

ABSTRAK

Dewasa ini masyarakat mulai mengenal dunia perbankan. Banyak pula yang sudah berani menginvestasikan uang dan harta mereka kepada bank. Mulai dari menyimpan uang, penyetoran dan penarikan uang, dan lain sebagainya semakin berkembang dan lumrah di kalangan menengah bawah sekalipun. Dengan banyaknya orang yang mulai menggunakan jasa perbankan ini maka bank diuntut untuk selalu berinovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya. Hal ini berdampak pada kinerja setiap *Banker* khususnya seorang *Teller* sebagai pelayan nasabah yang terlibat langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah bagaimana kalangan pebisnis muda HIPMI memaknai simbol-simbol *teller* Bank Syariah.

Studi ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive* dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Interaksionisme Simbolik dari George Herbert Mead.

Hasil yang telah diperoleh dari penelitian ini bahwa pebisnis muda HIPMI mememaknai adanya simbol pada *teller* Bank Syariah yang beragam sesuai dengan dengan pengalaman yang mereka dapatkan. Pebisnis muda HIPMI memaknai simbol pada *teller* Bank Syariah lebih sopan dengan beberapa perlakuan tertentu, yaitu pengucapan *Assalamualaikum* kepada nasabah yang diketahui beragama Muslim, mengenakan pakaian yang lebih sopan dan tertutup, tidak memandang nasabah yang memiliki banyak uang ataupun yang tidak memiliki banyak uang serta pelayanan *teller* Bank Syariah sesuai dengan standar operasional dari bank. Melalui simbol-simbol tersebut yang digunakan oleh *teller* Bank Syariah dapat menghasilkan makna yang beragam dari pebisnis muda HIPMI dalam simbol bahasa yang digunakan, gesture tubuh serta penampilannya yang dapat dinilai bahwa seorang *teller* Bank Syariah menjalankan tugasnya sebagai *teller* Bank Syariah yang profesional. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah diharapkan dapat meneliti dengan pendekatan kuantitatif, dengan menilai seberapa besar penerapan simbol *teller* Bank Syariah yang telah dilakukan dalam prosentase.

Kata Kunci : Makna Simbol *Teller* Bank, *Teller* Bank, Bank Syariah

ABSTRACT

Today people are starting to know the world of banking. Many others who have dared to invest their money and property to the bank. Starting from saving money, depositing and withdrawing money, and so growing and common among the lower middle though. With so many people are starting to use these banking services, the bank in charge to constantly innovate and provide the best service to its customers. This has an impact on the performance of each Banker especially a Teller as a waiter customers engaged directly with customers. Therefore, the focus of this study is how the young businessman HIPMI interpret symbols Islamic bank teller.

The study used a phenomenological approach. Mechanical determination of informants using purposive and data collection methods used in this study using in-depth interviews. The theory used in this research is the theory of Symbolic interactionism of George Herbert Mead.

The results that have been obtained from this study are that young HIPMI businessmen interpret the symbols of various sharia bank tellers according to the experience they have gained. Young HIPMI businesspeople interpret the symbols of sharia bank tellers more politely with a number of specific treatments, namely Assalamualaikum pronunciation to customers who are known to be Muslim, wear clothes that are more polite and closed, do not look at customers who have a lot of money or who do not have much money and teller services Islamic banks in accordance with operational standards of the bank. Through these symbols used by Islamic bank tellers can produce a variety of meanings from young HIPMI businesspeople in the symbols of the language used, body gestures and appearance that can be judged that a sharia bank teller performs his duties as a professional sharia bank teller. Suggestions for further researchers are expected to examine the quantitative approach, by assessing how much the application of Islamic bank teller symbols that have been done in percentage.

Keywords: Symbol Meaning Teller Bank, Bank Teller, Bank Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL MAKSUD PENULISAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1 Studi Terdahulu	7
1.5.2 Landasan Teori	9
1.6 Metode Penelitian	14
1.6.1 Tipe Penelitian	14
1.6.2 Pendekatan Penelitian	15
1.6.3 Setting Penelitian	15
1.6.4 Penentuan Subjek Penelitian	15
1.6.5 Metode Pengumpulan Data	18
1.6.6 Metode Analisis Data	19

BAB II	KONTEKS SOSIAL PENELITIAN	20
2.1	Komunitas Pebisnis HIPMI	20
2.1.1	Struktur Organisasi	20
2.2	Perkembangan Bank Syariah	20
2.2.1	Definisi Bank Syariah	21
2.2.2	Prinsip-Prinsip Dasar Bank Syariah	22
2.2.3	Tujuan Bank Syariah	24
2.2.4	Kelebihan dan Kelemahan Bank Syariah	25
2.3	<i>Teller</i> Bank	27
2.3.1	Jenis-jenis <i>Teller</i> Bank	27
BAB III	MAKNA SIMBOL TELLER BANK SYARIAH DI KALANGAN PEBISNIS MUDA HIPMI	28
3.1	Profil Informan	28
3.2	Makna Simbol pada <i>Teller</i> Bank Syariah	38
3.2.1	Pemahaman Pebisnis Muda HIPMI tentang <i>Teller</i> ...	40
3.2.2	Alasan pebisnis muda HIPMI melakukan transaksi di Bank Syariah	43
3.2.3	Intensitas Pebisnis Muda HIPMI berinteraksi dengan <i>Teller</i> Bank Syariah	46
3.2.4	Makna Simbol <i>Teller</i> Bank Syariah di Kalangan Pebisnis Muda HIPMI	49
BAB IV	PENUTUP	57
4.1	Kesimpulan	57
4.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Profil Informan	38
Tabel 3.2. Pemahaman Informan tentang <i>Teller</i>	43
Tabel 3.3. Alasan Pebisnis HIPMI melakukan transaksi di Bank Syariah	45
Tabel 3.4. Intensitas Pebisnis HIPMI berinteraksi dengan <i>Teller</i> Bank Syariah	49
Tabel 3.5. Makna Simbol <i>Teller</i> Bank Syariah di Kalangan Pebisnis Muda HIPMI	54
Tabel 3.6. Matrix Makna Simbol <i>Teller</i> Bank Syariah di Kalangan Pebisnis Muda HIPMI	55