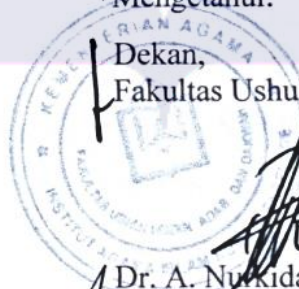
Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Iskandar, M.Sos. I. (Ketua)
Dr. Suhardi, M.Sos. I. (Sekretaris)
Dr. A. Nurkidam, M.Hum. (Anggota)
Agung Sutrisno, M.M (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP: 196412311992031045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW. Penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghanturkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Rasmi dan Ayahanda Mustakin tercinta orang yang hebat selalu jadi *support system* penulis dalam menyelesaikan skripsi ini berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Iskandar, M.Sos.I dan Bapak Dr. Suhardi, M.Sos.I selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag., sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Nurkidam, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Bapak Dr. Iskandar, M.Sos.I., selaku Dekan I Bidang AKKK, serta Dr. Nurhikmah, M.Sos.I., selaku Wakil Dekan II Bidang AUPK. Atas pengabdianya dalam menciptakan suasana Pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Muh. Taufiq Syam, M.Sos.I., sebagai ketua Program Studi Manajemen Dakwah yang telah meluangka waktu dan mendidik penulis selama belajar di

IAIN Parepare, serta telah mengembangkan prodi tercinta.

4. Ibu Dr. Zulfah, S.Pd., M.Pd., selaku dosen Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing penulis urusan akademik.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang selama ini telah mendidik penulis mulai dari semester 1 sampai semester 6 yang sabar dalam mendidik dan mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Jajaran staf administrasi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai keberbagai pengurusan untuk berkas penyelesaian studi.
7. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan wadah dan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare terutama dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Parepare yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini, kepada bapak Ismail Abdullah dan Bapak Muhammad Akbar penulis ucapkan terima kasih sudah membantu dalam memberikan informasi terhadap hasil penelitian dan bersedia menjadi objek dalam penelitian ini.
9. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Parepare yaitu Awal Saputra, Hasnawati S, Ibu Nur Avika, Ibu Hasliah, bapak Ibrahim, Nur Afni Agus terima kasih telah meluangkan waktunya dan memberikan informasi terkait sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Parepare kepada penulis.
10. Kepada kakek Baddu Kamba dan nenek Dina yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberikan dukungan kepada penulis.
11. Teman seperjuangan dalam menyusun penelitian ini, kak Yullang, S.Sos.,M.M, Siti Nurhatifah, Bilgis Abdullah, S.Sos, Rahumi yang senantiasa terlibat langsung dalam penyelesaian skripsi ini dan telah memberikan semangat serta meluangkan waktu untuk menemani dan membantu penulis.

12. Rekan-rekan seperjuangan MD Angkatan 2020 yang menjadi teman belajar, diskusi, dan menuntut ilmu selama kuliah di IAIN Parepare.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberi rahmat dan pahala-Nya.

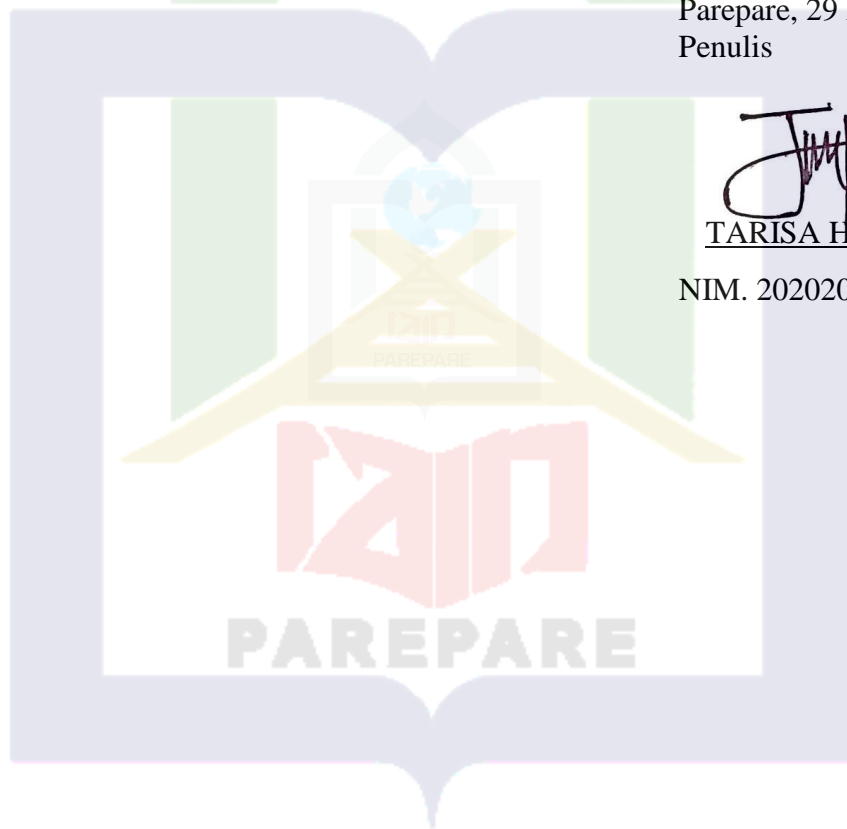
Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 29 April 2024
Penulis



TARISA HAWIANA

NIM. 2020203870230009



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tarisa Hawiana
NIM : 2020203870230009
Tempat/Tgl. Lahir : Pekkabata, 04 Juli 2002
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Nilai-Nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 29 April 2024
Penulis



TARISA HAWIANA

NIM. 2020203870230009

ABSTRAK

Tarisa Hawiana, *Nilai-Nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare*, (Dibimbing oleh Iskandar dan Suhardi).

Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare dinilai memiliki sistem pelayanan yang baik dari segi melayani nasabah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepuasan mereka, apalagi bank syariah menerapkan nilai-nilai dakwah yang sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare dan untuk mengetahui nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan teori dakwah dan teori pelayanan dengan konsep nilai-nilai dakwah untuk menjawab masalah penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dalam mengumpulkan data dan informasi menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu menerapkan sistem pelayanan yang sesuai dengan syariah seperti akad *murabahah* (jual beli), akad *wadiah* (titipan), dan akad *musyarakah* (kongsi). Pelayanan tersebut mempunyai nilai kejujuran dan nilai kerja keras selain itu mencakup pada konsep pelayanan dalam Islam seperti tolong menolong, memberi kemudahan, persamaan dan lemah lembut. Hal tersebut membuktikan bahwa sistem pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare memiliki nilai-nilai dakwah didalamnya karena menerapkan prinsip yang sesuai dengan prinsip syariah.

Kata Kunci: Nilai-nilai Dakwah, Sistem Pelayanan, Bank Syariah Indonesia (BSI).

DAFTAR ISI

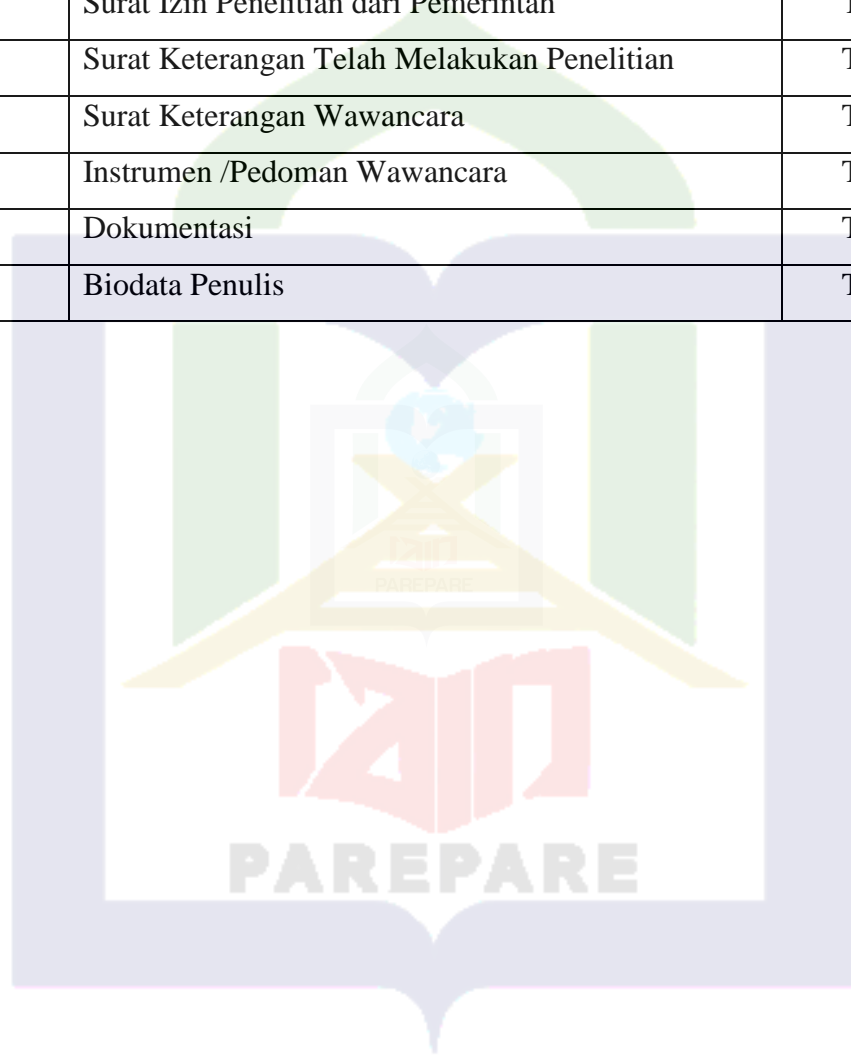
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori.....	10
1. Teori Dakwah	10
2. Teori Pelayanan.....	11
C. Tinjauan Konseptual	12
D. Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Fokus Penelitian	27

D. Jenis dan Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	28
F. Uji Keabsahan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Sejarah dan Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.....	33
B. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare	34
C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare	34
D. Hasil Penelitian	35
E. Pembahasan Peneitian.....	66
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72



DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL LAMPIRAN	Halaman
1	Surat Penetapan Pembimbing	Terlampir
2	Surat Izin Melakukan Penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
3	Surat Izin Penelitian dari Pemerintah	Terlampir
4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	Terlampir
5	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
6	Instrumen /Pedoman Wawancara	Terlampir
7	Dokumentasi	Terlampir
8	Biodata Penulis	Terlampir



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya Bank Indonesia sebagai salah satu lembaga yang tidak bergantung dengan lembaga lain dalam melaksanakan tugasnya dan bebas tanpa campur tangan pemerintah atau pihak lain kecuali hal-hal yang di atur secara tegas pada undang-undang. Bank syariah pada awalnya di kembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transansi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam.¹ Dapat di artikan bahwa bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berprinsip syariah dengan fokus pada prinsip Islam dalam operasionalnya, pelayanan bank syariah sesuai dengan hukum Islam seperti pembiayaan tanpa riba dan investasi yang mengikuti prinsip keadilan.

Kehadiran perbankan dalam perekonomian modern merupakan suatu kebutuhan yang sulit dihindari, terdapat hubungan yang tidak dapat dipisahkan.² Era globalisasi yang semakin pesat, industri perbankan syariah semakin berkembang di berbagai negara. Bank Syariah Indonsia (BSI) adalah salah satu lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia. Sebagai bank yang berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam, Bank Syariah Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai dakwah dalam Islam.

Kegiatan ekonomi sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW. Oleh karena itu banyak pro kontra ekonomi yang dihadapi manusia, maka ahli pikir mulai memikirkan bagaimana mengubah seni ekonomi menjadi ilmu ekonomi seperti yang ada sekarang ini. Ilmu ekonomi ini akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan peradaban manusia. Pada masa sekarang ini banyak bermunculan

¹Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 14.

²Basaria Nainggolan, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 1.

perbankan syariah dengan banyaknya perkembangan syariah. Bank Syariah pada awalnya di kembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam.³ Dapat di artikan bahwa bisnis ekonomi telah ada sejak zaman Rasulullah SAW dan ada banyak pro dan kontra. Ahli pikir mulai mempertimbangkan cara mengubah bisnis ekonomi menjadi ilmu ekonomi modern. Seiring dengan perkembangan manusia, ilmu ekonomi juga akan berkembang. Saat ini, banyak perbankan syariah telah muncul sebagai hasil dari banyak perkembangan sesuai syariah. Bank Syariah pertama kali didirikan sebagai tanggapan dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan Muslim yang berusaha untuk memenuhi keinginan berbagai pihak untuk menyediakan layanan keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Sebagai sebuah sejarah dalam agama secara tidak langsung keberadaan agama dalam masyarakat akan mempengaruhi perkembangan pada budaya dan nilai-nilai sosial bahkan ekonomi sehingga pola pikir antara individu maupun masyarakat sehari-hari akan berdasar pada agama yang berkembang. Penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam dalam kehidupan sehari-hari akan terkait dengan nilai-nilai yang telah ada dalam al-Qur'an dan al-Hadis. Dimana al-Qur'an dan al-Hadis dijadikan pedoman bagi setiap kegiatan karena di dalam al- Qur'an dan al-Hadis berisikan anjuran dan larangan yang mengatur umat Muslim.

Kepercayaan masyarakat Muslim dimana keselamatan dan kelancaran dalam melakukan kegiatan sehari-hari terkhusus pada perusahaan/bank yang berbasis syariah akan dapat diperoleh apabila telah mengamalkan dan menerapkan sesuai dengan ajaran agama Islam dalam kehidupannya.⁴ Dapat diartikan bahwa keyakinan masyarakat Muslim terhadap keamanan dan kelancaran dalam menjalankan aktivitas

³Tira Nur Fitria, *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, (Surakarta: Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 01, No. 02, 2015), h. 75.

⁴Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), h. 26.

sehari-hari khususnya pada bank berbasis syariah akan tercapai apabila mereka mengamalkan dan menaati ajaran agama islam dalam kehidupannya.

Pada konsep dakwah di masyarakat berkaitan dengan perubahan sosial masyarakat, sehingga proses atau usaha untuk menyampaikan ajaran agama kepada orang lain dengan tujuan mempengaruhi, memperbaiki, atau mengubah keyakinan sikap dan perilaku mereka sesuai nilai-nilai agama yang diyakini. Tujuan utama dakwah untuk menyebarkan ajaran agama kepada masyarakat luas dan membantu individu untuk memahami, mengamalkan, dan hidup sesuai dengan ajaran agama yang mereka anut. Dakwah juga bisa dilakukan melalui berbagai metode termasuk ceramah, khotbah, pengajaran, penulisan, media sosial, diskusi dan lain-lain. Semua itu termasuk dakwah yang dilakukan sehari-hari.

Sistem pelayanan merupakan hal yang tak terpisahkan dalam sebuah lembaga organisasi yang akan melancarkan tujuan untuk mencapai organisasi. Sistem pelayanan Islam merujuk pada kerangka kerja yang digunakan untuk menyediakan layanan dan kebutuhan umat Muslim yang mencakup berbagai aspek kehidupan seperti agama, pendidikan, keuangan, hukum, kesehatan dan sosial. Sistem ini bertujuan untuk menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan umat Muslim, sekaligus mencerminkan prinsip-prinsip agama dalam kehidupan sehari-hari.

Pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah merupakan suatu kepuasan bagi nasabah dalam tetap selalu loyal kepada bank dalam menggunakan produk dan jasa yang dipasarkan baik berupa produk penghimpunan dana maupun produk penyaluran dana (pembiayaan), maka kelayakan nasabah sangat tergantung dari pelayanan bank.⁵ Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten dalam suatu kondisi dengan mengikuti kebutuhan konsumen. Dapat diartikan bahwa kualitas suatu layanan dapat berkembang dengan baik karena mengikuti kebutuhan konsumen tergantung dari pemilik jasa.

⁵Nasfi, Rahmad, dan Sabri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, (Jurnal of Economic Studies Vol. 4, No 1, 2020), h. 20.

Untuk mengukur kualitas pelayanan ada lima dimensi yang telah dikembangkan oleh Parazuraman yaitu:

1. Bukti Fisik sebagai bukti langsung, orang dapat melihat fasilitas, gedung, peralatan, dan penampilan karyawan perusahaan. Penampilan fisik sebuah bisnis akan memengaruhi bagaimana pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Keandalan menunjukkan seberapa jauh suatu perusahaan memenuhi janjinya dengan memberikan layanan yang tepat dan akurat. Ini berlaku untuk masalah besar dan kecil, karena pelanggan mempertimbangkan masalah kecil sebagai komponen penting dalam menilai perusahaan.
3. Daya tanggap menunjukkan komitmen dan kemauan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat. Daya tanggap tidak hanya terkait dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga terkait dengan kemauan perusahaan atau karyawan untuk membantu pelanggan.
4. Keyakinan sebagai kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, termasuk pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan akan dipengaruhi secara signifikan oleh kemampuan karyawan untuk berkomunikasi secara efektif.⁶

Dimensi kualitas layanan di atas menunjukkan bahwa untuk mengukur sistem layanan yang baik, maka kelima dimensi tersebut sudah terpenuhi. Sebuah organisasi dikatakan berkualitas ketika seluruh indikator yang ada telah dirasakan oleh seluruh masyarakat setempat. Dengan demikian sistem pelayanan merupakan hal yang tidak terlepas dari lembaga.

