

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada zaman modern saat ini masyarakat tidak dapat lepas dari peran perbankan, mulai dari menyimpan uang, mengirim uang, penempatan deposito, dan hal-hal lainnya yang berkaitan erat dengan masalah keuangan. Bank menjadi tempat sebagai perantara antara masyarakat. Secara harfiah, Bank merupakan media yang digunakan oleh para *Banker* untuk melakukan kegiatan operasional dalam melayani masyarakat yang kemudian disebut dengan nasabah terkait masalah penyimpanan dan pengiriman uang. Lebih dalam lagi, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan sebuah badan usaha yang dapat menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan dapat menyalurkannya kepada masyarakat lainnya dalam bentuk kredit serta bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup mereka.

Secara garis besar, bank mempunyai fungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat yang menjadi nasabah untuk disalurkan kepada nasabah lain dengan tujuan yang bermacam-macam atau sering disebut dengan fungsi *financial intermediary*. Namun secara spesifik, bank mempunyai tiga fungsi utama, yakni *Agent of trust* yang mempunyai arti sebuah lembaga yang dinilai memiliki dan mengandalkan kepercayaan terhadap keuangan. Kemudian yang kedua adalah *Agent of development* yang merupakan kegiatan yang mampu memberikan masyarakat investasi distribusi, konsumsi, barang dan jasa yang menggunakan uang sebagai medianya. Sedangkan yang terakhir adalah *Agent of service* yang merupakan lembaga yang dapat menawarkan berbagai jasa keuangan kepada nasabah seperti penyimpanan uang, pemberian pinjaman keuangan, modal usaha dan hal lainnya (Fitria, 2018).

Setiap bank tentunya mempunyai beberapa jenis karyawan atau pegawai sesuai dengan tugasnya masing-masing. Biasanya yang bertugas untuk selalu melayani para masyarakat atau nasabah dan berhubungan langsung dengan mereka adalah *teller*. Secara umum, *teller* merupakan seorang yang berhadapan

langsung dengan para nasabahnya. Biasanya *teller* juga terkait dengan penanganan uang secara tunai. Dalam sebuah Bank, *teller* merupakan barisan depan dari aktivitas pelayanan, dikarenakan *teller* adalah orang pertama yang langsung berhadapan dengan para pelanggan atau nasabah dari sebuah bank.

Menurut Kasmir (2014:251), *teller* merupakan seorang petugas bank yang dipercaya untuk memegang, memeriksa, memelihara, dan menyimpan sejumlah uang dengan limit khusus yang bertujuan untuk melayani kebutuhan nasabah secara langsung, seperti menerima uang dalam bentuk tunai maupun non tunai secara langsung dalam suatu waktu agar dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat dan efisien.

Seorang *teller* mempunyai fungsi sebagai memberikan pelayanan perbankan kepada para nasabahnya atau calon nasabah di sebuah bank, baik bank swasta maupun bank Negeri. Fungsi *teller* menjadi sangat penting dikarenakan *teller* adalah orang yang melakukan pelayanan dengan nasabah atau calon nasabah secara langsung, tanpa perantara disetiap harinya. Maka dari itu, agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal, *teller* juga harus berpenampilan yang sempurna di seluruh bank.

Selain itu, *teller* juga mempunyai tugas khusus dalam melakukan pelayanan. Kasmir (2014:251), juga menjelaskan bahwa tugas utama dari seorang *teller* adalah sebagai melaksanakan penerimaan setoran tunai dari nasabah untuk setoran dalam bentuk deposito, giro, tabanas dan transfer tunai. Kemudian melaksanakan kegiatan rutin yang terus dilakukan seperti pembayaran tunai, penarikan check, deposito jatuh tempo, serta aktivitas dalam bentuk pembayaran lainnya serta melakukan penarikan slip setoran bayar dari bagian umum.

Lebih dalam lagi, Miftahfauzi (2017) mengemukakan bahwa tugas utama seorang *teller* adalah memastikan perlengkapan berfungsi dengan baik untuk pelayanan nasabah seperti alat perhitungan uang, alat pengecek uang dan alat tulis kantor. *Teller* juga harus bersikap ramah seperti memberikan senyuman, mengungkapkan salam, berbicara dengan nada lembut dan hal lain sebagainya, menjaga penampilan berpakaian sesuai dengan standar bank, harus dapat melakukan penginputan data transaksi menggunakan sistem komputer bank, wajib

memberikan slip setoran atau kuitansi kepada nasabah setelah proses transaksi serta bertanggung jawab terhadap kesesuaian kas dan data.

Untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, tidak hanya kinerja atau *skill* dan keterampilan dari para *teller* bank saja yang diutamakan. Ada komunikasi-komunikasi tertentu yang dilakukan secara simbolik yang dapat mengisyaratkan bahwa *teller* melakukan pelayanan dengan baik. Seperti komunikasi yang dilakukan secara non verbal atau secara simbolik. Komunikasi ini mempunyai pengertian sebagai komunikasi yang digunakan melalui bahasa tubuh, gerak tubuh, tanda yang diberikan, dan tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau dalam hal ini adalah *teller* bank.

Maka dari itu, dalam melakukan pelayanan yang dilakukan oleh seorang *teller* bank, tidak hanya bentuk kualitas saja yang diutamakan, namun ada komunikasi simbolik yang dapat mendeskripsikan pelayanan seorang *teller* dengan baik atau tidak. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Liliweri (2007:177), menjelaskan bahwa komunikasi simbolik merupakan penyampaian pesan yang tidak menggunakan kata-kata sebagai media penyampai informasi namun menggunakan gerakan tubuh, intonasi nada, kontak mata, ekspresi muka, gaya bahasa, kedekatan jarak, sentuhan, dan lain-lainnya. Selain itu komunikasi simbolik juga berhubungan dengan penyampaian informasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata, namun lebih kepada simbol-simbol komunikasi dan dapat disebut juga sebagai *setting* komunikasi atau makna simbol komunikasi.

Tujuan dari komunikasi simbolik ini digunakan agar *teller* dapat meyakinkan apa yang diucapkannya melalui gerakan, tindakan atau ekspresi, dapat menunjukkan maksud hati yang tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata, seperti tersenyum dan hal lainnya, menunjukkan jati diri dari seorang *teller* agar para nasabah atau masyarakat dapat mengenalnya dengan lebih baik, serta penambahan gerakan tubuh untuk melengkapi kata-kata yang telah diucapkan. Maka dari itu, simbol-simbol ini sangat membantu para *teller* dalam memaksimalkan pelayanannya dengan lebih baik lagi kepada nasabah.

Simbol merupakan lambang atau sarana mediasi yang ditunjukkan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain serta memiliki makna tertentu, (Soekanto,

2001:187). Dengan menggunakan simbol, orang-orang dapat melihat tanpa harus melakukan komunikasi bagaimana interaksi yang dilakukan oleh orang lain. Simbol juga identik dengan pelayanan. Dengan adanya sebuah simbol, maka orang lain dapat mengetahui apakah orang yang memberikan pelayanan bersikap dengan baik dan melakukan pelayanan dengan baik. Hanya dengan melihat cara berbicara, ekspresi wajah, sikap dan gestur tubuh maka simbol komunikasi tersebut memiliki makna tersendiri yang dapat disimpulkan dan diartikan.

Pelayanan *teller* dalam hal simbolik diidentifikasi sebagai pelayanan dalam bentuk komunikasi, sikap, gaya bahasa, ekspresi tubuh, gestur tubuh dan penampilan yang diekspresikan *teller* ketika bertemu dengan nasabah. Komunikasi simbolik yang baik akan mendukung pelayanan yang baik terhadap nasabah. Begitu pula sebaliknya, komunikasi simbolik yang buruk akan mempengaruhi pelayanan kepada nasabah. Salah satu bank yang mengutamakan komunikasi simbolik sebagai salah satu aktivitas pelayanan adalah Bank Syariah.

Dikatakan Bank Syariah mengutamakan makna simbol dalam proses pelayanannya dikarenakan Bank Syariah adalah sebuah Bank yang menjunjung nilai-nilai agama Islam dan syariat Islam dalam proses kerja, kinerja dan pelayannya. Maka dari itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan Bank Syariah harus berorientasi berdasarkan nasabah sebagai pengguna tetap jasa perbankan Bank Syariah. Untuk Bank Syariah itu sendiri, kualitas pelayanan yang diusung dan dipertahankan adalah rangkaian aktivitas kegiatan dan perilaku dari para karyawan Bank Syariah dalam berkomunikasi dengan para nasabah secara langsung ataupun dengan simbol-simbol komunikasinya.

Secara spesifik, menurut Karnaen Purwaatmaja (dalam Kamsil dkk, 2002:311), Bank Syariah merupakan sebuah bank yang beroperasi dengan nilai dan ketentuan syariat Islam. Mulai dari prinsip dan tata cara peraturan yang disesuaikan dengan syariat Islam. Maka dari itu, makna simbol yang dilakukan *teller* dalam hal melakukan pelayanan kepada para nasabahnya sangat menjadi prioritas pada Bank Syariah itu sendiri dan harus sesuai pada syariat Islam. Pada umumnya Bank Syariah mengacu kepada Al-Quran dan Hadist. Kemudian dengan

adanya Bank Syariah, diharapkan dapat menjalankan segala bentuk kegiatan yang tidak bertentangan dengan ketentuan syariat Islam.

