

SKRIPSI
PERSEPSI NASABAH TERHADAP TRANSPARANSI DAN
AKUNTABILITAS LAYANAN KEUANGAN BANK
BSI DI KABUPATEN BARRU



OLEH

AMYSHA SIBU
NIM: 2120203861211081

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP TRANSPARANSI DAN
AKUNTABILITAS LAYANAN KEUANGAN BANK
BSI DI KABUPATEN BARRU**



**OLEH
AMYSHA SIBU
NIM: 2120203861211081**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Amysha Sibu

Nim : 2120203861211081

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B-4443/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M.

NIP : 19912606 202321 1 035

Mengetahui:
Dekan,
Fakultas Dan Ekonimi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzdahirah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Amysha Sibu

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861211081

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B-4443/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

Tanggal Ujian : 11 Juni 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M.

(Ketua)

Darwis, S.E., M.Si.

(Anggota)

Sahrani, S. Si, M. E, AWP.

(Anggota)

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzalifah Muhammadun, M. Ag.
NIP. 197102082001122002

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak terhingga. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, doa, serta dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Kedua orang tua tercinta, Bapak Lasibu dan Ibu Halfiah, yang selalu memberikan kasih sayang, dorongan, dan doa yang menjadi kekuatan terbesar penulis selama menjalani studi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M yang telah bersedia menjadi pembimbing, memberikan arahan, serta mendampingi penulis dengan penuh kesabaran dan ketelitian dalam menyusun karya ilmiah ini.


Penulis juga menyampaikan Terima Kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hannani, selaku Rektor IAIN Parepare, atas dedikasinya dalam memimpin dan mengembangkan institusi ini.
2. Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas kontribusinya dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif.

3. Dr. Nurfadhilah, M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, atas bimbingan dan motivasinya selama penulis menempuh pendidikan.
4. Darwis, S.E., M.Si. dan Sahrani, S. Si, M. E, AWP. selaku dosen penguji, atas evaluasi dan saran yang sangat membantu dalam menyempurnakan hasil penelitian ini.
5. Mustika Syarifuddin, M.Sn Selaku Pembimbing akademik yang telah membimbing hingga akhir penelitian ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berbagi ilmu dan wawasan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta staf, yang telah memfasilitasi kebutuhan referensi dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepala Cabang BSI Barru yang telah memberikan izin dan dukungan dalam proses pengambilan data di lapangan.
9. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada suami tercinta, yang telah memberikan dorongan, semangat, dan dukungan baik secara moral maupun finansial selama proses studi ini. Terima kasih juga untuk anak kami, Shaga, yang hadir membawa kebahagiaan dan motivasi tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih banyak kepada saudara-saudaraku yang selalu mendukung, memberi doa, dan menyemangati penulis selama proses belajar dan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada teman yang selalu kebersamai penulis Nurilhmy Pratiwi , Nurul Ilahi, Natila Angraeni, dan Luthfyah S,

Penulis menyadari bahwa hasil yang dicapai dalam karya ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca secara umum.

Baru, 26 Mei 2025 M
15 Ramadhan 1446 H
Penulis,


Amysha Sibuh
NIM. 2120203861211081



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amysha Sibu

Nim : 2120203861211081

Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 26 Januari 2004

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas
Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Dengan ini, saya menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau disusun oleh pihak lain secara keseluruhan, maka skripsi ini beserta gelar yang diperoleh karenanya akan dibatalkan secara hukum.

Barru, 26 Mei 2025 M
15 Ramadhan 1446 H

Penulis,



Amysha Sibu

NIM. 2120203861211081

ABSTRAK

AMYSHA SIBU, “*Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru*” dibimbing oleh Trian Fisman Adisaputra.

Penelitian ini mengkaji tentang persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru. Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank BSI di Kabupaten Barru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini didasarkan pada pentingnya prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap bank syariah, khususnya di daerah yang mayoritas penduduknya beragama Islam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap Transparansi dan Akuntabilitas layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru memiliki pandangan positif mengenai keterbukaan informasi yang disediakan oleh Bank, Namun dalam transparansi terhadap Layanan keuangan Bank BSI masih perlu ditingkatkan, sedangkan persepsi terhadap akuntabilitas cenderung positif namun memerlukan penguatan pada aspek keterbukaan dan kecepatan respons layanan.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Transparansi, Akuntabilitas, Layanan Keuangan Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	12
B. Tinjauan Teori	16
1. Persepsi	16
2. Transparansi	19
3. Akuntabilitas	25
4. Layanan Keuangan Syariah.....	28
5. Layanan Kepuasan Nasabah	38
C. Kerangka Konseptual	39
D. Kerangka Pikir.....	41

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Pendekatan dan Jenis penelitian.....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
C. Fokus Penelitian	46
D. Jenis dan Sumber Data	46
E. Teknik pengumpulan dan pengolahan data	48
F. Uji Keabsahan Data.....	50
G. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78
BIODATA PENULIS	96

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian	40



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Validasi Instrumen Penelitian Penulisan Skripsi	II
2	Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi	IV
3	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare	XVI
4	Surat Rekomendasi Izin Melaksanakan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru	XVII
5	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	XVIII
6	Dokumentasi Penelitian	XIX



PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monofong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-------	------	-------------	------

يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ/أِي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
يِ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: <i>Rauḍah al-jannah</i> atau <i>Rauḍatul jannah</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>Al-madīnah al-fāḍilah</i> atau <i>Al-madīnatul fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>Al-hikmah</i>

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>Rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>Najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>Al-Haqq</i>
الْحَجُّ	: <i>Al-Hajj</i>
نُعَمُّ	: <i>Nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'Aduwwun</i>

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : “Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

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

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai’un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *Dīnullah*

بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *Hum fī rahmmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan

huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

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

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi *Abū Zaid*, *Naṣr Hamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Hamīd Abū*)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun

w.	=	Wafat Tahun
QS .../ ...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكا
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjagannya, diantaranya sebagai berikut:

- Ed : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).
 Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor berlaku baik untuk satu atau lebih editor, makai a bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s)
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkat dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

- : Volume. Dipakai untuk menunjukkan umlah jilid sebuah buku atau
Vol. ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab
biasanya digunakan kata juz.
- : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah
No. berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia Indonesia adalah negara dengan populasi yang besar dan memiliki ekonomi yang stabil. Adanya berbagai macam Bank adalah salah satu lembaga yang membantu perekonomian. Semua orang tahu bahwa perkembangan Bank BSI di Indonesia saat ini telah berkembang dengan sangat cepat. Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa mayoritas orang Indonesia beragama islam, yang menyebabkan banyak masyarakat menyimpan uang di Bank BSI. Untuk menghindari riba, masyarakat melakukan langkah-langkah ini. Bank BSI adalah perusahaan yang masuk ke dalam lingkungan lembaga keuangan syariah (LKS).¹

Penyusunan laporan keuangan menentukan tingkat akuntabilitas dan transparansi, hal ini dilakukan untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaporan keuangan. Akuntabilitas adalah konsep etika yang erat terkait dengan pengelolaan pemerintah, yang mencakup eksekutif, legislatif, perlementer, dan yudikatif, dan memiliki definisi yang berbeda. Akibatnya, akuntabilitas dan transparansi diperlukan untuk memastikan bahwa pengelolaan keuangan dapat dipercaya.²

Potensi besar bagi Bank BSI untuk menjadi pilihan utama bagi pelanggan dalam hal transaksi, seperti yang ditunjukkan oleh akselerasi pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Hal ini ditunjukkan oleh berbagai macam produk yang ditawarkan kepada pelanggan sebagai hasil dari bertambahnya

¹ Thamrin Abdullah, "Pengertian Dan Sejarah Singkat Perbankan Di Indonesia," in *Buku Lembaga Keuangan* (Jakarta, 2015), 4–5.

² Thamrin Abdullah and Sintha Wahjusaputri, "Bank & Lembaga Keuangan," in *Mitra Wacana Media* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018).

unit perbankan syariah yang menawarkan berbagai produk dengan keunggulan dan fitur unik. Banyak Bank BSI yang masuk ke industri perbankan saat ini menjadi pesaing, dan banyak dari mereka yang menyebabkan masalah yang dihadapi oleh perbankan, sama halnya jika masalah yang dihadapi perusahaan adalah kualitas pelayanan. Sebagai hasil dari penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah, jika ada keluhan atau keluhan dari nasabah, Bank harus dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat sehingga nasabah merasa puas dan nyaman dengan tanggapan yang mereka terima. Akibatnya, nasabah dapat merasa puas dan puas dengan layanan Bank.³

Bank (BSI) seperti Bank lain, memberikan keuntungan kepada nasabahnya hanya memberikan manfaat dalam berbagai bentuk. Undang-undang nomor 10 tahun 1998 menetapkan bahwa Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip keuangan yang berlaku dalam agama islam. Keuntungan Bank BSI berasal dari pendekatan bagi hasil, seperti bagi hasil usaha dan biaya administrasi dari pinjaman. Berbeda dengan Bank konvensional, Bank syariah mengelola dana mereka dengan cara yang berbeda. Orang-orang yang menabung di Bank BSI tidak dapat memperoleh bunga karena bunga dilarang dalam Islam. Sebaliknya, mereka mendapatkan bagian dari keuntungan melalui skema bagi hasil. Terlepas dari seberapa besar atau kecil keuntungan yang diperoleh bank, jumlah yang diterima nasabah tidak tetap. Jika Bank memperoleh keuntungan yang lebih tinggi pada suatu bulan, nasabah juga akan menerima bagian keuntungan yang lebih besar dari bulan tersebut.

Prinsip akuntabilitas menekankan pentingnya pertanggungjawaban, sehingga setiap tahapan penganggaran, mulai dari perencanaan, penyusunan, hingga

³ Nurul Hasanah U Dewi, "Pemahaman Akuntabilitas Dan Sistem Pengendalian Internal Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah X)" (Universitas AIRLANGGA, 2007).

pelaksanaan, harus dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan DPRD. Masyarakat tidak hanya berhak untuk mendapatkan informasi tentang anggaran, tetapi juga berhak untuk meminta pertanggungjawaban atas kebijakan dan pelaksanaan anggaran yang telah ditetapkan.⁴

Menurut Fleming, Levie, Mahmudah persepsi merupakan memiliki proses yang bersifat kompleks. Kabupaten Barru memiliki potensi untuk mengembangkan layanan keuangan syariah tidak jauh dari hal tersebut juga memiliki sebuah tantangan dalam hal transparansi dan akuntabilitas yang masih menjadi perhatian. Sehingga penelitian ini penting untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap kedua aspek tersebut, serta dampaknya terhadap kepuasan dan keputusan untuk menggunakan layanan Bank BSI.

Istilah bunga tidak dikenal bagi Bank yang memiliki prinsip syariah dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di Bank ini, jasa yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum islam. Sistem ini dibangun karena agama Islam melarang pengambilan dan pemberian bunga, yang disebut riba, serta investasi dalam usaha yang dianggap haram. Dinilai bahwa sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin bahwa investasi mereka tidak terpengaruh oleh elemen-elemen tersebut. Misalnya, masih mungkin untuk berinvestasi dalam perusahaan yang menghasilkan makanan dan minuman yang diharamkan, atau dalam industri media dan hiburan yang tidak sesuai dengan prinsip Islam.⁵

⁴ Pendidikan Agama, Islam Di, and M A N Medan, "Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Agama Islam Di MAN 1 Medan," *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP* 3, no. 2 (2022): 147–53, <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>.

⁵ Winarsih Sri and Ersi Sisdiyanto2, "Peran Laporan Keuangan Dalam Menilai Transparansi Dan Keberlanjutan Bank Syariah," *Jurnal Media Akademik* 2, no. 12 (2024).

Sebaliknya, kemajuan Bank BSI yang terus meningkat di Kabupaten Barru telah menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Dalam situasi seperti ini, Bank harus memberikan layanan terbaik kepada seluruh pemangku kepentingannya, terutama klien mereka. Tujuan dari pelayanan maksimal ini adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Bank BSI. Dalam konteks perbankan syariah, loyalitas pelanggan menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan pertumbuhan bank, karena pelanggan yang setia cenderung tidak mudah beralih ke sumber layanan keuangan lainnya.⁶

Semakin berkembangnya perbankan syariah di Kabupaten Barru tidak sebanding dengan peningkatan pangsa pasarnya. Para pelaku usaha perbankan syariah telah mengembangkan berbagai metode dan tindakan untuk mendorong pertumbuhan mereka di wilayah tersebut. Kepatuhan terhadap prinsip syariah adalah komponen penting dalam pengembangan Bank BSI, hal ini membedakan Bank BSI dari bank konvensional dan memastikan bahwa semua operasi lembaga perbankan syariah sesuai dengan prinsip Islam yang telah ditetapkan, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam pokok-pokok hasil Penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan Bank BSI lebih cenderung meninggalkan layanan karena keraguan tentang konsistensi penerapan prinsip syariah. Nasabah sering mempertanyakan tingkat kepatuhan dan kesesuaian operasional bank syariah terhadap persyaratan syariah. Secara tidak langsung, hal ini mencerminkan bahwa dalam praktiknya, perbankan syariah masih belum sepenuhnya memperhatikan dan menerapkan prinsip-

⁶ I Fuady, H Arifin, and E Kuswarno, "Factor Analysis That Effect University Student Perception in Untirta About Existence of Region Regulation in Serang City - Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang," *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* 21, no. 1 (2017): 123770.

prinsip syariah secara optimal. Kondisi ini menyebabkan kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah menurun. Pada akhirnya, hal ini dapat memengaruhi seberapa setia masyarakat terhadap layanan keuangan syariah.⁷

Salah satu tugas utama perbankan adalah mengumpulkan uang dari masyarakat untuk digunakan untuk investasi atau pembiayaan. Sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman sangat penting dalam perbankan syariah untuk mendukung peningkatan literasi dan pengembangan potensi keuangan syariah agar dapat berkembang secara optimal. Namun demikian, pengembangan layanan digital, atau (*digitak banking*), dianggap belum mampu menyamai kemajuan teknologi informasi yang telah diterapkan di bank konvensional. Sangat jelas bahwa ada perbedaan dalam hal layanan, produk, dan operasi perbankan syariah secara keseluruhan. Untuk menjadikan perbankan syariah lebih kompetitif dan relevan dalam menghadapi tantangan era digital saat ini, diperlukan upaya serius untuk meningkatkan kapasitas SDM serta penguatan infrastruktur teknologi. Hal ini disebabkan oleh kualitas SDM yang tidak merata dan keterbatasan penguasaan teknologi informasi.⁸

Sesuai dengan Pasal 1, Ayat 3 UU No.1 Tahun 1992 tentang perbankan, pemerintah kabupaten Barru sangat mendukung perbankan syariah. Fungsi utama bank adalah memberikan kredit atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI). Keputusan Gen Z untuk menggunakan perbankan syariah dipengaruhi oleh beberapa

⁷ Dwi Gemina, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia Product Development Strategy of Islamic Banks in Indonesia," *Jurnal Sosial Humaniora* 2, no. 1 (2022): 67–88.

⁸ Ahmad Hidayat, "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Desa Lempopacci Kecamatan Suli Kabupaten Luwu," *Iain Palopo* (2024).

hal, seperti layanan, reputasi, dan keamanan; layanan yang baik akan menciptakan reputasi yang baik di masyarakat. Terkait keamanan, klien ingin memastikan dana mereka aman dan tidak akan hilang atau disalahgunakan.⁹

Fenomena yang menjadi fokus penelitian ini adalah persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan bank syariah di Kabupaten Barru. Pertama, terjadi pertumbuhan signifikan dalam jumlah bank syariah dan produk keuangan yang ditawarkan, menarik minat masyarakat, khususnya umat Islam, yang ingin menghindari riba. Namun, di tengah pertumbuhan ini, muncul keluhan dari nasabah terkait kualitas pelayanan yang diberikan, serta bagaimana bank merespons dan menangani keluhan tersebut. Selain itu, banyak nasabah merasa bahwa informasi mengenai produk, layanan, dan laporan keuangan Bank BSI tidak cukup jelas atau mudah diakses, yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan mereka. Akuntabilitas dalam pengelolaan dana juga menjadi isu penting, di mana nasabah mengharapkan pengelolaan yang bertanggung jawab dan transparan. Semua persepsi ini berpotensi secara langsung mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih atau tetap menggunakan layanan Bank BSI, serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana fenomena-fenomena tersebut saling terkait dan dampaknya terhadap pengalaman nasabah di Kabupaten Barru, mencerminkan dinamika dalam industri perbankan syariah.

Observasi awal menunjukkan bahwa pertumbuhan BSI berjalan cepat, dengan semakin banyak masyarakat beralih ke produk keuangan syariah untuk menghindari riba. Meskipun perkembangan ini positif, masih terdapat keluhan dari nasabah terkait

⁹ Abdul Kholik, Dewi Fatmasari, and Toto Suharto, "Strategi Pengembangan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Pembiayaan Murabahah," *Inkubis : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2018): 175–86, <https://doi.org/10.59261/inkubis.v5i1.68>.

kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas Bank BSI. Penanganan keluhan yang tidak memadai dapat mempengaruhi kepuasan nasabah serta keputusan mereka untuk tetap menggunakan layanan Bank. Selain itu, transparansi dalam laporan keuangan dan akuntabilitas pengelolaan dana publik masih menjadi isu penting, di mana banyak nasabah merasa kurang paham tentang produk dan layanan karena terbatasnya informasi yang jelas. Persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas ini sangat penting, terutama bagi masyarakat di Kabupaten Barru yang mayoritas beragama Islam, yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap Bank syariah dalam hal etika dan prinsip syariah.

