

SKRIPSI

**DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI
COVID-19 TERHADAP MINAT NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)**

Oleh:

ZEDA MAYANG SARI
NPM 1704100193



Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1442 H/ 2021 M

**DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI
COVID-19 TERHADAP MINAT NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana

Oleh:

ZEDA MAYANG SARI
NPM 1704100193

Pembimbing : NIZARUDDIN, S. Ag. MH

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : SI Perbankan Syariah

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1442 H/ 2021 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM
MENANGANI COVID-19 TERHADAP MINAT
NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)

Nama : ZEDA MAYANG SARI

NPM : 1704100193

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, November 2021
Dosen Pembimbing



Nizaruddin, S.Ag., M.H
NIP. 19740302 199303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725) 47296

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : ZEDA MAYANG SARI
NPM : 1704100193
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM
MENANGANI COVID-19 TERHADAP MINAT
NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, November 2021
Dosen Pembimbing

Nizaruddin, S.Ag., M.H
NIP. 19740302 199303 1 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B.4217/ln.28.3/D/PP.00.9/12/2021

Skripsi dengan Judul “**DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI COVID-19 TERHADAP MINAT NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)**”, Disusun oleh Zeda Mayang Sari, NPM. 1704100193, Jurusan : S1 Perbankan Syariah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Kamis, 02 Desember 2021.

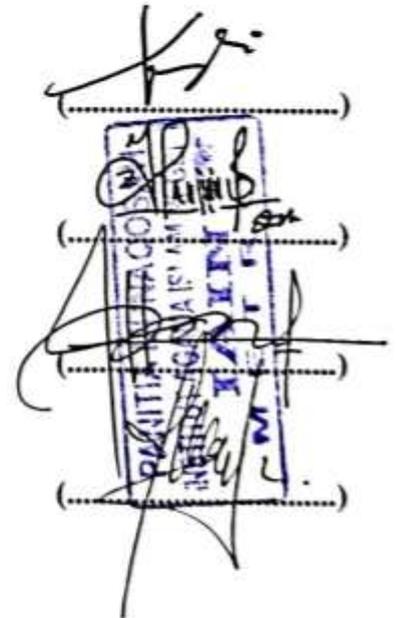
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Nizaruddin, S.Ag., M.H

Penguji I : Zumaroh, M.E.Sy

Penguji II : Hotman, M.E.Sy

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I



Handwritten signatures and stamps of the examiners, including the names Nizaruddin, Zumaroh, Hotman, and Ani Nurul Imtihanah, along with their respective institutional stamps.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Official stamp and signature of the Dean, Dr. Mat Jalil, M.Hum, NIP. 196208121998031001.

ABSTRAK

DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI COVID-19 TERHADAP MINAT NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)

**Oleh
ZEDA MAYANG SARI
NPM. 17041001993**

Covid-19 merupakan suatu wabah virus yang telah menyebar diseluruh dunia dan memberikan dampak serius pada perekonomian dunia termasuk perbankan tentunya dalam hal ini Pemerintah telah menerapkan kebijakan-kebijakan guna mengurangi penyebaran virus covid-19 dan diantaranya adalah dengan diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan beberapa kebijakan lainnya. Dampak yang dirasakan perbankan yaitu menurunnya minat nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid-19 Terhadap Minat Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan bersumber dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data didapatkan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya setelah data-data terkumpul lalu dianalisis dengan cara reduksi, penyajian data dan terakhir penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Covid-19 memberikan dampak terhadap kegiatan perbankan di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dapat dilihat dari minat nasabah yang berkurang dalam menggunakan produk Bank Muamalat Indonesia KCP Metro mulai dari pertengahan tahun 2020 hingga saat ini, nasabah yang melakukan kegiatan langsung di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro juga berkurang dari tahun-tahun sebelum pandemi sedangkan penggunaan mobile banking mengalami kenaikan setiap harinya.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zeda Mayang Sari
NPM : 1704100193
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Oktober 2021

Yang Menyatakan,



Zeda Mayang Sari

NPM. 1704100193

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٦٦﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٢﴾
ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾

Artinya: dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhamulah kesudahan (segala sesuatu). (Q.S. An-Najm: 39-42)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain dari bersyukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan segala kemudahan dan banyak berkah yang peneliti rasakan di dalam hidup. Peneliti mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa terimakasih dan hormat atas segala cinta kasih yang selama ini peneliti terima dari:

1. Allah SWT berkat karunianya telah memberikan kelancaran dan keberkahan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Zainal Abidin dan Ibu Endang Wiyati yang selalu mendoakanku di setiap langkahnya.
3. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmatnya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian proposal ini. Adapun tujuan dari penelitian proposal ini yaitu sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Metro guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E).

Dalam penyelesaian penelitian proposal ini, peneliti menyadari bahwa telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Nizaruddin, S.Ag. MH, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga bagi peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan di IAIN Metro.
6. Teman-temanku tercinta Dinda Amelia Putri, Ajeng Febiola, Henni Nurhayati, Dwilia Kurniawati, Esti Gita Perdani, Hayatun Ulfah, dan ananda Zesa Saputra yang selalu memberikan dukungan, senyuman, semangat serta doa untuk keberhasilan skripsi ini.