Salah satu nasabah tetap dari Bank Syariah adalah kalangan muda pebisnis HIPMI. Para nasabah tersebut sering kali datang untuk melakukan penyetoran uang, penarikan, cetak slip setoran, deposito dan hal lainnya pad Bank Syariah. *Teller* adalah petugas utama yang melayani para kalangan muda pebisnis HIPMI dalam penarikan dan setoran dalam bentuk tunai maupun non tunai. Simbol-simbol komunikasi yang diberikan oleh para *teller* bank mempunyai peran yang sangat signifikan bagi kepuasan pelayanan para pebisnis muda HIPMI tersebut. Dengan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh para *teller*, maka akan memberikan kemudahan dan kepuasan bagi para nasabah HIPMI untuk tetap terus melakukan transaksi di Bank Syariah.

Penelitian ini menjadi menarik untuk diteliti dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh *teller* dari segi simbol-simbol komunikasi memiliki makna khusus dalam pelayanan kepada nasabah. Mulai dari gaya bahasa, gestur tubuh, ekspresi wajah, penampilan dan sikap yang ditunjukkan kepada para nasabah mengingat Bank Syariah adalah sebuah bank yang mengutamakan oprasional dan tata cara pelayanan sesuai dengan syariat Islam. Tentunya komunikasi-komunikasi secara simbolik haruslah tetap dilaksanakan dengan baik, seperti mengucapkan salam dengan menyatukan tangan dan tersenyum, menundukkan kepala sedikit tanda terima kasih atau ketika sedang mengucapkan salam, gaya bahasa yang tidak angkuh dan tetap mengusung keramah tamahan dan hal lainnya.

Pada kenyataannya, berdasarkan fenomena yang terjadi, masih banyak *teller* dari bank khususnya Bank Syariah yang terkadang belum dapat menerapkan norma-norma dan makna simbol komunikasi dengan baik sehingga pada akhirnya kurang sesuai dengan kriteria pelayanan Bank Syariah itu sendiri. Kebanyakan dari mereka kerap kali lupa untuk memberikan pelayanan secara simbol seperti menyatukan kedua tangan dan tersenyum, menundukkan kepala tanda terima kasih atau hal lainnya yang menunjukkan makna simbol komunikasi terkait dengan pelayanan bank. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan faktor-faktor pendorong seperti kelelahan, kurang sehat, adanya gangguan eksternal dalam diri

atau hal lainnya yang dapat mengakibatkan kurang pekanya para *teller* untuk menerapkan simbol-simbol komunikasi pelayanan tersebut.

Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui lebih dalam apakah makna simbol yang ditunjukkan *teller* di Bank Syariah kepada nasabahnya sudah sesuai dengan ketentuan operasional.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka penelitian ini mengkaji tentang “Bagaimana Makna Simbol-Simbol *Teller* Bank Syariah Di Kalangan Pebisnis Muda HIPMI?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Melihat fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami simbol-simbol *teller* yang menjadi tolak ukur keprofesionalan dari suatu Bank Syariah menurut kalangan muda pebisnis HIPMI.
2. Untuk mengkaji tentang pemaknaan dari kalangan muda pebisnis HIPMI terhadap simbol-simbol dari *teller* Bank Syariah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terkait dengan pemaknaan simbol-simbol pada *teller* Bank Syariah di kalangan muda pebisnis HIPMI Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu dan pengembangan teori pengetahuan tentang mata kuliah sosiologi ekonomi. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pemahaman bagi kalangan muda pebisnis HIPMI serta *teller* Bank Syariah mengenai pemaknaan simbol-simbol *teller* bank.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

### 1.5.1 Studi Terdahulu

Pada studi terdahulu ini akan dipaparkan penelitian yang berkaitan dengan *teller* Bank Syariah. Pemaparan ini dimaksudkan sebagai pendukung dan juga untuk memberikan perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

**Pertama**, penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda (2017) mengenai “Strategi Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan *teller* dalam melayani nasabah dan mengetahui strategi *teller* yang baik dalam melayani nasabah guna tercapainya kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil dalam penelitian ini menjelaskan bahwa layanan *teller* yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin masih belum memuaskan. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dapat diperhatikan oleh *teller* bahwa, *teller* merupakan cerminan citra perusahaan yang menciptakan kesan positif kepada nasabah dan menjaga penampilan seorang *teller*, menjaga keramahan serta kesopanan selama berinteraksi dan prinsip melayani hati dan meningkatkan skill yang dimiliki *teller* seperti kecakapan kerja agar nasabah merasa puas. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu metode penelitian dan analisis data.