Urgensi penelitian ini terletak pada relevansinya dengan kebijakan pemerintah untuk mendorong pengembangan ekonomi syariah di Indonesia. Dengan memahami persepsi nasabah, pihak Bank BSI dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam layanan mereka, sehingga kepuasan nasabah dan loyalitas akan meningkat. Selain itu, penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur tentang Bank BSI dan perilaku nasabah, serta menambah wawasan mengenai hubungan antara transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini akan memberikan masukan untuk pengelolaan bank syariah, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan keuangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya penting untuk kemajuan akademis, melainkan untuk praktik bisnis yang lebih baik dalam industri perbankan syariah di Kabupaten Barru.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru. Secara khusus, penelitian ini ingin mengidentifikasi faktor-faktor yang

mempengaruhi persepsi nasabah terkait transparansi dan akuntabilitas dalam layanan Bank BSI, dan bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana persepsi nasabah tentang transparansi dan akuntabilitas mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selanjutnya, penelitian ini akan meneliti pengaruh persepsi tersebut terhadap keputusan nasabah untuk memilih atau tetap menggunakan layanan Bank BSI. Akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat menyusun rekomendasi bagi pihak Bank BSI dalam peningkatan kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas, sehingga terlihat sebuah peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan tujuan-tujuan tersebut, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan sebuah masukan untuk pengembangan praktik perbankan syariah yang responsif dan lebih baik terhadap kebutuhan nasabah.

Pada tahun 1992, bank syariah pertama kali muncul di Indonesia. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, industri perbankan syariah Indonesia memiliki jumlah Bank BSI terbanyak yaitu 197 institusi di dunia hingga Desember 2020, meskipun pemerintah belum memperhatikan tatanan perbankan nasional saat beroperasi, sementara total aset perbankan syariah sebesar 608,90 triliun atau sebesar 6,51 persen dari total pangsa pasar keuangan syariah. Industri perbankan syariah di Indonesia masih memiliki peluang besar untuk menguasai pasar perbankan di Indonesia dikarenakan banyaknya penduduk muslim yang belum menjadikan Bank sebagai dalam memperoleh pembiayaan yang sesuai dengan nilai-nilai islam.¹⁰

Dalam konteks Transparansi dan keberlanjutan menjadi dua aspek utama yang sangat penting dalam menjadi integritas dan kepercayaan public terhadap lembaga

¹⁰ Atiqa Lauza et al., “Analisis Faktor Layanan, Reputasi Dan Keamanan Yang Mempengaruhi Keputusan Gen Z Menggunakan Perbankan Syariah,” *TIN: Terapan Informatika Nusantara* 5, no. 2 (2024): 116–24, <https://doi.org/10.47065/tin.v5i2.5456>.

perbankan syariah. Salah satu cara untuk mengevaluasi kedua aspek ini adalah melalui laporan keuangan, yang berfungsi sebagai alat untuk mengkomunikasikan kondisi keuangan dan operasional Bank kepada berbagai pemangku kepentingan, termasuk investor, nasabah, dan regulator. Transparansi merupakan bagian penting pada perbankan, termasuk perbankan syariah. Salah satu elemen transparansi yang krusial adalah pengungkapan sumber pendapatan Bank BSI yang harus bebas dari unsur riba dan sesuai dengan ketentuan syariah, pengungkapan resiko juga merupakan bagian penting dari transparansi karena memungkinkan pemangku kepentingan untuk mengetahui potensi resiko yang dapat mempengaruhi stabilitas keuangan Bank. Dalam hal ini, laporan keuangan yang jelas dan terperinci akan membantu memperkuat integritas dan reputasi Bank BSI di mata public.¹¹

Akuntabilitas di Bank BSI memiliki value (nilai) tersendiri yang tidak bisa dijelaskan dalam Menurut teori konvensional, akuntabilitas lembaga keuangan yang berbasis syariah ditanggung oleh *principal (stakeholder)*, investor, dan masyarakat. Namun dalam konteks syariah, pertanggungjawaban tidak hanya pada manusia, namun juga pada Tuhan. Dengan adanya perbedaan sudut pandang tersebut, Jadi, bagian perilaku manusia sangat penting dalam penggunaan sistem pengendalian intern. Ada dua gagasan yang mendasari pelaksanaan pengawasan syariah dalam perbankan syariah dalam hal pemenuhan akuntabilitas secara horizontal dan vertikal. Pertama, adalah ide peninjauan sharia, yang harus dilakukan oleh dewan pengawas syariah untuk mengawasi kepatuhan syariah. Yang kedua adalah ide peninjauan sharia internal, yang dilakukan oleh auditor internal Bank BSI untuk menilai kesesuaian

¹¹ Nurkhozin Mhd.Ari and Putri Citra Setiawati, "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 2, no. 2 (2024).

operasi dan transaksi dengan prinsip syariah yang telah ditentukan. Memahami sistem pengendalian intern dan akuntabilitas dalam perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap Tansparansi layanan keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap Akuntabilitas layanan keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap Transparansi layanan Keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap Akuntabilitas layanan Keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan mengenai persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas Bank BSI, serta memperkaya referensi akademik di bidang keuangan syariah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Bank BSI dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan keuangannya untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah di Kabupaten Barru.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada regulator keuangan syariah dalam menyusun kebijakan yang mendukung penerapan transparansi dan akuntabilitas di Bank BSI.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tujuan dari tinjauan hasil yang relevan adalah untuk memberikan pemaparan tentang penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, serta untuk membandingkan peneliti saat ini dengan peneliti sebelumnya, baik dengan keuntungan maupun kekurangan mereka. Tinjauan ini juga dapat menghasilkan argumen bahwa penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul yang diangkat.

Beberapa hasil penelitian relevan yang menjadi referensi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian Deden Hidayat (2022) dengan judul penelitian “Analisis Bank Syariah Menurut Persepsi Masyarakat Kecamatan Cibadak ” Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada masyarakat yang sudah mengetahui bank syariah tetapi mereka hanya mengetahui namanya saja dan berpendapat bahwa bank syariah ini memakai prinsip bagi hasil dan bebas bunga serta bank syariah ini baik untuk pertumbuhan ekonomi umat.¹² Persamaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metode penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi sedangkan perbedaan penelitian adalah peneliti Terdahulu meneliti

¹² D Hidayat, “Analisis Bank Syariah Menurut Persepsi Masyarakat Kecamatan Cibadak,” *Aksioma Al-Musqoh: Journal of Islamic* 5, no. 2 (2022): 98–109, <https://doi.org/https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JAM/article/view/754%0Ahttps://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JAM/article/viewFile/754/688>.

mengenai Analisis Bank Syariah Menurut Persepsi Masyarakat Kecamatan Cibadak, sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai Persepsi nasabah terhadap Transparansi dan Akuntabilitas layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru dan pada Lokasi Penelitian

Penelitian kedua oleh Puji Haryanti (2023) dengan judul " Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru " Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menggunakan Teknik pengolahan data coding dan Kategorisasi. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kredibilitas dengan uji triangulasi yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (display data), dan verifikasi (verifikation). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi mobile banking yaitu nasabah diberi kemudahan dalam melakukan transaksi, nasabah juga tidak perlu lagi mengantri di counter teller cukup dengan mengoprasikan BSI Mobile di handphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi kapanpun yang menjadi penghambat peningkatan layanan mobile banking yaitu jaringan yang terkadang kurang baik yang menyebabkan sistem pada aplikasi tidak dapat diakses dan rentan terkena serangan virus. dan upaya yang dilakukan oleh Bank dalam meningkatkan layanan mobile banking yaitu bank lebih berusaha dalam meningkatkan sistem keamanannya agar tidak rentan terkena serangan virus, dan penambahan fitur-fitur agar nasabah terus merasakan kemudahan menggunakan mobile banking.¹³ Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu kedua penelitian ini membahas tentang transparansi dan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking BSI terhadap Bank BSI dan

¹³ Puji Haryanti, "STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU" (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023).

penggunaan metode penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi dan pada sedangkan Perbedaan dari penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu membahas tentang " Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai Persepsi nasabah terhadap Transparansi dan Akuntabilitas layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru.

Penelitian ketiga oleh Irmayanti (2019) dengan judul "Studi Fenomenologi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kota Palopo " Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan interpretif fenomenologi untuk mengungkapkan keputusan informan dalam memilih menjadi nasabah bank Syariah di Kota Palopo. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat empat makna keputusan nasabah memilih bank syariah. Pertama, keputusan nasabah memilih bank Syariah dimaknai sebagai hakikat wadiah dalam bingkai amanah yang merupakan refleksi keimanan dari seseorang dengan tidak memanfaatkan bagi hasil sehingga tidak melakukan transaksi riba.¹⁴ Persamaan Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu penggunaan metode penelitian dan kedua penelitian ini membahas akuntabilitas yang mencakup kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan Bank Syariah sedangkan perbedaanya terletak pada penelitian yang dilakukan pada peneliti terdahulu adalah Studi Fenomenologi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kota Palopo sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai Persepsi nasabah terhadap Transparansi dan Akuntabilitas layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru dan pada Lokasi Penelitian.

¹⁴ Irmayanti, Antong, and Asriany, "Studi Fenomenologi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kota Palopo Study Of Customer ' s Decision Phenomenology Choosing A Syariah Bank In Palopo City" (Universitas Muhammadiyah Palopo, 2020).

Penelitian Keempat Oleh Trian Fsiman Adisaputra (2019) dengan judul “Potret Anggaran Responsif Gender dalam Menangani Kemiskinan di Kabupaten Sidenreng Rappang” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena anggaran responsive gender dalam penanggulan kemiskinan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan penyusun anggaran pada Dinas Koperasi, UMKM, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Sidenreng. Hasil wawancara dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen-komponen dalam sikap birokrasi yaitu komponen kognitif mengacu pada pemahaman, pengetahuan, kepercayaan aparatur terhadap anggaran responsive gender, komponen efektif mengacu pada sikap aparatur pada anggaran responsive gender, dan komponen behavior mengacu pada predisposisi aparatur terhadap anggaran responsive gender dalam bertindak. Hasil penilaian menunjukkan bahwa dominasi fakta social material menjadi stimulus utama dalam melakukan penerapan anggaran responsive gender.¹⁵ Persamaan Penelitian saat ini dan Penelitian terdahulu adalah penggunaan Metode penelitian yang menggunakan pendekatan Fenomenologi sedangkan Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu meneliti mengenai Potret Anggaran Responsif Gender dalam Menangani Kemiskinan di Kabupaten Sidenreng Rappang sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai Persepsi nasabah terhadap Transparansi dan Akuntabilitas layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru dan pada Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti memiliki perbedaan signifikan dibandingkan dengan tiga penelitian relevan diatas, terutama dalam lokasi, konteks, dan metodologi. Penelitian ini fokus pada Bank BSI, Kecamatan Barru, sementara penelitian relevan di atas tersebar di lokasi yang berbeda-beda. Dalam konteks,

¹⁵ Trian Fisman Adisaputra, “POTRET ANGGARAN RESPONSIF GENDER DALAM MENANGANI KEMISKINAN DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG Portrait of Gender Responsive Budget in Addressing Poverty in Sidenreng Rappang District,” *Jurnal Iain Parepare* 6, no. 1 (2024): 64–80.

penelitian relevan membahas Persepsi Nasabah Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru, sedangkan peneliti secara khusus meneliti Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru. Metodologi yang digunakan dalam penelitian relevan bervariasi, sementara metodologi peneliti masih perlu ditentukan dan berpotensi berbeda dalam pendekatan pengumpulan dan analisis data. Sumber data dalam penelitian relevan juga bervariasi, sedangkan penelitian akan menggunakan data yang relevan dari pelayanan Bank BSI dan Produk-produk Bank dengan merujuk pada regulasi dan teori yang sesuai. Dengan demikian, meskipun tema yang diangkat sama, fokus, lokasi, dan metodologi penelitian ini membedakannya dan memberikan kontribusi baru dalam Bank BSI di lokasi yang berbeda-beda.

B. Tinjauan Teori

1. Persepsi

a. Definisi

Persepsi adalah proses dimana seseorang mengorganisasi, menafsirkan, dan memahami informasi sensoris yang diterima dari lingkungan mereka. Proses ini melibatkan integrasi data dari berbagai indra (Seperti penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, dan rasa) dalam memahami dunia di sekitar kita. Persepsi dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, pengetahuan, kepercayaan, dan konteks situasional.

Persepsi adalah inti dari komunikasi, dan penafsiran (interpretasi) adalah inti dari persepsi, yang sama dengan penyandian-balik (decoding) dalam proses komunikasi. Selanjutnya, dia menyatakan bahwa persepsilah yang menentukan apakah pesan tertentu dipilih atau diabaikan.

Rakhmat menjelaskan bahwa persepsi merupakan pengalaman seseorang terhadap suatu objek, kejadian, atau hubungan yang diperoleh melalui proses penafsiran pesan yang diterima. Sementara itu, Kimbal Young menyatakan bahwa persepsi adalah aktivitas yang melibatkan proses merasakan, menafsirkan, serta memahami berbagai objek, baik yang bersifat fisik maupun sosial.¹⁶

Berikut adalah ayat dari Surah Al-Hujurat (49:12) yang menjelaskan tentang persepsi yang memberikan dampak positif di lingkungan sekitar. Adapun bunyi dari surah tersebut ialah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا
وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا
فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢﴾

Artinya:

"Wahai orang-orang yang beriman! Jauhilah kebanyakan dari prasangka, sesungguhnya sebagian prasangka itu adalah dosa. Dan janganlah kamu mengintip, dan janganlah sebagian kamu menggunjing sebagian yang lain. Apakah salah seorang di antara kamu ada yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Tentu kamu merasa jijik kepadanya. Dan bertakwalah kepada Allah; sesungguhnya Allah adalah Maha Penerima Taubat lagi Maha Penyayang."

Ayat ini mengingatkan kita untuk menjaga sikap dan persepsi positif terhadap orang lain.

b. Komponen Penting Dalam Persepsi

Menurut Baron dan Byrne, yang dikutip oleh Myers, struktur persepsi terdiri dari tiga komponen utama, yaitu:

¹⁶ Mustakim Muchlis, "Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)* 7, no. 03 (2021): 1793–98.

- 1) Komponen kognitif atau perseptual, yang mencakup pengetahuan, pandangan, dan keyakinan seseorang terkait bagaimana mereka memandang suatu objek atau sikap.
- 2) Komponen afektif atau emosional, yaitu perasaan suka atau tidak suka terhadap objek sikap tersebut; rasa suka dianggap sebagai respons positif, sedangkan rasa tidak suka merupakan respons negatif.
- 3) Komponen konatif atau perilaku, yang berhubungan dengan kecenderungan seseorang untuk bertindak terhadap objek sikap itu. Komponen ini mencerminkan tingkat intensitas sikap, yaitu seberapa besar kecenderungan individu untuk melakukan tindakan atau menunjukkan perilaku tertentu terhadap objek yang dipersepsikan.¹⁷

c. Indikator Persepsi

Menurut Walganito beberapa hal berikut diperlukan agar seseorang dapat menyadari persepsi:

- 1) Adanya objek yang dipersepsikan. Stimulus dapat masuk ke alat indera melalui objek atau stimulus dapat masuk langsung ke reseptor alat indera, dapat datang dari dalam yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai *reseptor*.
- 2) Alat indera atau reseptor. Yaitu alat untuk menerima stimulus, disamping itu harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang dikirim oleh reseptor ke otak, yang berfungsi sebagai pusat kesadaran. Dan syaraf motoris diperlukan untuk mengadakan respon.
- 3) Adanya perhatian. Perhatian adalah langkah pertama dalam persiapan untuk mengadakan persepsi; langkah berikutnya adalah menyadari atau

¹⁷ Dyah Novitasari and Lailatul Amanah Amanah, "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Anggaran," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 6, no. 12 (2023).

mengadakan persepsi terhadap sesuatu. Persepsi tidak akan terjadi tanpa perhatian.