Metro, 26 April 2020

Peneliti,



Zeda Mayang Sari

Npm. 1704100193

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kebijakan Pemerintah dalam Menangani Covid-19	9
1. Sejarah Covid-19.....	9
2. Kebijakan Pemerintah	10
B. Minat Nasabah	14
1. Pengertian Minat	14
2. Jenis-jenis Nasabah	15
3. Karakteristik Nasabah	16
4. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Sifat Penelitian	22
B. Sumber Data.....	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	24

D. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Deskripsi Umum Wilayah Penelitian.....	27
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia, KCP Metro	
27	
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro ..	30
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro	
.....	31
B. Dampak Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid-19	
Terhadap Minat Nasabah	39
C. Cara Bank Muamalat Indonesia KCP Metro Meningkatkan	
Minat Nasabah Di Tengah Ancaman Covid-19.....	45
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.....	32
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Job Description.....	33
--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Alat Pengumpulan Data
3. Surat Research
4. Surat Tugas
5. Surat Balasan Izin Research
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Foto Dokumentasi
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada akhir Desember 2019, telah dikabarkan virus baru yang muncul pertama kali dan diperkirakan dari Provinsi Hubei, kota Wuhan. Penyebab penularan dari virus ini belum diketahui secara pasti pada saat itu, tetapi penularan virus ini diberitakan berasal dari pasar ikan yang berada di Wuhan. Sejak 31 Desember 2019 sampai awal Januari 2020 tercatat ada 44 laporan terkait virus ini dan tidak sampai satu bulan virus ini juga telah menyebar di berbagai wilayah lain diantaranya China, Jepang, Thailand dan Korea Selatan.¹

Saat ini *coronavirus disease* atau yang lebih dikenal dengan COVID-19 masih menjadi topik hangat di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Virus ini merupakan penyakit yang mengganggu sistem pernapasan sang penderita atau yang disebut dengan sindrom pernapasan akut coronavirus (*Sars-CoV-2*).²

Di Indonesia sendiri virus ini pertama kali muncul pada 2 Maret 2020 saat itu Presiden RI pertama kali mengumumkan adanya dua orang yang terjangkit virus Covid-19, tetapi menurut Tim Pakar Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (FKM UI) virus Covid-19 diperkirakan telah masuk Indonesia sejak Januari 2020. Dan hal ini didasarkan pada laporan

¹Adityo Susilo et al., "Coronavirus disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019: Review of Current Literatures," *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia* Vol. No.01, 2020. 46.

²*Ibid.*

kasus orang dalam pemantauan (ODP) di salah satu daerah yang diduga memiliki kasus penularan virus.³

Sampai saat ini beberapa negara masih menerapkan lockdown guna memutuskan tali penyebaran virus covid-19. Di Indonesia sendiri permasalahan ini merupakan permasalahan yang sangat diperhatikan oleh Pemerintah dan juga masyarakat. Pemerintah telah menerapkan kebijakan-kebijakan guna mengurangi penyebaran virus covid-19 dan diantaranya adalah dengan diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) beberapa waktu lalu. Pemerintah telah menerapkan kebijakan PSBB yang tertuang didalam peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 Tahun 2020 dalam rangka penanganan pertumbuhan *Corona Virus Disease 2019*.⁴

PSBB merupakan kegiatan mengurangi interaksi yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung di dalam suatu wilayah. Wilayah yang menetapkan kebijakan PSBB memiliki kriteria khusus yaitu dapat dilihat dari jumlah kasus atau jumlah kematian akibat virus tersebut. Penerapan PSBB di suatu wilayah juga meliputi peliburan tempat sekolah, tempat kerja, tempat wisata, pembatasan untuk fasilitas umum, dan kegiatan lain yang menimbulkan kerumunan. Selain itu ada pula UU Karantina Kesehatan, di UU tersebut dijelaskan bahwa adanya pembatasan bagi individu yang berpergian ke suatu daerah yang telah dinyatakan masuk dalam sumber wabah, aturan

³*Ibid.*, 47

⁴*Ibid.*, 48

isolasi mandiri dan lain sebagainya guna mencegah penyebaran virus Covid-19.⁵

Perbankan adalah salah satu sektor perekonomian yang ikut terkena dampak dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam menangani pandemi covid-19. Bank menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi atau perantara keuangan yang mengharuskan adanya tatap muka sebagai pertemuan antara nasabah dengan pihak bank selain itu bank juga dituntut untuk berinteraksi secara langsung dengan orang banyak. Disisi lain ancaman terhadap paparan virus covid-19 adalah sebuah tantangan baru yang harus dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada pihak *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCP Metro menunjukkan bahwa awal tahun 2020 jumlah nasabah yang melakukan kegiatannya di Bank mulai menurun tetapi belum mengalami penurunan yang signifikan, sedangkan pertengahan tahun minat nasabah yang datang ke bank mulai mengalami penurunan yang signifikan meskipun ada beberapa produk yang tidak terpengaruh . Hal ini terus terjadi sampai puncaknya yaitu pada awal tahun 2021. Jika dilihat dari tahun-tahun sebelum pandemi yaitu pada tahun 2018 sampai 2019 minat nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Metro masih sangat normal dan setelah awal mula terjadi pandemi minat nasabah terhadap bank menurun hingga 50 %. Dan biasanya jumlah nasabah akan mulai meningkat kembali pada pertengahan tahun dikarenakan adanya

⁵ I Wayan Wiryawan, Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi Virus Corona Dosease 2019 (COVID-19) Di Indonesia, *Jurnal Kebijakan Pemerinatah*, Vol. 1, No. 2 Februari 2020, 183.

kegiatan transaksi pembayaran SPP dan UKT yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.⁶

Dalam wawancara yang peneliti lakukan terhadap salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang baru saja menjadi nasabah di Bank tersebut menyatakan bahwa keinginannya untuk membuat tabungan di Bank syariah sudah lama tetapi beliau masih belum bisa menentukan dimana Bank syariah yang akan digunakannya terlebih lagi dikarenakan pandemi pendapatannya menurun maka dari itu beliau baru bisa membuka rekening pada bulan juli 2021. Di saat situasi pandemi ada salah satu kerabatnya yang menyarankan untuk menggunakan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro sebagai tempat menabung dikarenakan adanya produk tabunganku yang menggunakan akad wadiah dengan setoran awal yang terjangkau dan saldo minimum yang mudah dijangkau untuk mahasiswa.⁷

