

**ANALISIS LAYANAN MOBILE MASLAHAH DALAM
MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI NASABAH
(STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP
ARJAWINANGUN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

ZAIMAH DWI AGUSTIN

NIM: 2008203142

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Zaimah Dwi Agustin, NIM: 2008203142, “Analisis Layanan Mobile Masalah Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun)” Skripsi, 2024.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih termasuk dalam bidang jasa perbankan berpa adanya layanan mobile masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui frekuensi transaksi nasabah yang menggunakan layanan mobile masalah pada PT. Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun yang dimana untuk saat ini terdapat 7.078 nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun .

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi ke lokasi penelitian. Sedangkan teknik analisis data peneliti menganalisis menggunakan data dengan empat alur yaitu, pengumpulan data, reduksi data, data display dan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian pada analisis layanan mobile masalah pada PT. Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, yang berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service, Funding Officer, dan 20 nasabah yang menggunakan layanan. Layanan mobile masalah ini tentunya dapat meningkatkan frekuensi transaksi nasabah dengan meningkatkan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kecepatan, berbagai fitur layanan mobile masalah yang disediakan membuat nasabah merasa nyaman, mudah memperoleh informasi, dan semakin sering bertransaksi dengan layanan mobile masalah. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya frekuensi transaksi, seperti penggunaan mobile masalah mempermudah transaksi, memberikan keamanan bagi pengguna, efisiensi waktu, penggunaan mobile masalah sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan ketersediaan fasilitas. Namun juga ada beberapa hambatan dalam penggunaan layanan mobile masalah, seperti jaringan yang tidak mendukung, kurangnya pengetahuan nasabah terkait pemanfaatan teknologi, dan masih adanya nasabah yang tidak percaya terhadap keamanan datanya.

KATA KUNCI: *Layanan, Mobile Masalah, Frekuensi Transaksi, Nasabah.*

ABSTRACT

Zaimah Dwi Agustin, NIM: 2008203142, "Analysis of Masalahah Mobile Services in Increasing Customer Transaction Frequency (Case Study of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun)" Thesis, 2024.

With the development of increasingly sophisticated technology, including in the field of banking services, mobile services are a must. This research aims to determine the frequency of customer transactions using mobile masalah services at PT. Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, where currently there are 7.078 Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun customers .

This type of research is qualitative research. With data collection techniques, researchers used interview, observation and documentation methods at the research location. Meanwhile, researchers analyze data analysis techniques using data with four flows, namely, data collection, data reduction, data display and conclusions or verification.

The results of research analysis of mobile masalah services at PT. Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, based on the results of interviews with Customer Service, Funding Officers, and 20 customers who use the service. This mobile masalah service can certainly increase the frequency of customer transactions by improving better service, increasing speed, the various features of the mobile masalah service provided make customers feel comfortable, easily obtain information, and make transactions more often with the mobile masalah service. There are factors that influence the increase in transaction frequency, such as the use of mobile masalah making transactions easier, providing security for users, time efficiency, using mobile masalah in accordance with customer needs, and the availability of facilities. However, there are also several obstacles in using masalah mobile services, such as unsupported networks, lack of customer knowledge regarding the use of technology, and there are still customers who do not trust the security of their data.

KEYWORDS: *Service, Mobile Masalah, Transaction Frequency, Customer.*

خالصت

في مصلحة المحمول الهاتف خدمات تحديلا، "NIM: 2008203142 أوغستين، دوي زيمة (BJB Syariah KCP Arjawinangun) ل بنك حالة دراسة) العملاء معاملات تكرار زيادة 2024. أطروحة،

الخدمات مجال في ذلك في بما متزايد، بشكل المتطورة التكنولوجيا تطور مع تحديد إلى البحث هذا يهدف منه بدلا أمرا المحمول الهاتف خدمات أصدحت المصرفية، PT. Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun شركة في المتنقلة المصلحة خدمات باستخدام العملاء معاملات تكرار Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun عملاء من 7.078 اليأح ي وجد حيا، العملاء المحمول الهاتف مصلحة خدمات يخدمون الذين Arjawinangun.