Dapat disimpulkan bahwa indikator persepsi ini membantu untuk memahami bagaimana individu dan kelompok menafsirkan dunia mereka. Persepsi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan indikator-indikator ini dapat digunakan untuk mengevaluasi bagaimana orang memandang situasi, objek, atau orang lain dalam kehidupan sehari-hari.¹⁸

2. Transparansi

a. Pengertian Transparansi

Transparansi berarti keterbukaan yang jelas dan dapat dipahami secara menyeluruh. Transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melakukan suatu tindakan. Keadilan (fairness) akan meningkat dengan adanya transparansi dalam setiap kebijakan tata kelola layanan keuangan. Oleh karena itu, transparansi bank berarti memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan mengenai operasi pengelolaan sumber daya publik. Transparansi keuangan telah menjadi kebutuhan warga dan telah mendapat perhatian Pemerintah Indonesia. Sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (UU 17/2003) menunjukkan komitmen Indonesia secara formal dalam mengelola keuangan negara dengan mengadopsi pilar-pilar utama tata pemerintahan yang baik (good governance). Pilar-pilar

¹⁸ Indah Oktaviana, M.Fadhli Nursal, and Dewi Sri Wulandari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePay Di Kota Bekasi," *Jurnal Economina* 2, no. 10 (2023): 2806–22, <https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.905>.

tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kepatuhan sebagai landasan dalam pengelolaan keuangan yang efektif dan bertanggung jawab.¹⁹

Konteks utama dari aktivitas pemerintah harus didasarkan pada prinsip transparansi. Tuntutan dari masyarakat terhadap keterbukaan semakin kuat, seiring dengan percepatan perubahan dan pengaruh terhadap organisasi swasta serta pertumbuhan jumlah penduduk. Hal ini menegaskan bahwa transparansi menjadi kebutuhan yang semakin mendesak. Proses transparansi itu sendiri mencakup beberapa aspek, yaitu:

- 1) Persyaratan standar prosedur (*Standard procedural requirements*) yang mengharuskan pembuatan peraturan melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat,
- 2) Proses konsultasi (*Consultation processes*) yang mengedepankan dialog antara pemerintah dan masyarakat,
- 3) Permohonan izin (*Appeal rights*) sebagai pelindung utama dalam proses pengaturan yang harus bersifat standar, tidak berbelit, dan transparan untuk mencegah praktik korupsi.

Pemerintah memiliki tanggung jawab pada publik untuk mewujudkannya, maka salah satu cara dilakukan adalah dengan menggunakan prinsip-prinsip transparansi. Transparansi penyelenggaraan pemerintahan memiliki arti yang sangat penting dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah, bahkan ketika pemerintah beroperasi dengan transparan, masyarakat dapat memberikan komentar atau hasil kebijakan tersebut.

¹⁹ Januar Eko Prasetyo, "Tazkiyatun Nafs: Kajian Teoritis Konsep Akuntabilitas," *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan* 1, no. 1 (2017).

b. Manfaat Transparansi

Transparansi berarti memberikan akses terbuka bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap informasi seperti peraturan dan kebijakan pemerintah yang dapat diakses oleh publik. Hal ini bertujuan agar arus informasi yang cukup tersedia, mudah dipahami, dan dapat diawasi oleh masyarakat. Dengan adanya transparansi, ketidakpastian dalam pengambilan kebijakan oleh pemerintah dapat dikurangi, serta publik memiliki kesempatan untuk menyampaikan aspirasi atau suaranya dalam proses pengambilan keputusan, meskipun hanya pada beberapa komponen saja. Selain itu, transparansi juga berperan penting dalam mengurangi peluang terjadinya kecurangan seperti korupsi, karena semua proses dan hasil aktivitas pemerintah dapat terlihat dan diawasi secara terbuka.

Manfaat transparansi adalah mampu menciptakan kepercayaan yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini tercapai melalui penyediaan informasi yang terbuka dan menjamin kemudahan akses untuk memperoleh data yang akurat serta jelas, sehingga hubungan antara kedua pihak menjadi lebih harmonis dan responsif terhadap kebutuhan bersama. Beberapa manfaat penting adanya transparansi menurut Andrianto, terdiri dari beberapa manfaat adanya transparansi yaitu:

- 1) Mencegah terjadinya korupsi yang dilakukan oleh para *stakeholders* dalam sebuah organisasi.
- 2) Lebih mudah mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan kebijakan.
- 3) Masyarakat akan lebih mampu mengukur kinerja lembaga dengan meningkatnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- 4) Transparansi juga berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap komitmen suatu lembaga dalam mengambil dan melaksanakan kebijakan tertentu.
- 5) Transparansi memperkuat hubungan sosial, baik antar anggota masyarakat maupun antara masyarakat dengan pemangku kebijakan, karena adanya kepercayaan yang terbangun terhadap lembaga tersebut.
- 6) Transparansi dapat mendorong terciptanya iklim investasi yang kondusif serta meningkatkan kepastian usaha, sehingga menarik lebih banyak pelaku bisnis untuk berpartisipasi dalam perekonomian.²⁰

Transparansi sebaiknya dijalankan secara seimbang dengan kebutuhan menjaga kerahasiaan lembaga serta informasi sensitif yang memengaruhi data dalam skala besar. Oleh karena itu, diperlukan petugas yang profesional yang bukan sekadar menjadi alat pembenaran keputusan pemerintah, melainkan bertugas menyampaikan keputusan-keputusan penting kepada masyarakat secara terbuka serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai alasan di balik setiap kebijakan tersebut.

Surah Al-Baqarah (2:283) menjelaskan mengenai transparansi dan kejujuran. Adapun bunyi dari surat tersebut ialah:

وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ عَنِ قَلْبِهِ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya:

"Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian. Barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya hatinya adalah berdosa. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Ayat ini menekankan pentingnya transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi dan kesaksian.

²⁰ Intan Purnamasari and Emile Satia Darma, "Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah," *Akutansi Dan Infestasi* 16, no. 1 (2015).

c. Faktor Yang Mendesak Transparansi Keuangan

Dalam sepuluh tahun terakhir deesakan terhadap transparansi keuangan makin meningkat karena beberapa faktor:

Faktor pertama adalah tuntutan dari publik untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan belanja publik. Masyarakat kini semakin menyadari pentingnya pengawasan yang ketat terhadap kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah, termasuk dalam hal pengelolaan anggaran belanja, karena hanya dengan pengawasan yang baik pemerintah semakin berhati-hati dalam merencanakan dan melaksanakan belanja. Pengawasan masyarakat terhadap kebijakan publik ini hanya dimungkinkan bila tercipta transparansi keuangan daerah.

Faktor kedua, masyarakat kini semakin menyadari pentingnya keterlibatan mereka dalam mengawasi serta mendorong upaya pemberantasan korupsi. Sejumlah peraturan yang ada memberikan ruang bagi warga untuk ikut menyuarakan penolakan terhadap praktik korupsi. Kesadaran akan dampak buruk korupsi juga makin meluas seiring dengan gencarnya penyebaran informasi dan kampanye anti-korupsi selama ini. Adanya keterbukaan informasi keuangan turut mempermudah masyarakat dalam memantau potensi penyimpangan.

Faktor ketiga, keterbukaan dalam keuangan negara menjadi lebih mungkin dilakukan berkat kemajuan teknologi informasi. Dahulu, penyajian informasi kepada publik sering terkendala biaya yang tinggi. Namun, dengan hadirnya teknologi digital seperti internet, hambatan tersebut mulai teratasi. Kini, masyarakat dapat mengakses informasi secara lebih mudah dan murah,

bahkan hanya dengan perangkat sederhana seperti komputer di warnet atau modem yang banyak tersedia di lingkungan perkotaan.

aktor keempat adalah disahkannya Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU No. 14 Tahun 2008). Kehadiran regulasi ini mempertegas komitmen pemerintah dalam menerapkan prinsip transparansi dalam penyelenggaraan negara informasi. KIP ini secara meluas telah disebarkan ke warga masyarakat, dan mereka terus menanti wujud dan janji pemerintah ini.

Faktor kelima ialah kebebasan menyatakan pendapat. Dalam alam demokrasi sekarang ini kebebasan menyatakan pendapat semakin disadari oleh orang-orang. Menyampaikan pendapat, baik secara lisan maupun tertulis, merupakan bentuk upaya untuk menuntut hak-hak publik, termasuk hak atas akses informasi. Seiring dengan berkembangnya kebebasan berpendapat, jumlah warga yang sadar akan hak mereka untuk mendapatkan informasi diperkirakan akan terus bertambah di masa mendatang.

d. Indikator Transparansi

1. Penyediaan Informasi yang Jelas:

Penyediaan informasi tentang prosedur, biaya, dan tanggung jawab secara jelas. Informasi tentang kondisi keuangan, kinerja, dan eksposur risiko bank. Pengungkapan laporan keuangan yang akurat dan sesuai standar akuntansi keuangan.

2. Mudah Diaksesnya Informasi:

Akses yang mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tentang bank. Penyajian informasi yang mudah dipahami oleh pemangku kepentingan.

3. Mekanisme Pengaduan:

Adanya mekanisme pengaduan jika ada pelanggaran peraturan atau permintaan suap. Mekanisme pengaduan yang efisien dan efektif.

4. Keterlibatan Masyarakat:

Penyelenggaraan musyawarah yang melibatkan masyarakat. Penyediaan ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan saran.

5. Aspek Lainnya:

Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan anggaran (jika bank terkait dengan anggaran publik). Audit yang independen dan efektif terhadap bank. Kesadaran masyarakat dan stakeholder tentang pentingnya transparansi.

3. Akuntabilitas

a. Definisi Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pemberian informasi dan pengungkapan tentang aktivitas dan kinerja finansial kepada pihak-pihak yang berkepentingan dikenal sebagai akuntabilitas. Akuntabilitas adalah tanggung jawab untuk bertanggung jawab atas upaya organisasi untuk mencapai tujuan dengan menggunakan media pertanggungjawaban secara teratur. Jika ada tingkat akuntabilitas yang rendah, efisiensi akan menurun, sehingga akuntabilitas adalah bagian penting dari menciptakan kredibilitas pemerintah. Pengelolaan keuangan desa mulai dari perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagai sebuah entitas publik, menurut akuntabilitas, yang juga merupakan prinsip pertanggungjawaban publik, desa sudah seharusnya melakukan akuntabilitas sebagai wujud pertanggungjawabannya. Akuntabilitas memiliki makna bahwa masyarakat desa tidak hanya memiliki

hak untuk mengetahui pengelolaan keuangan, tetapi berhak untuk menuntut pertanggungjawaban atas pengaplikasian serta pelaksanaan pengelolaan keuangan tersebut.

Akuntabilitas merupakan konsep yang berkaitan dengan pengawasan terhadap perilaku seseorang atau suatu pihak guna menilai apakah tanggung jawab yang diemban telah dijalankan dengan baik, serta memberikan sanksi apabila tanggung jawab tersebut belum dipenuhi.²¹

b. Dimensi Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo akuntabilitas dapat diukur melalui empat dimensi utama, yaitu:

- 1) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum, yang mencakup aspek integritas dalam menjalankan tugas tanpa penyalahgunaan wewenang, serta kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku dalam penggunaan dana publik. Bentuk pertanggungjawaban ini harus disampaikan secara rutin sesuai ketentuan perundang-undangan.
- 2) Akuntabilitas proses, berkaitan dengan sejauh mana prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas sudah memadai, terutama menyangkut kelengkapan sistem informasi akuntansi, sistem manajemen informasi, serta tata kelola administrasi.
- 3) Akuntabilitas program, berfokus pada evaluasi efektivitas program: apakah tujuan program dapat dicapai, dan apakah pilihan program yang diambil merupakan yang paling efisien dalam menghasilkan manfaat optimal dengan biaya seminimal mungkin.

²¹ Aprilia Puspasari, "Prinsip Prinsip Good Governance Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara Procedures of Governance That Is Not Properly Managed and Regulated . Consequently Arise," *Perspektif* 17, no. 2 (2019).

- 4) Akuntabilitas kebijakan, akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan yang diambil pemerintah pada DPR/DPRD dan masyarakat.²²

c. Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas diukur melalui beberapa indikator utama yang mencerminkan penerapan tanggung jawab dan transparansi.

- 1) Transparansi, yang ditandai dengan ketersediaan informasi penting, pelaporan yang jelas, dan komunikasi terbuka antara pihak yang bertanggung jawab dengan pemangku kepentingan.
- 2) Tanggung Jawab, diwujudkan melalui kepatuhan terhadap regulasi, pencapaian kinerja yang dapat diukur, dan pemberian justifikasi terhadap setiap keputusan yang diambil.
- 3) Partisipasi publik juga menjadi indikator penting, di mana pemangku kepentingan terlibat dalam pengambilan keputusan dan memiliki akses untuk memberikan umpan balik yang didengar dan ditindaklanjuti.
- 4) Integritas, yang mencakup kejujuran dalam pelaporan, pencegahan konflik kepentingan, dan penguatan sistem pengendalian internal.
- 5) Efisiensi dan efektivitas turut menjadi tolok ukur melalui penggunaan sumber daya secara optimal dan pencapaian tujuan sesuai target yang ditentukan.
- 6) Keadilan memastikan bahwa distribusi sumber daya dilakukan secara adil dan kebijakan bersifat inklusif.
- 7) Akuntabilitas pelaporan diwujudkan melalui pelaporan yang berkala, lengkap, dan memuat konsekuensi jelas terhadap pelanggaran.²³

²² Emma Rahmawati, "Analisis Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bum Desa) Di Kabupaten Bandung Barat," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 25, no. 1 (2020): 1–13, <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i1.2386>.

²³ Laelatur Rohmah, Desy Meina Indrasari, and Agus Eko Sujianto, "Pentingnya Bank Syariah Dalam Mengelola Keuangan Masyarakat Indonesia," *Jurnal Akuntan Publik* 1, no. 2 (2023).

4. Layanan Keuangan Syariah

a. Definisi Bank

Bank Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara, dengan tugas utama menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit. Lembaga ini juga memiliki wewenang untuk menerima simpanan, memberikan pinjaman, dan menerbitkan surat berharga seperti Banknote. Berdasarkan undang-undang perbankan, Bank didefinisikan sebagai badan usaha yang bertugas mengelola dana masyarakat melalui simpanan dan mendistribusikannya dalam bentuk kredit maupun layanan keuangan lainnya, demi mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Perkembangan dalam dunia perbankan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perubahan yang cukup signifikan. Salah satu pemicunya adalah pelonggaran regulasi yang menjadikan sektor ini semakin kompetitif. Kini, Bank lebih leluasa dalam menentukan jenis layanan, lokasi operasional, serta tingkat suku bunga untuk simpanan nasabah.

Secara etimologis, kata "bank" berasal dari bahasa Italia *banque* atau *banca*, yang berarti bangku tempat transaksi uang dilakukan. Pada masa Renaisans, para bankir di kota Florence menjalankan aktivitas pertukaran uang dengan duduk di balik meja, berbeda dengan kebanyakan profesi lain yang mengharuskan pekerjaanya untuk berdiri.

Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kegiatan usaha Bank mencakup tiga hal utama: menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan layanan pendukung

lainnya. Menghimpun dana berarti mengumpulkan uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti giro, tabungan, dan deposito, sering kali disertai imbalan bunga atau hadiah sebagai insentif. Dana yang telah dikumpulkan ini kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Di samping itu, Bank juga menyediakan berbagai jasa tambahan guna menunjang kelancaran layanan utamanya.

b. Bank Syariah

1) Sejarah Bank Syariah

Bank Syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, terutama konsep kemitraan dengan sistem bagi hasil, di mana keuntungan dan kerugian dibagi bersama secara adil. Sejarah perkembangan Bank Syariah dimulai pada tahun 1940-an, dengan inisiatif awal yang muncul di Pakistan dan Malaysia. Kemudian, pada tahun 1963, Mesir mendirikan Islamic Rural Bank, meskipun masih dalam skala terbatas. Perkembangan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 1975 di Uni Emirat Arab dengan berdirinya Dubai Islamic Bank. Dua tahun setelahnya, Kuwait mendirikan Kuwait Finance House, yang sejak awal berkomitmen untuk menjalankan kegiatan perbankan tanpa sistem bunga. Di Mesir sendiri, pada tahun 1978 berdiri Faisal Islamic Bank, yang kemudian diikuti oleh pembentukan Islamic International Bank for Investment and Development.

Perluasan sistem perbankan syariah terus berlanjut, salah satunya dengan berdirinya Faisal Islamic Bank of Kibris di Siprus pada tahun 1983. Di tahun yang sama, Malaysia resmi meluncurkan Bank syariahnya yang pertama, yaitu Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB), yang menjadi tonggak

penting dalam perkembangan keuangan syariah di Asia Tenggara, dan pada tahun 1999 lahir pula Bank Bumi Putera Mualamah. Di Iran sistem perbankan syariah mulai berlaku secara nasional pada tahun 1983 sejak dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan Islam. Di Turki, yang dikenal sebagai negara dengan ideologi sekuler, sistem perbankan syariah mulai diperkenalkan pada tahun 1984 dengan berdirinya Daar al-Maal al-Islami dan Faisal Finance Institution. Kedua lembaga ini mulai beroperasi secara resmi pada tahun 1985.