Dalam hal ini pihak bank harus lebih keras dalam memasarkan produknya di tengah ancaman pandemi Covid-19 agar minat nasabah terhadap Bank tetap stabil, menyadari pesaing semakin banyak maka dari itu pihak Bank berusaha untuk selalu dekat dengan nasabah-nasabahnya agar tetap terhubung dengan bank. salah satu cara yang digunakan yaitu *salles call*, melalui *salles call* tim marketing dari bagian *Customer Service* akan menawarkan, menyarankan produk kepada nasabah melalui telfon. Selanjutnya yaitu *mobile banking*, seperti yang kita ketahui di tengah pandemi sudah seharusnya kita mengurangi kegiatan yang mengharuskan bertatap

⁶Wawancara Ibu Okta, *Customer Service* Bank Muamalat KCP Metro, 08 April 2021.

⁷Wawancara Ibu Ajeng Febiola, Nasabah Bank Muamalat KCP Metro, 14 Mei 2021.

muka maka dari itu Bank Muamalat Indonesia KCP Metro memfokuskan penggunaan *mobile banking* kepada nasabah, aplikasi ini dirancang guna melayani transaksi finansial maupun nonfinansial. Fitur yang berada di Muamalat *mobile banking* saat ini cukup lengkap dan mampu beroperasi selama 24 jam di smartphone sehingga kegiatan nasabah tetap dapat berjalan.⁸ Mengingat pemasaran merupakan dampak yang sangat berpengaruh bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam meningkatkan minat nasabah di tengah pandemi, maka peneliti akan mengambil judul “Dampak Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid-19 Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dengan ini hal yang menjadi pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut: Bagaimana minat nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Metro saat diberlakukannya kebijakan pemerintah di tengah Covid-19?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dampak Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid-19 Terhadap Minat Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

⁸ Wawancara Ibu Okta, *Customer Service* Bank Muamalat KCP Metro, 08 April 2021.

Penelitian ini diharapkan dapat Memberikan informasi, pengetahuan serta sebagai sumber referensi bagi peneliti yang mempunyai penelitian serupa, khususnya yang berkaitan dengan Dampak Kebijakan Pemerintah dalam Menangani Covid-19 Terhadap Minat Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi gagasan dan ide-ide bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti Bank Muamalat Indonesia KCP Metro guna meningkatkan kinerjanya di tengah pandemi Covid-19.
- 2) Bagi Civitas Akademisi Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan, khususnya civitas akademisi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.
- 3) Dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti yang memiliki penelitian serupa, dan menjadi sumber informasi untuk nasabah yang melakukan kegiatan perbankan di tengah pandemi.

D. Penelitian yang Relevan

1. Yenti Sumarni pada tahun 2020 tentang “PANDEMI COVID-19: TANTANGAN EKONOMI DAN BISNIS”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 berdampak langsung terhadap perekonomian di Indonesia termasuk perekonomian global, permintaan produk-produk syariah juga mengalami penurunan dan

terhambat dikarenakan beberapa pasokan bahan baku berasal dari luar negeri.⁹

Terdapat persamaan dan perbedaan di dalam penelitian ini, persamaannya yaitu membahas Covid-19 dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian peneliti hanya fokus pada Bank Muamalat KCP Metro sedangkan penelitian Yenti Sumarni objek penelitian lebih luas dan global.

2. Sumadi pada tahun 2020 tentang “MENAKAR DAMPAK FENOMENA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PERBANKAN SYARIAH”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Covid-19 membawa dampak yang signifikan pada perekonomian dunia, dan sekaligus menjadi tantangan baru di dunia perbankan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana perbankan syariah menjalankan fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi di tengah ancaman Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dan menggunakan metode pendekatan penelitian naturalistik dikarenakan penelitian ini dilakukan dalam kondisi alamiah.¹⁰

Terdapat persamaan dan perbedaan di dalam penelitian ini, persamaannya yaitu mengambil permasalahan dampak Covid-19 terhadap Perbankan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

⁹ Yenti Sumarni, Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 6 No.2 September 2020.

¹⁰ Sumadi, Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2 Oktober 2020.

3. Nurul Fitri Habibah pada tahun 2020 tentang “TANTANGAN DAN STRATEGI PERBANKAN SYARIAH DALAM MENGHADAPI COVID-19”. Dalam penelitian ini perbankan syariah mengalami penurunan akibat dampak virus corona, disisi lain bank syariah memiliki peluang-peluang baru dari sektor yang berkaitan langsung dengan virus corona yaitu penyediaan di bidang kesehatan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tantangan apa saja yang harus dihadapi perbankan syariah dan strategi apa yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dikarenakan keadaan yang terjadi berdasarkan pada peristiwa nyata dan diperoleh berdasarkan hasil pengamatan.¹¹

Terdapat persamaan dan perbedaan di dalam penelitian ini, persamaannya yaitu terletak pada permasalahan Covid-19 pada Perbankan Syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian empiris, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

¹¹ Nurul Fitri Habibah, Tantangan dan Strategi Perbankan Syariah dalam Menghadapi Covid-19, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 2 No. 1 Mei 2020.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kebijakan Pemerintah dalam Menangani Covid-19