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Adriansyah (2014) mengenai studi komparasi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di unit *customer service* dan *teller* yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah. Objeknya pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah. Hasil dari penelitian ini yaitu pada kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang prima dan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada *teller* saat jam sibuk dan tidak sibuk di Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah serta tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada *customer service* saat jam sibuk dan tidak sibuk di Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah.

Perbedaan penelitian Adriansyah dengan peneliti terletak pada fokus penelitian, setting penelitian, dan obyek penelitian yang mana penelitian ini fokus penelitiannya yaitu kalangan pebisnis muda HIPMI memaknai simbol-simbol *teller* Bank Syariah sedangkan penelitian Adriansyah fokus penelitiannya yaitu membahas komparasi pelayanan di unit *customer service* dan *teller* Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah.

**Ketiga**, penelitian ini dilakukan Sri Khaerani (2017) mengenai “Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah”. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam menjaga loyalitas nasabah. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dengan mengambil informan sebanyak 60 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri sangat penting dengan melalui pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri. Loyalitas nasabahnya dapat dilihat dari pertahanan mereka dengan tetap menggunakan jasa dari Bank Syariah Mandiri walaupun banyaknya lembaga-lembagai lain yang menawarkan produk yang sama namun mereka masih tetap bertahan di Bank Syariah Mandiri. Kualitas pelayanan yang diberikan bank merupakan salah satu perhatian paling utama pada nasabah dalam memilih bank.

**Keempat**, penelitian ini dilakukan oleh Irma Fidiyanti (2013) yang membahas tentang “Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya”. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah KCP Perak Surabaya dan pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan datanya. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya. Besarnya pengaruh kualitas layanan ATM Banking dengan adanya bukti langsung, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak

Surabaya. Yang membedakan penelitian ini dengan peneliti yaitu pada metode penelitian yang digunakan, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

### 1.5.2 Landasan Teori

Dalam penelitian ini, fungsi teori digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis permasalahan penelitian mengenai bagaimana pemaknaan terhadap simbol *teller* Bank Syariah dalam pandangan kalangan muda pebisnis HIPMI dapat dikaji dengan menggunakan teori interaksionisme simbolik dimana dalam teori ini terdapat ide-ide mengenai tindakan dan interaksi simbolik. Sejarah teori interaksionisme simbolik tidak bisa dilepaskan dari pemikiran George Herbert Mead (1863-1931). George Herbert Mead adalah filsuf yang mana pemikirannya lebih menekankan pada psikologi sosial. Mead merupakan seorang pemikir yang paling penting dalam sejarah interaksionisme simbolik, hal ini terdapat pada karya terpenting dalam bukunya yang berjudul *Mind, Self and Society* (West-Turner, 2008: 96).

Mead mengemukakan bahwa interaksionisme simbolik merupakan interaksi yang dilakukan oleh individu dengan individu yang lainnya dengan menggunakan simbol-simbol yang bermakna. Simbol-simbol yang bermakna tersebut berupa bahasa, gesture dan suara. Individu dapat merespon simbol melalui interaksi dengan orang lain, kemudian individu dapat menggunakan simbol tersebut untuk mendapatkan makna dari orang lain dalam berinteraksi. Mead juga menjelaskan mengenai interaksi sosial individu yang mempelajari mengenai makna-makna dan simbol-simbol yang memungkinkan mereka melakukan cara-cara yang khas selama proses interaksi. Interaksionis simbolik bukan hanya tentang bagaimana manusia menciptakan secara mental makna simbol-simbol, tetapi tentang bagaimana manusia mempelajari makna simbol-simbol selama proses interaksi berlangsung baik secara umum maupun secara khusus.

#### 1. *Mind* (Pikiran)

Mead mendefinisikan Pikiran merupakan sebagai suatu proses bukan suatu benda dan sebagai suatu percakapan antara batin dan diri sendiri. Pikiran merupakan kemampuan dalam menggunakan simbol yang

memiliki makna sosial yang sama yang mana individu harus mengembangkan pikiran mereka saat berinteraksi dengan individu yang lainnya. Mead juga mendefinisikan sebagai proses percakapan dengan diri sendiri, tidak ditemukan di dalam individu, tetapi pikiran adalah suatu fenomena sosial (Franks, 2007). Pikiran muncul dan berkembang dalam proses sosial dan integral dari proses itu. Mead juga mengatakan bahwa pikiran akan selalu melibatkan proses berpikir yang nantinya berorientasi ke arah pemecahan masalah dan respon didalam dirinya. Pikiran dapat dibedakan dari konsep logis lain seperti konsep ingatan dari karya Mead melalui kemampuannya menanggapi secara menyeluruh dan mengembangkan tanggapan secara terorganisir. Dalam buku (George Ritzer, 2007:280) Mead melihat secara Pragmatis. Yakni, Pikiran juga melibatkan proses berpikir yang mengarah pada penyelesaian masalah dalam fenomena sosial.