Salah satu negara yang menjadi pelopor dalam menerapkan sistem perbankan berbasis syariah secara menyeluruh adalah Pakistan. Pada tahun 1985, pemerintah Pakistan mengubah seluruh sistem perbankannya menjadi sistem yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Bahkan sebelumnya, sejak tahun 1979, beberapa lembaga keuangan besar di negara tersebut telah menghentikan praktik bunga dan mulai mempromosikan pinjaman tanpa bunga, khususnya untuk mendukung para petani dan nelayan. Sementara itu, di Indonesia, meskipun mayoritas penduduknya beragama Islam, kehadiran Bank syariah baru mulai terlihat pada awal dekade 1990-an. Gagasan untuk mendirikan bank syariah sebenarnya sudah mulai didiskusikan sejak awal 1980-an, tetapi inisiatif konkret baru muncul pada pertemuan Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang berlangsung pada 18–20 Agustus 1990. Hasil dari pembahasan tersebut kemudian diwujudkan dalam bentuk pendirian PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang akta pendiriannya ditandatangani pada 1 November 1991. Seiring waktu, Bank Muamalat menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat, dan kini telah memiliki jaringan cabang

yang luas di berbagai kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makasar dan kota lainnya. Dalam perkembangan selanjutnya dari kehadiran Bank BSI sangat menggembirakan. Di samping BMI saat ini juga telah lahir Bank Syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Selanjutnya, berdiri pula Bank syariah yang merupakan cabang dari bank konvensional yang sudah ada, seperti Bank BNI, Bank IFI, dan BPD Jabar. Beberapa Bank lain seperti BRI, Bank Niaga, Bank Bukopin, BCA, dan Bank Permata juga merencanakan untuk membuka cabang Bank syariah.

Menariknya, pengembangan bank syariah tidak hanya dilakukan oleh komunitas Muslim saja, melainkan juga oleh Bank yang dimiliki oleh non-Muslim. Saat ini, bank syariah telah hadir di berbagai negara, baik yang mayoritas penduduknya Muslim maupun bukan, di antaranya di benua Amerika, Australia, dan Eropa. Bahkan, sejumlah perusahaan keuangan internasional seperti Citibank, ANZ, dan Chase Chemical Bank juga telah membuka cabang dengan sistem syariah.²⁴

2) Produk Bank Syariah

Sama seperti halnya dengan Bank konvensional, Bank Syariah juga menawarkan kepada nasabahnya dengan beragam produk perbankan. Hanya saja bedanya dengan Bank konvensional adalah dalam hal penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun harga belinya. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat Islami, termasuk dalam memberikan

²⁴ Agustinus Salle, "Makna Transparansi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah," *KEUDA (Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Daerah* 1, no. 1 (2016): 1–19, <https://doi.org/10.52062/keuda.v1i1.740>.

pelayanan kepada nasabahnya. Jenis-jenis produk Bank Syariah ditawarkan adalah sebagai berikut:

a) *Al-Wadi'ah* (Simpanan)

Al-wadi'ah merupakan titipan atau simpanan pada Bank Syariah. Prinsip *Al-wadi'ah* merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan jika si penitip menghendaki dapat dikembalikan kapan saja.

Penerima simpanan disebut *yad al-amanah* atau "tangan amanah." Penyimpan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang titipan selama bukan disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan mereka dalam menjaga barang tersebut. Namun, saat ini agar uang yang dititipkan tidak hanya diam, Bank Syariah menggunakan uang titipan tersebut untuk kegiatan ekonomi. Penggunaan uang ini harus mendapatkan izin dari pemiliknya, dengan jaminan bahwa uang akan dikembalikan secara utuh.

Dengan demikian, prinsip *yad al-amanah* (tangan amanah) berubah menjadi *yad adh-dhamanah* (tangan penanggung jawab). Berdasarkan prinsip ini, bank sebagai penerima dana dapat menggunakan dana titipan seperti simpanan giro, tabungan, dan deposito berjangka untuk kepentingan masyarakat dan negara. Namun, yang penting adalah Bank bertanggung jawab penuh atas kehilangan atau kerusakan dana tersebut. Jika bank memperoleh keuntungan dari penggunaan dana, maka keuntungan tersebut menjadi milik Bank, tetapi jika terjadi kerugian, maka Bank harus menanggungnya. Sebagai imbalan kepa pemilik dana

disamping jaminan keamanan uangnya juga akan memperoleh fasilitas lainnya seperti insentif atau bonus untuk giro wadiah. Artinya Bank tidak dilarang untuk memberikan jasa atas pemakaian uangnya berupa insentif atau bonus, dengan catatan tanpa adanya janji di awal baik itu nominal ataupun persentase, dan ini adalah kebijakan Bank sebagai pengguna uang.

Pemberian imbalan dalam bentuk insentif atau bonus biasanya dikenal dengan istilah nisbah atau bagi hasil antara Bank dan nasabah. Bonus ini biasanya diberikan kepada nasabah yang memiliki saldo rata-rata minimal sesuai ketentuan. Dalam praktiknya, nisbah bagi hasil antara Bank (*shahibul maal*) dan deposan (*mudharib*) adalah sebagai berikut: untuk giro wadiah diberikan bonus sebesar 30%, untuk simpanan tabungan nisbahnya 40:60, dan untuk simpanan deposito nisbahnya 45:55.

b) *Al-Mudharabah*

Al-Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua pihak, di mana satu pihak bertindak sebagai pemilik modal secara penuh, sementara pihak lainnya berperan sebagai pengelola usaha. Pembagian keuntungan dilakukan sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan dalam perjanjian awal. Namun, apabila terjadi kerugian, hal tersebut akan menjadi tanggungan pemilik modal selama kerugian tersebut bukan akibat kelalaian pengelola. Jika kerugian muncul karena kesalahan atau kelalaian dari pihak pengelola, maka pengelolalah yang wajib menanggungnya. Dalam praktiknya, akad *mudharabah* dibagi menjadi

dua bentuk utama, yakni mudharabah muthlaqah yang memberikan keleluasaan penuh kepada pengelola, dan mudharabah muqayyadah yang bersifat lebih terbatas dalam ruang lingkup penggunaannya seperti tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis. Sedangkan mudharabah muqayyah merupakan kebalikan dari mudharabah muthalagah di mana pihak lain dibatasi oleh waktu spesifikasi usaha dan daerah bisnis. Dalam dunia perbankan al-Mudharabah biasanya diaplikasikan pada produk pembiayaan atau pendanaan seperti, moda kerja. Pendanaan untuk kegiatan mudharabah biasanya bersumber dari simpanan berjangka, seperti tabungan haji atau tabungan kurban. Selain itu, dana juga bisa berasal dari deposito reguler maupun deposito khusus yang dititipkan oleh nasabah dengan tujuan pembiayaan usaha tertentu.²⁵

c) *Al-Musyarakah*

Al-musyarakah adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Setiap pihak berkontribusi dalam bentuk dana atau tenaga, dengan perjanjian bahwa keuntungan maupun risiko usaha akan dibagi sesuai kesepakatan bersama. Dalam praktik perbankan, akad ini sering digunakan dalam pembiayaan proyek, di mana bank dan nasabah sama-sama menyertakan dana untuk mendanai proyek tersebut. Keuntungan proyek kemudian dibagikan berdasarkan perjanjian yang telah disepakati, setelah dana yang digunakan nasabah dikembalikan. Selain untuk proyek, skema al-musyarakah juga dapat

²⁵ Adianto Asdi Sangki, Ronny Gosal, and Josef Kairupan, "Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa (Suatu Studi Di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow)," *Jurnal Eksekutif* 1, no. 1 (2020).

diterapkan pada kegiatan investasi, misalnya di lembaga keuangan seperti perusahaan modal ventura.

d) *Al-Muza'arah*

Al-Muza'arah bentuk kerjasama pengolahan pertanian dengan penggarap dan pemilik lahan. Penggarap akan menanam produk pertanian di lahan pemilik lahan dan penggarap akan dapat imbalan bagian tertentu dari hasil panen. Dalam dunia perbankan kasus ini diaplikasikan untuk pembiayaan bidang plantation atas dasar bagi hasil panen. Dalam kerja sama ini, pemilik lahan bertanggung jawab menyediakan sarana produksi seperti lahan, benih, dan pupuk. Sementara itu, pihak penggarap berkontribusi melalui keterampilan, tenaga, dan waktu yang mereka curahkan. Keuntungan yang dihasilkan dari panen kemudian dibagi sesuai dengan kesepakatan awal antara kedua belah pihak.

e) *Al-Musaqah*

Al-Musaqah adalah bagian dari al-Muza'arah, yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka sendiri. Imbalan tetap diperoleh dari persentase hasil panen pertanian. Jadi tetap dalam konteks adalah kerja sama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dengan penggarap

f) *Bai'as-Salam*

Bai'as-Salam adalah Pembelian barang dengan sistem pembayaran di muka namun barang diserahkan di kemudian hari mengharuskan

adanya kejelasan terlebih dahulu mengenai jenis, kualitas, dan jumlah barang yang diperjualbelikan. Secara prinsip, pembayaran dilakukan di awal dalam bentuk uang tunai sesuai hukum yang berlaku.

g) *Bai'al-Murabahah*

Bai'al-Murabahah merupakan transaksi jual beli yang dilakukan berdasarkan harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati bersama. Dalam hal ini penjual harus terlebih dahulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkannya.

h) *Bai' Al-Istihna'*

Bai' Al-Istihna' adalah bentuk khusus dari Bai' as-Salam, yaitu perjanjian jual beli antara pemesan (pembeli) dengan produsen atau pihak pembuat barang. Dalam pelaksanaannya, kedua pihak harus mencapai kesepakatan terlebih dahulu mengenai harga dan mekanisme pembayaran. Harga bisa ditentukan melalui proses tawar-menawar, sementara pembayaran dapat dilakukan di awal, dicicil setiap bulan, atau dibayar lunas di akhir setelah barang selesai dibuat.

i) *Al-Ajarah* (Leasing)

Al-Ajarah merupakan bentuk pemindahan hak penggunaan atas suatu barang atau jasa dengan imbalan berupa pembayaran sewa, tanpa disertai perpindahan hak milik atas barang tersebut. Dalam praktiknya, bentuk transaksi seperti ini umum dijalankan oleh perusahaan leasing,

baik dalam skema sewa guna usaha operasional (*operating lease*) maupun sewa guna usaha pembiayaan (*financial lease*).

j) *Al-Wakalah* (Amanat)

Wakalah atau wakilah artinya berarti penyerahan atau pendelegasian tugas atau mandat dari satu pihak kepada pihak lain. Pelaksanaan mandat ini harus sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat oleh pemberi mandat.

k) *Al-Kafalah* (Garansi)

Al-Kafalah adalah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Istilah ini juga bisa berarti pengalihan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lain. Dalam dunia perbankan, hal tersebut biasanya diterapkan dalam pembiayaan yang melibatkan jaminan dari seseorang.

l) *Al-Hawalah*

Al-Hawalah merupakan pengalihan tanggung jawab atas utang dari debitur kepada pihak lain yang kemudian wajib menanggung utang tersebut. Dengan kata lain, ini adalah pemindahan beban utang dari satu pihak ke pihak lainnya. Dalam dunia keuangan atau perbankan, proses ini dikenal sebagai anjak piutang atau factoring.

m) *Ar-Rahn*

Ar-Rahn adalah kegiatan menyimpan atau menahan suatu aset milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan. Proses ini biasanya dikenal dengan istilah jaminan utang atau gadai.²⁶

5. Layanan Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan yang dialami oleh pelanggan ketika mereka menggunakan layanan dan produk, berdasarkan harapan yang mereka miliki. Kepuasan terjadi ketika pengalaman pelanggan sesuai atau melebihi ekspektasi mereka.²⁷

b. Dimensi Kepuasan Nasabah

Beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu:

- 1) Kualitas layanan yang meliputi keandalan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam pelayanan.
- 2) Kualitas Produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, aman, dan memberikan nilai tambah.
- 3) Harga yaitu kompetitif dan sebanding dengan kualitas produk atau layanan yang diberikan.
- 4) Kemudahan Akses, Nasabah mudah mengakses layanan, baik secara fisik maupun digital.

²⁶ Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 311.

²⁷ Edy Junaedi and Neneng Neneng, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang," *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* 2, no. 1 (2023): 13–32, <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>.

- 5) Interaksi dengan Pelanggan, Pelayanan yang ramah, responsif, dan personal.²⁸

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Beberapa indikator untuk mengukur kepuasan nasabah adalah :

- 1) Loyalitas Pelanggan, Pelanggan yang puas cenderung tetap menggunakan produk/layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.
- 2) Tingkat Keluhan yaitu jumlah dan jenis keluhan yang diterima dapat menjadi indikator apakah pelanggan merasa puas atau tidak.
- 3) Skor Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Score/CSAT), Survei yang mengukur tingkat kepuasan berdasarkan skala tertentu.
- 4) Net Promoter Score (NPS), Mengukur seberapa besar kemungkinan pelanggan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.
- 5) Retensi Pelanggan, Tingkat keberhasilan mempertahankan pelanggan dalam jangka waktu tertentu.²⁹

C. Kerangka Konseptual

Agar penelitian ini mendapatkan titik temu dan tidak menimbulkan pendapat yang berbeda dalam mengkaji Persepsi Nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank BSI di Kabupaten Barru. Maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

²⁸ Suci Arischa, "Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru," *Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau* 6, no. Edisi 1 Januari-Juni 2019 (2019): 1–15.

²⁹ Fahrur Ulum, "Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia," *Al-Qanun* 17, no. 1 (2014): 33–59.

1. Persepsi

Persepsi adalah dasar komunikasi, sedangkan penafsiran, atau interpretasi, adalah dasar persepsi; proses penafsiran-balik, atau decoding, adalah sama pentingnya.

2. Transparansi

Transparansi adalah ketika pemerintah terbuka (openness) untuk memberikan informasi tentang bagaimana mengelola sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkannya. Informasi keuangan dan lainnya yang akan digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan untuk pengambilan keputusan harus diberikan oleh pemerintah. Adanya kebijakan terbuka bagi pengawas adalah prinsip dasar transparansi, menurut Meutiah. Namun, informasi yang dimaksudkan mencakup informasi tentang semua aspek kebijakan pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat umum.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah perwujudan dari kewajiban organisasi untuk bertanggung jawab atas pencapaian atau kegagalan tujuan organisasi melalui evaluasi berkala. Tingkat akuntabilitas yang rendah akan mengurangi efisiensi, sehingga akuntabilitas sangat penting untuk meningkatkan kredibilitas manajemen pemerintah.

4. Layanan keuangan syariah

Layanan Keuangan Syariah adalah berbagai jasa dan produk keuangan yang dirancang dan dioperasikan sesuai prinsip Islam. Prinsip utama dari layanan ini adalah untuk memastikan semua transaksi keuangan sesuai dengan hukum

Islam (syariah), yang melarang gharar (ketidakpastian), riba (bunga), maysir (perjudian), dan aktivitas yang tidak etis atau haram.

5. Kepuasan Nasabah

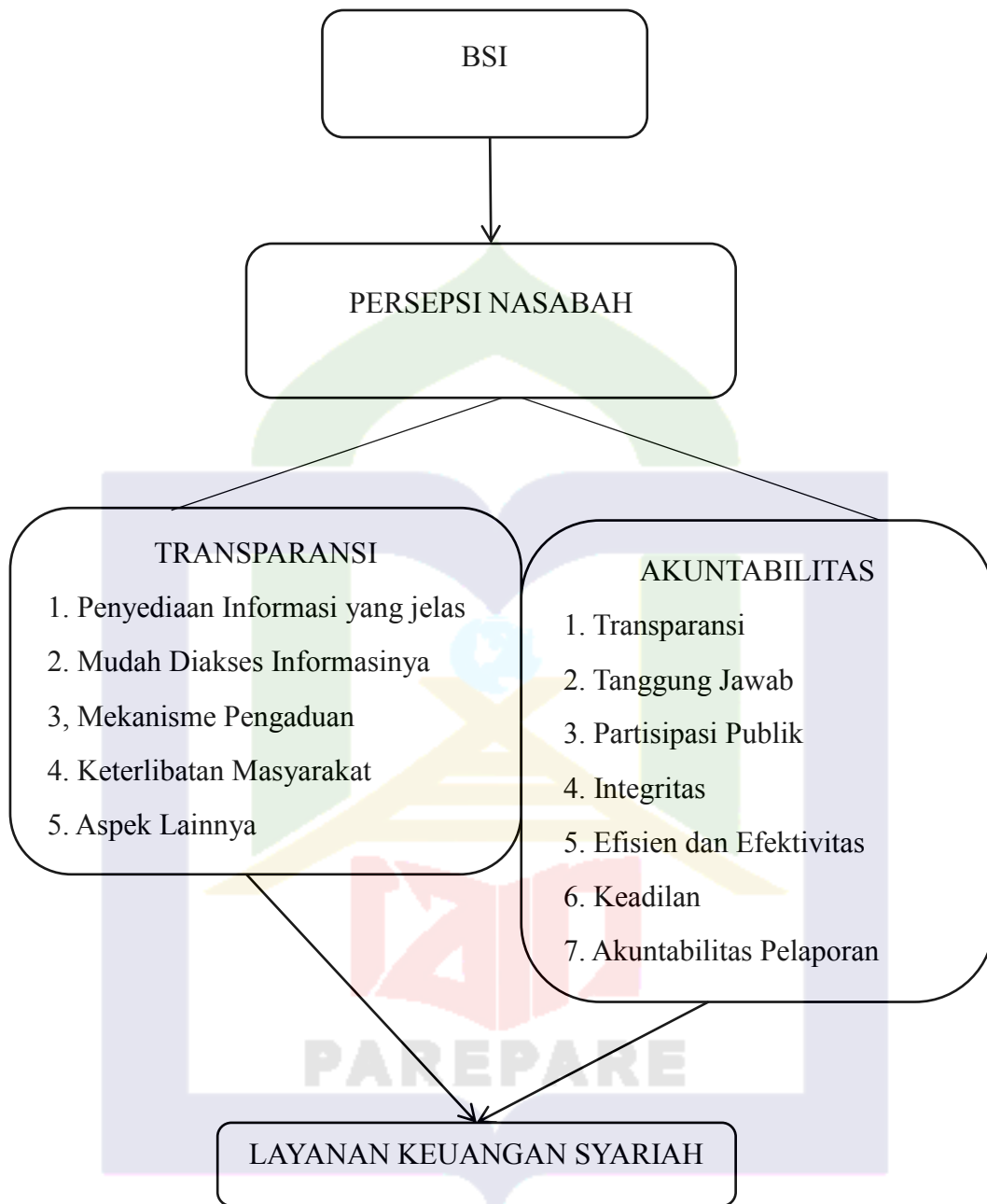
Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan yang dialami pelanggan ketika mereka menggunakan layanan atau produk, berdasarkan harapan yang mereka miliki. Kepuasan terjadi ketika pengalaman pelanggan sesuai atau melebihi ekspektasi mereka