1. Sejarah Covid-19

Coronavirus disease 2019 adalah virus dari sekumpulan subfamili *Orthocoronavirinae* yaitu masuk dalam keluarga *Coronaviridae* dan *Ordo Nidovirales*. Virus yang masuk dalam kelompok ini dapat menyebabkan penyakit pada mamalia, burung dan termasuk manusia. Jika virus ini di derita oleh manusia maka akan menyebabkan infeksi ringan yang terjadi di saluran pernapasan seperti flu, tetapi dalam beberapa kasus penyakit covid-19 bersifat mematikan seperti SARS dan MERS.¹

Virus ini diduga muncul pertama kali pada hewan liar yaitu kelalawar kemudian bermutasi dari hewan ke manusia dan manusia kepada manusia. Pada awal mula gejala umum yang dapat dirasakan pada seseorang yang terinfeksi covid-19 yaitu batuk, tenggorokan kering, demam, dan sesak napas. Selanjutnya pada gejala yang sudah tinggi dapat mengakibatkan sulit bernapas, terasa sakit di bagian dada dan kepala, badan terasa kaku serta bagian wajah dapat membiru sehingga pada beberapa kasus virus ini sangat mematikan.

¹Yenti Sumarni, Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 6 No.2 September 2020, 49-50.

Diketahui virus covid -19 merupakan virus baru dengan tingkat penularan yang sangat cepat. Virus ini pertama kali ditemukan di Tiongkok pada November 2019. WHO merilis laporan total kasus covid 19 yang telah terkonfirmasi di seluruh dunia (29 April 2020) mencapai 3.116.398 dengan kasus kematian 217.153 jiwa. Indonesia merupakan negara ASEAN dengan jumlah kasus kematian terbanyak yang diakibatkan dengan virus covid-19.²

Berdasarkan uraian diatas dapat kita ketahui bahwa virus covid-19 merupakan salah satu virus mematikan yang sampai saat ini telah menjadi pandemi di seluruh dunia dengan tingkat penularan yang sangat tinggi. Hingga saat ini jumlah kasus yang terkonfirmasi setiap harinya masih bertambah, dengan itu maka diperlukannya tingkat kesadaran individu agar dapat mematuhi protokol kesehatan guna menekan laju pertumbuhan virus covid-19.

2. Kebijakan Pemerintah

a. Pengertian Kebijakan

Dalam kamus besar bahasa indonesia konsep kebijakan adalah suatu rangkaian konsep-konsep, asas-asas dan rencana dalam melaksanakan suatu pekerjaan, cara bertindak dan kepemimpinan dalam pemerintahan maupun organisasi.³ Kebijakan menurut Carl J. Federick, kebijakan merupakan sebuah rangkaian dalam bentuk

² Sumadi, Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2 Oktober 2020,146.

³ Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik (Pendelegasian TanggungJawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan)*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers, 2014). 2.

kegiatan maupun tindakan yang sebelumnya diusulkan oleh seseorang, kelompok, dan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu dimana dalam pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi.⁴

Kebijakan pemerintah merupakan kebijakan yang diberikan untuk publik yaitu dalam arti yang luas mencakup (negara, masyarakat dan kepentingan umum). Pada hakikatnya kebijakan yang diberikan oleh pemerintah adalah sebagai sebuah media interaksi bagi masyarakat dengan pemerintah guna menyatukan pengetahuan. Kebijakan harus mampu memuat kepentingan umum dengan itu maka akan menjamin terpenuhinya kebutuhan berbagai pihak.

b. Kebijakan Pemerintah di Tengah Covid-19⁵

Regulator mengeluarkan kebijakan guna meminimalisir dampak dari pandemi Covid-19, termasuk dalam sektor industri perbankan. Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan suatu kebijakan stimulus perekonomian Nasional sebagai kebijakan akibat dampak dari penyebaran *Coronavirus Disease* 2019. Dalam POJK No. 11/POJK.03/2020. Kebijakan stimulus yang dimaksud adalah kebijakan penilaian kualitas pembiayaan didasarkan pada ketepatan pembaaran pokok dan margin atau bagi hasil. Adapun bantuan pembiayaan adalah bantuan pelunasan

⁴*Ibid.*

⁵ Sumadi, Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2 Oktober 2020.

pinjaman bukan penghapusan pinjaman, pinjaman masi tetap harus dibayarkan dan diberikan keringanan dalam satu tahun. Adapun pelaksanaannya tergantung pada kebijakan masing-masing bank.

Pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan lain, setelah ditemukannya kasus positif pertama di Indonesia dan semakin banyak kasus positif covid 19. Dengan itu kebijakan-kebijakan mengalami banyak perubahan guna menekan laju penyebaran virus antara lain yaitu:

- 1) Menyediakan alat pelindung diri (APD) untuk Rumah sakit rujukan pasien covid 19
- 2) Menyediakan alat tes Covid 19
- 3) Memberikan himbauan kepada masyarakat untuk tidak keluar daerah
- 4) Memberikan *himbauan social distancing, physical distancing*, rajin mencuci tangan, memakai masker, handsanitizer saat berpergian, dan kampanye slogan “dirumah saja”
- 5) Kebijakan meliburkan sekolah dan universitas sampai keadaan dirasa membaik.
- 6) Rapid tes covid 19 dan menyemprot desinfektan secara berkala di tempat umum.
- 7) Mengawasi kesehatan masyarakat yang telah melakukan perjalanan dari luar daerah dan menghimbau untuk isolasi mandiri.
- 8) Berbagai kebijakan ekonomi dilakukan guna mempertahankan daya beli masyarakat.
- 9) Membuat kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Sejak 29 Februari 2020, Pemerintah telah menerapkan status darurat untuk pandemi Covid-19, langkah yang telah diambil pemerintah guna mensosialisasikan program *social distancing* dan menjaga jarak untuk menghindari adanya kerumunan dikarenakan penyebaran virus ini berasal dari manusia dan akan menular jika terjadi kontak fisik secara langsung. Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan meliburkan sekolah, universitas dan para

pekerja dengan mengganti kegiatannya tersebut secara online atau daring yang bisa dilakukan dirumah dan mengurangi kegiatan di luar rumah.