⁶Masruro Sinollah, *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqyal-Parazuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collecion Cabang Kepanjen)*, (Jurnal Dialektika, 2019), h. 49.

Bank syariah memiliki prinsip berdasarkan hukum Islam sedangkan bank konvensional menggunakan prinsip aturan nasional dan internasional berdasarkan hukum yang berlaku, maka bank syariah dan bank konvensional berbeda. Pada observasi awal peneliti melihat nilai-nilai dakwah seperti kedisiplinan yang diterapkan karyawan dan staff datang lebih awal di kantor pada jam 8 kantor telah buka dan menerima nasabah, bank BSI juga sangat bersih membuat nasabah nyaman didalam ruangan yang bersih, selain itu mereka juga menerapkan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, kemudian jika tiba waktu sholat nasabah di arahkan ke mushollah yang ada di dalam kantor lantai 2 tetapi tidak di perbolehkan jika jam operasional.

Dalam hal pelayanan mahasiswa yang ingin meneliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) dikota Parepare kurang merespon karena pertama melalui satpam yang memberikan surat izin penelitian kepada atasan tapi tidak memberikan kepastian kepada mahasiswa kapan wawancara tersebut bisa dimulai, setelah lama di desak baru memberikan informasi terkait wawancara penelitian.

Pelayanan pada dasarnya adalah proses memberikan bantuan kepada seseorang atau pelanggan dengan tujuan memenuhi kepuasan atau kebutuhan mereka. Seperti halnya pada bank syariah Indonesia di kota Parepare pelayanannya sudah cukup baik karena kita di sambut dengan baik pada saat datang ke bank tersebut, awal masuk kita di sambut satpam yang memberikan salam kepada nasabah, menanyakan apa keperluan nasabah, dan memberi petunjuk kepada nasabah. Keunikan pada bank syariah sekarang sudah memiliki aplikasi yang bernama *BSI Mobile* yang dapat mempermudah nasabah untuk mengecek saldo ataupun melakukan transaksi lainnya selain BSI. Keunikan lainnya yang ada pada aplikasi *BSI Mobile* pada saat membuka aplikasi tersebut pengguna akan di sambut dengan ucapan salam memiliki jadwal sholat, jus amma, jus amma per ayat, asmaul husna, hikmah dan kalkulator qurban. ini termasuk dalam unsur-unsur berdakwah melalui aplikasi yang berbasis syariah.

Bank Syariah Indonesia didirikan pada tahun 2021 dengan maksud untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip syariah ke dalam

transaksi, dan respon para masyarakat tentang adanya perbankan syariah dan apakah mereka berminat untuk mempraktikkan konsep syariah. Bank Syariah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadist Nabi Muhammad SAW. Bank Syariah lahir sebagai salah satu solusi pilihan lain terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba.

Fenomena yang terjadi pada baru-baru ini dikejutkan dengan fenomena sistem yang tidak dapat diakses oleh penggunanya dan membuat nasabahnya khawatir akan jaminan terhadap tabungan mereka. Seperti yang termuat dalam berita BSI di duga kena serangan siber, layanan bank syariah terbesar di Indonesia dilaporkan sempat lumpuh selama kurang lebih empat hari sehingga membuat para nasabahnya tidak dapat melakukan transaksi via ATM maupun mengakses *BSI Mobile*. Dalam akun instagram resminya BSI menyatakan pihaknya tengah melakukan *maintenance system* sehingga tidak dapat diakses untuk sementara waktu. Namun Praktisi *Cyber Security Vaksinkom Alfons Tanujaya* menduga BSI terkena *ransomware*. Alasannya adalah sistem dan backupnya bermasalah.

Nilai-nilai dakwah dianggap sebagai bagian dari indikator untuk mengukur bagaimana bank syariah Indonesia melakukan layanan berbasis Islam. Apakah dalam pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut sesuai dengan nilai-nilai dakwah pada umumnya atau melakukan pelanggaran dan sesuai dengan aturan yang berlaku, olehnya itu penulis akan melakukan sebuah penelitian dengan judul: Nilai-Nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan BSI Kota Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Parepare?
2. Bagaimana Nilai-nilai Dakwah dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui bagaimana nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan bank syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat menyajikan manfaat secara teoritis maupun praktis, penjelasannya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Menambah khazanah keilmuan serta dapat dijadikan acuan lagi bagi peneliti-peneliti atau kalangan yang ingin mengkaji atau mengetahui terkait Nilai-Nilai Dakwah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.

2. Kegunaan Praktis

Mengembangkan dan memperluas wawasan keilmuan, memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat terkait Nilai-Nilai Dakwah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Relevan

Penelitian ini akan membahas tentang Nilai-Nilai Dakwah dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare, penulis akan menggunakan referensi sebagai bahan pertimbangan yang berhubungan dengan skripsi yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1. Penelitian yang dilakukan oleh Ema Salma, dengan skripsi Nilai-nilai Islam pada Bank berbasis syariah (Studi pada BNI Syariah Cabang Kota Makassar). ⁷	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian sama dalam hal nilai-nilai dan Bank syariah 2. Kesamaan penggunaan jenis deskriptif kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus Penelitian: Penelitian ini fokus pada nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sedangkan penelitian Ema Salma memiliki fokus penelitian nilai-nilai Islam pada Bank berbasis Syariah pada BNI Syariah. 2. Objek Penelitian: Objek penelitian juga berbeda. Penelitian peneliti mengkaji sistem pelayanan Bank Syariah Indonesian (BSI) sedangkan Ema Salma megkaji pada Bank berbasis BNI Syariah. 3. Lokasi Penelitian: Penelitian peneliti berlokasi di Kota Parepare sedangkan lokasi Ema Salma berlokasi di Kota Makassar.
2. Penelitian yang	1. Kesamaan fokus pada	1. Fokus Penelitian: Penelitian

⁷Ema Salma, *Nilai-Nilai Islam Berbasis Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Kota Makassar)*, (Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2017).

<p>dilakukan oleh Novia Ulfah dengan skripsi Nilai-nilai Dakwah Dalam Pengembangan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal (Studi di Pasar Papringan Ngadiprono Desa Ngadimulyo Kecamatan Kedu Kabupaten Temanggung Jawa Tengah).⁸</p>	<p>nilai-nilai dakwah</p> <p>2. Kesamaan penggunaan jenis deskriptif kualitatif</p>	<p>ini fokus pada nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sedangkan penelitian Novia Ulfah memiliki fokus penelitian pada Nilai-nilai Dakwah Dalam Pengembangan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal.</p> <p>2. Objek Penelitian: Objek penelitian juga berbeda. Penelitian peneliti mengkaji sistem pelayanan Bank Syariah Indonesian (BSI) sedangkan Novia Ulfah mengkaji pada Pengembangan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal.</p> <p>3. Lokasi Penelitian: Penelitian peneliti berlokasi di Kota Parepare sedangkan lokasi Novia Ulfah berlokasi di Pasar Papringan Ngadiprono Desa Ngadimulyo Kecamatan Kedu Kabupaten Temanggung Jawa Tengah.</p>
<p>3. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhikma Khalisa Wisda dengan skripsi Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN</p>	<p>1. Fokus penelitian sama dalam hal nilai-nilai dan Bank syariah</p> <p>2. Kesamaan penggunaan jenis deskriptif kualitatif</p>	<p>1. Fokus penelitian: Penelitian ini fokus pada nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sedangkan penelitian Nurhikma Khalisa Wisda memiliki fokus penelitian pada Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN</p>

⁸Novia Ulfah, *Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pengembangan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal (Studi Di Pasar Papringan Ngadiprono Desa Ngadimulyo Kecamatan Kedu Kabupaten Temanggung Jawa Tengah)*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019).

Syariah Parepare. ⁹		Syariah. 2. Objek Penelitian: Objek penelitian juga berbeda. Penelitian peneliti mengkaji sistem pelayanan Bank Syariah Indonesian (BSI) sedangkan Novia Ulfah mengkaji pada Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah.
--------------------------------	--	--

B. Tinjauan Teori

Pada suatu penelitian, teori memiliki peranan penting karena dapat digunakan untuk menjawab, menyelesaikan dan memecahkan masalah yang terjadi dalam penelitian, dan mengkaji lebih dalam masalah yang terjadi, maka dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori-teori yang berkesinambungan dengan judul, berikut penjabaran teori-teori yang digunakan untuk menganalisis.

1. Teori Dakwah

Pengertian dakwah secara istilah menurut *Hafi Anshori* adalah proses penyelenggaraan suatu usaha mengajak orang lain untuk *Amar Ma'ruf* (perbaikan dan pembangunan masyarakat), serta *Nahi Munkar* (memerangi keburukan) yang dilakukan dengan sengaja dan sadar demi mencapai tujuan kebahagiaan dan kesejahteraan hidup yang di ridhohi Allah Swt.¹⁰ Dapat peneliti simpulkan bahwa Dakwah secara istilah memiliki arti upaya untuk menyampaikan ajaran agama kepada orang lain dengan tujuan memberikan pemahaman, mengajak kepada

⁹Nurhikma Khalisa Wisda, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Bank BTN Syariah Parepare*, (Skripsi IAIN Parepare, 2020).

¹⁰Moh. Ali Aziz, *Ilmu Dakwah Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 15.

kebaikan, atau memperbaiki perilaku.

Dapat peneliti simpulkan bahwa dakwah adalah sebuah misi komunikasi yang bertujuan untuk menyebarkan ajaran agama serta memberikan pemahaman tentang Islam dengan harapan agar mereka dapat memahami dan mengikuti ajaran tersebut.

2. Teori Pelayanan

Menurut *Philip kotler* “pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”¹¹

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹²

Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹³

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kumpulan tindakan atau proses yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan seseorang, layanan ini mencakup berbagai interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dengan tujuan untuk membuat penerima layanan puas.

¹¹Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 11.

¹²Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 27.

¹³M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Afabeta, 2010), h. 211.

C. Tinjauan Konseptual

1. Hakikat Dakwah

Dakwah dalam bahasa Arab berasal dari kata (*da'a, yad'u, da'watan*) berarti menyeru, memanggil, mengajak seseorang untuk berbuat kebaikan. Ditinjau dari segi bahasa, dakwah berasal dari kata bahasa Arab “dakwah” yang mempunyai tiga huruf asal, yaitu *dal, ain, dan wawu*. Dari ketiga huruf asal ini, terbentuk beberapa kata dengan ragam makna. Makna tersebut adalah memanggil, mengundang, meminta, memohon, menamakan, menyuruh datang, mendorong, menyebabkan, mendatangkan, mendoakan, menangisi, meratapi.¹⁴ Dapat peneliti simpulkan bahwa Dakwah merupakan upaya untuk menyampaikan ajaran dan nilai-nilai Islam kepada orang lain dengan tujuan mengajak atau menyeru mereka untuk memahami, menerima dan mengamalkan ajaran islam untuk memperbaiki akhlak, menambah pemahaman agama dan membimbing orang lain menuju jalan yang benar menurut ajaran islam.

Pada konsep dakwah di masyarakat berkaitan dengan perubahan sosial masyarakat, sehingga proses atau usaha untuk menyampaikan ajaran agama kepada orang lain dengan tujuan mempengaruhi, memperbaiki, atau mengubah keyakinan sikap dan perilaku mereka sesuai nilai-nilai agama yang diyakini. Tujuan utama dakwah untuk menyebarkan ajaran agama kepada masyarakat luas dan membantu individu untuk memahami, mengamalkan, dan hidup sesuai dengan ajaran agama yang mereka anut. Dakwah juga bisa dilakukan melalui berbagai metode termasuk ceramah, khotbah, pengajaran, penulisan, media sosial, diskusi dan lain-lain. Semua itu termasuk dakwah yang dilakukan sehari-hari.

Kegiatan dakwah memiliki unsur-unsur yang harus terpenuhi. Unsur-unsur tersebut yaitu subjek atau pelaku dakwah (*dai*), objek dakwah (*mad'u*), pesan dakwah (*maddah*), media dakwah (*wasilah*), dan metode dakwah (*thariqah*).¹⁵ Jika

¹⁴Novri Hardian, *Dakwah Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist*, (Jurnal Dakwah Dan Ilmu Komunikasi), 2018, h. 42.

¹⁵Kustadi Suhandang, *Ilmu Dakwah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h. 19.

ada salah satu unsur yang belum terpenuhi bisa jadi kegiatan dakwah tidak akan berjalan dengan baik karena sebagian masyarakat memiliki latar belakang yang berbeda-beda, maka perlu menggunakan metode sesuai dengan keadaan objek dakwahnya, dengan cara seperti itu pelaku dakwah atau dai lebih memperhatikan lagi pesan dakwah yang akan di sampaikan kepada objek dakwah atau *mad'u* agar dapat didengar dan diterima dengan baik.

Adapun dalam Q.S.As-Shaf/61:7:

وَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنِ افْتَرَىٰ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ وَهُوَ يُدْعَىٰ إِلَى الْإِسْلَامِ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ
الظَّالِمِينَ

Terjemahnya:

“Dan siapakah yang lebih zalim dari pada orang yang mengada-adakan kebohongan terhadap Allah padahal dia di ajak kepada (agama) Islam? Dan Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang zalim”.¹⁶

Tafsir *M. Quraish Shihab* mereka yang menolak ajakan kepada Islam itu, terus menerus hendak memadamkan cahaya agama yang dipancarkan Allah, dengan mulut yakni lidah mereka dengan kebohongan yang mereka ada-adakan sedang Allah menyempurnakan cahayanya walaupun orang-orang kafir benci dan berusaha memadamkan cahaya itu.¹⁷

Dapat peneliti simpulkan bahwa Ayat di atas membahas tentang orang-orang yang bersifat zalim dan melakukan kebohongan, Allah menegaskan bahwa tidak menyukai orang-orang yang zalim dalam hal ini melakukan tindakan yang tidak adil, keutamaan seseorang yang mengajak orang lain kepada jalan Allah, dan melakukan amal baik karena Allah tidak akan memberikan jalan kepada orang yang tidak punya rasa belas kasih maupun berperilaku tidak adil.

¹⁶Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan terjemahnya*, 2019, h. 448.

¹⁷M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Quran*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 202.

2. Dakwah *bi Al-Hal*

Dakwah *bi Al-hal* adalah dakwah dengan perbuatan nyata yang meliputi keteladanan. Misalnya dengan tindakan amal karya nyata yang dari karya nyata berebut hasilnya dapat dirasakan secara konkret oleh masyarakat sebagai objek dakwah. Dakwah *bi Al-hal* dilakukan Rasulullah membangun masjid *al-Qubah* mempersatukan kaum anshar dan muhajirin. Hal ini adalah dakwah nyata.¹⁸ Dapat peneliti simpulkan bahwa Rasulullah memberikan contoh nyata tentang bagaimana menerapkan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari, tindakan dan perilaku beliau menjadi teladan bagi umat Islam dalam memahami dan mengamalkan ajaran agama.

Dakwah *bi Al-hal* merupakan bentuk dakwah yang dapat dilakukan melalui aksi-aksi nyata di masyarakat tidak hanya dalam bentuk ceramah pada *mad'u* atau masyarakat tetapi *dai* atau ulama ditempatkan sebagai fasilitator pengembangan dan pemberdayaan masyarakat agar masyarakat turut aktif dalam memberdayakan dirinya dan tidak tergantung penuh pada *dai* dengan kata lain hubungan *dai* dan *mad'u* yang di dakwahi bersifat kemitraan sehingga diharapkan masyarakat yang dapat berfikir kritis terhadap diri dan lingkungan maupun mencari solusi dari masalah yang di hadapi.¹⁹ Dapat peneliti simpulkan bahwa dakwah *bi Al-hal* merupakan konsep dalam Islam yang mengacu pada penyebaran agama melalui tindakan atau perilaku positif tanpa menggunakan kata-kata sehingga *mad'u* dapat terinspirasi dan memahami ajaran agama melalui pengalaman.

3. Nilai-nilai Dakwah

Nilai merupakan prinsip yang digunakan untuk mengevaluasi atau menilai tingkat pentingnya suatu hal atau keadaan. Nilai sering kali mencerminkan kepercayaan atau prinsip dan juga membantu mengarahkan individu atau masyarakat dalam mengambil keputusan, menentukan apa yang di anggap penting dan di

¹⁸Esy Es, *Dakwah Dalam Jenis-Jenis Manajemen*, (Yogyakarta: Informasi Indonesia, 2018), h. 8.

¹⁹Ahmad Faqih, *Sosiologi Dakwah Teori Dan Praktik*, (Semarang: CV Karya Abadi, 2015), h. 28-29.

utamakan.

Nilai-nilai dakwah merupakan prinsip yang menjadi dasar dalam menyampaikan pesan dakwah dan melakukan upaya penyebaran agama Islam, nilai-nilai dakwah ini membimbing pendakwah dalam berinteraksi dengan masyarakat, menyampaikan pesan dengan baik, dan menciptakan lingkungan yang positif untuk penerima dan pemahaman agama Islam.