Kerangka Konseptual adalah abstraksi dari realitas sehingga dapat dikomunikasikan dan membentuk suatu teori yang menjelaskan bagaimana variabel yang teliti dan tidak teliti berhubungan satu sama lain.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru adalah lembaga keuangan yang seluruh atau sebagian besar modalnya berasal dari investasi nasabah dan dana masyarakat, yang dikelola dengan prinsip syariah untuk memberikan layanan keuangan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan nasabah. Menurut regulasi yang berlaku, pendirian BSI KC Barru bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan yang transparan dan akuntabel, serta mendukung kegiatan ekonomi masyarakat melalui pengelolaan dana yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

D. Kerangka Pikir

Untuk mempermudah pemahaman dan analisis dalam penelitian ini, peneliti Menyusun sebuah kerangka pikir yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 kerangka pikir penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis penelitian

1. Jenis Penelitian

Pendekatan fenomenologi adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman pengalaman subjektif individu, menggali makna di balik pengalaman tersebut tanpa terpengaruh oleh asumsi atau teori yang sudah ada. Pendekatan ini menekankan bagaimana individu mengalami suatu fenomena dan makna yang mereka berikan kepada pengalaman itu. Dalam prosesnya, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, atau catatan harian untuk mendapatkan gambaran yang kaya dan mendalam. Teknik epoché digunakan untuk mengesampingkan asumsi peneliti agar dapat memahami pengalaman peserta dari perspektif mereka. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema yang muncul, membantu dalam memahami pola dan makna dari pengalaman tersebut. Selain mendeskripsikan pengalaman, peneliti juga melakukan refleksi dan interpretasi untuk menggali lebih dalam makna yang terkandung, sehingga pendekatan ini banyak digunakan dalam psikologi, sosiologi, dan ilmu sosial lainnya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru menggunakan jenis data deskriptif kualitatif. Yang mana dalam penelitian ini diperoleh melalui studi lapangan dengan cara mengamati, mencatat serta mengamati dan mengumpulkan data serta informasi yang ditemukan dari sumber yakni untuk mengetahui transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank

BSI Kabupaten Barru. Salah satu langkah penting dalam penelitian adalah analisis data, yang dilakukan untuk menghasilkan kesimpulan dan hasil penelitian serta untuk memastikan bahwa data tersebut benar. Jenis data deskriptif kualitatif adalah jenis data yang dipilih penulis untuk penelitian ini karena metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara menyeluruh dan politik. Dalam konteks transparansi dan akuntabilitas metode ini diterapkan dengan cara melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi kemudian menganalisis data dengan cara memberikan kode terhadap data yang dikumpulkan, mengelompokkan data berdasarkan identifikasi dalam transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru.

2. Pendekatan Penelitian

Metode fenomenologi menurut Husserl terdiri dari lima tahapan, yaitu mengidentifikasi fenomena, membedakan antara fenomena itu sendiri dan pandangan kita tentang fenomena tersebut, melepaskan diri dari pandangan pribadi, menganalisis objek fenomenal, dan mengintegrasikan hasil analisis ke dalam konsep atau gagasan baru. Husserl berpendapat bahwa fenomena yang muncul dalam pengalaman manusia memiliki berbagai makna dan dapat dijelaskan dengan cara yang berbeda. Dalam pemahaman fenomenologi Husserl, konsep utama yang sangat penting adalah "epoche," yang berarti penangguhan sementara terhadap prasangka dan interpretasi sebelumnya terkait suatu fenomena. Menurut Husserl, "fenomena harus dipertimbangkan sebagai muatan yang disengaja (intentional objects), dari tindakan sadar subjektif. Jadi fenomenologi mempelajari kompleksitas kesadaran dan fenomena yang terhubung dengannya. Dalam *Ideas I*" (Book One, 1913) Husserl memperkenalkan dua istilah Yunani, yaitu noesis dan noema (dari kata *noéaw* yang berarti merasa, berpikir, bermaksud, dan kata *nous* berarti pikiran).

Husserl menggunakan istilah noesis untuk merujuk pada proses kesadaran yang diarahkan, sedangkan isi dari kesadaran itu sendiri disebut noema. Menurut Husserl, noema dari tindakan sadar dapat dipahami sebagai makna ideal serta objek yang tampak. Fenomena, atau objek sebagaimana yang terlihat, adalah noema itu sendiri. Beberapa gagasan utama Husserl tentang fenomenologi mencakup: fenomena sebagai realitas yang nampak, tidak adanya pemisahan antara subjek dan realitas, serta sifat intensional dari kesadaran. Terdapat interaksi antara tindakan kesadaran (noesis) dan objek yang disadari (noema).³⁰

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti fenomena sosial dan bisnis. Penelitian kualitatif lebih banyak digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah. Salah satu hal yang harus diketahui tentang penelitian kualitatif adalah bahwa peneliti berfungsi sebagai alat penting. Selanjutnya, dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan baik secara purposive maupun snowball. Selanjutnya, teknik pengumpulan data digunakan dengan triangulasi, dan analisis data dilakukan secara induktif. Pada akhirnya penelitian kualitatif akan menghasilkan makna dari objek yang diteliti. Data yang digunakan dapat berbentuk gambar, desain, skema, kalimat, atau prosedur.³¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Mangempang Kecamatan Barru, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan Jl. Poros Makassar-

³⁰ Shofi Nugraheni et al., "Konsep Fenomenologi Edmund Husserl Dan Relevanya Dalam Konsep Pendidikan Islam," *Akhlaqul Karimah: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2, no. 2 (2023): 144–55.

³¹ Siti Maria Wardayati, "IMPLIKASI SHARIAH GOVERNANCE TERHADAP REPUTASI DAN KEPERCAYAAN BANK SYARIAH," *Wallsongo* 19, no. 1 (2011): 1–24.

Parepare. Peneliti memilih Kabupaten Barru sebagai lokasi penelitian karena daerah ini memiliki keterkaitan dengan karakteristik populasi penelitian ini.

Pemilihan ini juga didasarkan pada pertimbangan bahwa Kabupaten Barru telah menerima serta mengalokasikan dana perbankan secara optimal di antara berbagai sektor usaha lainnya, seiring dengan kesiapan pemerintah daerah dalam mendukung alokasi dana perbankan tersebut.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan dari tanggal 1 April hingga 30 Mei untuk mengeksplorasi penelitian ini secara mendalam.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi sebagai batasan dalam studi kualitatif, yang sekaligus menjadi acuan untuk memilah data yang relevan dan tidak relevan. Pembatasan ini bertujuan agar peneliti dapat menyaring data yang ditemukan di lapangan berdasarkan tingkat urgensi dan kebaruan informasi, mengingat potensi banyaknya data yang mungkin diperoleh selama proses penelitian.

Adapun fokus penelitian ini yaitu penelitian difokuskan pada Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas layanan keuangan bank syariah di kabupaten Barru.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, Jenis dan sumber data yang digunakan Data yang digunakan ialah:

1. Data Primer

Data primer Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari lapangan melalui interaksi dengan responden dan narasumber yang relevan. Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dan observasi langsung terhadap subjek penelitian. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang memiliki keterlibatan dalam pengelolaan layanan keuangan, seperti pengelola keuangan bank syariah, aparaturnya pemerintah desa, serta masyarakat pengguna layanan tersebut. Data primer yang dikumpulkan meliputi:

- a. Catatan hasil wawancara dengan informan kunci,
- b. Hasil observasi atau studi lapangan yang dilakukan secara langsung,
- c. Dokumen atau data yang diperoleh dari pengelola keuangan bank syariah

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis.³² Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber tertulis, seperti laporan, dokumen, catatan, serta hasil studi pustaka yang bersumber dari penelitian-penelitian sebelumnya. Data ini digunakan untuk mendukung dan melengkapi temuan dari data primer. Adapun data sekunder yang dimanfaatkan meliputi dokumen terkait layanan keuangan, laporan resmi, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan transparansi dan akuntabilitas layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru.

³² Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.

E. Teknik pengumpulan dan pengolahan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian, dengan tujuan memperoleh informasi dan data yang relevan mengenai objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan metode observasi untuk mengamati subjek, yaitu transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru. Dalam penelitian ini, penulis mengamati langsung objek yang diteliti dengan cara melihat langsung transparansi dan akuntabilitas dalam layanan keuangan BSI. Adapun jenis observasi dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan, di mana peneliti berperan untuk mencari tahu bagaimana transparansi dan akuntabilitas dalam layanan keuangan BSI KC Barru, dan peneliti hanya berfungsi sebagai pengamat independen tanpa terlibat dalam aktivitas yang dilakukan oleh pengelola layanan.

2. Wawancara

Wawancara metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan narasumber, dalam bentuk tatap muka dan tanya jawab, dengan tujuan memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data mengenai transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur, yang termasuk dalam jenis wawancara mendalam (in-depth interview).

Metode ini menawarkan fleksibilitas lebih dibandingkan wawancara terstruktur, karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi permasalahan secara terbuka. Dalam pelaksanaannya, informan diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat dan gagasan mereka secara bebas, sementara peneliti tetap mengarahkan pembicaraan melalui pertanyaan-pertanyaan awal yang dapat berkembang sesuai kebutuhan informasi di lapangan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah nasabah layanan keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Barru.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dapat berupa catatan tertulis, gambar, atau bahkan karya-karya monumental yang dihasilkan oleh seseorang. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh data secara tidak langsung melalui bahan-bahan yang telah ada. Sementara itu, Arikunto menyatakan bahwa dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.³³ Pada penelitian ini, Metode dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang bersumber dari dokumen tertulis yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini berperan sebagai pelengkap guna meningkatkan objektivitas dan kekonkretan data yang dikumpulkan. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi yang dimanfaatkan

³³ Ilham Habibi Zakaria and Theophilia Fina F Leiwakabessy, “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Kota Ambon,” *Jurnal Akuntansi : Transparansi Dan Akuntabilitas* 8, no. 2 (2020): 117–26, <https://doi.org/10.35508/jak.v8i2.2873>.

mencakup data terkait penggunaan layanan keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Barru.

F. Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, yaitu salah satu jenis penelitian kualitatif yang menitikberatkan pada pengamatan dan pemahaman mendalam terhadap pengalaman individu. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah menginterpretasikan serta menjelaskan pengalaman-pengalaman hidup seseorang, termasuk bagaimana individu tersebut berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan sekitarnya. Dalam fenomenologi, fokus utama adalah menggali, mempelajari, dan menyampaikan makna dari fenomena atau peristiwa yang terjadi, terutama dalam konteks hubungan sosial dan situasi tertentu yang dialami oleh individu tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Fenomenologi menurut Sanders dijadikan sebagai teknik analisis dalam penelitian ini, dengan tahapan-tahapan yang meliputi sebagai berikut:

1. Deskripsi Fenomenologi

Deskripsi fenomenologi dapat dilakukan dengan membuat komentar atau catatan dari informan serta dapat disajikan dalam bentuk tabel jika diperlukan.

Edward Glaeser, seorang ekonom terkemuka dari Harvard, memiliki pandangan yang mendalam tentang konsep Neoma, yang ia anggap sebagai suatu pendekatan inovatif dalam pengembangan kota. Glaeser menekankan bahwa kota berfungsi sebagai pusat inovasi dan kreativitas, di mana konsentrasi individu dengan berbagai latar belakang dan keahlian mendorong kolaborasi yang menghasilkan solusi baru untuk berbagai tantangan sosial dan ekonomi. Dalam

konteks Neoma, ia percaya bahwa teknologi memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas hidup di perkotaan. Melalui penerapan teknologi cerdas, seperti sistem transportasi berbasis data dan manajemen energi yang efisien, kota dapat mengatasi masalah klasik seperti kemacetan, polusi, dan penggunaan sumber daya yang tidak efisien.

Glaeser juga menggarisbawahi pentingnya keberlanjutan dalam pembangunan kota. Ia berargumen bahwa desain kota yang baik tidak hanya dapat meningkatkan kualitas lingkungan, tetapi juga dapat mengurangi jejak karbon secara signifikan. Dalam pandangannya, kota yang dirancang dengan mempertimbangkan aspek keberlanjutan mampu mempromosikan gaya hidup yang lebih ramah lingkungan bagi warganya. Selain itu, Glaeser menekankan perlunya keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Ia percaya bahwa partisipasi aktif warga dapat menghasilkan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan komunitas, sehingga menciptakan kota yang lebih inklusif dan berkeadilan. Dalam diskusi tentang Neoma, Glaeser juga tidak mengabaikan aspek ekonomi dan keadilan sosial. Ia menganggap bahwa pengembangan ekonomi kota harus dilakukan dengan cara yang mempertimbangkan dampaknya terhadap semua kelompok masyarakat, termasuk mereka yang terpinggirkan. Dengan menciptakan kesempatan ekonomi yang adil, kota tidak hanya dapat berkembang secara ekonomi, tetapi juga memastikan bahwa manfaat dari pertumbuhan tersebut dapat dirasakan oleh seluruh warganya. Secara keseluruhan, pandangan Edward Glaeser tentang Neoma menggarisbawahi pentingnya inovasi, teknologi, keberlanjutan, dan partisipasi masyarakat sebagai pilar utama dalam menciptakan kota yang lebih baik dan lebih berkelanjutan di masa depan.³⁴

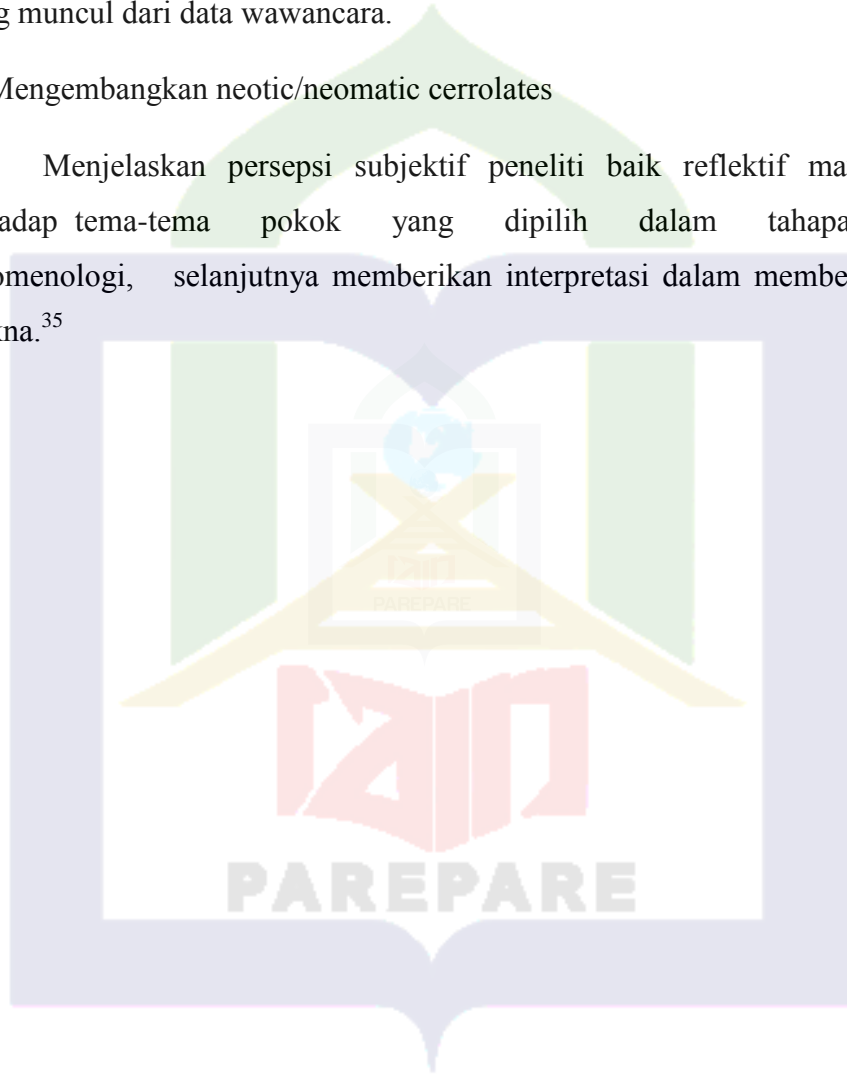
³⁴ Ralph Glaeser, Edward L. Adolph, "The Economic Approach To Social Capital," *Edward L. Glaeser*, no. The Economic Approach To Social Capital (2016): 1–23.