Berikut adalah Kebijakan Pemerintah Kota Metro dalam pemberlakuan PSBB saat Pandemi dalam Peraturan Walikota Metro Nomor 31 Tahun 2020:

1. Perilaku hidup bersih dan sehat saat masa pandemi guna melakukan pencegahan terpapar dari virus Covid-19.
2. Tatanan normal baru yang merupakan perubahan budaya hidup masyarakat untuk lebih produktif dengan menerapkan pola hidup bersih dan sehat dan juga menerapkan protokol kesehatan.
3. Meniadakan kegiatan atau aktifitas terbuka seperti acara pribadi, kebudayaan, pernikahan, konser musik dan sejenisnya.
4. Karantina mandiri bagi orang yang diduga terpapar virus Covid-19 dengan tujuan untuk memantau gejala dan mengidentifikasi kasus sejak dini.
5. Isolasi mandiri yaitu pemisahan orang yang tidak sakit maupun orang yang telah terinfeksi sehingga dapat mencegah jumlah penularan Covid-19.
6. Kegiatan di luar rumah seperti kegiatan pasar, pusat perbelanjaan, rumah makan, tempat ibadah dan sejenisnya diperbolehkan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan di masing-masing tempat.

7. Zona merah adalah wilayah dengan resiko tinggi dan ada pemberlakuan PSBB maka masyarakat harus berada di rumah dan perjalanan dilarang.
8. Zona oranye adalah wilayah dengan resiko sedang yaitu pemberlakuan PSBB dikontrol melalui *testing* dan *tracing agresif*.
9. Zona kuning adalah wilayah dengan resiko ringan yaitu penyebaran terkendali tetap ada masyarakat masih bisa beraktifitas di luar rumah dengan aspek menjaga protokol kesehatan.
10. Zona hijau adalah wilayah dengan resiko rendah yaitu penyebaran virus ada tetapi tidak ada kasus positif, kegiatan diluar rumah diperbolehkan dengan menjaga protokol kesehatan.

c. Pengaruh PSBB Terhadap Bank

Menurut J.P Morgan setidaknya ada tiga resiko yang akan dihadapi oleh industri Perbankan di tengah situasi pandemi dan saat diberlakukannya PSBB di berbagai wilayah. Berikut adalah resiko-resiko yang dihadapi Perbankan di tengah pandemi Covid-19:⁶

1) Penyaluran Pembiayaan

Pada dasarnya masalah yang dihadapi bank syariah maupun bank konvensional dalam hal ini sama yaitu sama-sama mengalami pelambatan dalam penyaluran pembiayaan dikarenakan menurunnya pendapatan.

2) Penurunan Kualitas Aset

⁶M. Jafar Shiddiq, Putri Raudhatul Itsnaini, Dampak Kebijakan Pemerintah Terhadap lembaga Keunagan Syariah, *Jurnal Ekonomidan perbankan Syariah*, 2020, Vol. 3 No. 2, 13.

Dengan adanya PSBB tentunya salah satu resiko yang dihadapi yaitu resiko kredit macet dan tingginya permintaan kredit tentunya pihak bank harus lebih selektif dalam menyalurkan dananya agar kesehatan aset bank tetap stabil di tengah pandemi.

3) Pengetaan margin dan bunga bersih

Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dalam kegiataanya maka dari itu kondisi neraca pada bank syariah akan lebih elastis dikarenakan besarnya biaya yang digunakan untuk pembayaran bagi hasil akan ikut menurun mengikuti pendapatan yang diperoleh, sedangkan Bank Konvensional tidak mengalami penurunan bunga jika pendapatan berkurang hal inilah yang menjadi permasalahan bagi pihak nasabah.

Berdasarkan resiko-resiko yang telah dipaparkan diatas masalah penyaluran pembiayaan amat sangat terkena dampak akibat covid-19 selain itu perbankan harus lebih memperhatikan penggunaan strategi di tengah pandemi. Disaat prediksi nasional menunjukkan akan terjadinya depresi akibat pandemi covid-19, disaat itu bank syariah memiliki keunggulan dengan prinsip bagi hasil sehingga bank syariah tidak mudah mengalami krisis.

d. Minat Nasabah

1. Pengertian Minat

Pengertian minat dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu kehendak atau niat. Minat merupakan keinginan individu

dalam melakukan segala perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilakukan sudah timbul keinginan untuk melakukannya. Pengertian minat menurut (Kanuk, 2008:25) minat adalah sebuah pengaruh eksternal, kesadaran dari kebutuhan, pengenalan suatu produk yang menimbulkan sebuah minat beli dari konsumen, biasanya faktor eksternal terdiri dari usaha promosi dan faktor sosial.⁷

Minat diartikan juga sebagai suatu kecenderungan dalam memberikan tindakan, perhatian terhadap suatu aktivitas maupun situasi yang diikuti dengan perasaan senang terhadap objek dari minat tersebut. Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa minat adalah sebuah perasaan ketertarikan yang ada pada diri seseorang yang akan menimbulkan rasa ingin memiliki dan jika telah terpenuhi maka akan timbul kepuasan.