استخدم البيانات، جمع تقنيات باستخدام النوعي البحث هو البحث من النوع هذا الوقت وفي البحث موقع في والتأثير والملاحظة المقابلة أساليب الباحثون ذات البيانات باستخدام البيانات تحديلا تقنيات تحديلا ونال باح ي قوم نفسه، أو والاستنتاجات البيانات وعرض البيانات تحديلا وهي الثلاثة، التدفقات التحقق.

PT. Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun في المتنقلة المصلحة لخدمات البحثي التحليل نتائج التمويل ومسؤولي العمل خدمة مع المقابلات نتائج على بناء، العملاء المحمول الهاتف مصلحة خدمة أن المؤكد من الخدمة يخدمون عميلاً 20 و الميزات السرعة، وزيادة الأفضل، الخدمة تحسب من خلال من العملاء معاملات وتيرة من الراحة، يشعرون العملاء تجعل المقدمة المحمول الهاتف مصلحة لخدمة المتنوعة خدمة مع الأديان من كثر في المعاملات وإجراء بسهولة، المعلومات على لحصول واستخدم مثل المعاملات، وتيرة زيادة على تؤثر عوامل هناك المحمول الهاتف مصلحة وكفاءة لخدم بين، الأمن وتوفر أسهل، المعاملات يجعل مما المحمول الهاتف مصلحة المرافق وتوافر العملاء، لاحتياجات وفقا المحمول الهاتف مصلحة واستخدم الوقت، مثل مصلحة، المحمول الهاتف خدمات استخدام في العوائق من العديد أيضاً هناك ذلك، ومع التكنولوجيا، باستخدام يعلق فيما العملاء معرفة ونقص المدعومة، غير الشبكات يبناتهم أمان في يثقون لا عملاء هناك يزال ولا

العملية المعاملات، تكرار الجوال، مصلحة الخدمة، الامتدادية لخدماتك

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**ANALISIS LAYANAN MOBILE MASLAHAH DALAM
MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI NASABAH
(STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

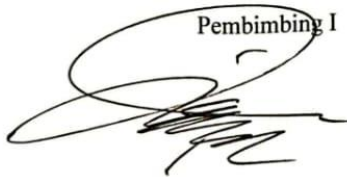
Oleh :

Zaimah Dwi Agustin

NIM. 2008203142

Menyetujui,

Pembimbing I



Abdul Ghoni, MA

NIP.198410122019031008

Pembimbing II

Dr. Layamah, SE, M.Si

NIP. 197210072011011002

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini :

Nama : ZAIMAH DWI AGUSTIN

NIM : 2008203142

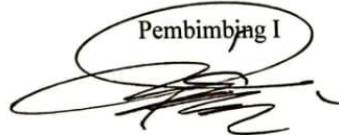
Judul : Analisis Layanan Mobile Masalah Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun)

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Menyetujui,

Pembimbing I



Abdul Ghoni, MA

NIP.198410122019031008

Pembimbing II



Dr. Lavaman, SE, M.Si

NIP. 197210072011011002

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo M.S.I

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul "ANALISIS LAYANAN MOBILE MASLAHAH DALAM MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI NASABAH (STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN)" oleh Zaimah Dwi Agustin, NIM 2008203142, telah diajukan dalam sidang Munaqasah Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 06 Maret 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.


Sidang Munaqasah


Ketua Sidang

Dr. Wartovo, MSI
NIP.19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I


H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si
NIP.19731125 201411 1 002

Penguji II


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP.197301072009012001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ZAIMAH DWI AGUSTIN

NIM : 2008203142

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul : ANALISIS LAYANAN MOBILE MASLAHAH DALAM
MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI
NASABAH (STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP
ARJAWINANGUN)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun keseluruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 02 Februari 2024

Pembuat Pernyataan,



ZAIMAH DWI AGUSTIN

NIM. 2008203142

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Sujud syukur saya persembahkan pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia dan kemudahan yang telah diberikan serta kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan.

Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada kedua orang tua saya, Ibu Arnesi dan Alm. Bapak Rudianto. Terimakasih tiada hentinya untuk Ibu saya, Ibu Arnesi yang berjuang keras sendirian dalam membesarkan anaknya terutama dalam hal pendidikan, sehingga penulis bisa sampai dititik ini. Tak lupa untuk Almarhum Bapak tercinta, Bapak Rudianto. Terimakasih sebesar-besarnya atas kasih sayang dan kenangan indah yang pernah terukir sehingga penulis bisa kuat dalam menjalani kehidupan hingga detik ini.

Tak lupa, skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga kecil Ibu, yaitu Kakak saya yang bernama Isfarikhatul Mudzalifah yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini, dan Adik saya yang bernama Ashyla Rahma Destyardi. Terimakasih kepada teman baik saya Merisa Dewi yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Muhammad Syamsudin yang telah mendukung saya dalam menyusun skripsi. Semoga Allah membalas kebaikan kalian, aamiin..

Selain itu, tak lupa skripsi ini saya persembahkan untuk teman-teman Perbankan Syariah D yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan berbagi ilmu kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Dan juga untuk almamaterku tercinta IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Zaimah Dwi Agustin lahir di Cirebon, 16 Agustus 2002. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan suami istri yaitu Alm. Bapak Rudianto dan Ibu Arnesi. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Blok Usar RT/RW 001/002 Desa Winong Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon Jawa Barat 45161.

Pendidikan formal yang penulis pernah tempuh yakni sebagai berikut:

1. TK ROUDLOTUL QUR'AN, Desa Winong Kecamatan Gempol, Kabupaten Cirebon, 2006 - 2008.
2. SD Negeri 2 Winong, Desa Winong Kecamatan Gempol, Kabupaten Cirebon, 2008 - 2014.
3. SMP Negeri 3 Palimanan, Kecamatan Palimanan, Kabupaten Cirebon, 2014 - 2017.
4. SMK Islamic Centre Cirebon, Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon, 2017 - 2020.
5. Tahun 2020 - 2024 di Perkuliahan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), diJurusan Perbankan Syariah.

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul “ANALISIS LAYANAN MOBILE MASLAHAH DALAM MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI NASABAH (STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN)” dibawah bimbingan Bapak Abdul Ghoni, M.A dan Bapak Layaman, SE., M.Si.

MOTTO HIDUP

“Nikmati prosesnya dan selalu husnudzon kepada Allah SWT.

Jangan menyerah. Jika kamu menyerah, maka duniamu akan berakhir.

Tetaplah fokus membahagiakan orang yang saya sayangi”



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kupersembahkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Analisis Layanan Mobile Masalah Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun)”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. SI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan syariah.
5. Bapak Abdul Ghoni, MA dan Bapak Layaman, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ibu Dian Kusumawati selaku Pimpinan bank BJB syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor bank BJB syariah KCP Arjawinangun

Kabupaten Cirebon dan tak lupa para staff yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepada kedua orangtua, Alm Bapak Rudianto dan Ibu Arnesi yang sudah memberikan pengorbanan, kasih sayang dan mendo"akan yang tiada habisnya.
9. Kepada kakak saya Isfarikhatul Mudzalifah yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan adik saya Ashyla Rahma Destyardi serta keluarga besar yang selalu mendo"akan dan dukungan baik moral maupun material.
10. Kepada Bapak H. Harto dan Ibu Hj. Uswatun, yang telah membantu saya dalam membiayai sekolah dari kelas 9 SMP hingga saya selesai Kuliah.
11. Kepada guru-guru TK, SD, SMP, SMA, dan Kuliah yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada saya hingga bisa seperti sekarang ini.
12. Kepada teman baik saya Merisa Dewi yang telah membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
13. Kepada Muhammad Syamsudin terimakasih atas segala support, dukungan dan menjadi tempat keluh kesah, membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga awal sampai akhir.
14. Teman-teman Kelas Perbankan Syariah D/20 yang telah memberikan support penuh dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, isi, dan tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Cirebon, 01 Maret 2024