Menurut Mead, manusia mempunyai sejumlah kemungkinan tindakan dalam pemikirannya sebelum ia melakukan tindakan yang sebenarnya ( George Ritzer, 2011:67). Simbol juga digunakan dalam suatu proses berpikir terutama dalam simbol-simbol bahasa. Sehingga secara tidak kelihatan individu itu menunjuk pada dirinya sendiri mengenai diri atau identitas yang terkandung dalam reaksi-reaksi orang lain terhadap perilaku individu tersebut.

## 2. *Self* (Diri)

Diri atau bisa disebut dengan individu dapat membentuk masyarakat, dan begitu sebaliknya masyarakat juga dapat membentuk individu. Pemikiran mengenai kedirian dan masyarakat merupakan realitas yang terjadi secara dialektis. Secara dialektis Mead mengatakan diri berhubungan dengan pikiran, dan kemampuan diri sendiri sebagai obyek maupun subyek. Diri dengan masyarakat adalah proses sosial yang saling berhubungan, komunikasi antar diri dengan masyarakat yang siapa diri akan diperoleh melalui interaksi dengan masyarakat. Hal yang sangat penting dalam pemikiran Mead adalah fungsi lain dari simbol-simbol,

yang memungkinkan pikiran manusia sebagai suatu proses pada diri sendiri yang muncul dan berkembang melalui proses-proses sosial. Mead menjelaskan mengenai “aku” yang dikatakan sebagai respon seketika seorang individu kepada orang lain, selain itu Mead dalam interaksionis simbolik mengatakan “aku” merupakan kunci penting dalam proses sosial. “aku” dan “diriku” adalah bagian dari keseluruhan proses sosial dan memungkinkan para individu dan masyarakat berfungsi secara lebih efektif. Bagian terpenting dalam pembahasan Mead dalam diri ialah hubungan timbal balik antara diri sebagai objek dan diri sebagai subjek. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan *self* yang juga dapat mempengaruhi konflik intrapersonal, diantaranya adalah posisi sosial. Individu yang memiliki posisi tinggi cenderung mempunyai harga diri dan citra diri yang tinggi selain mempunyai pengalaman yang berbeda dari individu dengan posisi sosial yang berbeda (Haryanto, 2012:79-80).

### 3. *Society* (Masyarakat)

Dalam perpektif Mead menganggap masyarakat sebagai pola-pola interaksi, dan proses sosial yang secara terus-menerus mendahului pikiran maupun diri. Masyarakat menggambarkan respon yang teratur diambil alih oleh individu di dalam bentuk “diri”, oleh karena itu, para individu membawa masyarakat ke lingkungan sekitarnya untuk memberikan kemampuan melalui kritik diri yang nantinya dapat digunakan sebagai sarana untuk mengendalikan diri mereka (Ritzer, 2012: 623).

Mead mengembangkan pendapat mengenai konsep pikiran, diri dan masyarakat. Dimana pikiran merupakan suatu proses sebagai sebuah percakapan batin dengan diri sendiri, dan pikiran sebagai respon tindakan. Kemudian Mead juga menjelaskan mengenai konsep diri dan masyarakat dengan mengandaikan suatu proses sosial, yang menjelaskan mengenai komunikasi diantara manusia. Mead juga berprespektif bahwa masyarakat tidak lebih dari semacam organisasi sosial dimana pikiran

dan diri timbul (Tuner, 1998:349). Masyarakat menurut Mead merupakan level yang paling umum karena masyarakat merupakan proses sosial yang terus-menerus mendahului pikiran maupun diri. Masyarakat juga menggambarkan sekumpulan respon yang teratur yang diambil oleh individu atau diri.

Mead menjelaskan mengenai konsep tindakan yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari dialektis. Mead mengelompokkan menjadi 4 tahap yang membedakan manusia dengan binatang yaitu :

1. Impuls

Impuls merupakan dorongan, atau dapat dikatakan sebagai rangsangan dari panca indra untuk melakukan kegiatan. aktor akan menetapkan implus dengan melihat situasi yang terjadi dengan melibatkan kondisi individu dan lingkungannya.

2. Persepsi

Persepsi merupakan tahap dimana aktor mencari, dan bereaksi terhadap rangsangan yang berhubungan dengan impuls. Aktor akan dihadapkan dengan berbagai macam rangsangan yang berbeda-beda, sehingga aktor akan memiliki kemampuan untuk memilih mana yang dapat diperhatikan maupun yang tidak perlu diperhatikan. Mead menolak untuk memisahkan orang dari objek-objek yang dirasakan, karena persepsi dengan objek tidak dapat dipisahkan.