2. Pengertian Nasabah

Pengertian nasabah menurut Saladin (1994:7) adalah konsumen-konsumen yang menjadi penyedia dana.⁸

Nasabah adalah seseorang atau sesuatu badan yang memiliki rekening tabungan, deposit, pinjaman atau lainnya yang serupa di suatu bank. Nasabah sendiri memiliki peran yang penting bagi lembaga perbankan dikarenakan nasabah menjadi tolak ukur keberlangsungan dari

⁷ Isnaine Maulida, *Analisis Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bmt Taruna Sejahtera Cabang Tuntang*, Jurusan Perbankan Syariah fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2016, 9

⁸ Evi Yupitri dan Raina Linda Sari, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan*, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1, Desember 2012, 49-50.

suatu bank dalam menjalankan tugasnya. Oleh sebab itu untuk mendapatkan nasabah yang banyak bank harus dapat dipercaya oleh nasabah agar nantinya dana yang diperoleh dapat disalurkan kembali dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan.⁹

Nasabah merupakan konsumen di suatu bank yang menggunakan dan membeli produk yang telah disediakan di bank tersebut. Adapun nasabah penyimpan yaitu nasabah yang menggunakan jasa bank dalam hal menyimpan dananya, nasabah penerima fasilitas yaitu nasabah yang mendapatkan fasilitas apapun terkait bank di bank tersebut.

3. Jenis-jenis Nasabah

Pada dasarnya nasabah bank ada dua jenis yaitu sebagai berikut:¹⁰

a. Nasabah Sebagai Penyimpan

Nasabah sebagai penyimpan adalah nasabah yang memiliki atau menyimpan dana di bank. Dana tersebut dapat berupa tabungan, deposito dan bentuk lainnya yang sebelumnya telah dibuat oleh nasabah dengan pihak bank.

b. Nasabah Sebagai Debitur

Nasabah sebagai debitur adalah nasabah bank yang mendapatkan fasilitas dari bank berupa kredit atau pembiayaan yang sebelumnya telah ada kesepakatan antara pihak bank dengan nasabah.

⁹ Selamat Siregar, Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Krakatau Medan, *Jurnal Ilmiah Methonomi* Vol. 1 No. 2 juli 2015, 68.

¹⁰ Moh Rifai, *Konsep Perbankan Syariah* (Semarang: Wicaksana, 2002), 4.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa nasabah merupakan seseorang yang memiliki peran penting dalam kesehatan bank yaitu untuk mempertahankan profit sehingga bank akan tetap stabil. Selain itu nasabah sebagai penyimpan dana yang telah mempercayakan dananya untuk disimpan di bank merupakan jenis nasabah penyimpan dana, dan nasabah sebagai pengguna dana disebut sebagai nasabah debitur yaitu nasabah yang menggunakan jasa bank dalam bentuk pembiayaan maupun pinjaman. Jadi setiap konsumen yang menggunakan jasa maupun fasilitas bank disebut sebagai nasabah.

Menurut Fandy Tjiptono, nasabah diklasifikasikan dalam beberapa jenis yaitu sebagai berikut:¹¹

- a. Nasabah Internal, yaitu seseorang yang berasal dari dalam perusahaan dan kehadirannya membawa pengaruh baik terhadap kinerja bagi perusahaan tersebut. Contoh: pada perusahaan di bagian gaji para karyawan, dalam memberikan gaji ke para karyawan pihak bank harus memberikan kepuasan bagi karyawan seperti pemberian gaji tepat waktu dan tidak terjadi kesalahan administrasi.
- b. Nasabah Eksternal, yaitu seseorang yang menggunakan jasa atau produk bank secara langsung dengan kata lain disebut juga pelanggan nyata. Contoh: nasabah pengguna simpanan, deposito, dan kredit.
- c. Nasabah Antara, yaitu seseorang yang tidak memakai produk bank dan hanya bertugas sebagai perantara antara bank dengan nasabah pemakai produk. Contohnya: perusahaan furniture IKEA mendapatkan pesanan berupa beberapa furniture untuk sebuah kantor baru, disini pihak IKEA berperan sebagai pemasok kebutuhan antara pihak bank yang nantinya akan diberikan ke nasabah pemakai produk akhir.

Dari penjelasan tersebut dapat dinyatakan bahwa nasabah memiliki peranan yang sangat penting dalam perbankan. Peran nasabah diibaratkan sebagai nyawa yang mempengaruhi kelangsungan

¹¹*Ibid.*, 5-6

suatu bank. Oleh sebab itu maka bank harus dapat menarik hati para nasabah sebanyak mungkin guna mengumpulkan dana yang nantinya akan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk produk perbankan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro:¹²

a. Teori Lokasi

Menurut Kasmir, lokasi Bank merupakan tempat dimana dilakukannya jual beli produk perbankan dan menjadi pusat pengendalian sistem perbankan. Penempatan lokasi suatu Bank harus di pusatkan pada lokasi yang strategis hal ini sangat penting dikarenakan dengan lokasi yan mudah dijangkau tentunya nasabah atau masyarakat akan lebih mudah dan menjadi salah satu faktor pertimbangan nasabah untuk Bank tersebut.

Lokasi bank dengan nasabah yang semakin mudah dijangkau maka akan menimbulkan kecenderungan untuk menggunakan bank tersebut. Tentunya jarak nasabah dengan bank sangat bervariasi ada yang hanya beberapa meter sampai puluhan kilometer, semakin dekat jarak yang ditempuh maka masyarakat akan lebih terdorong untuk menggunakan bank tersebut. Dalam situasi pandemi maka nasabah

¹²M. Khariska Afriadi, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Masyarakat Komplek Perumahan Kel. Kandang Mas Kec. Kampung Melayu Kota Bengkulu)*, Skripsi 2016, 76-78

cenderung menginginkan tempat lokasi yang mudah dijangkau hal ini untuk mengurangi bepergian jauh.

b. Pengetahuan dan Produk

Salah satu faktor pendukung agar nasabah berminat pada Bank yaitu pengetahuan, pengetahuan yang di dapatkan dari seseorang akan berpengaruh terhadap pilihannya dalam memilih Bank sebagai tempat menyimpan dananya.