Berikut ini adalah beberapa nilai-nilai dakwah universal yang dapat diterapkan dalam kehidupan manusia:

a. Nilai Kedisiplinan

Kedisiplinan berkaitan erat dengan manajemen waktu. Allah Swt memberi manusia waktu dengan jumlah yang sama yaitu 24 jam. Maka manusia harus menggunakan waktunya dengan baik. Memanfaatkan waktu dengan baik untuk kepentingan dunia dan akhirat adalah bentuk ibadah manusia terhadap Tuhannya. Ketika manusia menggunakan waktunya dengan baik, maka kesuksesan dapat di genggam.

b. Nilai Kejujuran

Nabi Muhammad Saw adalah tauladan yang sempurna untuk seluruh umat. Salah satu sifatnya yang perlu kita contoh adalah sifat jujur. Dengan itu, maka setiap orang perlu menanamkan sikap jujur dalam dirinya sejak kecil. Mulai dari diri sendiri, keluarga, sekolah, dan masyarakat. Sifat jujur yang tertanam dalam diri seseorang mampu mengawalkan untuk selalu melakukan segala pekerjaan dengan baik dan benar. Orang-orang yang memiliki sifat jujur cenderung menghindari kebohongan dan kejahatan.

c. Nilai Kerja Keras

Bekerja keras dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan dan bertanggung jawab mampu membuahkan hasil yang lebih maksimal. Pepatah Arab “*Man Jadda Wajada*” merupakan pepatah yang perlu ditanamkan dengan baik dalam kehidupan. Artinya bahwa segala pekerjaan hendaklah dilakukan dengan baik dan

benar. Maka hasil yang akan dituai adalah kemenangan dan kesuksesan. Bekerja keras dan bekerja cerdas mampu membebaskan diri seseorang dari keterpurukan, kemiskinan, dan lain sebagainya.

d. Nilai Kebersihan

Kebersihan menjadi nilai dakwah sangat perlu diperhatikan karena kesadaran setiap manusia saat ini masih perlu untuk ditingkatkan dalam menjaga kebersihan. Mulai dari kebersihan jiwa dan raga, diri sendiri, keluarga, dan masyarakat. Nabi Muhammad Saw mengatakan bahwa “kebersihan adalah sebagian dari iman (HR. Muslim)”. Maka setiap orang perlu menjaga kebersihan badan, lingkungan tempat tinggal, lingkungan ibadah, dan sebagainya.²⁰

Nilai-nilai dakwah universal diatas tujuannya sebagai membimbing individu menuju pemahaman yang lebih mendalam tentang ajaran agama serta mendorong tindakan yang positif dalam kehidupan sehari-hari.

4. Pengertian Sistem

Secara Etimologis, kata *system* berasal dari bahasa Latin *Systema* atau bahasa Yunani *Sustema* yang berarti satu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang di hubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak.²¹ Dapat peneliti simpulkan bahwa Sistem merupakan suatu kumpulan elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dan terdiri dari komponen-komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi satu sama lain serta memiliki batasan yang jelas.

Sebuah pelayanan tidak jauh dari suatu sistem yang terdiri dari sekumpulan elemen yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. Sistem adalah suatu komponen atau bagian dalam sebuah alat yang saling terhubung dengan teratur secara

²⁰Abdullah Basit, *Filsafat Dakwah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), h. 203-207.

²¹Rickey Febri Yenny, *Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung*, (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016), h.17.

menyeluruh.²² Sistem merupakan sebuah jaringan yang terkumpul secara tersusun dan mempunyai elemen-elemen serta kesatuan yang saling terpadu dengan harapan sasaran dan tujuan itu dapat dicapai.²³ Dapat peneliti simpulkan bahwa sistem yaitu sebuah subsistem yang saling berbagi lebih dari satu komponen yang akan disatukan agar tujuan tercapai. Sistem merupakan kumpulan elemen dan prosedur kerja yang saling berkaitan untuk bekerja sama agar mencapai tujuan tertentu.

5. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*Components*), batas sistem (*Boundary*), lingkungan luar sistem (*Environments*), penghubung (*Interface*), masukan (*Input*) keluaran (*Output*) pengelolah (*Process*) dan sasaran (*Objectives*) atau tujuan (*Goal*).²⁴ Karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Komponen (Componen)

Sebuah sistem yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang berarti bahwa setiap bakerja bersama untuk membentuk serikat pekerja (kesatuan). Komponen sistem biasanya dikenal dengan subsistem. Subsistem memiliki hal sistem itu sendiri dalam fungsinya dan memiliki sistem keseluruhan.

b. Batasan Sistem (*Boundary*)

Pembatasan yang membatasi sistem merupakan daerah antara sistem dengan sistem lainnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Menunjukkan sistem membatasi ruang lingkup sistem.

c. Lingkungan Luar Sistem (*Environments*)

Lingkungan luar sistem di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar dapat bermanfaat serta merugikan sistem. Lingkungan eksternal yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan lingkungan luar

²²Rusdiana dan Much Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), h.28.

²³Heliza rahmania hatta Nataniel, *Perancang System Informasi Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Paser*, (vol 4 no.1, 2019), h.48.

²⁴Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis Komputer*, (Yogyakarta, 1996), h.7.

yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kehidupan kelangsungan sistem.

d. Penghubung Sistem (*Interface*)

Sistem link adalah media penghubung antara subsistem lainnya. Melalui interface ini memungkinkan sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Penghubung merupakan media penghubung antara subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Keluaran (output) dari satu subsistem akan menjadi masukan (input) untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem (*Input*)

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat pengobatan masukan (input pemeliharaan) dan sinyal input (sinyal input). Masukan energi pemeliharaan dimasukkan sehingga sistem tersebut dapat beroperasi. Sinyal input diproses untuk mendapatkan keluaran energi. Pelayanan yang merupakan penerima pelayanan melalui pegawai, dengan adanya pegawai maka pelayanan dapat diterima dan berjalan.

f. Keluaran Sistem (*Output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi dalam meskipun dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Output dapat menjadi masukan bagi subsistem lain atau suprasistem.

g. Pengolahan Sistem (*Procces*)

Suatu sistem dapat memiliki bagian pengolahan yang akan mengubah input menjadi output. Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengola atau sistem itu sendiri sebagai pengelola yang akan merubah masukan menjadi pengeluaran. Sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan yang lainnya kan menjadi keluaran berupa barang jadi. Dari sistem akuntansi akan mengolah data menjadi laporan keuangan dan lain yang di butuhkan oleh manajemen.

h. Sasaran Sistem (*Objectives*)

Sebuah sasaran yang ingin dicapai untuk menentukan masukan yang diperlukan dari output sistem menjadi sistem yang dihasilkan. Jika sistem tidak mempunyai sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya, karna system sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan dan pengeluaran yang akan dihasilkan sistem dan suatu sistem dikatakan berhasil jika mengenai sasaran dan tujuannya.

Dapat peneliti simpulkan bahwa karakteristik sistem diatas memiliki komponen dan elemen yang saling terkait, berinteraksi, dan berfungsi bersama untuk mencapai tujuan atau menjalankan fungsi tertentu sesuai dengan karakternya.

6. **Klasifikasi sistem**

Berikut adalah klasifikasi sistem dari beberapa pandangan, antara lain:

- a. Sistem tertutup (*close lood system*) salah satu sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya.
- b. Sistem tertentu (*deterministic system*) adalah sebuah sistem yang bekerja dengan tingkah laku yang telah diprediksi sebelumnya
- c. Sistem abstrak (*abstrak system*) merupakan sistem berupa suatu pemikiran-pemikiran dan ide yang secara fisik tidak nampak.
- d. Sistem alamiah (*natural system*) yaitu sistem yang tidak diolah oleh manusia, sistem ini hanya terjadi karena proses alam.²⁵

7. **Kualitas Layanan**

Untuk mengukur kualitas pelayanan ada lima dimensi yang telah di kembangkan oleh Parazuraman yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

²⁵Eti Rochaety, *System Informasi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), h. 4.

- b. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
- d. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
- e. Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.²⁶

Dapat peneliti simpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan perlu dilakukan evaluasi, pelatihan karyawan secara berkala, dan respon yang cepat terhadap umpan balik pelanggan untuk memastikan pelayanan yang optimal.

8. Manajemen pelayanan dalam undang-undang

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:²⁷ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

²⁶Masruro Sinollah, *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqyal-Parazuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelannggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Colleccion Cabang Kepanjen)*, (Jurnal Dialektika, 2019), h. 49.

²⁷“UU RI Nomor 25 Tahun 2009”

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. Konsep Pelayanan dalam Islam

Pelayanan merupakan proses memberikan bantuan atau tindakan kepada orang lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Pelayanan yang baik berperan penting dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan.

Pelayanan pada perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah/5:2:

..... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahnya:

dan tolong menolonglah kamu dalam (mengajarkan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.²⁸

²⁸Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Dan Terjemahnya*, 2019, h. 24.

Penafsiran ayat diatas menurut *Ibnu Katsir* bahwa: “Allah SWT memerintahkan kepada hamba-hambanya yang beriman untuk saling menolong dalam berbuat kebaikan yaitu kebajikan dan meninggalkan hal-hal yang mungkar hal ini dinamakan ketakwaan. Allah SWT melarang mereka membantu dalam kebatilan serta tolong menolong dalam perbuatan dosa dan hal-hal yang di haramkan.”²⁹

Dapat peneliti simpulkan bahwa ayat ini menjelaskan bahwa memberikan petunjuk kepada umat Islam untuk tidak membantu atau mendukung tindakan kejahatan, dosa, pelanggaran, dan permusuhan. Sebaliknya mereka dianjurkan untuk saling membantu dalam mengerjakan kebajikan, berbuat baik, dan menjaga takwa.

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah Swt menurunkan syariat islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebihan dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Hal ini sesuai dalam firman Allah Swt dalam Q.S Al-Baqarah/2:185:

.... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَانَكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Terjemahnya:

Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.³⁰

Ibnu Umar menyatakan bahwa ayat 184 dimansuhkan oleh ayat 185. *Ibnu*

²⁹Maya Puspita Sari, *Kerja Sama Dalam Lembaga Pendidikan Berdasarkan Tafsir Al-Quran Surah Al-Maidah Ayat 2*, (Aceh Timur: Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran Vol. 2, No 2022), h. 216.

³⁰Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan terjemahnya*, 2019, h. 24

Abi Laila berkata, “saya masuk ke tempat *Atha*” di bulan Ramadhan sedang ia makan, lalu *Ibnu Abbas* berkata “ayat 185 memansuhkan ayat 184 kecuali bagi orang tua yang tidak sanggup berpuasa maka boleh membayar fidyah untuk tiap hari memberi makan seorang miskin.³¹

Dapat peneliti simpulkan ayat ini menjelaskan bahwa Allah menekankan dia menghendaki kemudahan bagi umat Muslim dan tidak memberikan kesulitan, ayat ini juga mengajarkan pentingnya bersyukur kepada Allah atas petunjuk dan kemudahan yang diberikan kepada umat muslim.

c. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”. Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-quran dalam QS. Ali Imran/3:159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya.³²

³¹H Salim Bahreisy dan H Said Bahreisy, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier*, (Kuala Lumpur: Victory Agencie, 1988), h. 315-316.

³²Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan terjemahnya*, 2019, h. 71.

Al-Razi dalam tafsirnya menyebutkan kalimat *wa syawirhum fi al-amr* mengandung pengertian bahwa Tuhan memerintahkan kepada Nabi SAW agar melestarikan praktek musyawarah sebagaimana yang ia pernah lakukan ketika atau menjelang perang Badar dan perang Uhud.³³

Dapat peneliti simpulkan bahwa ayat ini menjelaskan tentang sikap lemah lembut dan penuh kasih sayang adalah sikap yang di anjurkan kepada orang lain dalam menyampaikan pesan Islam, umat Muslim harus memperlihatkan sikap yang lemah, sabar, dan kasih sayang terhadap orang lain. Pentingnya bertawakal kepada Allah dalam setiap tindakan atau keputusan yang diambil, bertawakal berarti bergantung sepenuhnya dan mempercayakan segala urusan kepadanya.

Adapun bagian pelayanan pada bank syariah Indonesia sebagai berikut:

- a. Customer service di bank BSI melakukan berbagai tugas termasuk memberikan informasi tentang produk dan layanan bank, membantu dalam proses pembukaan rekening, menanggapi pertanyaan terkait transaksi perbankan, menangani keluhan pelanggan, dan memberikan bantuan umum terkait layanan perbankan.
- b. Teller di bank BSI memiliki tanggung jawab utama untuk melakukan transaksi perbankan sehari-hari seperti penyetoran, penarikan, dana transfer dana. Mereka menerima pembayaran, mengeluarkan cek atau uang tunai, dan memberikan informasi tentang rekening pelanggan.
- c. Gadai di bank BSI merujuk pada layanan yang melibatkan jaminan asset berharga untuk mendapatkan pinjaman tetapi gadai pada BSI lebih rendah asuransinya dibanding pegadaian bahkan gadai pada BSI bisa *take over* semisal pemindahan barang yang di gadai dari pegadaian bisa di pindahkan ke BSI.

Sistem pelayanan merupakan suatu kerangka atau struktur yang mengatur penyelenggaraan dan penyediaan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat. Sistem pelayanan melibatkan interaksi antara berbagai elemen dan proses yang

³³Abuddin Nata, *Al-Quran Dan Hadits*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), h. 87.

bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

10. Nilai Etika

Budaya 5S adalah budaya untuk membiasakan diri agar selalu sennyuk, dalam, sapa, sopan, dan santun saat berinteraksi dengan orang lain. Budaya 5S sebagai berikut:

- b. Senyum yaitu ekspresi wajah yang menyertakan senyuman untuk menciptakan dampak positif dan keramahan dilingkungan kerja.
- c. Salam yaitu ungkapan sapaan yang diucapkan sebagai tanda penghargaan dan kesopanan dalam interaksi sehari-hari.
- d. Sapa yaitu bersikap ramah dan bersahabat dalam berkomunikasi, menciptakan hubungan yang baik antar rekan kerja.
- e. Sopan yaitu sikap atau perilaku yang mencerminkan etika baik, tata karma yang benar, dan penghargaan terhadap orang lain.
- f. Santun yaitu merujuk pada sikap atau perilaku yang mencerminkan kehalusan, kelembutan, dan kebaikan hati dalam berinteraksi dengan orang lain.³⁴

Dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan budaya 5S pada bank syariah dapat meningkatkan efisiensi operasional, kenyamanan karyawan maupun nasabah yang mencerminkan etika dalam berkomunikasi maupun berinteraksi antara karyawan dan nasabah.

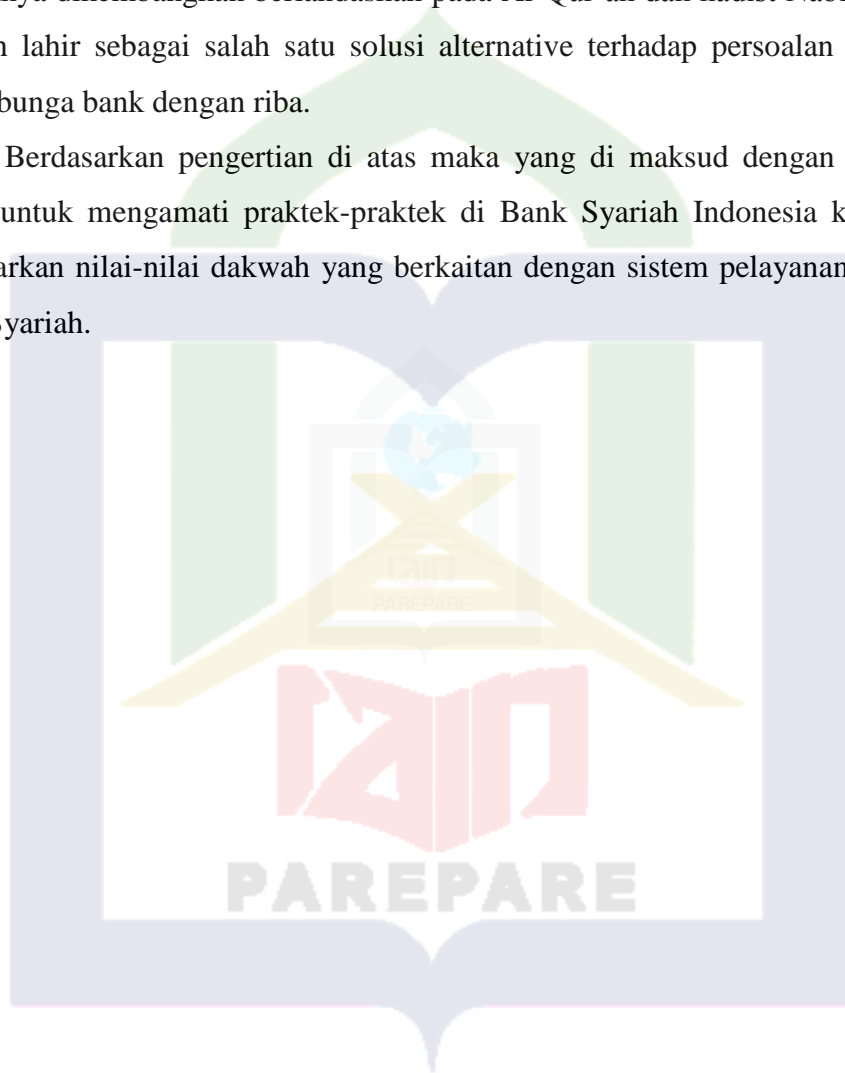
Dengan menggunakan budaya 5S dalam suatu bank ataupun dalam kehidupan sehari-hari akan membuat karyawan maupun nasabah secara tidak langsung berdakwah. 5S yang berarti senyum, salam, sapa, sopan, dan santun merupakan fondasi penting dalam berinteraksi sosial, menciptakan lingkungan yang ramah, dan membangun hubungan yang positif. Dengan memberikan salam dan senyuman serta menyapa dengan sopan, kita menciptakan hal yang menyenangkan dan menghargai