3. Manipulasi

Tahapan ketiga merupakan tahap manipulasi, menurut Mead pada tahap manipulasi ini merupakan fase dari suatu jeda temporer yang penting di dalam proses itu sehingga suatu respon tidak diwujudkan seketika. Manipulasi juga merupakan suatu tindakan yang diambil aktor dengan memiliki hubungan dengan implus dan menafsirkannya.

4. Penyelesaian (Konsumsi)

Tahapan terakhir merupakan penyelesaian yang berdasarkan dari pertimbangan-pertimbangan dari fase atau tahap-tahap diatas. Hal

tersebut dapat dikatakan sebagai tahapan terakhir dari suatu tindakan yang memuaskan impuls.

Menurut Mead unsur kunci dalam pencapaian kesadaran diri adalah dengan sebuah simbol. Sebuah simbol merupakan sesuatu yang berbeda dengan yang lainnya, sehingga manusia dapat belajar terus-menerus untuk memikirkan objek secara simbolik. Pemikiran terkait simbol akan membedakan manusia dengan batasan pengalaman hanya berdasarkan dari apa yang betul-betul dirasakannya, dilihat dan didengar. Semua interaksi antar individu dan masyarakat atau bahkan sebaliknya akan melibatkan suatu pertukaran simbol-simbol yang dimiliki. Uraian Mead tentang pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*) sebagaimana yang telah peneliti uraikan diatas menunjukkan keruitan konsep dari Mead tentang kesadaran.

Mead dalam interaksionisme simbolik adalah bahwa manusia memiliki dirinya sendiri, dan mampu menjadi subjek sekaligus menjadi objek bagi dirinya sendiri, sehingga manusia dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan keinginannya sendiri. Sikap merupakan pernyataan atau keputusan untuk menentukan kecenderungan terhadap objek dalam bentuk penilaian suka dan tidak suka, benar dan salah, sehingga sikap merupakan respon dari rangsangan atau stimulus yang datang. Proses interaksi antar manusia bisa mempengaruhi seseorang dalam tindakannya, hal tersebut dikarenakan proses berpikir yang merupakan kemampuan yang khas dimiliki oleh setiap manusia sebelum benar-benar menanggapi respon yang didapatlan dari aktor dalam berinteraksi. Manusia mempelajari simbol-simbol dan makna melalui interaksi sosial, sehingga semua dapat menjadi simbol-simbol. Simbol-simbol membuat manusia mampu untuk berurusan dengan dunia sosial dengan cara mereka memberi kategorisasi dan mengingat atau menandai objek-objek yang mereka jumpai. Simbol-simbol juga mampu digunakan manusia untuk memahami lingkungan yang mereka tempati untuk berinteraksi, simbol-simbol juga mampu meningkatkan kemampuan manusia untuk berpikir dan memecahkan masalah.

Interaksionisme simbolik berfokus pada tindakan dan interaksi, bukan pada proses-proses mental, sehingga dalam interaksi simbolik memberikan

perhatian sentral bukan tentang bagaimana individu menciptakan secara mental makna-makna dan juga simbol-simbol, melainkan tentang bagaimana mereka mempelajari simbol-simbol dan juga makna-makna selama mereka berinteraksi. Dalam interaksionis simbolik, cenderung menyetujui signifikansi kausal bagi interaksi sosial. Setiap individu mempelajari mengenai makna dan simbol didalam interaksi sosial, oleh karena itu interaksionis simbolik memandang makna bukan berasal dari proses mental yang soliter tetapi dari interaksi.

Teori ini digunakan oleh peneliti guna memahami makna dan keberagaman dari simbol-simbol *teller* Bank Syariah, seperti yang telah dipaparkan oleh Mead bahwa masyarakat akan merespon simbol-simbol yang dipraktikkan oleh *teller* Bank Syariah kemudian simbol-simbol tersebut diinterpretasikan. Respon masyarakat dapat dilihat dari sikap yang diwujudkan oleh pebisnis muda HIPMI atau para nasabah. Sikap merupakan pernyataan atau keputusan untuk menunjukkan terhadap obyek dalam bentuk penilaian suka atau tidak suka, benar atau salah, cepat atau lambat dan lain-lain. Sikap merupakan reaksi atau respon terhadap setiap rangsangan atau stimulus yang datang (W Syam, 2009).