2. Identifikasi tema-tema

Mengidentifikasi tema-tema utama dalam analisis fenomenologi dapat dilakukan dengan memetakan hasil wawancara. Proses ini melibatkan penggunaan intuisi dan subjektivitas peneliti untuk menelaah dan menentukan tema sentral yang muncul dari data wawancara.

3. Mengembangkan neotic/neomatic cerrolates

Menjelaskan persepsi subjektif peneliti baik reflektif maupun intuisi terhadap tema-tema pokok yang dipilih dalam tahapan reduksi fenomenologi, selanjutnya memberikan interpretasi dalam membentuk sintesis makna.³⁵



³⁵ DKK 1985 Zethaml, "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model Dan," *Jurnal Media Ekonomi* 7, no. 1 (2007): 1–20.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Persepsi nasabah terhadap akuntabilitas dan transparansi layanan keuangan di bank syariah merupakan aspek yang sangat penting, terutama di Kabupaten Barru, di mana mayoritas penduduknya beragama Islam. Dengan berkembangnya industri perbankan syariah, nasabah kini menuntut lebih dari sekadar produk yang sesuai dengan prinsip syariah; mereka juga menginginkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana yang mereka percayakan kepada bank.

Metode fenomenologi menurut Husserl terdiri dari lima tahapan, yaitu mengidentifikasi fenomena, membedakan antara fenomena itu sendiri dan pandangan kita tentang fenomena tersebut, melepaskan diri dari pandangan pribadi, menganalisis objek fenomenal, dan mengintegrasikan hasil analisis ke dalam konsep atau gagasan baru. Jadi fenomenologi mempelajari kompleksitas kesadaran dan fenomena yang terhubung dengannya. Dalam *Ideas I* (Book One, 1913) Husserl memperkenalkan dua istilah Yunani, yaitu *noesis* dan *noema* (dari kata *noéaw* yang berarti merasa, berpikir, bermaksud, dan kata *nous* berarti pikiran).

Husserl menggunakan istilah *noesis* untuk merujuk pada proses kesadaran yang diarahkan, sedangkan isi dari kesadaran itu sendiri disebut *noema*. Menurut Husserl, *noema* dari tindakan sadar dapat dipahami sebagai makna ideal serta objek yang tampak. Fenomena, atau objek sebagaimana yang terlihat, adalah *noema* itu sendiri. Beberapa gagasan utama Husserl tentang fenomenologi mencakup: fenomena sebagai realitas yang nampak, tidak adanya pemisahan antara subjek dan realitas, serta sifat intensional dari kesadaran. Terdapat interaksi antara tindakan kesadaran (*noesis*) dan objek yang disadari (*noema*).³⁶

³⁶ Nugraheni et al., "Konsep Fenomenologi Edmund Husserl Dan Relevannya Dalam Konsep Pendidikan Islam."

1. Neoma

a. Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Persepsi nasabah terhadap transparansi layanan keuangan di bank syariah merupakan aspek yang sangat penting, terutama di Kabupaten Barru, di mana mayoritas penduduknya beragama Islam. Dengan berkembangnya industri perbankan syariah, nasabah kini menuntut lebih dari sekadar produk yang sesuai dengan prinsip syariah; mereka juga menginginkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana yang mereka percayakan kepada bank.

Transparansi adalah salah satu pilar utama dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Menurut definisi, transparansi merujuk pada keterbukaan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik. Transparansi merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Dalam konteks ini, transparansi diartikan sebagai keterbukaan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik, khususnya dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada pihak bank. Penerapan prinsip transparansi dalam layanan keuangan syariah menjadi fondasi penting bagi keberlangsungan kepercayaan publik.

Transparansi tidak hanya mencakup keterbukaan mengenai informasi produk dan layanan, tetapi juga menyangkut kejelasan proses pengelolaan dana, sistem bagi hasil, kebijakan biaya, hingga mekanisme pelaporan yang seharusnya dapat diakses oleh nasabah. Namun demikian, realita di lapangan menunjukkan bahwa praktik transparansi tersebut belum berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari berbagai pendapat dan pengalaman nasabah di Kabupaten Barru

Transparansi merupakan salah satu aspek penting dalam dunia perbankan, termasuk di Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat, bank dapat membangun kepercayaan nasabah dan pemangku kepentingan. Berikut adalah beberapa pertanyaan yang sering diajukan mengenai transparansi di Bank BSI. Produk yang ditawarkan oleh Bank BSI cukup bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Ini menunjukkan bahwa produk yang di sediakan oleh Bank cukup menarik nasabah untuk memilih produk perbankan ini.

Dalam wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru dari seorang informan, Bapak Rudi Seorang wiraswasta juga menyoroti penggunaan layanan digital Bank BSI

“...Ya, saya merasa nyaman pake layanan digital ini di Bank BSI. Aplikasinya gampang digunakan. Tapi biasa juga ada kendalanya kalo mauki bertransaksi di jam-jam tertentu..”³⁷

Hal ini menunjukkan bahwa " penggunaan layanan digital Bank BSI sangat nyaman digunakan, meskipun terkadang mengalami kendala teknis pada waktu-waktu tertentu."

Lebih lanjut, beberapa informan lain memperkuat temuan sebelumnya bahwa tanggung jawab bank syariah belum sepenuhnya terpenuhi dalam aspek penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami agar lebih mudah untuk nasabah dalam memilih layanan perbankan.

Beragam persepsi terkait kepuasan layanan. Ibu Raskiana, menyatakan Seberapa puaskah nasabah terhadap layanan pelanggan yang diberikan oleh Bank BSI:

“Bagus ji tawwa pelayannya Bank BSI rutin survei kepuasanta para nasabahnya dan cepat sekali di respons positif karna layanan sama pelanggan

³⁷ Rudi”Wiraswasta”Wawancara, Palanro 8 Mei 2025

bagus. Kita juga ini mengapresiasi sekali kecepatan dan responnya tim layanan pelanggan dalam menangani pertanyaan dan keluhan dari nasabah”³⁸

Survei kepuasan nasabah adalah alat penting yang digunakan oleh Bank BSI untuk mengukur pengalaman nasabah. Respons positif menunjukkan bahwa nasabah merasa didengar dan dilayani dengan baik, yang merupakan indikator penting dari kualitas layanan. Kecepatan dan responsivitas layanan pelanggan membantu membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang merupakan kunci untuk mempertahankan hubungan jangka panjang.

Dalam wawancara Bapak Aco Harfin, Ketua RT memberikan penjelasan Mengenai Penyediaan informasi yang jelas oleh Bank BSI di Kabupaten Barru.

“.. Informasi di Bank BSI bisa dibilang sudah cukup jelas. Bank BSI punya banyak informasi lengkap tentang produk dan layanan yang ditawarkan, di internet maupun di aplikasi BSI Mobile. Misalnya, kalau kamu mau tahu tentang cara buka rekening, syarat buat dapat pembiayaan, atau biaya-biaya yang mungkin dikenakan, semua itu bisa di temukan dengan gampang. Layanannya juga sama pelanggan cepat, jadi kalau ada yang kurang jelas, bisaki tanya langsung. Proses pendaftarannya itu dijelaskanki kalo mauki pengajuan, jadi tidak bingungmi kalo mau buat rekening.”³⁹

Penyediaan informasi di Bank BSI dianggap cukup jelas karena mereka berusaha keras untuk memberikan akses yang mudah bagi nasabah. Dengan adanya informasi lengkap di website dan aplikasi BSI Mobile, nasabah bisa dengan cepat menemukan detail tentang berbagai produk dan layanan yang tersedia, seperti cara membuka rekening dan syarat untuk pengajuan pembiayaan. Ini membantu calon nasabah untuk tidak bingung dan membuat keputusan yang tepat. Layanan pelanggan yang responsif juga sangat membantu. Jika ada pertanyaan atau hal yang kurang jelas, nasabah bisa langsung menghubungi pihak bank untuk mendapatkan jawaban. Proses

³⁸ Raskiana” Masyarakat Jalange,”Wawancara, Jalange 11 Mei 2025

³⁹ Aco Harfin” Ketua RT Jalange,”Wawancara, Jalange 12 Mei 2025

pendaftaran dan pengajuan yang dijelaskan secara detail membuat nasabah merasa yakin dan nyaman saat melakukan transaksi.

Secara keseluruhan, Bank BSI berkomitmen untuk memberikan informasi yang transparan dan mudah dipahami, yang sangat penting untuk meningkatkan pengalaman perbankan nasabah. Dengan semua upaya ini, diharapkan nasabah dapat merasa lebih percaya diri dan puas saat menggunakan layanan bank. Bank BSI menawarkan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Di antaranya adalah berbagai jenis tabungan, seperti Tabungan BSI, Tabungan Haji, dan Tabungan Pendidikan, yang memberikan fleksibilitas sesuai tujuan finansial nasabah. Selain itu, Bank BSI juga menyediakan pembiayaan untuk berbagai keperluan, termasuk pembiayaan rumah (KPR), kendaraan, dan usaha kecil. Untuk nasabah yang tertarik berinvestasi, tersedia produk seperti Sukuk dan deposito syariah, yang memungkinkan nasabah untuk berinvestasi dengan prinsip syariah. Dengan beragam pilihan ini, nasabah dapat memilih produk yang paling sesuai dengan kebutuhan dan tujuan keuangan mereka.

Salah satu nasabah, Ibu Salmiah, Guru TK Paud, menyampaikan pengalamannya terkait Bagaimana Bank BSI melibatkan masyarakat dalam program sosial atau kegiatan corporate social responsibility (CSR).

“..Kegiatan ini berdampak positif, Salah satu inisiatif yang mereka lakukan itu seperti penyelenggaraan program kesehatan gratis, seperti pemeriksaan kesehatan juga dan penjelasan mengenai pola hidup sehat. Bank BSI juga terlibat dalam kegiatan pendidikan, seperti memberikan beasiswa kepada siswa berprestasi dari kalangan kurang mampu, Bank BSI berusaha untuk memberikan dan menciptakan perubahan yang berkelanjutan di lingkungan sekitar.”⁴⁰

Bank BSI menjalankan tanggung jawab sosial dengan melibatkan masyarakat dalam berbagai kegiatan yang bermanfaat. Dengan menyediakan

⁴⁰ Salmiah”Guru TK Paud Mallawa,”Wawancara, Mallawa 14 Mei 2025

layanan kesehatan gratis, mereka membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan. Penyuluhan mengenai pola hidup sehat juga berfungsi untuk mendidik masyarakat agar lebih sadar akan kesehatan mereka. Selain itu, beasiswa yang diberikan kepada siswa berprestasi dari kalangan kurang mampu menunjukkan komitmen Bank BSI terhadap pendidikan. Ini tidak hanya membantu individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan di masyarakat.

Dengan fokus pada kesehatan, pendidikan, dan lingkungan, Bank BSI berusaha menciptakan dampak yang positif dan berkelanjutan untuk masyarakat di sekitar mereka. Inisiatif ini tidak hanya bermanfaat bagi penerima langsung, tetapi juga memperkuat hubungan antara bank dan masyarakat, serta menciptakan perubahan yang lebih besar dalam jangka panjang.

b. Persepsi Nasabah Terhadap Akuntabilitas Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Akuntabilitas dalam pengelolaan dana merupakan prinsip krusial dalam operasional bank syariah, di mana bank tidak hanya bertanggung jawab kepada pemegang saham dan nasabah, tetapi juga secara moral dan spiritual kepada prinsip-prinsip syariah yang diyakini. Namun demikian, implementasi akuntabilitas di tingkat layanan bank syariah masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal keterbukaan pelaporan, pertanggungjawaban penggunaan dana nasabah, serta kejelasan prosedur dan kebijakan investasi.

Dalam praktiknya, nasabah masih menemui hambatan dalam mengakses informasi tentang bagaimana dan ke mana dana mereka dikelola.

Bapak Amiruddin Seorang Pegawai Wiraswasta, menyampaikan bahwa Bagaimana Bank BSI memastikan transparansi dalam laporan keuangannya.

“... Bank BSI katanya menerbitkan laporan keuangan secara berkala yang dapat diakses secara luas. Laporan keuangannya itu di awasi untuk menjamin keakuratan dan keterbukaan informasi bagi nasabah dan pemangku kepentingan..⁴¹

Ini menjelaskan bahwa Bank BSI menerbitkan laporan keuangan secara berkala yang mencakup informasi tentang aset, liabilitas, pendapatan, dan pengeluaran. Laporan ini diaudit oleh auditor independen untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan akurat dan dapat dipercaya, sehingga nasabah dan pemangku kepentingan dapat membuat keputusan yang informasional.

Laporan keuangan yang diterbitkan oleh Bank BSI adalah dokumen penting yang memberikan gambaran tentang kesehatan finansial bank. Dalam laporan tersebut terdapat beberapa elemen kunci, yaitu neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas. Neraca menunjukkan posisi keuangan pada suatu titik waktu tertentu dengan mencakup aset, liabilitas, dan ekuitas, di mana aset adalah semua sumber daya yang dimiliki bank, sementara liabilitas adalah kewajiban yang harus dipenuhi. Laporan laba rugi menyajikan hasil operasional bank selama periode tertentu, mencakup pendapatan dan biaya yang dihasilkan, serta menunjukkan laba bersih atau rugi. Laporan arus kas menggambarkan aliran kas masuk dan keluar, memberikan wawasan tentang likuiditas bank. Selain itu, terdapat catatan atas laporan keuangan yang memberikan rincian tambahan mengenai angka-angka yang disajikan. Bank BSI juga menerbitkan laporan tahunan yang mencakup analisis kinerja, strategi, dan pencapaian sepanjang tahun. Dengan informasi yang transparan dan terperinci, laporan keuangan ini sangat bermanfaat bagi manajemen,

⁴¹ Amiruddin”Wiraswasta” Wawancara, Kupa 15 Mei 2025

nasabah, investor, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengambil keputusan yang berdasarkan data yang akurat.

Sementara itu, Ibu Nurjannah, menyoroti apakah Bank BSI menjamin bahwa semua produk keuangan yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah

“ di Bank BSI ada itu Dewan Syariah yang bertugas memang untuk awasi sama nilai semua produk keuangannya Bank BSI, jadi di pastikan itu kalo sesuaiji sama prinsip syariah.yang sudah ditetapkan..”⁴²

Dewan Syariah Bank BSI terdiri dari para ahli yang memiliki pengetahuan mendalam tentang hukum syariah. Dengan adanya pengawasan ini, Bank BSI dapat memastikan bahwa semua layanan dan produk yang ditawarkan tidak hanya sesuai dengan regulasi perbankan tetapi juga memenuhi prinsip etika dan moral yang diamanatkan oleh syariah. Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Bapak Ramli Seorang Pensiunan Guru, menyatakan bahwa apakah penggunaan Bank BSI sudah Akuntabilitas

“ yang ku tau itu Bank BSI kasi pengawasan yang ketat untuk kasi pasti itu kalo penggunaan dana nasabah sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan yang berlaku. Itu juga, laporan keuangannya dan penggunaan dananya juga dipublikasikan untuk transparansi, mengenai masukan yang diberikan mencerminkan komitmen mereka terhadap akuntabilitas.”⁴³

Pengawasan internal yang ketat di Bank BSI mencakup prosedur dan kebijakan yang dirancang untuk mencegah penyalahgunaan dan memastikan bahwa semua transaksi dicatat dengan benar. Audit berkala oleh auditor independen membantu mengidentifikasi dan memperbaiki potensi masalah. Dengan mempublikasikan laporan keuangan, Bank BSI memberikan akses kepada nasabah untuk mengetahui bagaimana dana mereka dikelola, sehingga meningkatkan akuntabilitas.

⁴² Nurjannah”Pelaku Usaha” Wawancara, Jalange 16 Mei 2025

⁴³ Ramli”Pensiunan Guru” Wawancara, Mallawa 17 Mei 2025

Penggunaan Bank BSI dapat dikatakan sudah mencerminkan akuntabilitas dalam berbagai aspek. Bank BSI menerapkan prinsip transparansi dalam setiap laporan keuangan yang diterbitkan, yang mencakup neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan terperinci, nasabah dan pemangku kepentingan lainnya dapat memahami kinerja dan kondisi keuangan bank. Selain itu, Bank BSI memiliki sistem pengawasan internal yang kuat untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasional dan keuangan dilakukan sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang berlaku. Mereka juga melibatkan auditor independen untuk melakukan pemeriksaan terhadap laporan keuangan, sehingga memberikan jaminan bahwa informasi yang disajikan akurat dan dapat dipercaya. Bank BSI juga berkomitmen untuk mendengarkan masukan dari nasabah dan masyarakat, melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Dengan cara ini, mereka menunjukkan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan memperbaiki layanan yang diberikan.