Zaimah Dwi Agustin

NIM.2008203142

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خ ال صت	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
1. Identifikasi Masalah.....	5
2. Batasan Masalah	5
3. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Metodologi Penelitian	7
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	7
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	8
3. Sumber Data.....	8
4. Teknik Pengumpulan Data.....	9
5. Teknik Analisis Data.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11

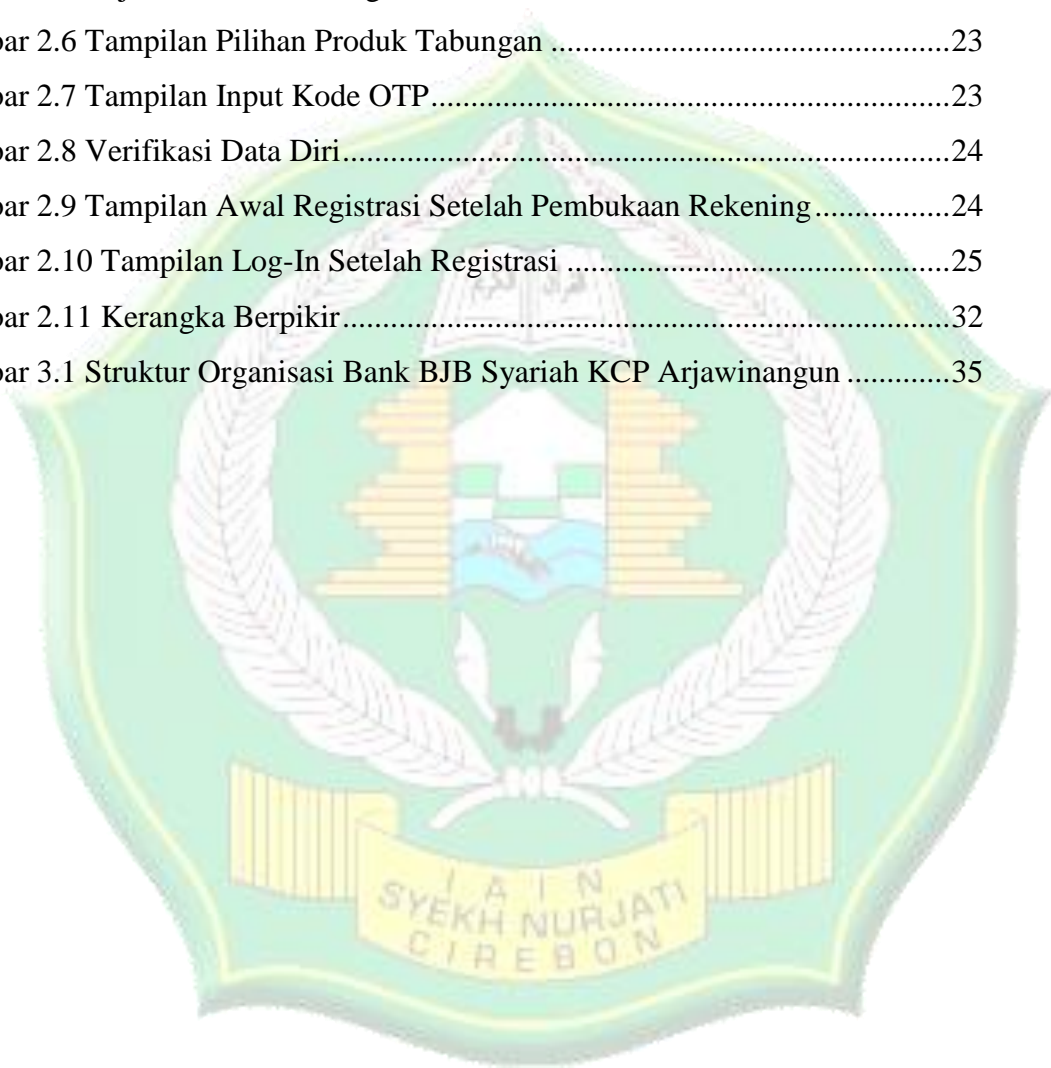
BAB II	13
KAJIAN TEORI	13
A. Bank	13
1. Pengertian Bank	13
2. Jenis-Jenis Bank.....	13
3. Fungsi Bank	14
B. Bank Syariah	15
1. Pengertian Bank Syariah.....	15
2. Prinsip-Prinsip Bank Syariah	15
3. Peran Bank Syariah Sebagai Penyedia Layanan Jasa Keuangan.....	16
4. Tujuan Bank Syariah	16
5. Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah	16
C. Layanan.....	17
1. Pengertian Layanan.....	17
2. Karakteristik Layanan	17
D. Layanan Mobile Masalah	17
1. Pengertian Mobile Masalah	17
2. Keunggulan Mobile Masalah.....	19
3. Fitur Mobile Masalah.....	19
4. Syarat Dan Ketentuan Mobile Masalah	20
5. Tata Cara Registrasi Mobile Masalah.....	20
E. Tips Aman Menggunakan Mobile Masalah	25
F. Nasabah.....	26
1. Pengertian Nasabah.....	26
2. Jenis-Jenis Nasabah	26
G. Frekuensi Transaksi	27
H. Penelitian Terdahulu	27
I. Kerangka Pemikiran	31
BAB III.....	33
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	33
A. Nama dan Alamat Perusahaan	33
B. Sejarah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.....	33
C. Visi-Misi Perusahaan	34
D. Butir-Butir Perusahaan	34

E. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.....	35
F. Uraian Tugas (Job Description).....	35
G. Produk, Layanan, Dan Jasa Perusahaan	37
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Layanan mobile masalah dapat meningkatkan frekuensi transaksi nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.....	50
B. Faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan frekuensi transaksi nasabah dalam menggunakan mobile masalah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.....	52
C. Hambatan-hambatan nasabah dalam penggunaan fasilitas layanan mobile masalah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.....	55
BAB V	57
PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fitur Layanan Mobile Masalah	19
Gambar 2.2 Tampilan Awal Mobile Masalah.....	21
Gambar 2.3 Registrasi Pembukaan Rekening.....	21
Gambar 2.4 Persetujuan Syarat&Ketentuan Pembukaan Rekening	22
Gambar 2.5 Tujuan Buka Rekening.....	22
Gambar 2.6 Tampilan Pilihan Produk Tabungan	23
Gambar 2.7 Tampilan Input Kode OTP.....	23
Gambar 2.8 Verifikasi Data Diri.....	24
Gambar 2.9 Tampilan Awal Registrasi Setelah Pembukaan Rekening	24
Gambar 2.10 Tampilan Log-In Setelah Registrasi	25
Gambar 2.11 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun	35



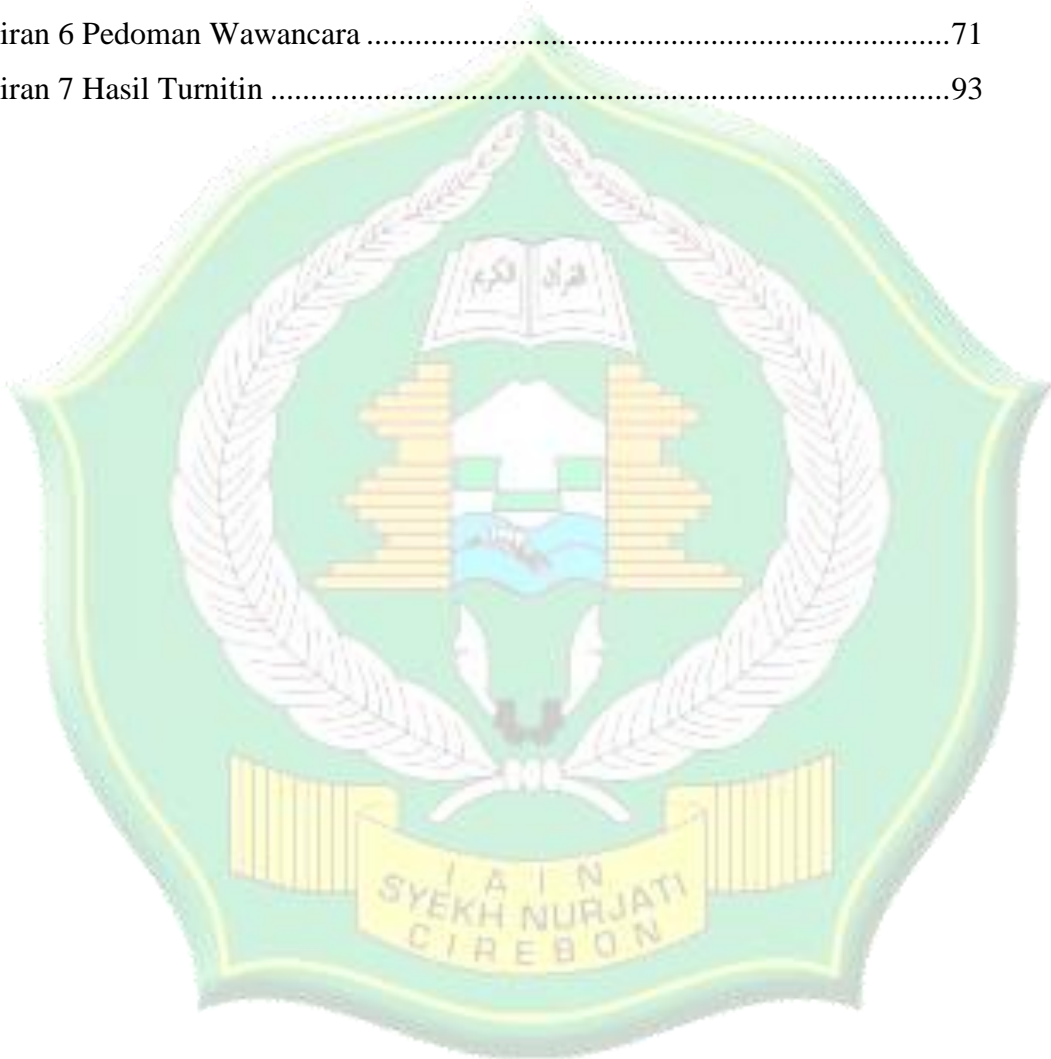
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Nama Narasumber	48
Tabel 4.2 Data Jumlah Nasabah Periode 2013-2023	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan	63
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	64
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	65
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara.....	66
Lampiran 5 Pedoman Observasi	70
Lampiran 6 Pedoman Wawancara	71
Lampiran 7 Hasil Turnitin	93



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara latin. Misalnya dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	Je
ح	ha'	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	Ka dan Ha
د	dal	d	De