Pengertian produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan oleh bank dalam kegiatan perbankan untuk melakukan kegiatan transaksi, penyimpanan tabungan dan pembiayaan. Saat situasi pandemi banyak masyarakat merasa enggan untuk datang ke bank kecuali ada keperluan mendesak maka dari itu dalam memilih suatu produk nasabah akan mencari tahu produk apa yang paling tepat untuk digunakan.

c. Teori Reputasi

Menurut Joko Cahyono, reputasi adalah sekumpulan persepsi kelebihan maupun kekurangan yang berkaitan dengan nama suatu perusahaan. Dari reputasi inilah yang akan mempengaruhi minat nasabah terhadap suatu perusahaan.

Reputasi bank adalah sebuah pondasi sosial yang dibentuk dengan adanya suatu hubungan kepercayaan yang dijalin secara teratur dan adanya proses waktu pembentukan reputasi, yang akhirnya akan menciptakan suatu *brand image* untuk perusahaan tersebut. Bank yang

memiliki reputasi yang baik akan membuat keyakinan bagi nasabahnya sehingga nasabah akan memiliki rasa percaya untuk bank tersebut. Saat situasi pandemi seperti yang kita ketahui banyak permasalahan ekonomi yang dialami sebagian masyarakat. Bank adalah tempat penyimpanan yang harus bisa dipercaya oleh masyarakat walaupun di tengah kondisi pandemi jika reputasi bank baik maka nasabah tidak akan ragu dalam menggunakan layanan bank tersebut.

d. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas dan fasilitas yang diberikan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya baik berupa barang maupun jasa. Semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi minat nasabah untuk bank tersebut.

Fasilitas bank adalah segala sesuatu yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya baik secara langsung maupun secara tidak langsung, seperti nasabah yang melakukan kegiatan langsung di bank maka para nasabah akan dilayani dengan sebaik mungkin disamping itu bank juga menyediakan tempat yang nyaman, adanya mesin ATM di area bank, adanya perangkat mobile banking untuk memudahkan transaksi online dan sebagainya. Saat situasi pandemi pelayanan bank harus lebih ekstra dan memperhatikan protokol kesehatan dengan wajib menggunakan masker mengecek suhu tubuh, menyediakan *handsanitaizer*, dan menjaga jarak.

e. Teori Promosi

Produk yang telah disediakan oleh bank tentunya berbagai macam maka dari itu untuk lebih memperkenalkan produk-produk bank diperlukan promosi untuk menarik para nasabah, diharapkan dengan adanya promosi yang baik maka produk akan mengalami peningkatan.

Definisi promosi adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk menarik, dan mempengaruhi para konsumen agar mengenal dan menjadi tertarik akan suatu produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan kemudian para konsumen tersebut akan menjadi tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Promosi merupakan strategi paling penting untuk suatu keberhasilan perusahaan maka dari itu seorang marketing harus dapat melihat situasi dan pandai dalam melakukan kegiatan promosi.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu dapat terpengaruhi dengan jarak tempuh dari para nasabah, lalu ketidak tahuan akan suatu produk juga akan mengurangi minat nasabah. Selanjutnya reputasi suatu bank memiliki peran penting untuk menarik nasabah, terakhir yaitu promosi semakin baik promosi yang dilakukan maka masyarakat akan banyak mengetahui informasi mengenai bank tersebut dan secara tidak

langsung masyarakat akan memiliki kecenderungan untuk menjadi nasabah di bank tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan atau sering disebut (field research), penelitian field research merupakan penelitian yang fokus pada pengumpulan data dan informasi sebagai hasil akhirnya. Dalam penelitian lapangan peneliti telah menentukan lokasi yang akan menjadi objek penelitian.

Dalam memperkuat suatu penelitian, maka fokus penelitian kualitatif sering disebut juga sebagai metode penelitian naturalistik dikarenakan penelitiannya berdasarkan pada kondisi alamiah dan proses dari penelitian ini bersifat seni atau kurang terpolah dimana data yang diperoleh merupakan kalimat ataupun kutipan-kutipan sebagai gambaran dalam penyajian isi laporan tersebut.¹

Berikut adalah karakteristik dari penelitian naturalistik kualitatif:

Sumber data merupakan suatu situasi yang wajar (natural setting), pengumpulan data berdasarkan dari hasil observasi yang nyata tanpa dipengaruhi dengan sengaja.

- a. Instrumen penelitian yaitu adalah peneliti. Peneliti sebagai alat penelitian utama. Peneliti melakukan pengamatan, wawancara tidak berstruktur tanpa menggunakan alat-alat khusus kecuali buku catatan.

¹Pupu Saeful Rahmat, Penelitian Kualitatif, *Jurnal EQUILIBRUM*, Vol. 5 No. 9 Januari-Juni, 2009.

- b. Pengumpulan data sangat deskriptif yang tertuang dalam laporan maupun uraian.
- c. Mementingkan suatu proses maupun produk.
- d. Mengutamakan pada sumber data langsung dan terpercaya. Oleh sebab itu peneliti harus turun ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas maka dapat diketahui bahwa penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara langsung di tempat yang menjadi objek penelitian. Adapun lokasi yang dipilih untuk penelitian ini yaitu adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

2. Sifat Penelitian

Jika dilihat dari segi sifat penelitian, maka penelitian ini adalah penelitian yang bersifat *deskriptif kualitatif*, penelitian ini mendeskripsikan suatu peristiwa, kejadian yang sedang terjadi secara mendalam. Penelitain ini bertujuan untuk membuat deskripsi fenomena secara sistematis dan faktual mengenai suatu fenomena yaitu bagaimana minat nasabah terhadap Bank Mamalat Indonesia KCP Metro di tengah pandemi.²

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari pertanyaan yang diajukan kepada responden yang mengetahui secara langsung mengenai

² Sutresno Hadi, *Metodelogi Research* (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1985), 18.

objek yang diteliti. Adapun data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi di tempat penelitian, dan responden yang menjadi informan.³

Pada penelitian ini, sumber data yang di dapatkan terdiri dari Customer Service Ibu Okta, dan 4 orang nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu ibu, Ajeng Febiola, ibu Niken Amelia, ibu Maryati dan bapak Muchidin..