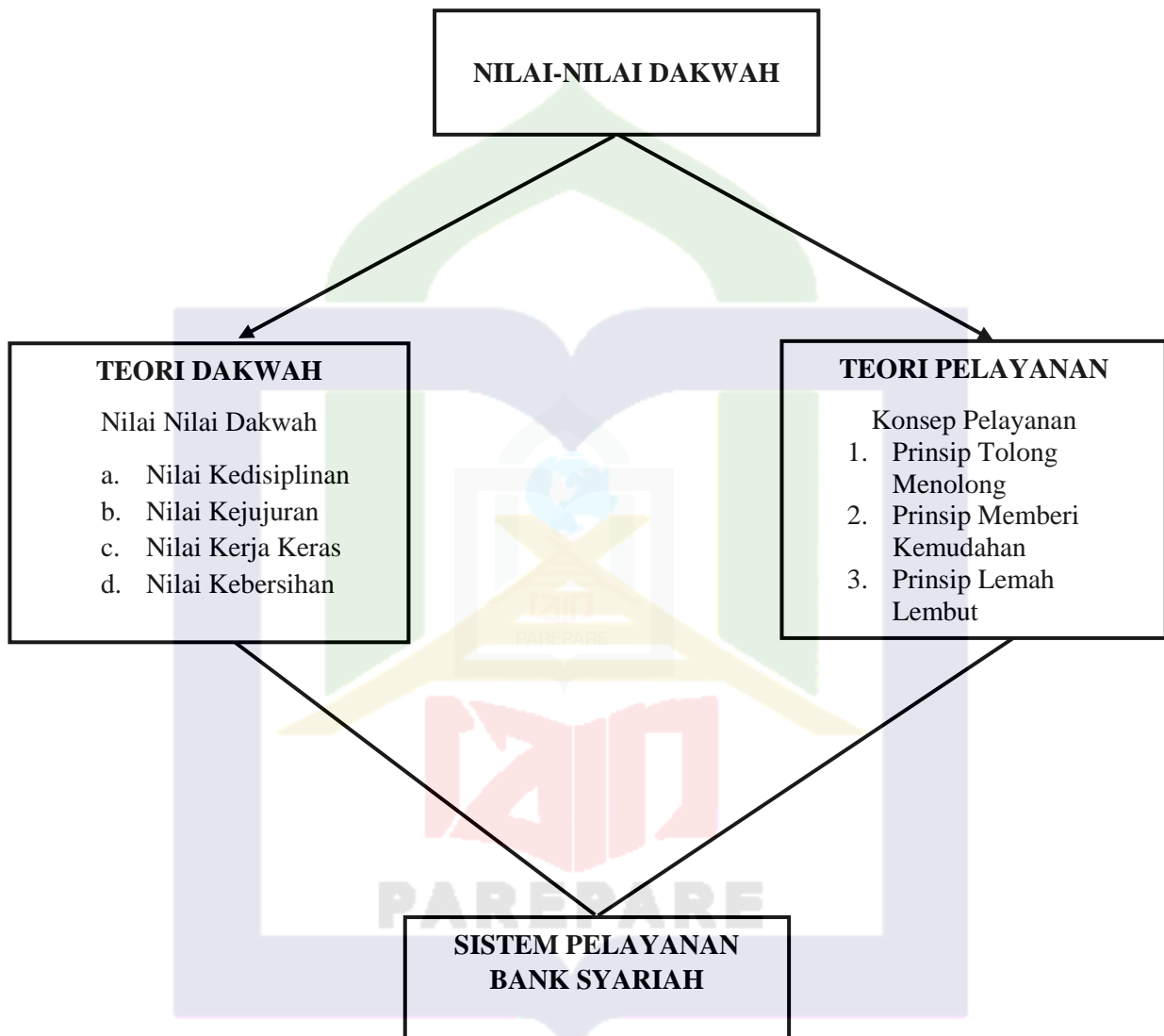
³⁴Desy Nurlaida Khotimah, *Implementasi Program Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) Melalui Kegiatan 5S Di Sekolah Dasar*, (Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol. 2, No. 1, 2019), h. 29.

orang lain. Sikap santun dalam berkomunikasi juga mencerminkan kesadaran akan pentingnya respek dan kebaikan dalam setiap interaksi.

BSI adalah Bank Syariah Indonesia yang bergerak dibidang perbankan syariah. Bank Syariah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan hadist Nabi SAW. Bank Syariah lahir sebagai salah satu solusi alternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba.

Berdasarkan pengertian di atas maka yang di maksud dengan judul adalah upaya untuk mengamati praktek-praktek di Bank Syariah Indonesia kota Parepare berdasarkan nilai-nilai dakwah yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang ada di Bank Syariah.



D. Kerangka Pikir**BAGAN KERANGKA PIKIR**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, Penelitian ini datanya bersumber dari lapangan yang dilakukan secara langsung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini terletak di Bank Syariah Indonesia (BSI) Jl. Lahalede, Lakessi kecamatan Soreang Kota Parepare Sulawesi Selatan, peneliti akan menggunakan waktu \pm 2 bulan.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif karena datanya berupa kata-kata daripada angka. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara, diskusi, analisis dokumen, dan observasi yang dicatat dalam catatan lapangan peneliti.³⁵ Jadi penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui observasi lebih awal kemudian mencari tau dengan wawancara dan di dokumentasikan agar memiliki bukti yang kuat dalam penelitian.

2. Sumber Data

Adapun sumber data penelitian kualitatif ini terdiri dari kata-kata dan tindakan, bersama dengan sumber lain seperti dokumentasi dan lainnya. Dengan demikian, baik data primer maupun data sekunder digunakan dalam penelitian ini

³⁵Baswori dan Suwandi, *Mema hami Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1 Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 169.

sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti yang disebut sebagai data asli atau data baru.³⁶ Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mendukung sumber primer, bisa juga dikatakan sebagai informasi yang disusun dalam bentuk dokumen.³⁷ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi dan buku-buku yang terkait dengan subjek penelitian mereka digunakan untuk memilih narasumber untuk memberikan informasi yang diperlukan untuk mendapatkan data sekunder.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yaitu cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.³⁸ Peneliti terlibat langsung dilapangan atau lokasi penelitian untuk melakukan penelitian serta memperoleh data-data konkret yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling tepat dan strategi dalam penelitian ini, sebab tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan data yang diinginkan. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 225.

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Bandung: Afabeta, 2015), h. 93.

³⁸Eko Putra Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 33.

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data, observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.³⁹ Pengamatan (*Observasi*) adalah metode pengumpulan data secara pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, pendengaran, perabaan, atau kalau perlu dengan pengucapan yang digunakan untuk menghitung data penelitian.⁴⁰ Pada observasi peneliti melakukan pengamatan di kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) kemudian menyimpulkan apa yang dilihat pada observasi awal.

Dalam penelitian ini proses pengambilan data melalui pengamatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, artinya bukan suatu kebetulan akan tetapi sudah direncanakan. Dalam hal ini meninjau secara langsung ke lapangan atau lokasi untuk melakukan pengamatan yang real.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara peneliti dan pegawai instansi dengan berusaha menggali informasi dengan orang yang di wawancarai untuk mendapat informasi *real* terkait dengan permasalahan yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data di peroleh dari dokumen atau pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik ini digunakan untuk mencatat data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip ataupun dokumen. Teknik yang digunakan untuk mengetahui semua data dokumen yang berkaitan dengan apa yang di teliti.⁴¹ Dokumentasi yang dilakukan peneliti setelah wawancara sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar turun langsung ke lapangan untuk meneliti.

³⁹Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), h. 112.

⁴⁰Triantono, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h 267.

⁴¹Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006) h.

F. Uji Keabsahan Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif melibatkan beberapa langkah seperti memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, menggunakan triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif, dan melakukan *member check*.

Uji dependabilitas data diuji dengan melakukan audit terhadap proses penelitian. Peneliti mungkin memberikan data tanpa melibatkan diri secara penuh dalam proses penelitian oleh karena itu, uji dependabilitas dilakukan oleh tim auditor independen atau pembimbing yang mengaudit semua aktivitas penelitian.

Uji transferabilitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan sejauh mana penelitian tersebut dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Keberlanjutan transferabilitas tergantung pada pemakai, dimana hasil penelitian dapat berguna dalam konteks dan situasi sosial yang berbeda. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk menyusun laporan dengan rinci, jelas, dan sistematis agar dapat dipercaya. Hal ini memungkinkan pembaca untuk memahami dan menentukan apakah hasil penelitian tersebut dapat diaplikasikan di tempat lain.

Uji konfirmabilitas serupa dengan uji dependabilitas sehingga keduanya dapat diuji secara bersamaan. Uji konfirmabilitas mengacu pada pengujian hasil penelitian, jika hasil penelitian terbentuk sebagai hasil dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut dianggap memenuhi standar konfirmabilitas.⁴² Uji keabsahan data diatas untuk membantu memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini akurat, konsisten, dan dapat di percaya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh melalui pengamatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengelola data,

⁴²Elma Sutriani, Rika Octaviani, *Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data*, (Stain Sorong, 2019), h. 15-16.

penulis menggunakan metode kualitatif dengan melihat setiap elemen objek penelitian dan kemudian menganalisisnya, yaitu dengan menggambarkan hasil penelitian dengan kata-kata.

Pada penelitian kualitatif ini, "analisis data adalah pegangan bagi peneliti", yang berarti bahwa analisis data dilakukan sepanjang proses pengumpulan data, baik sebelum, selama, dan setelah pekerjaan lapangan.⁴³ Menurut *Miles dan Huberman* ada tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.⁴⁴

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan, perhatian, pengabstrakan serta transformasi data yang kasar dicatat di lapangan. Data yang di reduksi berarti merangkum memilih hal yang inti, memfokuskan pada hal penting yang dicari. Langkah yang dilakukan untuk mereduksi data yaitu, meringkas, menelusuri tema serta menyusun laporan dengan lengkap serta rinci.

Langkah yang digunakan untuk mereduksi data yaitu dengan cara menelaah secara keseluruhan data yang dikumpulkan dari lapangan, yaitu mengenai sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Kegiatan yang dilakukan dalam mereduksi data seperti, mengumpulkan data serta informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara, dan mencari hal-hal penting yang berkaitan dengan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data berarti penyampaian suatu informasi berdasarkan yang diperoleh oleh peneliti tentang yang diteliti. Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian, hubungan kategori, bagan, dan sebagainya sehingga peneliti dapat menyusun dengan baik dan mudah dilihat, dibaca serta dipahami pada kejadian atau tindakan serta peristiwa terkait dengan Nilai-nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan

⁴³Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara), 2016, h. 210.

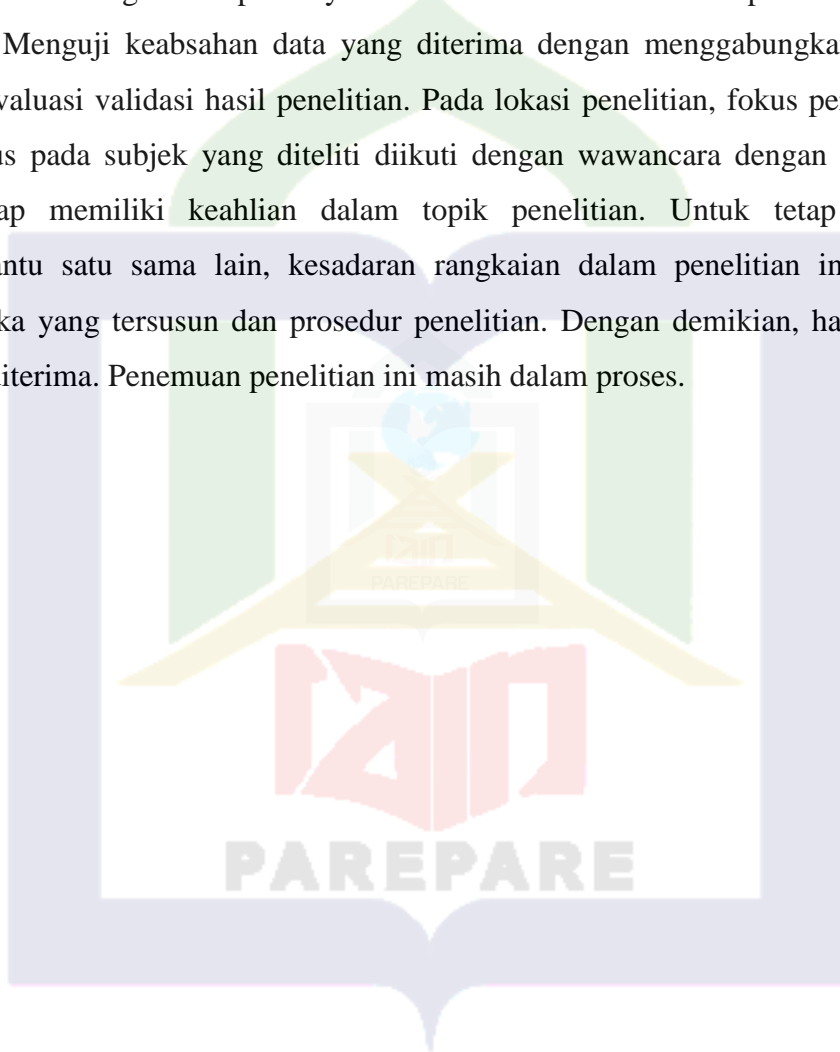
⁴⁴Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), h. 16.

Bank Syariah Indonesia (BSI).

3. Penarikan Kesimpulan

Hasil penelitian dipelajari dengan data pembanding dari teori tertentu. Sebelum survei, observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti melakukan pengecekan ulang. Kesimpulannya adalah bahwa ini adalah hasil penelitian.

Menguji keabsahan data yang diterima dengan menggabungkan data untuk mengevaluasi validasi hasil penelitian. Pada lokasi penelitian, fokus perhatian terus-menerus pada subjek yang diteliti diikuti dengan wawancara dengan mereka yang dianggap memiliki keahlian dalam topik penelitian. Untuk tetap terkait dan membantu satu sama lain, kesadaran rangkaian dalam penelitian ini tetap pada kerangka yang tersusun dan prosedur penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian dapat diterima. Penemuan penelitian ini masih dalam proses.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah dan Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota

Parepare

Bank Syariah Indonesia (BSI) dibentuk sebagai hasil dari merger tiga bank syariah yang merupakan anak perusahaan BUMN. Mereka adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS), dan BRI Syariah (BRIS). Mereka beroperasi dengan sukses sejak tanggal 1 Februari 2021, dan presiden meresmikannya langsung.

Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare awalnya bank BNI Syariah yaitu anak perusahaan dari BNI yang ada sejak 2015 mulai beroperasi. Seiring berjalannya waktu setelah Joko Widodo terpilih menjadi presiden priode ke-2. Prof. Dr. K. H. Ma'ruf Amin mengusulkan kepada menteri BUMN kalau beliau juga mau ada bank syariah besar yang ada di Indonesia yang setara dengan BUMN, karena selama ini belum ada contohnya bank muamalat swasta begitupun bank syariah lainnya. Akhirnya diambil beberapa perbankan seperti bank syariah mandiri, BNI syariah, dan BRI syariah itu masing-masing anak perusahaan dari setiap bank induk. Dari situlah wakil presiden ingin ada bank syariah yang besar di Indonesia maka digabungkan ke-3 bank tersebut seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah sehingga menjadi Bank Syariah Indonesia yang dimana asetnya pada saat itu 200 Triliun dan itu masuk nominasi ke-15 pangkat besar pada saat itu di BUMN tapi sekarang Bank Syariah Indonesia sudah masuk dalam 10 besar.

Masalah yang pernah terjadi tentang Bank Syariah Indonesia kena serangan siber, sistem dan backupnya bermasalah itu banyak isu yang mengatakan uang nasabah hilang pada saatn masalah tersebut tetapi nyatanya 1 rupiah pun uang nasabah tidak ada yang hilang itu hanya terkendala di sistem karena memang sistem yang kita pakai pada saat itu masih pakai sistem lama dan itu belum pakai sistem murni BSI jadi itu sebenarnya hanya perubahan sistem yang menjadi kendala. Bank Syariah Indonesia menangani masalah tersebut dengan berkomunikasi ke pusat karena pusat yang mengerjakan sistem tersebut karena dampak yang ditimbulkan dari

masalah tersebut seperti nasabah ingin transaksi tetapi tidak bisa dan itu memakan waktu 2 minggu perubahan sistem hingga selesai.

B. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare

Branch Manager	: Sutriana
Mikro Relationship Manager	: Ismail Abdullah
Mikro Staff	: Anggi Anggraeni
Fund. & Trans, Staff	: Rosnahwati
Consumer Bisnis Relationship Manajer	: Juarty Janeja I
Consumer Bisnis Staff	: Nurhaedah
Branch Operational Service Operation	: Musliman Rasyid
Cost. Serv. Repr.	: Rizki F
Teller	: Nurfiki
	: Muh Akbar
Operational Staff	: Sharina
Pawning Sales Officer	: Ardiyanto B
Pawning Appraisal	: Siti Hardiyanti

C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare

1. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

“Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”

2. Misi

a. Menberikan akses solusi keuangan Syariah

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50T di tahun 2025

b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan evaluasi kuat (PBV>Z)

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

D. Hasil Penelitian

1. Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare

Ditinjau dari sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, peneliti telah melakukan penelitian serta mengumpulkan data dalam wawancara pada informan. Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti menemukan data terkait masalah penelitian, sebagai berikut:

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare dalam melayani nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Kalau sistem pelayanan perbankan sebenarnya hampir sama semuanya, tetap bagaimana kita memberikan kenyamanan kepada nasabah, apa yang dibutuhkan sama nasabah, jadi kita itu selalu menjaga nasabah minimal kita hubungi nasabah itu satu kali sampai dua kali dalam sebulan untuk melihat apa kendalanya, kan yang namanya perbankan itu bisa saja ada kendalanya baik kendala pada sistem, kendala biasa, transfer misalnya tidak masuk itu yang kita jaga. Jadi itu salah satu contohnya tetap kita tetap dan selalu lakukan monitoring apa yang menjadi kendala karena tidak semua nasabah itu yang langsung na kasi lihat ki saja nanti ditanya baru ada kendalanya yang intinya menjaga komunikasi kepada nasabah untuk mendengar apa keluhannya kalau misal tidak ada keluhannya Alhamdulillah tapi kalau ada kita secepatnya bertindak untuk memperbaiki khususnya di sistem.”⁴⁵

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, bank syariah memberikan pelayanan dengan baik termasuk dalam konsep pelayanan tolong menolong dan memberi kemudahan kepada nasabah, karena pihak bank syariah mengutamakan kenyamanan nasabah dan menjaga komunikasi dengan nasabah serta membantu apapun kendala yang di alami oleh nasabah.

⁴⁵Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“Kami memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, selalu menanyakan apa yang di perlukan nasabah dan menjaga komunikasi dengan baik apa yang diperlukan nasabah contoh misalnya nasabah ingin membuka rekening baru kami mengarahkan ke *customer service* apalagi sekarang BSI telah memiliki aplikasi yang bisa dipakai untuk transfer dan mengecek saldo dan masih banyak lagi fitur lainnya di dalam aplikasi tersebut, kemudian jika ingin setor tunai dan tarik tunai kami arahkan ke teller, dan misalnya jika ingin gadai emas atau cicil emas kita arahkan ke gadai dari ke tiga pelayanan tersebut memiliki nomor antrian masing-masing.”⁴⁶

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, bank syariah memiliki 3 jenis pelayanan dikantor BSI seperti *customer service*, teller, dan gadai selain itu BSi juga sudah memiliki aplikasi *BSI Mobile* sehingga lebih mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare dan apa jenis layanannya.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Jenis pelayanan yang sering saya kunjungi di bank BSI yakni *customer service*, sistem pelayanan yang di terapkan oleh *customer service* bank BSI sangatlah baik karena pelayanan yang ramah, santun, dan sesuai dengan apa yang kita harapkan contoh pelayanan yang baik diberikan yakni mengucapkan salam di awal komunikasi, menggunakan bahasa dan tutur kata yang santun serta mudah dipahami.”⁴⁷

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, pelayanan yang dikunjungi seperti *customer service* sangat baik karena pelayanannya ramah memberikan ucapan salam dengan menggunakan bahasa dan tutur kata yang mudah dipahami.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

⁴⁶Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

⁴⁷Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 31 Maret 2024.

“Pelayanan yang sering saya kunjungi di BSI yaitu teller untuk melakukan simpanan karna atm BSI di kota Parepare belum bisa melakukan setor tunai, mengenai pelayanan BSI sangat bagus, apalagi bagian customer service dan teller sangat ramah dan membantu nasabah dengan baik apabila mengalami masalah seperti halnya akun saya terblokir kemudian menghubungi customer service BSI Parepare.”⁴⁸

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, pelayanan yang dikunjungi seperti customer service dan teller sangat membantu nasabah dengan baik apalagi jika mengalami masalah pada akun dan berbagai masalah yang di alami.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang sering saya kunjungi di bank BSI yakni gadai, sistem pelayanan yang diterapkan baik kepada nasabah, ramah, dan proses pelayanan disana cukup cepat seperti pemindahan emas gadai dari pegadaian ke BSI kalau di alihkan maka cicilan yang tadinya dibayar di pegadaian bisa dilanjut ke BSI, ditambah lagi suasana ruangan yang nyaman sehingga apabila terdapat antrian yang panjang itu tidak membuat kita bosan kecuali dibagian luar ruangan.”⁴⁹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, pelayanan yang dikunjungi seperti gadai prosesnya cepat seperti halnya jika ingin memindahkan emas yang di gadai dari pegadaian ke BSI tentu prosesnya cepat dan bisa dilanjut ke BSI.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herliah menyatakan bahwa:

“Jenis pelayanan yang sering saya kunjungi di bank BSI yakni teller, pelayanan yang mereka terapkan seperti menyapa nasabah dengan ramah yang akan datang ke loket dan mendengarkan keluhan serta kebutuhan atau transaksi yang diinginkan selain itu karyawan juga bersikap profesional dalam setiap interaksi contohnya memberikan senyuman, menyapa dengan sopan dan mendengarkan dengan penuh perhatian”⁵⁰

⁴⁸Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024.

⁴⁹Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁵⁰Herliah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, pelayanan teller pada Bank Syariah Indonesia (BSI) cukup ramah dan profesional dalam bekerja seperti menyapa nasabah dengan menanyakan tujuan nasabah dan apa yang di perlukan nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

”Pelayanan yang sering saya lakukan di BSI yang pertama penarikan, kedua setor tunai biasa juga menabung, kemudian pelayanannya sangat memuaskan selain karyawan yang ramah mereka juga menjelaskan terlebih dahulu mengenai sistem yang akan dilakukan sebelum melakukan akad”⁵¹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, pelayanan BSI sangat memuaskan karena karyawannya yang ramah dengan melayani nasabah dengan baik seperti menjelaskan apa-apa saja akad yang akan dilakukan.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Kalau pelayanan yang pernah saya lakukan di bank BSI itu membuat ATM dari BSI karena kebetulan saya penerima beasiswa KIP jadi memakai ATM BSI kita di arahkan ke *costumer service* untuk membuat ATM dengan melayani nasabah dengan ramah”⁵²

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, pelayanan yang pernah di kunjungi itu *costumer service* dengan pelayanan yang ramah.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan apa saja jenis layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Jenis-jenis pelayanan kita disini banyak sebenarnya tapi pada umumnya perbankan seperti ATM kemudian aplikasi semacam *M-Banking*, kemudian kita juga ada BSI smart agen semacam BRI link, dan Qris. Dari semua itu hampir semua perbankan juga punya cuman ada kelebihan dari

⁵¹Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁵²Nur Afni Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 202

bank syariah, kelebihanannya contoh kita M-Bankingnya kita transfer ke bank lain itu gratis tapi ini ada jenis tabungan tertentu dia tabungan bisnis, kalau kita pakai tabungan bisnis kita transfer dalam setahun dia gratis 50 kali itu pertahunnya, jadi di perbankan hampir semua ada tapi artinya kita ada kelebihan-kelebihan yang signifikan jauh sekali perbedaannya. Selain itu ada *costumer service*, teller, dan gadai. Kalau gadai bisa layanan panggilan bisa kita lewat aplikasi kemudian ada setor nasabah juga yang mungkin tidak bisa ke kantor untuk menyetor karena mungkin ada kendala banyak antrian itu biasa kita jasa jemput tapi untuk kedepannya paling insyaallah bulan 7 sudah ada mesin setor tunainya.”⁵³

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, jenis pelayanan yang paling sering digunakan pada bank syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare diantaranya ATM, M-Banking, BSI agen, *Costumer service*, teller, dan gadai dengan adanya jenis pelayanan tersebut nasabah dengan lebih mudah untuk mengakses apapun yang dibutuhkan di bank syariah Indonesia (BSI).

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“Jenis pelayanan yang ada di BSI itu seperti teller, *costumer service*, gadai dan cicil emas, BSI smart agen, dan BSI mobile yang di dalamnya memiliki banyak fitur.”⁵⁴

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa memiliki beberapa jenis pelayanan yang di terapkann di Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu teller, *costumer service*, gadai dan cicil emas, BSI smart agen, dan BSI mobile yang di dalamnya memiliki banyak fitur. Jenis pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Dalam mengukur kualitas pelayanan ada 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati sebagai berikut:

⁵³Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

⁵⁴Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

a. Bukti fisik

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, terkait dengan apa saja bukti fisik yang ada pada bank syariah Indonesia (BSI) kota Parepare.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Adapun Bukti fisik yang ada pada pelayanan customer service di bank syariah Indonesia (BSI) yaitu sofa, komputer, nomor antrian, buku rekening, ATM, surat penerimaan dana”⁵⁵

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa bukti fisik yang ada di BSI berupa sofa, komputer, nomor antrian, buku rekening, ATM, surat penerimaan dana.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

“Bukti fisik yang saya ketahui ada pada pelayanan teller di bank syariah Indonesia (BSI) yaitu ada buku tabungan, ATM, bukti setoran, komputer dan dokumen pinjaman, tapi selama ini saya saya belum pernah melakukan pinjaman di BSI hanya melakukan setor tunai dan ada cek yang diberikan oleh pihak bank sebagai bukti bahwa uang uang kita telah masuk di buku tabungan.”⁵⁶

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa bukti fisik yang di ketahui ada buku tabungan, ATM, bukti setoran, komputer, dokumen pinjaman, dan struk pemasukan.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

⁵⁵Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁵⁶Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

“Bukti fisik yang ada pada pelayanan gadai di bank syariah Indonesia (BSI) yaitu nomor antrian, wifi, kwitansi, struk pengeluaran maupun pemasukan, pendingin ruangan (AC), CCTV, komputer.”⁵⁷

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa bukti fisik yang ada seperti nomor antrian, wifi, kwitansi, struk pengeluaran maupun pemasukan, pendingin ruangan (AC), CCTV, komputer

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herliah menyatakan bahwa:

“Fasilitas yang ada di bank BSI kartu debit dan kredit”⁵⁸

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa fasilitas yang dimiliki berupa kartu debit dan kredit.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

“Fasilitas yang saya tau yang saya tau yang pertama ada kartu ATM, kedua di dalam kantor ada tellernya, ada kreditnya, bisa menabung dan bisa juga pinjam uang”⁵⁹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa fasilitas yang diketahui yaitu kartu ATM, memiliki teller yang dapat menyeter tunai dan tarik tunai, serta dapat menabung dan dan meminjam uang

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Ada banyak bukti fisik dalam BSI beberapa diantaranya kwitansi, buku tabunga, bukti transaksi, ATM dan lain sebagainya”⁶⁰

⁵⁷Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁵⁸Herliah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁵⁹Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁶⁰Nur Afni agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa ada beberapa di antaranya bukti fisik yang di ketahui kwitansi, buku tabungan, bukti transaksi, ATM dan lain sebagainya.

b. Keandalan

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, terkait dengan apakah karyawan handal dalam melayani nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Berdasarkan pengalaman pribadi karyawan sangatlah handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan yang memiliki keterampilan dan komunikasi yang baik sehingga apa yang nasabah butuhkan karyawan selalu siap membantu.”⁶¹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan ke nasabah handal karena karyawan mempunyai keterampilan dan komunikasi yang baik sehingga bisa melayani nasabah dengan baik.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

“Setiap karyawan disana menurut saya sangat handal dibidangnya masing-masing itu dapat kita lihat mengenai keterampilan, respon yang baik dalam melayani nasabah, dan memberikan bantuan yang konsisten dalam memecahkan masalah dengan cepat dan efisien.”⁶²

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa karyawan memberikan pelayanan yang sangat handal pada bidangnya masing-masing dengan merespon nasabah dengan baik serta menangani masalah nasabah dengan cepat dan tepat.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

⁶¹Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁶²Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

“Menurut saya kehandalan dalam sistem pelayanan di BSI karyawan dapat di andalkan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani nasabah dengan baik dan ramah dengan mengusahakan pelayanan yang mudah di akses melalui berbagai saluran seperti ATM, internet banking, dan layanan pelanggan yang *responsive*.”⁶³

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) berikan kepada nasabah karna merespon dengan cepat dan dapat diandalkan dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan megusahakan agar pelayanan yang mudah di akses seperti memiliki ATM dan internet banking.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herliah menyatakan bahwa:

“Dari pengalaman saya dalam pelayanan bank tersebut sangat handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah seperti sikap yang ramah, kemampuan melayani nasabah, komunikasi yang baik sehingga terjalin kerjasama yang baik antara pihak bank dan nasabah.”⁶⁴

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat handal dalam melayani nasabah apalagi dengan sikap yang ramah dan komunikasi yang baik mampu menjalin kerja sama yang baik.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

“Pelayanannya cukup handal karena mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dan membantu nasabah di bagian *costumer sevice* selain itu *security* menyambut nasabah dengan salam”⁶⁵

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang di berikan cukup handal karena adanya komunikasi yang baik dan membantu nasabah.

⁶³Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁶⁴Herliah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁶⁵Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Berdasarkan pengalaman saya karyawan BSI sudah sangat profesional dan handal dalam menjalankan tugas mereka dalam melayani nasabah.”⁶⁶

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat profesional dan handal dalam menjalankan tugasnya.

c. Daya tanggap

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada bebeapa informan, terkait dengan bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan ke nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Adapun daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangatlah baik, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan alasan dan tujuan kami datang ke bank serta respon yang baik dalam menanggapi kebutuhan nasabah.”⁶⁷

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa daya tanggap karyawan sangat baik karena merespon dengan baik dan melayani kebutuhan nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

“Daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan sangat baik menurut saya karena selama melakukan transaksi disana itu saya sama sekali belum mendapat masalah atau kesulitan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan.”⁶⁸

⁶⁶Nur Afni Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁶⁷Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁶⁸Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa daya tanggap yang diberikan karyawan sangat baik karena selama bertransaksi disana tidak ada masalah yang di alami apalagi kesulitan dalam proses transaksi.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

“Menurut saya karyawan memberikan pelayanan baik dari segi menyampaikan pertanyaan kepada nasabah maupun menjawab pertanyaan dari nasabah itu sangat mudah di pahami serta komunikasi yang baik”⁶⁹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diberikan kepada nasabah baik dengan menjawab pertanyaan dari nasabah lebih mudah dipahami karena komunikasi karyawan yang baik.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herlihah menyatakan bahwa:

“Daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan sangat baik dikarenakan kemampuan untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah atau menawarkan solusi yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.”⁷⁰

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan karena jika ada masalah yang di alami dengan cepat di selesaikan serta memberi solusi dengan baik.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

“Karyawan di BSI memiliki komunikasi yang baik sehigga kami para nasabah mudah mengerti dan cepat paham mengenai penjelasan yang mereka berikan”⁷¹

⁶⁹Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁷⁰Herlihah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁷¹Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang di berikan mudah dipahami dan nasabah cepat paham karena berkomunikasi yang baik.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Saya merasa sangat puas dengan respon karyawan terhadap nasabah karna karyawan melayani nasabah dengan baik mereka juga berkomunikasi dengan baik”⁷²

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang baik membuat nasabah merasa sangat puas apalagi dengan komunikasi yang baik.

d. Keyakinan

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, terkait dengan bagaimana karyawan bank membangun kepercayaan dengan nasabah

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Ada beberapa hal yang dilakukan oleh karyawan bank BSI dalam membangun kepercayaan dengan nasabah. Beberapa diantaranya yakni bekerja dengan profesional, memberikan informasi yang jujur dan transparan serta kesediaan karyawan bank BSI untuk membantu.”⁷³

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa kepercayaan yang dibangun oleh karyawan kepada nasabah dengan bekerja dengan profesional terlebih lagi memberikan informasi yang jujur dan transparan.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

⁷²Nur Afni Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁷³Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

“Karyawan membangun kepercayaan nasabah dengan cara ramah, sopan, dan kerja cepat sehingga kita tidak merasa bosan dan berkomunikasi satu sama lain dapat tersampaikan dengan jelas.”⁷⁴

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa membangun kepercayaan dengan nasabah dengan cara komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan kerja yang cepat sehingga apa yang di sampaikan karyawan kepada nasabah jelas.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

“Menurut saya karyawan membangun kepercayaan dengan nasabah melalui komunikasi yang terbuka dan jujur karena kita menyimpan uang di bank dengan mempercayakan pihak bank serta menjaga kerahasiaan informasi dan menghormati privasi nasabah.”⁷⁵

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa berkomunikasi yang terbuka dan jujur membuat nasabah menyimpan kepercayaan kepada pihak bank terlebih lagi menjaga kerahasiaan informasi dan privasi nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herliah menyatakan bahwa:

“Karyawan membangun kepercayaan terhadap nasabah dengan komitmen yang kuat seperti akad yang kami setujui dengan kejujuran dan amanah dalam semua transaksi keuangan.”⁷⁶

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa kepercayaan yang di bangun oleh karyawan dengan komitmen yang kuat seperti pihak bank menggunakan sistem akad yang disampaikan oleh pihak bank dengan kejujuran dan amanah yang di setujui oleh nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

⁷⁴Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁷⁵Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁷⁶Herliah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

“Cara yang mereka lakukan adalah dengan memberikan bukti fisik maupun non fisik kepada kita mengenai apa yang mereka butuhkan serta menjelaskan secara rinci tata cara di setiap keluhan nasabah”⁷⁷

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa cara karyawan meyakinkan nasabah dengan memberikan bukti fisik maupun non fisik kepada nasabah tergantung apa yang dibutuhkan setelah itu karyawan menjelaskan secara rinci tata cara yang di lakukan agar tidak terjadi masalah yang kedua kalinya.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Karyawan bank cukup meyakinkan dengan membangun kepercayaan, apa lagi kita ketahui bahwa BSI adalah bank yang menerapkan sesuai dengan syariat Islam jadi kita sebagai nasabah merasa yakin”⁷⁸

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa nasabah percaya kepada pihak bank karna yang diketahui bank syariah menerapkan syariat Islam didalamnya.

Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Ahzab/33:70-71:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾ يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ
لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ ۗ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا ﴿٧١﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar, niscaya Allah akan memperbaiki amal-amalmu dan mengampuni dosa-dosamu. Dan barang siapa menaati Allah dan Rasul-Nya, maka sungguh, dia menang dengan kemenangan yang agung.⁷⁹

⁷⁷Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 14 Mei 2024

⁷⁸Nur Afni Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 14 Mei 2024

⁷⁹Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya*, 2019, h.427

Tafsir *Al-Munir* menjelaskan bagaimana seorang muslim harus berbicara dengan baik sudah dijelaskan bahwa sebagai seorang muslim hendaknya kita beriman serta menaati perintah Allah Swt dan Rasulullah serta dapat menjaga lisannya dengan perkataan yang baik dan benar.⁸⁰

Dapat peneliti simpulkan bahwa ayat ini menjelaskan tentang sikap yang takut akan Allah yang mendorong seseorang untuk melakukan perbuatan baik dan menjauhi perbuatan buruk dan jujur dalam berbicara dengan kebenaran.

e. Empati

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, terkait dengan apakah karyawan memiliki rasa empati dalam melayani nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Karyawan bank BSI sangatlah memiliki rasa empati dalam melakukan pelayanan kepada nasabah dengan memberikan bantuan dan menyelesaikan masalah, kesabaran dan pengertian apalagi pelayanannya yang ramah.”⁸¹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa karyawan mempunyai rasa empati dalam melayani nasabah dengan ramah dan membantu nasabah menyelesaikan masalah yang di alami dengan sabar dan pengertian.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

“Dapat kita lihat dari segi pelayanan dan respon karyawan terhadap nasabah yang mengalami kesulitan karyawan menunjukkan empati

⁸⁰Siti Mariam Ulfa, Mujahid, Huriah Rachmah, *Nilai-nilai Pendidikan dari QS. Al-Ahzab Ayat 70-71 tentang Etika Terhadap Pembentukan Akhlak*, (Bandung: Islamic Education, 2021), h. 40.

⁸¹Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

kepada nasabah dan mendengarkan keluhan yang dialami jika terdapat masalah pada M-banking maupun ATM.”⁸²

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa karyawan membantu nasabah yang mengalami kesulitan ataupun keluhan yang di alami jika ada masalah dengan respon yang baik dengan menunjukkan rasa empati.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

“Karyawan memiliki rasa empati dan menunjukkan sikap yang ramah dan murah senyum dalam interaksi dengan nasabah apalagi jika nasabah mengalami masalah pada akun maupun ATM.”⁸³

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa rasa empati yang ditunjukkan karyawan kepada nasabah dengan cara berinteraksi dengan nasabah jika mengalami masalah apa lagi karyawan melayani dengan ramah dan murah senyum.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herlihah menyatakan bahwa:

“Pelayanan karyawan memiliki rasa empati dalam melayani nasabah dengan menunjukkan rasa peduli dan perhatian apa yang di butuhkan nasabah”⁸⁴

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan karyawan menunjukan rasa peduli dan perhatian apa saja yang dibutuhkan nasabah yang berarti karyawan memiliki rasa empati kepada nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

“Memiliki rasa empati karena setiap melihat antrian pasti di percepat pelayanannya selain itu pelayanannya cukup progresif dan penuh kesopanan ketika melayani nasabah”⁸⁵

⁸²Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁸³Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁸⁴Herlihah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan cukup progresif dan sopan ketika melayani nasabah selain itu dengan memiliki rasa empati karyawan selalu mempercepat pelayanan jika melihat antrian yang menumpuk tetapi tetap mempertahankan kualitas layanannya.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Karyawan BSI memiliki rasa empati yang sangat besar karena sangat memperhatikan keamanan dan kenyamanan nasabah”⁸⁶

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa rasa empati yang di miliki karyawan membuat nasabah nyaman dan aman.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, terkait dengan bagaimana pengalaman anda dengan sistem pelayanan di bank syariah Indonesia (BSI) terutama dalam hal kemudahan akses dan tingkat kepuasan dengan layanan yang di berikan.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Pengalaman saya mengenai sistem pelayanan di bank syariah yakni sangat puas sekali, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, karyawan BSI juga sangat menjunjung tinggi etika dan moral dalam melakukan pelayanan.”⁸⁷

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa sangat puas pada pelayanan yang diberikan karyawan karena karyawan BSI sangat menjunjung tinggi etika dan moral dalam pelayanannya.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

⁸⁵Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁸⁶Nur Afni Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁸⁷Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

“Dari segi pengalaman dapat saya katakan sangat bagus ditambah dengan *BSI mobile* yang disediakan sangat membantu dalam segi pelayanan baik saat melakukan transaksi di *E-commerce* atau transfer ke bank lain ataupun BSI sendiri.”⁸⁸

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat bagus karena sekarang sudah memiliki aplikasi *BSI mobile* yang dapat membanu dengan mudah melakukan transaksi baik itu cek saldo, transfer dari BSI ke BSI maupun BSI ke bank lain.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

“Pengalaman saya dari segi pelayanan dan kemudahan mengakses selama ini sangat lancar, terstruktur, pelayanan dengan pendampingan yang baik dari security, staf customer service, teller, dan gadai.”⁸⁹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa kemudahan mengakses yang dilakukan selama ini sangat lancar, terstruktur, pelayanan dengan pendampingan yang baik dari security, staf customer service, teller, dan gadai melayani dengan baik.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herliah menyatakan bahwa:

“Pengalaman saya dengan sistem pelayanan di BSI sangat memuaskan, saya memiliki rekening tabungan di bank syariah dan telah menggunakan layanan mereka selama beberapa tahun. Tingkat kepuasan saya dengan layanan yang di berikan BSI sangat tinggi saya sangat terima dengan cara kerja karyawan BSI yang profesional dan ramah.”⁹⁰

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa sangat puas dengan pelayanan karyawan apalagi menggunakan rekening tabungan beberapa tahun dengan pelayanan yang ramah dan profesional.

⁸⁸Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁸⁹Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

⁹⁰Herliah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

“Selama saya sebagai konsumen BSI tidak ada masalah pelayanan yang di berikan kami puas karna apa yang ingin kita tanyakan dibantu, serta etika para karyawan sudah sangat mencerminkan prinsip syariah dalam melaksanakan tugasnya”⁹¹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karena apapun di dipertanyakan karyawan membantu nasabah serta etika karyawan yang mencerminkan prinsip syariah dalam pelayanannya.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang pihak BSI berikan kepada nasabah sudah cukup baik dengan kemudahan akses apalagi dengan adanya aplikasi *BSI Mobile* kita lebih mudah melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer dari BSI ke BSI maupun BSI ke bank lainnya.”⁹²

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pelayanannya sudah cukup baik dengan kemudahan akses melalui aplikasi *BSI Mobile* lebih mudah untuk bertransaksi seperti cek saldo, transfer dari BSI ke BSI maupun BSI ke bank lainnya .

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana bank syariah menangani pengelolaan antrian dan waktu tunggu nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Nah, memang kita disini terkadang anrian-antrian penuh apalagi kantor kecil, cara kita melayaninya bahwa kita menyediakan beberapa fasilitas seperti ATM walaupun ATM belum maksimal tapi sudah ada beberapa titik di Parepare yang ada ATM BSI nya termasuk nanti ada juga di

⁹¹Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

⁹²Nur Afni Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

kampus, kemudian lewat BSI agen jadi jika nasabah ingin menyetor atau transfer tidak lagi ke bank biasa nasabah langsung ke BSI agen, Qris juga sudah tidak asing lagi kalau orang yang paham teknologi pasti tidak ke bank lagi sisa mereka memastikan dananya sudah masuk atau keluar itu juga salah satu kita melayani nasabah antrian, kemudian ada juga jasa layanan untuk menjemput diluar biasanya kita menyediakan mesin untuk menghitung dananya disana dilihat langsung oleh nasabahnya, kita juga berikan ship-ship satu orang bahwa betul ada buktinya yang di pegang nasabah bahwa dijemput danaku dan akan di setor dengan buktinya.”⁹³

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa mengenai pengelolaan antrian nasabah pihak BSI sedang memaksimalkan pelayanannya agar pelayanan yang di berikan terpenuhi seperti pihak BSI menyediakan ATM, BSI agen, *M-Banking*, dan mushollah dengan begitu nasabah tidak perlu antrian panjang.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“Dalam pengelolaan antrian di BSI nasabah akan di persilahkan untuk menunggu hingga nomor antriannya tiba, adapun ruang tunggu yang disediakan di bagian dalam kantor dan ada juga diluar jika antrian di dalam sudah penuh. Adapun waktu tunggu nasabah apabila waktu sholat tiba akan diarahkan untuk menuju mushollah yang ada dilantai 2 kantor, selain itu pihak bank juga telah menyediakan aplikasi *BSI Mobile* bisa melakukan transaksi seperti transfer ataupun cek saldo dan masih banyak fitur lainnya.”⁹⁴

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pengelolaan antrian yang dilakukan menggunakan nomor antrian jadi nasabah menunggu sampai nomor antrian yang di tuju dan bisa juga menggunakan aplikasi jika ingin penarikan dana, cek saldo, transfer, dan masih banyak fitur lainnya yang dapat di gunakan pada aplikasi *BSI Mobile* selain itu untuk meminimalisir antrian.

⁹³Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

⁹⁴Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana bank syariah memiliki inisiatif untuk memperkenalkan teknologi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Otomatis kayak mesin-mesin tidak serta merta harus langsung dikasi ke nasabah dipastikan ada pembelajarannya, siapapun yang menerima siapapun yang menjadi agen BSI otomatis kita berikan buku panduan setelah itu kita lakukan kunjungi atau mendatangi nasabah karena biasa kalau cuma satu kali dua kali mereka masih belum paham jadi kita kasi buku panduan, kita juga praktik ditempatnya, kita kasi pelatihan satu kali dua kali terkadang masih ada yang bertanya makanya kita sampaikan lagi apa kendalanya agar kami membantu sampai paham.”⁹⁵

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa terkait cara BSI memperkenalkan teknologi ataupun produk baru untuk meningkatkan kualitas layanan seperti BSI agen itu melakukan pembelajaran dengan memberikan buku panduan dan melakukan pelatihan agar agen tersebut paham dalam menjalankan tugasnya.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“Kami selalu memiliki inisiatif tinggi dalam memperkenalkan teknologi ataupun produk-produk terbarunya kepada nasabah, hal itu dilakukan setelah nasabah melakukan transaksi maupun pengaduan oleh staf yang bertugas selain itu BSI juga sudah memiliki aplikasi yang namanya *BSI Mobile* untuk melakukan transaksi tanpa datang langsung ke kantor untuk transfer atau cek saldo, dengan adanya aplikasi tersebut lebih mempermudah nasabah.”⁹⁶

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana bank syariah merespon keluhan dari nasabah terkait dengan sistem pelayanan yang didapat nasabah.

⁹⁵Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

⁹⁶Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Respon yang kita terapkan mempunyai komitmen setiap keluhan nasabah jangan di diamkan, apapun kendala dari nasabah kita harus laporkan secepatnya biasa kalau banyak keluhan kita rampung kemudian kita selesaian satu persatu. Tergantung dari apa yang menjadi keluhan begitupun fasilitas yang ada diluar dipakai oleh nasabah jadi jika ada keluhan dari nasabah sebisa mungkin kita menyelesaikan jadi tergantung keluhannya. Kalau memang keluhannya yang butuh perbaikan yang memang wewenangnya sampai ke kantor pusat yah harus di sampaikan ke kantor pusat biasa tidak memakan waktu sehari atau dua hari, kalau keluhannya masalah sistem biasanya sampai ke pusat, tetapi kalau hanya keluhan ada kendala mau dijemput dananya tidak bisa ke kantor sebisa mungkin kita bisa selesaikan hari itu juga.”⁹⁷

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa *responsive* pihak bank memiliki komitmen apapun masalah atau kendala yang di alami nasabah harus ditangani secepatnya tetapi kembali lagi tergantung apa kendala atau masalah nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“Keluhan nasabah dilayani oleh *customer service* atau staf yang bertugas senantiasa membantu permasalahan yang di alami oleh nasabah. Selain membantu permasalahan tersebut staf juga akan memberikan arahan kepada nasabah hal apa yang harus dilakukan jika dikemudian hari akan terjadi hal serupa”⁹⁸

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa karyawan membantu permasalahan yang di alami nasabah dan memberikan arahan kepada nasabah hal-hal yang harus di perhatikan agar mengetahui cara menyelesaikan permasalahan yang di alami.

⁹⁷Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

⁹⁸Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

2. Nilai-nilai Dakwah dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare

Ditinjau dari nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, peneliti telah melakukan penelitian serta mengumpulkan data dalam wawancara pada informan. Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti menemukan data terkait masalah penelitian, sebagai berikut:

Adapun nilai-nilai dakwah universal yang dapat di terapkan dalam kehidupan manusia yaitu kedisiplinan, kejujuran, kerja keras, kebersihan sebagai berikut:

a. Nilai Kedisiplinan

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana kedisiplinan yang di terapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.

Hasil wawancara yang di ungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Kedisiplinan yang di terapkan itu mulai dari kehadiran karyawan harus sudah ada di kantor jam 07.10 kemudian *briefing*, disiplin yang lain terkait dengan masalah pakaian juga itu harus disiplin jadi ada beberapa kedisiplinan masalah pakaian hari senin pakai batik yaitu batik resmi dan sepatu kantor memang, kemudian hari selasa pakai kemeja pakai dasi, kemudian hari rabu kembali lagi pakai batik, kemudian kamis dan sabtu pakaian sopan bisa pakai levis bisa pakai kemeja, kemudian disiplin yang lain yaitu disiplin dalam berproses, jadi semua teman-teman yang mempunyai job tersendiri baik itu operasional di marketing itu ada target kedisiplinan kerja yang harus di selesaikan tepat waktu, kemudian ada juga *briefing* evaluasi kinerja itu di lakukan setiap hari dilakukan setiap sore begitupun operasional, teller, dan lain-lain itu harus punya target bahwa semua pekerjaannya harus selesai sampai jam sekian itu khusus untuk kerjaan harian karena ada memang pekerjaan jangka panjang, kemudian disiplin pada waktu sholat jam operasional di istirahatkan baik karyawan maupun nasabah di persilahkan sholat.”⁹⁹

⁹⁹Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 26 Mei 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa kedisiplinan karyawan dimulai dari kehadiran yang tepat waktu sebelum jam operasional berlangsung dilakukan *briefing*, kemudian kedisiplinan dalam berpakaian ada aturan yang sudah ditentukan, kemudian disiplin dalam berproses ada job tersendiri untuk mencapai target yang harus diselesaikan tepat waktu, kemudian evaluasi kinerja yang di lakukan setiap hari, dan disiplin waktu sholat semua karyawan atau nasabah di persilahkan untuk sholat di mushollah kantor jika waktu sholat.

b. Nilai Kejujuran

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare menanamkan nilai-nilai kejujuran kepada karyawan maupun pada nasabah.