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini termasuk pada tipe penelitian kualitatif, penelitian kualitatif diartikan oleh Bogdan dan Taylor (1975:5) sebagai penelitian yang memiliki prosedur dengan menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis ataupun secara lisan berdasarkan perilaku orang-orang yang sudah diamati peneliti melalui observasi. Dalam penelitian ini, peneliti tidak hanya terbatas pada pengumpulan dan penyusunan data saja, tetapi juga dalam analisis dan interpretasi yang telah didapatkan dari hasil data di lapangan, sehingga peneliti dapat mendeskripsikan secara lebih detail terkait pemaknaan simbol-simbol *teller* Bank Syariah. Dalam metode ini peneliti ingin memahami secara rinci dan mendalam terkait pemaknaan dari kalangan pemuda terhadap simbol-simbol dari *teller* Bank Syariah.

### 1.6.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat pemaknaan dari kalangan muda pebisnis HIPMI terhadap simbol-simbol dari *teller* Bank Syariah. Pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan fenomenologi yang berfokus untuk memahami arti atau makna dari realitas-realitas sosial yang ada. Pendekatan fenomenologi berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang dalam situasi tertentu. Makna dapat dijelaskan oleh individu yang telah mengalami suatu kejadian dalam hidupnya. Fenomena makna simbol-simbol *teller* Bank Syariah menghasilkan pemahaman-pemahaman tertentu bagi kalangan muda pebisnis HIPMI. Oleh karena itu, fenomenologi dapat digunakan untuk melihat pemahaman maupun pemaknaan dari kalangan muda pebisnis HIPMI terhadap simbol-simbol *teller* Bank Syariah.

### 1.6.3 Setting Penelitian

Setting penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang sangat penting dan telah ditentukan ketika menetapkan fokus penelitian. Berdasarkan fokus penelitian yang dikaji peneliti, peneliti menetapkan setting penelitian ini dilakukan di Kalangan Muda Pebisnis HIPMI di Surabaya. Peneliti memilih setting di Kalangan Muda Pebisnis HIPMI di Surabaya karena berdasarkan pertimbangan kalangan muda pebisnis HIPMI sehingga akan memudahkan peneliti dalam memperoleh variasi jawaban dari subyek.

### 1.6.4 Penentuan Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sebagai penentuan subyek, penentuan subyek jenis ini merupakan penentuan subyek yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu. Beberapa kriteria informan dalam subyek penelitian kali ini yaitu :

1. Kalangan muda pebisnis HIPMI yang berusia 20 sampai 30 tahun
2. Kalangan muda pebisnis HIPMI yang menetap atau tinggal di Surabaya
3. Kalangan muda pebisnis HIPMI yang menggunakan atau menjadi nasabah dari Bank Syariah

Peneliti menetapkan tiga kriteria informan berdasarkan fokus permasalahan yang dikaji oleh peneliti untuk menjawab permasalahan dari

penelitian ini. Peneliti mendapatkan informan melalui Komunitas Pebisnis HIPMI di Surabaya. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai enam informan berasal dari komunitas HIPMI di Surabaya selain itu keenam informan memiliki jabatan-jabatan tertentu dari komunitas HIPMI dan memiliki intensitas tertentu dalam berinteraksi dengan *teller* Bank Syariah.

Dalam penelitian ini didapatkan enam informan yang mana memiliki latar belakang yang berbeda-beda :

1. Informan Vin

Informan pertama adalah Vin, Vin merupakan mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya program studi Teknik Kimia angkatan 2016. Diumurnya yang sangat muda, Vin telah memiliki bisnis di bidang kuliner seperti makanan ringan berupa keripik pisang yang di beri nama Itsbana Snack. Vin sendiri bukan penduduk asli Surabaya melainkan asli Jakarta, di Surabaya Vin memilih untuk tinggal dirumahnya sendiri bersama dengan teman-temannya. Pertemuan dengan Vin ini diawali dengan bantuan dari temen peneliti dan sesuai dengan kriteria yang telah ada, pada saat bertemu Vin dengan penampilan yang sangat santai yakni hanya mengenakan kaos lengan pendek, jogging pants dan memakai sandal jepit.

2. Informan Ega

Informan peneliti yang kedua yaitu Ega. Ega merupakan seorang pengusaha muda yang memiliki dua bisnis yaitu memiliki bisnis dalam bidang kuliner jepang seperti sushi dan telah memiliki restoran sendiri di daerah Rungkut Kidul dan Ega juga memiliki bisnis dalam bidang interior. Ega merupakan penduduk asli Surabaya. Di umur yg cukup muda Ega telah memiliki satu orang anak perempuan yang masih TK. Awal pertemuan, Ega memiliki penampilan yang sangat rapi, Ega menggunakan kemeja berwarna biru muda dengan mengenakan jaket berwarna hitam, celana jeans biru dan mengenakan sepatu.