ذ	zal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	s	Es
سین	syin	sy	Es dan Ye
ص	sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)

ظ	za	z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	Wawu	W	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *au* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya'* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal: كَسَرَ ditulis kasara
جَعَلَ ditulis ja'ala

Contoh vokal rangkap:

1. Fathah + yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).
Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa
2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).
Contoh: هَوْلٌ ditulis haula.

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...َ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh: قَالَ ditulis *qâla*
 قِيلَ ditulis *qîla*
 يَقُولُ ditulis *yaqûlu*

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu : *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir 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 الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfâl*
 رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulzis *raudatul atfâ*

E. Syaddah

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

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

Contoh: رَبَّنَا ditulis *rabbanâ*
 الْحَدُّ ditulis *al-ḥaddu*

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh: الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*
 الشَّمْسُ ditulis *as-syamsu*

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh: أَمَلِكُ ditulis *al-Maliku*
 الْقَلَمُ ditulis *al-qalamu*

G. Hamzah

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

Contoh :

شَيْءٌ ditulis *Syai'un*
أَمْرٌ ditulis *Umirtu*
النَّوْءُ ditulis *An-Nau'u*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh: وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn*.

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: البُخَارِي ditulis *al-Bukhârî*
 الْبَيْهَقِي ditulis *al-Baihaqî*