Hasil wawancara yang di ungkapkan oleh Ismail Abdulah menyatakan bahwa:

“Untuk nilai kejujuran hampir tiap hari, jadi setiap hari itu ada memang semacam slogan yang terus kita sebutkan untuk menyadarkan teman-teman terkait masalah kejujuran itu ada, dimana kita juga setiap mau *briefing* minimal baca al-quran dengan 1-2 ayat itu juga untuk mengingatkan teman-teman itu kejujuran secara batinnya yang di isi, kemudian membangun komunikasi yang baik dengan nasabah dan informasi transparan sehingga membangun kepercayaan kepada nasabah, kejujuran juga harus di kontrol caranya pada saat nasabah cair ada memang tim verifikasi untuk memastikan kepada nasabah berapa cair berapa biayanya apakah tidak ada yang di berikan kepada karyawan baik berupa imbalan itu yang harus kita cek semua begitupun di karyawan kita juga cek satu per satu untuk memastikan bahwa karyawan dan nasabah sudah memiliki nilai-nilai kejujuran.”¹⁰⁰

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa kejujuran yang di terapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare mereka memiliki slogan yang di sebutkan untuk meyardarkan karyawan terkait masalah

¹⁰⁰Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 26 Mei 2024

kejujuran, setiap *briefing* mereka juga membaca al-quran 1-2 ayat untuk mengingatkan kejujuran secara batinnya, kemudian kejujuran dalam mengontrol kinerja terhadap nasabah.

c. Nilai Kerja Keras

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare mendorong budaya kerja keras yang dilakukan oleh karyawan.

Hasil wawancara yang di ungkapkan oleh Ismail Abdulah menyatakan bahwa:

“Adapun budaya kerja keras kita berawal dari kedisiplinan dulu kalau teman-teman sudah disiplin saya yakin kerja keras itu akan beriringan yah itu tadi kita ada target jadi itu harus di selesaikan yang artinya memang harus kerja keras untuk mencapai terget tersebut.”¹⁰¹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa kerja keras yang dilakukan berawal dari kedisiplinan kerja karyawan karena mereka memiliki target yang harus di capai dengan bekerja keras target akan dicapai dengan mudah.

d. Nilai Kebersihan

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dengan bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare memastikan bahwa kebersihan terjaga dalam layanan kepada nasabah seperti ruang tunggu.

Hasil wawancara yang di ungkapkan oleh Ismail Abdulah menyatakan bahwa:

“Masalah kebersihan kita ada *clining service* dikantor itu yang memonitoring semua ruangan-ruangan baik itu ruang tunggu, di mushollah, tempat kerja nah itu membersihkan sebanyak 2 kali sehari pagi jadi dia sudah *standby* di kantor sebelum jam 7 sudah

¹⁰¹Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 26 Mei 2024

membersihkan semua kemudian di sore hari juga sebelum kita pulang harus di bersihkan, adapun terkait untuk mengontrol itu tetap ada jadi sebenarnya tugas *clining servise* selalu mengontrol walaupun bukan jadwal untuk membersihkan di pagi dan sore hari tetap dia mengontrol misalnya kalau ada yang tumpah di pel sudah itu baru istirahat atau kerja yang lain.”¹⁰²

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa di kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare memiliki *clining service* yang membersihkan 2 kali sehari tetapi tetap mengontrol kebersihan walaupun bukan jadwal yang sudah di tentukan.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan terkait dengan bagaimana nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Nilai-nilai dakwah sudah jelas mulai dari akadnya kemudian kita mengelola keuangannya nasabah secara syariah contoh kecil saja semua bentuk pinjaman yang ada di BSI itu akadnya sangat jauh sekali dengan bank konvensional dimana bedanya kita hampir semua pembiayaan disini pake akad jual beli disitulah nilai-nilai dakwahnya, kalau bank konvensional pakai akad pinjam meminjam atau akad utang piutang. Kalau bank syariah pakai akad *murabahah* yang artinya jual beli, apa bedanya yaitu yang namanya kita transaksi jual beli itu tidak ada muncul biaya-biaya bedanya dari bank konvensional karna akadnya utang piutang atau akad pinjam meminjam maka dia akan dikenakan biaya administrasi itu salah satu nilai dakwahnya. Kemudian begitupun yang lain contohnya tabungan kita pakai akad *musyarakah* dan akad *wadiah* betul-betul sesuai dengan syariah, kalau musyarakah itu dia berkonsi dengan saham contoh kita punya uang 2M mau di titip di bank syariah putar berapa bagi hasilnya ke bank dan ke nasabah tersebut biasanya ada yang 60 ke bank 40 ke nasabah, biasa juga 55 45 jadi tergantung dari kesepakatan. Kemudian akad wadiah yaitu titipan akad ini sama sekali tidak ada potongan yang di ambil dari dana nasabah karna memang cuman di titip, kan biasanya kalau bank konvensional ada potongan tiap bulannya dan

¹⁰²Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 26 Mei 2024

biaya transfernnya kalau bank syariah tidak ada walaupun mungkin ada biasa cuman saldo mengendap atau saldo pengelolaan rekening karena itu memang tidak boleh kosong harus ada dana minimum yang ada di rekening minimal 50 ribu.”¹⁰³

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa terkait nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan bank syariah Indonesia yaitu memiliki akad seperti akad wadiah, akad musyarakah, dan akad murabahah. Dari akad tersebut masing-masing memiliki nilai dakwah didalamnya karena berbeda dengan bank konvensional.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“Nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah bisa dilihat dari bagaimana kami melayani nasabah ketika masuk ke dalam ruangan kami akan mengucapkan salam kepada nasabah, kemudian kami bekerja keras membantu nasabah misalnya kami melakukan akad kepada nasabah seperti *akad murabahah* artinya jual beli yang di sepakati oleh nasabah dengan pihak bank yang tidak dikenakan biaya, kemudian *akad musyarakah* ini salah satu jenis akad kongsi dengan melakukan kongsi dengan saham tergantung persetujuan, kemudian *akad wadiah* yang artinya titipan yang dimana nasabah menitipkan dananya ke bank syariah tanpa potongan yang di ambil dari dana tersebut.”¹⁰⁴

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pihak bank dengan bekerja keras membantu nasabah dengan menggunakan akad yang di terapkan pada bank syariah seperti *akad murabahah*, *akad musyarakah*, dan *akad wadiah*.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Awal Saputra menyatakan bahwa:

“Bentuk nilai-nilai dakwah dari pelayanan karyawan BSI kepada nasabah yaitu edukasi keuangan islami dan menyediakan produk dan layanan

¹⁰³Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

¹⁰⁴Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

syariah selain itu kedisiplinan karyawan tepat waktu dalam membuka bank dan kebersihan dalam kantor BSI membuat nasabah nyaman apalagi dilengkapi dengan pendingin ruangan dan CCTV untuk keamanan bersama.”¹⁰⁵

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa nilai-nilai dakwah yang terdapat pada bank syariah Indonesia (BSI) kota Parepare adalah edukasi keuangan islami, layanan syariah, kedisiplinan karyawan, dan kebersihan ruangan bank syariah Indonesia (BSI) kota Parepare.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Hasnawati menyatakan bahwa:

“Sikap ramah yang diterapkan kepada nasabah itu mengandung pesan dakwah yang mendalam karena mempunyai nilai-nilai dakwah seperti kejujuran dalam hal menyimpan aset berharga atau uang nasabah dan kerja keras yang dilakukan karyawan dalam melayani nasabah dengan ramah ataupun menolong nasabah jika ada masalah.”¹⁰⁶

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa nilai-nilai dakwah yang diterapkan oleh bank syariah Indonesia (BSI) kota Parepare kejujuran dan kerja keras membuat kepercayaan antar karyawan dan nasabah untuk mengamankan atau menginvestasi aset berharga yang nasabah simpan di bank.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Avika menyatakan bahwa:

“Nilai-nilai dakwah yang saya lihat dari pelayanan BSI yaitu sikap dan perilaku yang sopan, bahasa dan tutur kata yang baik, ditambah lagi dengan sistem yang berbasis syariah yang berbeda dengan bank konvensional selain itu mereka menerapkan etika yang baik seperti senyum yang ditujukan kepada siapapun itu, salam yang di ucapkan security pada saat ada nasabah yang ingin masuk ke dalam bank, menyapa nasabah menanyakan apa keperluan nasabah dengan sopan.”¹⁰⁷

¹⁰⁵Awal Saputra, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

¹⁰⁶Hasnawati, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

¹⁰⁷Nur Avika, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 31 Maret 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa, nilai-nilai dakwah dalam pelayanan bank syariah Indonesia (BSI) kota Parepare yaitu memiliki nilai etika seperti salam, sapa, sopan, dan santun. Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Parepare baik dan ramah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Herliah menyatakan bahwa:

“Bentuk nilai-nilai dakwah dari pelayanan yang di berikan oleh karyawan seperti mengutamakan kejujuran dalam semua transaksi keuangan dengan mengikuti prinsip-prinsip syariah, dalam aplikasinya juga mengedukasi keuangan yang mengedepankan nilai-nilai dakwah seperti kesadaran pentingnya bersedekah, zakat, infaq, wakaf, donasi anak yatim, bantuan kemanusiaan dan masih banyak fitur lainnya pada aplikasi *BSI Mobile*.”¹⁰⁸

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa bentuk nilai dakwah dalam pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengedukasi kepada nasabah untuk berbuat baik seperti bersedekah dan memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan serta mengutamakan kejujuran.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibrahim menyatakan bahwa:

“Nilai-nilai dakwah yang ada disini adalah bahwa yang kita tau bank BSI itu bank syariah yang sesuai dengan syariat Islam dan memperkenalkan kepada nasabah mengenai akad apa saja yang ada dalam Islam, contoh *akad murabahah* dan *akad musyarakah* yang sering digunakan di BSI, ketika kita akan menabung pastinya dijelaskan secara rinci terkait akad yang tentunya sesuai dengan syariat Islam, jadi kita sebagai nasabah paham terkait akad yang akan di lakukan”¹⁰⁹

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa nilai-nilai dakwah yang diterakpan Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan akad seperti *akad murabahah* dan *akad musyarakah*.

¹⁰⁸Herliah, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

¹⁰⁹Ibrahim, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Nur Afni Agus menyatakan bahwa:

“Adapun bentuk nilai-nilai dakwah yang diberikan oleh karyawan BSI adalah kesantunan dalam melayani contohnya selalu mengucapkan salam dengan nasabah, kejujuran karyawan dalam menyimpan dana nasabah, kemudian kebersihan ruangan membuat nasabah nyaman, mungkin itu sebagian nilai-nilai dakwah yang saya tau terdapat pada bank BSI.”¹¹⁰

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa nilai-nilai dakwah yang terdapat pada bank syariah seperti kesantunan, kejujuran dan kebersihan.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan terkait dengan bagaimana bank syariah membantu nasabah untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip dakwah seperti sedekah, amanah, dan kejujuran dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Kita memperkenalkan akad-akad yang akan dilakukan nasabah, contohnya seorang nasabah ingin menabung maka kita sampaikanlah nilai-nilai dakwahnya bahwa nasabah mau memakai apa mau yang pake ada bagi hasil atau cuman titipan saja darisitulah kalau cuman ingin menitip berarti tidak ada potongan nah disitulah kita sampaikan kepada nasabah nilai kejujurannya bahwa kita tidak ada potongan sama sekali jadi dana yang kita simpan bertahun-tahun tetap ada di bank BSI. Begitupun dengan pembiayaan misalnya jual beli rumah butuh modal jadi kita sampaikan semua akad-akad syariahnya disitulah nilai kejujurannya. Untuk di syariah haram hukumnya kita kasih akad ke nasabah tanpa kita membacakan terlebih dahulu proses-prosesnya seperti apa dan perjanjiannya seperti apa jadi harus diketahui oleh nasabah jika nasabah sudah sepakat maka kita akad tapi kalau nasabah tidak sepakat maka tidak akan di lakukan akad.”¹¹¹

¹¹⁰Nur Afni Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 14 Mei 2024

¹¹¹Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, *wawancara* peneliti pada 27 April 2024

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa terkait dengan prinsip-prinsip dakwah dalam pengelolaan keuangan nasabah pihak bank memperkenalkan akad yang ada pada bank syariah selain itu nilai kejujuran yang diterapkan bank syariah haram hukumnya melakukan akad jika tidak ada persetujuan atau kesepakatan dari nasabah.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“Kami membantu nasabah dalam pengelolaan keuangan dengan menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah seperti tabungan, investasi, kemudian setiap selesai bertransaksi di mobile banking, pengingat infaq dan sedekah otomatis muncul. Hal itu yang menjadi pengingat bagi setiap nasabah BSI untuk menjalankan prinsip-prinsip Islam”¹¹²

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pihak bank membantu mengelola keuangan nasabah selain itu menyediakann produk dan layanan sesuai dengan prinsip syariah, kemudian pengingat pengingat infaq dan sedekah otomatis muncul pada aplikasi *BSI Mobile* apakah nasabah ingin bersedekah atau tidak.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan terkait dengan bagaimana bank syariah memastikan bahwa pelayanannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ismail Abdullah menyatakan bahwa:

“Kita sampaikan bahwa memang sistem syariah prodak apapun yang akan kita gunakan semua kita pakai prinsip syariah jadi tergantung apa yang dibutuhkan sama nasabah, kalau memang dia mau proses pembiayaan berarti kita pakai ada beberapa akad seperti akad *murabahah*, akad *musyarakah*, dan apakah nasabah mau menabung, jadi disini kita pastikan

¹¹²Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

bahwa kalau nasabah mau mengambil produk maka kita harus sampaikan sesuai dengan prinsip syariahnya.”¹¹³

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa terkait bank syariah memastikan bahwa pelayanannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip islain yaitu pihak BSI menyampaikan sistem yang di BSI terapkan memakai sistem syariah jadi tergantung kebutuhan nasabah apakah nasabah ingin melakukan akad *murabahah*, akad *wadiah*, atau akad *musyarakah*.

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Muhammad Akbar menyatakan bahwa:

“kita memastikan bahwa semua produk dan pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tentu melalui akad yang di setuju oleh nasabah.”¹¹⁴

Dari hasil wawancara peneliti dan informan diatas mengungkapkan bahwa pihak bank selalu memastikan kalau produk yang di produksi dengan pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan prinsip syariah apalagi pihak bank melakukan akad terlebih dahulu dan disetujui oleh nasabah agar menimbulkan kepercayaan antara pihak bank dan nasabah.

E. Pembahasan Penelitian

Ditinjau dari aspek nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), peneliti telah melakukan penelitian serta mengumpulkan data berupa wawancara yang berasal dari beberapa informan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan data terkait masalah penelitian, sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, informan mengemukakan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki nilai-nilai dakwah.

¹¹³Ismail Abdullah, Micro Relationship Manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

¹¹⁴Muhammad Akbar, Retail Sales Executive (RSE) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare, wawancara peneliti pada 27 April 2024

1. Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare

Sistem pelayanan yang diterapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan menggunakan teori pelayanan. Teori pelayanan terdapat 3 konsep pelayanan dalam Islam ialah prinsip tolong menolong, prinsip memberi kemudahan, dan prinsip lemah lembut.

a. Prinsip Tolong menolong

Tolong menolong adalah saling membantu antara pihak bank dan nasabah. Adapun prinsip tolong menolong yang di terapkan oleh Bank Syariah Indonesia di kota Parepare ialah dengan menggunakan *akad wadiah*. *Akad wadiah* artinya titipan uang atau barang yang dilakukan nasabah kepada pihak bank yang akan di kembalikan sewaktu-waktu. Hal ini termasuk dalam prinsip tolong menolong karena pihak bank membantu nasabah untuk menyimpan uang atau barang yang di titipkan di Bank Syariah.

b. Prinsip Memberi Kemudahan

Memberi kemudahan adalah upaya untuk menyediakan layanan yang mudah di akses. Adapun prinsip memberi kemudahan yang di terapkan oleh Bank Syariah Indonesia di kota Parepare ialah dengan menggunakan *akad murabahah* yang artinya jual beli yang dilakukan nasabah dan pihak bank. Hal ini termasuk dalam prinsip memberi kemudahan karena bank atau lembaga keuangan membeli barang yang diinginkan nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang sudah ditambah margin keuntungan yang di sepakati, dengan memberikan kemudahan kepada nasabah agar nasabah tidak perlu menyediakan dana tunai untuk membeli barang yang di inginkan karena bank akan membiayai pembelian barang tersebut terlebih dahulu sehingga nasabah bisa memperoleh barang yang diinginkan dengan pembayaran secara bertahap.

c. Prinsip Lemah Lembut

Lemah lembut adalah pendekatan yang penuh kelembutan dan sikap yang memperhatikan kebutuhan nasabah yang melibatkan penanganan dengan ramah, sabar, dan peka terhadap kebutuhan nasabah. Adapun prinsip lemah lembut yang di terapkan oleh Bank Syariah Indonesia di kota Parepare ialah dengan menggunakan *akad wadiah, akad murabahah, dan akad musyarakah*. Hal ini termasuk dalam prinsip lemah lembut karena melayani nasabah dengan memiliki rasa empati dalam memberikan bantuan dengan cara merespon apapun masalah nasabah, menanyakan apa keluhan nasabah, dan memberikan pelayanan yang sopan.