### 3. Informan Iro

Informan selanjutnya adalah Iro yang mana ia memiliki wajah seperti orang cina tetapi ia adalah orang Jawa dan ia juga memiliki perawakan yang tinggi serta berkulit putih. Iro bukan penduduk asli Surabaya, melainkan asli Malang. Di Surabaya memilih untuk tinggal sendiri karena di Surabaya Iro bekerja. Iro merupakan lulusan luar negeri di salah satu Universitas yang berada di UK. Bertemu dengan Iro dikarenakan Iro adalah teman dari Ega yang mana mereka adalah teman satu organisasi di HIPMI. Iro merupakan pengusaha muda yang telah memiliki dua bisnis di Tour Travel dan juga Peternakan yang berada di Surabaya dan Yogyakarta.

### 4. Informan Ufi

Informan keempat adalah Ufi. Bertemu dengan Ufi dikarenakan Ega merekomendasikan kepada peneliti dan merasa bahwa Ufi memiliki kriteria yang tepat untuk menjadi informan peneliti. Ufi merupakan seorang pengusaha dengan memiliki bisnis yang cukup banyak seperti banker, perbaikan kapal, general kontraktor, forwarding dan pelayanan. Bertemu dengan Ufi pada saat itu tidak sengaja yang kebetulan di salah satu cafe di Surabaya mengadakan Talkshow dengan orang-orang pengusaha di organisasi HIPMI yang kebetulan Ufi adalah Ketua Umum Hipmi Surabaya.

### 5. Informan Nau

Informan kelima dalam penelitian ini adalah Nau, Nau merupakan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya dengan mengambil jurusan Perpajakan. Nau merupakan penduduk asli Surabaya. Nau sendiri merupakan teman satu organisasi dengan Vin dengan jabatan yang sama yaitu sebagai Ketua Umum HIPMI PT. Nau merupakan seorang pengusaha yang paling muda yang mana ia telah memiliki bisnis yang ia pegang saat ini di bidang Jasa Konsultasi, Akuntansi dan Perpajakan. Bisnis ini telah dirintis oleh orang tuanya sejak 2009 yang kemudian Nau ambil alih bisnis tersebut.

#### 6. Informan Vaz

Informan keenam adalah Vaz, Vaz salah satu informan yang satu fakultas dengan peneliti pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga namun, Vaz dan peneliti berbeda jurusan yakni Vaz pada jurusan Ilmu Politik sedangkan peneliti pada jurusan Sosiologi. Vaz baru saja lulus dari Universitas Airlangga pada bulan Maret. Vaz bukan penduduk asli Surabaya melainkan penduduk asli Jakarta. Di Surabaya ia hanya kuliah dan bekerja yang mana Vaz telah memiliki bisnis di bidang *Procurement* dan *Construction Services*. Peneliti tidak pernah bertemu dengan Vaz tetapi teman peneliti merupakan teman dari Vaz.

#### 1.6.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat antara lain sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data primer yang diperoleh melalui :

##### a. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara mendalam dilakukan guna memperoleh informasi dari informan secara langsung agar data yang diperoleh lebih akurat dan bisa dipertanggungjawabkan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan oleh peneliti sebelumnya. Wawancara mendalam (*indepth interview*) merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka dengan informan yang terlibat dalam fenomena yang akan diteliti.

##### b. Dokumentasi

Dokumentasi juga digunakan oleh peneliti guna mendukung data hasil wawancara mendalam dengan melalui foto dan rekaman suara guna mendokumentasikan hasil percakapan selama wawancara berlangsung, sehingga dapat mempermudah untuk membuktikan keaslian penelitian serta memudahkan peneliti dalam mentranskrip hasil wawancara untuk melengkapi lampiran

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung seperti buku yang berkesinambungan dengan penelitian yang digunakan sebagai pedoman penelitian, serta peneliti juga menggunakan jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian.

### 1.6.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian pendekatan kualitatif ini analisis data yang digunakan bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Metode analisis data meliputi :

#### 1. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang di catat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang di lihat, di dengar, dirasakan dan disaksikan langsung oleh peneliti.

#### 2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan atau penyederhanaan data-data yang diperoleh baik itu dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang didasarkan pada fokus penelitian.

#### 3. Penyajian data

Penyajian data adalah proses penampilan data dari semua hasil penelitian dalam bentuk paparan naratif representatif, sehingga akan mempermudah peneliti dalam menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan kemungkinan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.

#### 4. Penyimpulan data

Langkah akhir dalam analisis data kualitatif ini adalah penyimpulan data. Penyimpulan data guna untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan yan telah ditarik kemudian diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali dan meihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang tepat.