Bapak Harfin Seorang Pengusaha UMKM, juga menyampaikan bahwa pendapat mengenai kemudahan akses layanan digital di Bank BSI:

“...layanan digital Bank BSI, seperti mobile banking dan internet banking, gampang di pake dan nakasiki kemudahan kalo mau transfer atau kirim uang. tapi ,biasa juga tidak bisa ki bertransaksi karna jaringan atau perbaikan aplikasinya..”⁴⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Kemudahan akses layanan digital menjadi sangat penting dalam dunia perbankan modern. Respons positif dari nasabah menunjukkan bahwa bank telah berhasil menciptakan platform yang user-friendly. Namun, masukan mengenai perbaikan menunjukkan bahwa Bank BSI terus berupaya untuk meningkatkan layanan, mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah. Ini menunjukkan

⁴⁴ Harfin”Pengusaha UMKM” Wawancara, Palanro 18 Mei 2025

komitmen bank untuk tidak hanya memenuhi ekspektasi nasabah tetapi juga beradaptasi dengan perubahan kebutuhan mereka.

Penggunaan akses layanan digital di Bank BSI memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Melalui aplikasi BSI Mobile, nasabah dapat mengakses berbagai layanan, seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke cabang bank. Selain itu, Bank BSI juga menawarkan layanan internet banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan aman melalui komputer. Dengan fitur keamanan yang canggih, seperti otentikasi dua faktor, nasabah dapat merasa tenang saat melakukan transaksi digital.

Akses layanan digital ini tidak hanya efisien, tetapi juga meningkatkan inklusi keuangan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Dengan adanya layanan digital, masyarakat memiliki kesempatan yang lebih baik untuk mengakses produk perbankan, yang sebelumnya mungkin sulit dijangkau. Bank BSI juga secara rutin memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan layanan digital, termasuk cara menjaga keamanan data pribadi. Dengan demikian, Bank BSI berkomitmen untuk memastikan bahwa semua nasabah dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik, sambil tetap menjaga keamanan dan kenyamanan.

Bapak Agus menyampaikan pengalamannya ia menjelaskan Bank BSI menjaga komunikasi yang terbuka dengan nasabah.

“..Bank BSI menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, dan media sosial, untuk menjawab pertanyaan nasabah dan menerima masukan secara cepat dan efektif supaya bisa buat lebih nyaman”⁴⁵

Dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, dan media sosial, Bank BSI memastikan bahwa nasabah dapat dengan

⁴⁵ Agus”Penjual Gogos”Wawancara, Jalange 19 Mei 2025

mudah mengajukan pertanyaan atau memberikan masukan. Ini menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi terbuka antara bank dan nasabah.

Selanjutnya, Ibu Hariati menjelaskan Bank BSI memiliki kebijakan untuk memastikan bahwa semua nasabah diperlakukan secara adil dalam pengajuan produk dan layanan yang diberikan

“....Ya, Bank BSI menekankan pentingnya perlakuan adil bagi semua nasabahnya dalam pengajuan produk dan layanan. Mereka juga menjamin tidak ada diskriminasi dalam proses pengajuan, untuk semua nasabah, baik individu maupun usaha kecil, memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses produk perbankan. Kebijakan ini juga disertai dengan pelatihan bagi karyawan untuk memastikan bahwa semua tindakan layanan mencerminkan prinsip keadilan...”⁴⁶

Bank BSI memiliki kebijakan yang menekankan pentingnya perlakuan adil bagi semua nasabah dalam pengajuan produk dan layanan. Kebijakan ini mencakup komitmen untuk tidak melakukan diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, atau status sosial. Dengan menggunakan prosedur yang jelas dan terstandarisasi, Bank BSI memastikan bahwa semua pengajuan produk diproses secara konsisten dan objektif. Selain itu, bank ini melibatkan karyawan dalam pelatihan tentang kesadaran keberagaman dan inklusi, sehingga mereka dapat mengenali dan mengatasi potensi bias dalam interaksi dengan nasabah. Hal ini tidak hanya memperkuat keadilan di dalam organisasi, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih inklusif bagi semua nasabah..

2. Neosis

a. Persepsi Nasabah Transparansi Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Pernyataan dari Bapak Rudi mengenai kenyamanan menggunakan layanan digital di Bank BSI mencerminkan aspek transparansi yang penting

⁴⁶ Hariati” Masyarakat Palanro,”Wawancara, Palanro 20 Mei 2025

dalam sektor perbankan. Transparansi mengacu pada sejauh mana informasi tentang produk dan layanan tersedia dan dapat dipahami oleh nasabah. Aplikasi yang mudah digunakan menunjukkan bahwa Bank BSI telah berhasil menciptakan antarmuka yang user-friendly, sehingga nasabah dapat bertransaksi tanpa kebingungan. Namun, adanya kendala saat bertransaksi di jam-jam tertentu menunjukkan potensi masalah dalam hal transparansi. Jika informasi mengenai waktu-waktu di mana layanan mungkin tidak tersedia tidak disampaikan dengan jelas, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, penting bagi Bank BSI untuk proaktif mengkomunikasikan informasi terkait kendala atau pemeliharaan sistem. Selain itu, mekanisme yang baik untuk menangani keluhan nasabah juga akan meningkatkan persepsi transparansi. Secara keseluruhan, meskipun Bank BSI telah menerapkan beberapa prinsip transparansi, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi yang lebih jelas mengenai kendala transaksi, guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Pernyataan mengenai survei kepuasan nasabah di Bank BSI yang dijelaskan Oleh Ibu Raskiana menunjukkan komitmen bank dalam meningkatkan transparansi dan kualitas layanan. Melakukan survei secara rutin adalah langkah proaktif untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah, serta mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan. Respons positif terhadap hasil survei mencerminkan bahwa bank tidak hanya mendengarkan, tetapi juga mengambil tindakan berdasarkan umpan balik dari nasabah. Selain itu, pengakuan terhadap kecepatan dan respons tim layanan pelanggan dalam menangani pertanyaan dan keluhan menunjukkan bahwa Bank BSI menghargai hubungan dengan nasabahnya. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas. Dengan pendekatan ini, Bank BSI tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat transparansi dalam operasionalnya, karena nasabah merasa didengarkan dan

diperhatikan. Secara keseluruhan, inisiatif ini menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung bagi nasabah, serta menunjukkan bahwa bank berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan mereka.

Pernyataan yang diejelaskan Oleh Bapak Aco Harfin menunjukkan bahwa Bank BSI telah menerapkan prinsip transparansi dengan baik dalam menyediakan informasi kepada nasabah. Dengan banyaknya informasi yang jelas dan lengkap tentang produk dan layanan, baik di internet maupun di aplikasi BSI Mobile, nasabah dapat dengan mudah mengakses detail yang mereka butuhkan. Contohnya, informasi mengenai cara membuka rekening, syarat untuk mendapatkan pembiayaan, dan biaya-biaya yang mungkin dikenakan tersedia secara transparan. Ini sangat penting untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Selain itu, layanan pelanggan yang responsif dan cepat dalam menjawab pertanyaan menunjukkan komitmen bank untuk mendukung nasabah. Proses pendaftaran yang dijelaskan dengan baik juga menambah kenyamanan bagi nasabah, karena mereka tahu apa yang harus dilakukan dan tidak merasa bingung saat mengajukan permohonan. Dengan demikian, Bank BSI telah menciptakan lingkungan yang mendukung dan informatif, memungkinkan nasabah merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga menunjukkan bahwa bank peduli terhadap pengalaman dan kebutuhan nasabahnya.

Pernyataan dari Kutipsn Ibu Salmiah, menyoroti dampak positif dari inisiatif sosial yang dilakukan oleh Bank BSI, yang menunjukkan komitmen mereka terhadap tanggung jawab sosial perusahaan. Dengan menyelenggarakan program kesehatan gratis, seperti pemeriksaan kesehatan dan penyuluhan mengenai pola hidup sehat, Bank BSI tidak hanya berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kesadaran kesehatan di komunitas sekitar. Selain itu, keterlibatan Bank BSI

dalam kegiatan pendidikan, seperti memberikan beasiswa kepada siswa berprestasi dari kalangan kurang mampu, menunjukkan bahwa bank berfokus pada pengembangan sumber daya manusia dan menciptakan kesempatan bagi generasi muda. Inisiatif-inisiatif ini mencerminkan upaya Bank BSI untuk menciptakan perubahan yang berkelanjutan dan positif di lingkungan mereka, sekaligus memperkuat hubungan dengan masyarakat. Dengan demikian, Bank BSI tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial, tetapi juga berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra dan reputasi bank di mata nasabah dan publik.

b. Persepsi Nasabah Akuntabilitas Layanan Keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Pernyataan dari Bapak Amiruddin menunjukkan bahwa Bank BSI telah menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dengan menerbitkan laporan keuangan secara berkala yang dapat diakses oleh publik. Dengan menyediakan laporan keuangan yang terbuka, Bank BSI memastikan bahwa nasabah dan pemangku kepentingan lainnya dapat mengevaluasi kinerja keuangan bank secara objektif. Pengawasan terhadap laporan keuangan juga merupakan langkah penting untuk menjamin keakuratan informasi yang disajikan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah, tetapi juga menunjukkan komitmen bank terhadap tata kelola yang baik. Dengan transparansi dalam laporan keuangan, Bank BSI dapat memperkuat hubungan dengan nasabah dan stakeholder, serta menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk pengambilan keputusan yang lebih informed. Ini mencerminkan bahwa Bank BSI tidak hanya bertujuan untuk profit, tetapi juga berkomitmen untuk menjaga integritas dan kepercayaan dalam operasionalnya.

Kutipan dari Ibu Nurjannah menunjukkan bahwa Bank BSI memiliki Dewan Syariah yang berperan penting dalam memastikan bahwa semua

produk keuangan yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah. Keberadaan Dewan Syariah merupakan langkah strategis untuk menjaga integritas dan kepercayaan nasabah, terutama bagi mereka yang mengutamakan produk keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dengan adanya pengawasan dari Dewan Syariah, nasabah dapat merasa lebih yakin bahwa transaksi dan produk yang mereka gunakan tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial, tetapi juga sesuai dengan prinsip etika dan moral yang diatur dalam syariah. Hal ini memperkuat posisi Bank BSI sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga berkomitmen untuk menjalankan operasional yang berlandaskan pada nilai-nilai spiritual dan sosial. Dengan demikian, Bank BSI tidak hanya berfungsi sebagai institusi keuangan, tetapi juga sebagai agen perubahan yang mendukung praktik keuangan yang bertanggung jawab dan sesuai syariah.

Pernyataan yang dijelaskan Oleh Bapak Ramli menunjukkan bahwa Bank BSI menerapkan pengawasan yang ketat untuk memastikan bahwa penggunaan dana nasabah sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan yang berlaku. Langkah ini penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan nasabah, serta memastikan bahwa semua transaksi memenuhi standar etika yang ditetapkan. Dengan mempublikasikan laporan keuangan dan penggunaan dana, Bank BSI juga berkomitmen terhadap transparansi. Hal ini memungkinkan nasabah dan pemangku kepentingan untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja bank secara objektif. Komitmen terhadap akuntabilitas ini bukan hanya sekadar kewajiban, tetapi juga mencerminkan dedikasi Bank BSI untuk menjaga hubungan yang baik dengan nasabah dan masyarakat. Dengan demikian, pengawasan yang ketat dan transparansi dalam laporan keuangan menunjukkan bahwa Bank BSI tidak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga berupaya untuk menjalankan operasional yang bertanggung jawab dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Ini menciptakan kepercayaan yang lebih

besar di kalangan nasabah dan memperkuat posisi Bank BSI sebagai lembaga keuangan yang etis dan akuntabel.

Pernyataan dari Bapak Harfin ini mencerminkan pengalaman pengguna terhadap layanan digital Bank BSI, seperti mobile banking dan internet banking, yang dianggap mudah digunakan dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, seperti transfer atau pengiriman uang. Kemudahan akses ini sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong adopsi layanan digital. Namun, adanya kendala ketika jaringan bermasalah atau saat aplikasi dalam perbaikan menunjukkan bahwa masih ada tantangan yang perlu diatasi. Ketidakstabilan layanan dapat mengurangi kepercayaan nasabah dan mengganggu pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penting bagi Bank BSI untuk terus meningkatkan infrastruktur dan sistem pendukung agar layanan tetap dapat diandalkan, terutama pada saat-saat sibuk. Dengan mengatasi masalah ini dan memastikan kelancaran layanan, Bank BSI dapat lebih meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat reputasi mereka sebagai penyedia layanan keuangan digital yang andal dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Pernyataan dari Bapak Agus menunjukkan bahwa Bank BSI berkomitmen untuk menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, dan media sosial, guna menjawab pertanyaan nasabah dan menerima masukan dengan cepat dan efektif. Keberagaman saluran komunikasi ini penting untuk memastikan bahwa nasabah dapat dengan mudah mengakses informasi dan mendapatkan bantuan sesuai kebutuhan mereka. Dengan menyediakan saluran komunikasi yang responsif, Bank BSI tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga menunjukkan perhatian terhadap pengalaman pengguna. Hal ini menciptakan suasana yang lebih positif dan membangun kepercayaan, karena nasabah merasa bahwa suara mereka didengar dan masalah mereka ditangani dengan serius. Dengan demikian, upaya Bank BSI untuk terus berkomunikasi dan berinteraksi

dengan nasabah melalui berbagai platform mencerminkan dedikasi mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah.

Pernyataan dari Ibu Hariati ini menyoroti komitmen Bank BSI terhadap perlakuan adil bagi semua nasabah dalam pengajuan produk dan layanan. Dengan menekankan pentingnya tidak adanya diskriminasi, Bank BSI memastikan bahwa setiap nasabah, baik individu maupun usaha kecil, memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses produk perbankan. Kebijakan ini mencerminkan nilai-nilai inklusivitas dan keadilan dalam layanan keuangan. Selain itu, pelatihan bagi karyawan untuk memastikan bahwa prinsip keadilan diterapkan dalam tindakan layanan sangat penting. Dengan memberikan pemahaman yang tepat kepada karyawan, Bank BSI dapat menciptakan pengalaman yang konsisten dan adil bagi semua nasabah. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membangun reputasi positif bagi bank sebagai lembaga yang peduli terhadap kesejahteraan semua lapisan masyarakat. Dengan demikian, komitmen Bank BSI untuk menerapkan kebijakan yang adil dan melatih karyawan mencerminkan upaya mereka dalam menciptakan lingkungan perbankan yang lebih inklusif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Persepsi nasabah terhadap Transparansi Layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap transparansi layanan keuangan Bank BSI di Kabupaten Barru, nasabah memiliki pandangan positif mengenai keterbukaan informasi yang disediakan oleh bank. Mereka merasa bahwa informasi tentang produk dan layanan cukup jelas dan lengkap, baik melalui website maupun aplikasi BSI Mobile, yang memudahkan pemahaman mengenai

syarat, biaya, dan prosedur. Selain itu, kualitas layanan pelanggan di Bank BSI juga mendapat apresiasi, terutama dalam hal respons cepat terhadap pertanyaan dan keluhan nasabah, serta keberadaan berbagai saluran komunikasi yang memfasilitasi interaksi. Keberadaan Dewan Syariah memberikan rasa aman bagi nasabah bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga meningkatkan kepercayaan. Nasabah juga menghargai transparansi melalui penerbitan laporan keuangan secara berkala yang dapat diakses publik, menunjukkan komitmen bank terhadap akuntabilitas. Namun, meskipun banyak yang puas dengan layanan digital, ada beberapa keluhan terkait gangguan saat bertransaksi akibat masalah jaringan atau pemeliharaan aplikasi, yang perlu diperbaiki. Terakhir, nasabah menghargai kebijakan Bank BSI untuk memberikan perlakuan adil kepada semua nasabah dalam pengajuan produk, tanpa diskriminasi, serta pelatihan bagi karyawan untuk menerapkan prinsip keadilan. Secara keseluruhan, persepsi nasabah cenderung positif, meskipun ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Perlunya penyediaan yang lebih terbuka dan rinci kepada nasabah, baik dalam bentuk biaya, Produk serta resiko dan pelayanan yang baik kepada nasabah. Secara keseluruhan, minimnya informasi yang diberikan mengenai penggunaan layanan di BSI Kabupaten Barru. Nasabah sebagai pihak yang mempercayakan dana mereka berhak memperoleh penjelasan yang komprehensif mengenai: layanan yang digunakan dan penggunaan produk yang disediakan oleh Bank BSI. Kabupaten Barru, Rekening tabungan BSI adalah pilihan yang baik bagi individu yang ingin menyimpan uang dengan aman dan mendapatkan imbal hasil sesuai prinsip syariah. Layanan yang ditawarkan mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan sehari-hari.