2. Nilai-Nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Parepare

Nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan yang diterapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare dengan menggunakan teori dakwah. Teori dakwah yang digunakan memiliki nilai-nilai dakwah ialah kedisiplinan, kejujuran, kerja keras, dan kebersihan.

a. Nilai Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan hal yang menaati tata tertib dalam segala aspek. Kedisiplinan yang di terapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) ialah datang tepat waktu di kantor, disiplin dalam berpakaian, konsisten dalam bekerja untuk mencapai target maupun melayani nasabah, menunjukkan sikap profesional.

b. Nilai Kejujuran

Kejujuran merupakan perkataan atau tindakan yang dilakukan dengan sikap tidak berbohong dan dapat di percaya. Kejujuran yang di lakukan pihak bank kepada nasabah dengan membangun kepercayaan melalui komunikasi yang baik serta memberikan informasi transparan sehingga nasabah percaya bahwa bank syariah benar jujur dan amanah dalam bekerja.

c. Nilai Kerja keras

Kerja keras adalah usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan tugas tertentu dengan bersungguh-sungguh, tekun, disiplin, dan mengorbankan waktu serta energi. Kerja keras pihak bank dalam melayani nasabah sangat tinggi karena pihak bank berusaha untuk memberikan layanan yang baik kepada nasabah, dengan menjaga nasabahnya pihak bank selalu menghubungi nasabah untuk melihat apa kendala yang di alami agar bisa di tangani dengan cepat apapun masalahnya.

d. Nilai Kebersihan

Kebersihan adalah keadaan yang bebas dari kotoran. Kebersihan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Parepare dengan memberikan kenyamanan kepada nasabah, ruangan yang bersih, dengan menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kantor dapat membangun hubungan yang baik dengan nasabah serta meningkatkan kepuasan nasabah

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait Nilai-nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan yang di terapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki beberapa sistem yaitu akad *murabahah* (jual beli), akad *wadiah* (titipan), dan akad *musyarakah* (kongsi) selain itu pelayanan berupa *customer service*, teller, dan gadai. Pada teori yang digunakan termasuk dalam konsep pelayanan islam seperti prinsip tolong menolong (*ta'awun*) yang saling membantu antara pihak bank dan nasabah untuk mencapai keberhasilan transaksi, prinsip memberi kemudahan (*at-taysir*) upaya menyediakan layanan yang mudah di akses, prinsip lemah lembut (*al-layin*) pendekatan yang penuh kelembutan dan sikap yang memperhatikan kebutuhan nasabah yang melibatkan penanganan yang ramah, sabar, dan peka terhadap kebutuhan nasabah.
2. Nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki nilai seperti kedisiplinan, kejujuran, kerja keras, dan kebersihan. Hal ini merujuk pada pelayanan yang di terapkan seperti yang pertama disiplin dalam menaati tata tertib yang berlaku serta patuh terhadap jam kerja atau tepat waktu dalam bekerja, kedua jujur dalam menyampaikan sesuatu yang sesuai dengan akad yang di setujui, ketiga kerja keras dalam melayani nasabah mencakup komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan upaya maksimal selain itu untuk memahami kebutuhan nasabah, serta melakukan segala upaya yang diperlukan untuk memenuhi harapan nasabah dengan baik, keempat kebersihan ini termasuk hal yang sangat penting karena karyawan maupun nasabah nyaman dengan tempat yang bersih.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait Nilai-nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare, maka penulis dapat memberikan saran terkait sistem pelayanan yang di berikan kepada nasabah, dalam melayani nasabah jangan membeda-bedakan apapun keperluan nasabah jangan mempersulit apalagi tentang penelitian mahasiswa agar orang yang meneliti di bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare bisa memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan memang baik dan makin di kembangkan lagi agar layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Parepare semakin berkualitas.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an, Al-Karim

Arif, M. Nurrianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*. Bandung CV. Afabeta, 2010.

Aziz, Moh. Ali. *Ilmu Dakwah Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2016.

Bahreisy, H Salim Bahreisy dan H Sais. *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier*. Kuala Lumpur: Victory Agencie.

Basit, Abdullah. *Filsafat Dakwah*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.

Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

Es, Esy. *Dakwah Dalam Jenis-Jenis Manajemen*. Yogyakarta: Informasi Indonesia, 2018.

Eti Rochaety. Eti Rochaety, *System Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.

Faqih, Ahmad. *Sosiologi Dakwah Teori Dan Praktik*. Semarang: CV Karya Abadi, 2015.

Fitria, Tira Nur. *PERKEMBANGAN BANK SYARIAH DI INDONESIA*. Surakarta, Ilmiah Ekonomi Islam 01 No. 02, 2015.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. (Jakarta: PT Bumi Aksara), 2016.

Hardian, Novri. *Dakwah Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist*. Jurnal Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2018.

HM, Jugiyanto. *Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Yogyakarta, 1996.

Huberman, Miles dan. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.

Indonesia, Kementerian Agama Republik. *Al-Quran Dan Terjemahnya*, 2019.

Irfan, Rusdiana dan Much. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.

Khotimah, Desy Nurlaida. *Implementasi Program Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) Melalui Kegiatan 5S Di Sekolah Dasar*. (Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol. 2, No. 1), 2019.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

- Muhammad Subki, Fitrah Sugiarto, Sumarlin. *Penafsiran QS. Al-Hujurat (49) Ayat 13 Tentang Kesetaraan Gender Dalam Al-Quran Menurut Quraish Shihab Dan Sayyid Quthb*. Nusa Tenggara Barat: Jurnal Ilmu Al-Quran Dan Tafsir Vol. 4 No. 2021.
- Mujahid, Huriyah Rachmah, Siti Mariam Ulfa, *Nilai-nilai Pendidikan dari QS. Al-Ahzab Ayat 70-71 tentang Etika Terhadap Pembentukan Akhlak*, Bandung: Islamic Education, 2021.
- Nainggolan, Basaria. *Perbankan Syariah Di Indonesia*, 2016.
- Nasfi, Rahmad, dan Sabri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. Jurnal of Economic Studies Vol. 4, No 2020.
- Nata, Abuddin. *Al-Quran Dan Hadits*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- Nataniel, heliza rahmania hatta. *Perancang System Informasi Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Paser vol 4 no.1 2019*.
- Raco. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo, 2010.
- Salma, Ema. *Nilai-Nilai Islam Berbasis Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Kota Makassar)*, 2020.
- Sari, Maya Puspita. *Kerja Sama Dalam Lembaga Pendidikan Berdasarkan Tafsir Al-Quran Surah Al-Maidah Ayat 2*. Aceh Timur: Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran Vol. 2, No 2022.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Quran*. (Jakarta: Lentera Hati), 2002.
- Sinollah, Masruro. *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqyal-Parazuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collecion Cabang Kepanjen)*. Jurnal Dialektika, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Afabeta, 2015.
- Suwandi, Baswori dan. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet. 1 Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Triantono. *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group,

2010.

- Ulfah, Novia. *Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pengembangan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal (Studi Di Pasar Papringan Ngadiprono Desa Ngadimulyo Kecamatan Kedu Kabupaten Temanggung Jawa Tengah)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019.
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Press, 2016.
- Widoyoko, Eko Putra. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Wisda, Nurhikma Khalisa. *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Bank BTN Syariah Parepare*, Skripsi IAIN Parepare, 2020.
- Yenny, Rickey Febri. *Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung*. Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016.







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor: B-1346/In.39/FUAD.03/PP.00.9/06/2023

Parepare, 13 Juni 2023

Hai : **Surat Penetapan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth. Bapak/Ibu:

1. **Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I**
2. **Dr. Suhardi, Sos., M.Sos.I.**

Di-
Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, menindaklanjuti penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare dibawah ini:

N a m a : TARISA HAWIANA
NIM : 2020203870230009
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : NILAI-NILAI DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KOTA PAREPARE

Bersama ini kami menetapkan Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing skripsi pada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian Surat Penetapan ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab. Kepada bapak/ibu di ucapkan terima kasih

Wassalamu Alaikum Wr.Wb



Dekan,

Dr. A. Nurkidani, M.Hum
NIP.19641231 199203 1 045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-630/In.39/FUAD.03/PP.00.9/03/2024

07 Maret 2024

Lamp : -

Hal : *Izin Melaksanakan Penelitian*

Kepada Yth.
Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
Di-

Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare menerangkan bahwa:

Nama	: TARISA HAWIANA
Tempat/Tgl. Lahir	: Pekkabata, 04 Juli 2002
NIM	: 2020203870230009
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: Bittoeng Kecamatan Duampanua Kab. Pinrang

Bermaksud melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian Skripsi sebagai salah satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Adapun judul Skripsi :


NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin dan dukungan untuk melaksanakan penelitian di wilayah Kota Parepare terhitung mulai tanggal **07 Maret 2024 s/d 07 April 2024**.

Demikian harapan kami atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Dekan,


Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP. 19641231 199203 1 045



SRN IP0000149

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 149/IP/DPM-PTSP/3/2024

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
 NAMA : **TARISA HAWIANA**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **MANAJEMEN DAKWAH**
 ALAMAT : **BITTOENG KAB. PINRANG**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **20 Maret 2024 s.d 20 April 2024**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **25 Maret 2024**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
 Pembina Tk. 1 (IV/b)
 NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)





SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 04/470-03/8072

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sutriana
Jabatan : Branch Manager
NIP : 2184007273

Menerangkan bahwa :

Nama : Tarisa Hawiana
NIM : 2020203870230009
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian dengan judul NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

ParePare, 31 Mei 2024

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Branch Office Parepare


PTC Parepare
SUTRIANA
Branch Manager

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : *Ismail Abdullah*
Jabatan : *Micro Relationship Manager*
Alamat : *Jl. Lahalede*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada **TARISA HAWIANA** yang sedang melakukan penelitian dengan judul "**NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE**".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, *27* April 2024

Yang bersangkutan


Ismail Abdullah
(.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Muhammad Aebur
Jabatan : RETAIL SALES EXECUTIVE (RSE)
Alamat : Jl. H. AgusSalim

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada **TARISA HAWIANA** yang sedang melakukan penelitian dengan judul **"NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 April 2024

Yang bersangkutan


(.....Muhammad Aebur.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

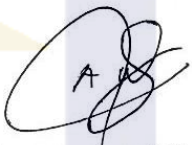
Nama : Awal Saputra
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl Baibis

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada **TARISA HAWIANA** yang sedang melakukan penelitian dengan judul "**NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE**".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Maret 2024

Yang bersangkutan


(..... AWAL SAPUTRA.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasnawati . S

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Barukku , Sidrap .

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada **TARISA HAWIANA** yang sedang melakukan penelitian dengan judul **"NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Maret 2024

Yang bersangkutan



(.....
Hasnawati . S
.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NON AVIKA

Pekerjaan : GURU

Alamat : Jl. SUMUR JODOH

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada **TARISA HAWIANA** yang sedang melakukan penelitian dengan judul **"NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Maret 2024

Yang bersangkutan



(.....NON AVIKA.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

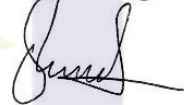
Nama : Herliah
Pekerjaan : Guru
Alamat : BTN Grand Yudha

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada **TARISA HAWIANA** yang sedang melakukan penelitian dengan judul **"NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 Mei 2024

Yang bersangkutan



(.....Herliah.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IBRAHIM

Pekerjaan : ASN

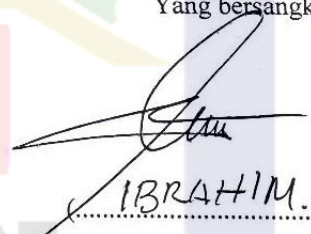
Alamat : JL. MUHAMMADIYAH NO 31. A

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada TARISA HAWIANA yang sedang melakukan penelitian dengan judul "NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Mei 2024

Yang bersangkutan


(IBRAHIM.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur afni agus

Pekerjaan : Mahasiswa


Alamat : Soreang

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada TARISA HAWIANA yang sedang melakukan penelitian dengan judul "NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 Mei 2024

Yang bersangkutan


(.....
Nur afni agus
.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : TARISA HAWIANA
NIM : 2020203870230009
FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
PRODI : MANAJEMEN DAKWAH
JUDUL PENELITIAN : NILAI-NILAI DAKWAH DALAM SISTEM PELAYANAN
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

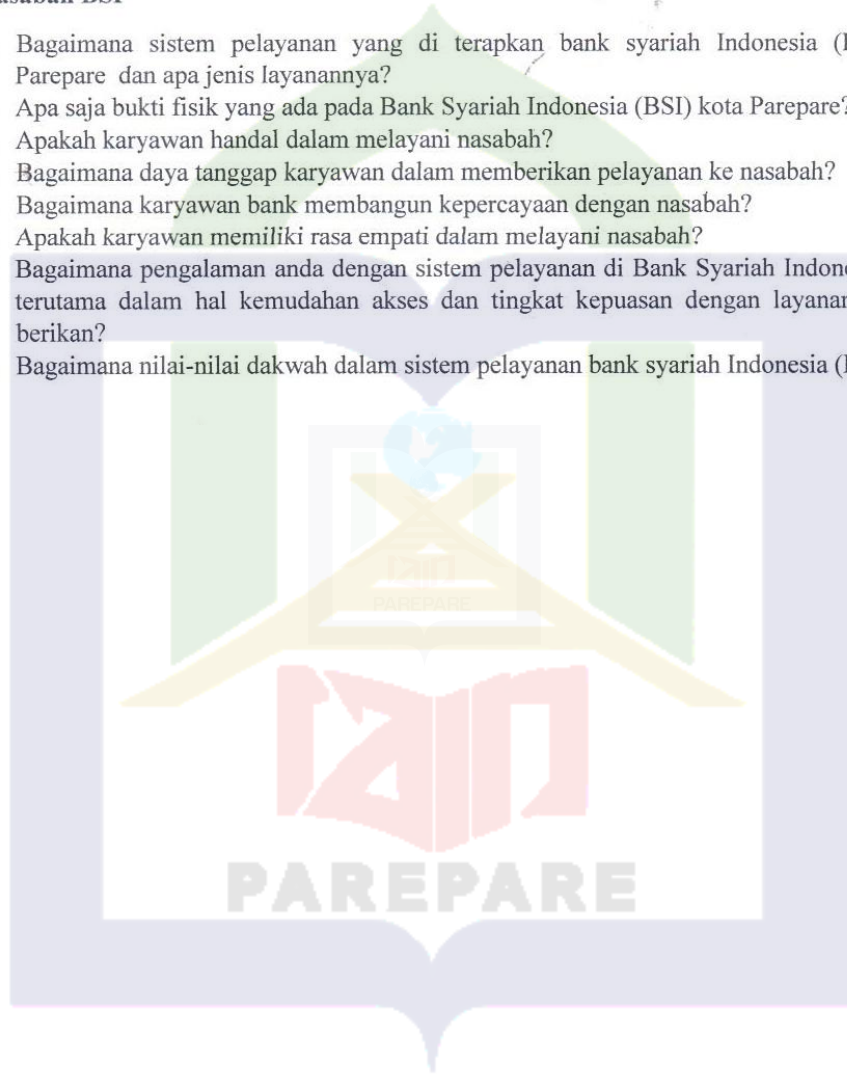
Karyawan BSI

1. Bagaimana kedisiplinan yang di terapkan Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) menanamkan nilai-nilai kejujuran pada karyawan maupun pada nasabah?
3. Bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) mendorong budaya kerja keras yang di lakukan oleh karyawan?
4. Bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) memastikan bahwa kebersihan terjaga dalam layanan kepada nasabah seperti di ruang tunggu?
5. Bagaimana sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melayani nasabah?
6. Apa jenis layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dikota Parepare?
7. Bagaimana bank syariah menangani pengelolaan antrian dan waktu tunggu nasabah?
8. Bagaimana bank syariah memiliki inisiatif untuk memperkenalkan teknologi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
9. Bagaimana bank syariah merespon keluhan dari nasabah terkait dengan sitem pelayanan di dapat nasabah ?
10. Bagaimana nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan bank syariah Indonesia (BSI)?

11. Bagaimana bank syariah membantu nasabah untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip dakwah seperti sedekah, amanah, dan kejujuran dalam pengelolaan keuangan nasabah?
12. Bagaimana bank syariah memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam?

Nasabah BSI

1. Bagaimana sistem pelayanan yang di terapkan bank syariah Indonesia (BSI) kota Parepare dan apa jenis layanannya?
2. Apa saja bukti fisik yang ada pada Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Parepare?
3. Apakah karyawan handal dalam melayani nasabah?
4. Bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan ke nasabah?
5. Bagaimana karyawan bank membangun kepercayaan dengan nasabah?
6. Apakah karyawan memiliki rasa empati dalam melayani nasabah?
7. Bagaimana pengalaman anda dengan sistem pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) terutama dalam hal kemudahan akses dan tingkat kepuasan dengan layanan yang di berikan?
8. Bagaimana nilai-nilai dakwah dalam sistem pelayanan bank syariah Indonesia (BSI)?













BIOGRAFI PENULIS



Tarisa Hawiana, lahir pada tanggal 04 Juli 2002 di kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara yang lahir dari pasangan suami istri bapak Mustakin dan Ibu Rasmi. Sekarang penulis menetap di Desa Bittoeng, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang.

Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SDN 133/266 Bittoeng pada tahun 2007, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Duampanua pada tahun 2014, lalu melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Pinrang pada tahun 2017. Dan pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada Program Studi Manaemen Dakwah (MD), Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, kemudian menyusun Skripsi dengan judul “Nilai-Nilai Dakwah Dalam Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Parepare”. Penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di kantor Bappelitbangda Sidenreng Rappang, dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kendenan, Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan.

PAREPARE