2. Persepsi Nasabah Terhadap Akuntabilitas Layanan Keuangan Bank Syariah di Kabupaten Barru

Hasil penelitian mengenai persepsi nasabah terhadap akuntabilitas layanan keuangan Bank Syariah di Kabupaten Barru menunjukkan bahwa nasabah umumnya

memiliki pandangan positif terhadap tingkat akuntabilitas yang diterapkan oleh bank. Nasabah merasa bahwa Bank Syariah telah menyediakan informasi yang jelas dan transparan terkait produk dan layanan, termasuk syarat dan prosedur pengajuan. Selain itu, keterbukaan bank dalam menyampaikan laporan keuangan secara berkala juga dianggap sebagai indikator akuntabilitas yang baik, memberikan kepercayaan tambahan bagi nasabah. Kualitas layanan pelanggan juga dianggap penting dalam konteks akuntabilitas. Nasabah mengapresiasi respons cepat dari tim layanan dalam menangani pertanyaan dan keluhan, yang mencerminkan komitmen bank terhadap kepuasan nasabah. Meskipun demikian, beberapa nasabah mengeluhkan adanya kendala teknis dalam layanan digital, yang dapat mengurangi rasa percaya mereka terhadap akuntabilitas bank. Di sisi lain, keberadaan Dewan Syariah di Bank Syariah juga membantu memastikan bahwa semua produk dan layanan sesuai dengan prinsip syariah, yang semakin memperkuat persepsi positif nasabah terhadap akuntabilitas. Secara keseluruhan, meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, nasabah di Kabupaten Barru merasa bahwa Bank Syariah telah berupaya keras untuk menerapkan prinsip akuntabilitas dalam layanan keuangannya, menciptakan rasa percaya dan kepuasan yang lebih tinggi di kalangan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap persepsi nasabah terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah terhadap transparansi layanan keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru secara umum menunjukkan bahwa nasabah memiliki pandangan yang cukup positif. Nasabah menilai bahwa Bank BSI telah memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai produk serta layanan yang ditawarkan, termasuk sistem bagi hasil dan akad-akad syariah yang digunakan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan terkait kurangnya pemahaman nasabah terhadap istilah-istilah syariah yang digunakan dalam komunikasi bank, serta keterbatasan akses informasi melalui media digital. Oleh karena itu, meskipun transparansi dinilai cukup baik, diperlukan peningkatan dalam aspek edukasi dan keterbukaan informasi yang lebih mudah dipahami masyarakat umum.
2. Persepsi nasabah terhadap akuntabilitas layanan keuangan di Bank BSI Kabupaten Barru juga menunjukkan hasil yang relatif baik. Nasabah menilai bahwa pengelolaan dana dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan prinsip syariah. Bank dinilai cukup akuntabel dalam memberikan laporan keuangan, menangani keluhan, serta menjaga integritas dalam pelayanan. Namun, sebagian nasabah masih merasa belum sepenuhnya terlibat dalam proses evaluasi atau penyampaian masukan, serta menginginkan peningkatan dalam partisipasi publik. Ini menunjukkan bahwa walaupun akuntabilitas lembaga telah dijalankan dengan cukup

baik, namun pelibatan aktif nasabah masih perlu ditingkatkan agar kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank BSI semakin kuat.

B. Saran

Saran untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan bank syariah di Kabupaten Barru mencakup pengembangan sistem pelaporan yang lebih jelas dan terperinci, serta penyediaan laporan bulanan mengenai penggunaan dana dan sistem bagi hasil yang mudah diakses oleh nasabah. Edukasi yang rutin tentang produk syariah harus diadakan melalui seminar dan materi digital, sementara aplikasi mobile banking perlu dioptimalkan untuk mengatasi kendala teknis dan menambah fitur notifikasi otomatis. Selain itu, bank sebaiknya mengadakan forum diskusi dengan nasabah untuk mendengarkan masukan dan meningkatkan respons terhadap keluhan, serta melibatkan Dewan Pengawas Syariah dalam menyampaikan laporan kinerja secara transparan. Kegiatan sosial yang melibatkan nasabah juga dapat memperkuat hubungan dan meningkatkan loyalitas mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. "Pengertian Dan Sejarah Singkat Perbankan Di Indonesia." In *Buku Lembaga Keuangan*, 4–5. Jakarta, 2015.
- Abdullah, Thamrin, And Sintha Wahjusaputri. "Bank & Lembaga Keuangan." In *Mitra Wacana Media*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Adisaputra, Trian Fisman. "Potret Anggaran Responsif Gender Dalam Menangani Kemiskinan Di Kabupaten Sidenreng Rappang Portrait Of Gender Responsive Budget In Addressing Poverty In Sidenreng Rappang District." *Jurnal Iain Parepare* 6, No. 1 (2024): 64–80.
- Agama, Pendidikan, Islam Di, And M A N Medan. "Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Agama Islam Di Man 1 Medan." *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: Jppp* 3, No. 2 (2022): 147–53. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>.
- Arischa, Suci. "Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru." *Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau* 6, No. Edisi 1 Januari-Juni 2019 (2019): 1–15.
- Dewi, Nurul Hasanah U. "Pemahaman Akuntabilitas Dan Sistem Pengendalian Internal Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah X)." Universitas Airlangga, 2007.
- Fuady, I, H Arifin, And E Kuswarno. "Factor Analysis That Effect University Student Perception In Untirta About Existence Of Region Regulation In Serang City - Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang." *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* 21, No. 1 (2017): 123770.
- Gemina, Dwi. "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia Product Development Strategy Of Islamic Banks In Indonesia." *Jurnal Sosial Humaniora* 2, No. 1 (2022): 67–88.
- Glaeser, Edward L. Adolph, Ralph. "The Economic Approach To Social Capital." *Edward L. Glaeser*, No. The Economic Approach To Social Capital (2016): 1–23.
- Haryanti, Puji. "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kcp Barro." Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023.
- Hidayat, Ahmad. "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Desa Lempopacci Kecamatan Suli Kabupaten Luwu." *Iain Palopo*, 2024.
- Hidayat, D. "Analisis Bank Syariah Menurut Persepsi Masyarakat Kecamatan Cibadak." *Aksioma Al-Musaqoh: Journal Of Islamic* 5, No. 2 (2022): 98–109.

<https://doi.org/https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/jam/article/view/754%0ahttps://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/jam/article/viewfile/754/688>.

- Irmayanti, Antong, And Asriany. "Studi Fenomenologi Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kota Palopo Study Of Customer ' S Decision Phenomenology Choosing A Syariah Bank In Palopo City." Universitas Muhammadiyah Palopo, 2020.
- Junaedi, Edy, And Neneng Neneng. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang." *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies* 2, No. 1 (2023): 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.V2i1.338>.
- Kholik, Abdul, Dewi Fatmasari, And Toto Suharto. "Strategi Pengembangan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Pembiayaan Murabahah." *Inkubis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 5, No. 1 (2018): 175–86. <https://doi.org/10.59261/inkubis.V5i1.68>.
- Lauza, Atiqa, M Rasyidin, M Saleh, Zulfikar Zulfikar, Nova Nova, And Azka Rizkina. "Analisis Faktor Layanan, Reputasi Dan Keamanan Yang Mempengaruhi Keputusan Gen Z Menggunakan Perbankan Syariah." *Tin: Terapan Informatika Nusantara* 5, No. 2 (2024): 116–24. <https://doi.org/10.47065/tin.V5i2.5456>.
- Mhd.Ari, Nurkhozin, And Putri Citra Setiawati. "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 2, No. 2 (2024).
- Muchlis, Mustakim. "Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (Jiei)* 7, No. 03 (2021): 1793–98.
- Novitasari, Dyah, And Lailatul Amanah Amanah. "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Anggaran." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 6, No. 12 (2023).
- Nugraheni, Shofi, Dwi Putri Marchela, M.Khoirul Ahya Syifa Kamila Al Ghozali, Mahfud Junaedi, Martina Roesner, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, And Coresponden Author. "Konsep Fenomenologi Edmund Husserl Dan Relevanya Dalam Konsep Pendidikan Islam." *Akhlaqul Karimah: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2, No. 2 (2023): 144–55.
- Oktaviana, Indah, M.Fadhli Nursal, And Dewi Sri Wulandari. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePay Di Kota Bekasi." *Jurnal Economina* 2, No. 10 (2023): 2806–22. <https://doi.org/10.55681/economina.V2i10.905>.
- Prasetyo, Januar Eko. "Tazkiyatun Nafs: Kajian Teoritis Konsep Akuntabilitas."

Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan 1, No. 1 (2017).

- Purnamasari, Intan, And Emile Satia Darma. "Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah." *Akutansi Dan Infestasi* 16, No. 1 (2015).
- Puspasari, Aprilia. "Prinsip Prinsip Good Governance Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara Procedures Of Governance That Is Not Properly Managed And Regulated . Consequently Arise." *Perspektif* 17, No. 2 (2019).
- Rahmawati, Emma. "Analisis Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bum Desa) Di Kabupaten Bandung Barat." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 25, No. 1 (2020): 1–13. <https://doi.org/10.35760/Eb.2020.V25i1.2386>.
- Rohmah, Laelatur, Desy Meina Indrasari, And Agus Eko Sujianto. "Pentingnya Bank Syariah Dalam Mengelola Keuangan Masyarakat Indonesia." *Jurnal Akuntan Publik* 1, No. 2 (2023).
- Salle, Agustinus. "Makna Transparansi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah." *Keuda (Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Daerah* 1, No. 1 (2016): 1–19. <https://doi.org/10.52062/Keuda.V1i1.740>.
- Sangki, Adianto Asdi, Ronny Gosal, And Josef Kairupan. "Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa (Suatu Studi Di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow)." *Jurnal Eksekutif* 1, No. 1 (2020).
- Sari, Meita Sekar, And Muhammad Zefri. "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura." *Jurnal Ekonomi* 21, No. 3 (2019): 311.
- Sri, Winarsih, And Ersi Sisdianto2. "Peran Laporan Keuangan Dalam Menilai Transparansi Dan Keberlanjutan Bank Syariah." *Jurnal Media Akademik* 2, No. 12 (2024).
- Ulum, Fahrur. "Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia." *Al-Qanun* 17, No. 1 (2014): 33–59.
- Wardayati, Siti Maria. "Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah." *Wallsongo* 19, No. 1 (2011): 1–24.
- Waruwu, Marinu. "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, No. 1 (2023): 2896–2910.
- Zakaria, Ilham Habibi, And Theophilia Fina F Leiwakabessy. "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal, Dan Gaya

Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Kota Ambon.” *Jurnal Akuntansi : Transparansi Dan Akuntabilitas* 8, No. 2 (2020): 117–26. <https://doi.org/10.35508/Jak.V8i2.2873>.

Zethaml, Dkk 1985. “Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan.” *Jurnal Media Ekonomi* 7, No. 1 (2007): 1–20.



LAMPIRAN



	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
	<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>

NAMA : AMYSHA SIBU
 MAHASISWA
 NIM : 2120203861211081
 PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 JUDUL : PERSEPSI NASABAH TERHADAP TRANSPARANSI DAN
 AKUNTABILITAS LAYANAN KEUANGAN BANK
 SYARIAH DI KABUPATEN BARRU

Lampiran 3 Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4443/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk disertai tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
 - Menunjuk saudara: **Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M.** sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : AMYSHA SIBU
NIM : 2120203861211081
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Judul Penelitian : PERSEPSI NASABAH TERHADAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS LAYANAN KEUANGAN BANK SYARIAH DI KABUPATEN BARRU
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 30 September 2024
Dekan.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1292/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

21 April 2025

Yth. BUPATI BARRU
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. BARRU

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : AMYSHA SIBU
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 26 Januari 2004
NIM : 2120203861211081
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Keuangan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : DESA JALANGAE KELURAHAN MALLAWA, KECAMATAN MALLUSETASI, KABUPATEN BARRU

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI BARRU dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERSEPSI NASABAH TERHARAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS LAYANAN KEUANGAN BANK SYARIAH DI KABUPATEN BARRU

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 07 Mei 2025 sampai dengan tanggal 07 Juni 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

Lampiran 5 Surat Rekomendasi Izin Melaksanakan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. H. Andi Iskandar Unru
<https://dpmpstpk.barrukab.go.id> : e-mail : dpmpstpk.barru@gmail.com .Kode Pos 90711

Barru, 06 Mei 2025

Nomor : 197/IP/DPMPTSP/V/2025
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada
 Yth. Pimpinan BSI KCP Barru
 di-
 Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare Nomor : B-1292/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2025 tanggal, 21 April 2025 perihal tersebut di atas, maka **Mahasiswa** di bawah ini :

Nama	: Amysha Sib
Nomor Pokok	: 2120203861211081
Program Studi	: Manajemen Keuangan Syariah
Perguruan Tinggi	: IAIN Parepare
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswi
Alamat	: Jalange Kel. Mallawa Kec. Mallusetasi Kab. Barru

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal **06 Mei 2025 s/d 20 Mei 2025**, dalam rangka penyusunan ***Skripsi***, dengan judul :

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS
 LAYANAN KEUANGAN BANK SYARIAH DI KABUPATEN BARRU**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

- 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 yang diterbitkan BSR



Satel
Sertifikasi
Elektronik

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.
 Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik



Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru
ANDI SYUKUR MAKKAWARU, S.STP.,M.Si
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19770829 199612 1 001

TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Barru (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare;
4. Mahasiswi Yang Bersangkutan.

Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

BSI **BANK SYARIAH INDONESIA**

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Barru
Jl. A.A. Bau Massepe Ruko UBM
Kel. Mangempang, Kec. Barru, Kab. Barru
90712, Indonesia
T: (0427) 3231755/ 3231741

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
No. : 05/24- 03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nurlaela
Jabatan : Branch Operations & Service Manager
NIP : 2184008805

Menerangkan bahwa :

Nama : Amysha Sibu
NIM : 2120203861211081
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal . PERSEPSI NASABAH TERHADAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS LAYANAN KEUANGAN BANK SYARIAH DI KABUPATEN BARRU.

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

Barru, 21 Mei 2025

PT. Bank Syariah Indonesia
Branch Office Barru


BSI **BANK SYARIAH INDONESIA**
KCP Barru
Nurlaela
Branch Operations & Service Manager

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rudi
Alamat : Palanro
Jabatan : Wiraswasta

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amyska Sibu
Alamat : Jalange
Pekerjaan : Mahasiswa

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 8 Mei 2025

Narasumber,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Raskiana
Alamat : Jalange
Jabatan : Tokoh Masyarakat

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amysha Sibin
Alamat : Jalange
Pekerjaan : Mahasiswa

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 11 Mei 2025

Narasumber,



Raskiana

PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ACO Harfin
Alamat : Jalange
Jabatan : Ketua RT Jalange

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amgsha Siibu
Alamat : Jalange
Pekerjaan : Mahasiswa


Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 12 Mei 2025

Narasumber,


(ACO Harfin)

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Salmiah
Alamat : Mallawa
Jabatan : Guru Tk Paud Mallawa

Menerangkan Bahwa:

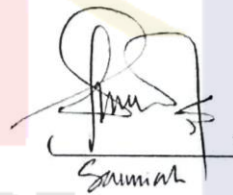
Nama : Amysha Sribu
Alamat : Oluange
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 14 Mei 2025

Narasumber,



Salmiah

PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : A Miruddin
Alamat : Kupa
Jabatan : Wiraswasta

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amyssha Sibin
Alamat : Jalange
Pekerjaan : Mahasiswa

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare .

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 15 Mei 2025

Narasumber,



A Miruddin

PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nurgannah
Alamat : Jalange
Jabatan : Pelaku usaha

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amysha Sibin
Alamat : Jalange
Pekerjaan : Mahasiswa

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 16 Mei 2025

Narasumber,



Nurgannah

PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rami
Alamat : Malawa
Jabatan : Pensiunan Gum

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amyska Sibin
Alamat : Darange
Pekerjaan : Mahasiswa

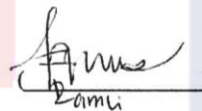
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 17.Mei 2025

Narasumber,


Rami

PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Harfin
Alamat : Pauano
Jabatan : Pengusaha UMKM

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amysia Sibin
Alamat : Jenebera
Pekerjaan : Mahasiswa

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 18 Mei 2025

Narasumber,


Harfin

PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Agus
Alamat : Jalange
Jabatan : Penjual Gogor

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amysna Sibin
Alamat : Jalange
Pekerjaan : Mahasiswa

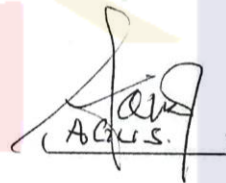
Perguruan Tinggi: Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 13 Mei 2025

Narasumber,


(AGUS.)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Harati
Alamat : Palano
Jabatan : Tokoh Masyarakat

Menerangkan Bahwa:

Nama : Amsha Sibin
Alamat : Jafange
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan keuangan di Bank BSI kabupaten Barru"

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 22 Mei 2025

Narasumber,


HARATI

DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS



AMYSHA SIBU, lahir di Parepare pada 26 Januari 2004, adalah anak keempat dari pasangan Bapak Lasibu dan Ibu Halfiah. Telah menempuh pendidikan di SD 135 Barru dari tahun 2010 hingga 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 23 Barru dari tahun 2015 sampai 2018. Selanjutnya, ia menuntut ilmu di tingkat SMK 1 Parepare antara tahun 2018 dan 2021. Penulis kemudian melanjutkan studi Strata 1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2021 dengan mengambil program studi Manajemen Keuangan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Di semester akhir, ia menjalani Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di PT. PAREPARE selama kurang lebih satu bulan pada tahun 2024, serta melaksanakan KKN Di rumah. Akhirnya, ia menyelesaikan tugas akhir pada tahun 2025 dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Keuangan Bank Syariah di Kabupaten Barru."