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tersusun dan berbentuk dokumen-dokumen, jurnal maupun skripsi, disertasi penelitian. Sumber dari data sekunder dalam penelitian ini yaitu buku-buku, skripsi dan jurnal yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.⁴

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang relevan dan berkaitan dengan permasalahan tentang “Dampak Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid-19 Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)” maka metode yang digunakan yaitu:

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mencari informasi atau ide-ide melalui pertanyaan yang sesuai dengan topik permasalahan yang akan di bahas. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data jika peneliti akan melakukan studi

³M Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Jakarta: Kencana,2013), 128.

⁴Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Batu Pres, 2015), 89

pendahuluan untuk dapat menemukan permasalahan yang akan diteliti, tetapi wawancara juga dapat digunakan untuk menggali informasi yang mendalam dari para responden.⁵

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan yang dibutuhkan dalam penelitian. Wawancara yang digunakan yaitu wawancara terbuka dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis, dimana peneliti melakukan wawancara terhadap Customer Service di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dan 4 nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Dari wawancara ini diharapkan akan mendapatkan penjelasan dan informasi yang diperlukan untuk kepentingan penelitian secara mendalam dari responden.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan pencarian data yang berbentuk tulisan, gambaran, maupun karya-karya monumental seseorang. Studi dokumentasi adalah sebuah perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara di dalam penelitian kualitatif.⁶

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang didapat dari gambar, catatan-catatan penting yang bersumber dari lembaga atau organisasi. Dokumentasi penelitian merupakan hasil pengambilan gambar berupa tulisan, gambar, atau karya monumental yang diperoleh peneliti untuk kebutuhan penelitian.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 352.

⁶*Ibid.*, 442

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses pencarian dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan-catatan di lapangan dan sumber lainnya secara sistematis, lalu membuat kesimpulan agar bisa lebih mudah dipahami dan dipelajari.⁷

Analisis data kualitatif bersifat induktif dimana analisis data dilakukan berdasarkan dari data-data yang diperoleh, lalu dikembangkan menjadi suatu hipotesis, selanjutnya dari data tersebut mejadi acuan untuk mencari data secara berulang untuk mendapatkan kesimpulan apakah hipotesis tersebut nantinya dapat diterima atau tidak. Dari data yang telah dikumpulkan apabila suatu hipotesis dapat diterima maka hipotesis akan berkembang menjadi teori.⁸

Berdasarkan keterangan yang telah dipaparkan diatas,maka analisis data yang peneliti gunakan yaitu diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Dari data tersebut dianalisis kembali dengan cara berfikir induktif dengan perolehan data dan informasi dari Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2016), 426.

⁸*Ibid.*,428.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Wilayah Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia, KCP Metro

Perbankan syariah pertama kali muncul dan berada di Mesir pada tahun 1963 dengan nama Mith Ghamr yang dipimpin oleh Ahmad El Najjar sistem yang digunakan pada saat itu yaitu sebuah bank simpanan yang berbasis *profit sharing* (pembagian laba). Tetapi dikarenakan adanya gejolak politik yang terjadi saat itu membuat Mith Ghamr hanya mampu bertahan sampai tahun 1967, tetapi pada saat itu sudah berdiri 9 bank yang mengambil konsep serupa dari Mith Ghmar yang tidak menerima bunga, dan investasi di bidang dagang, industri dengan membagi keuntungan yang di dapat kepada nasabah.

Bank syariah pertama internasional berdiri pada tahun 1974 yaitu Islamic Development Bank (IDB) dan disponsori oleh negara-negara yang tergabung dalam Organisasi Konferensi Islam (OKI) dengan tujuan utamanya yaitu menyediakan dana di negara-negara anggotanya. IDB juga menyediakan jasa finansial berbasis *profit sharing* dan fee yang berdasarkan pada syariah Islam.¹

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, adalah Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia dan mulai beroperasi pada 1 Mei 1992. Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia pertama kali digagas oleh Majelis Ulama

¹Suryani, Sistem Perbankan Islam Di Indonesia: Sejarah dan Prospek Pengembangan, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 3 No. 1, Juli 2012.

Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan, Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha-pengusaha Muslim, lalu kemudian gagasan ini mendapat respon positif dari pemerintah sehingga Bank Muamalat Indonesia bisa mulai beroperasi sampai saat ini. Pada 27 Oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia resmi mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan juga terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa efek Indonesia (BEI) dan Bank Muamalat Indonesia merupakan lembaga perbankan yang pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi mudharabah.²

Bank Muamalat Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Metro merupakan salah satu cabang pembantu dari Bank Muamalat Indonesia guna memperluas jaringan kantor di setiap daerah. Bank Muamalat sendiri terdiri dari Bank Muamalat Kantor Pusat, Bank Muamalat Kantor Cabang, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu, dan Bank Muamalat Kantor Kas.

Profil Bank Muamalat Indonesia, KCP Metro

Nama : Bank Muamalat Indonesia, KCP Metro
Alamat : Jl. Jendral Sudirman No. 282 B Metro Pusat,
Nomor Tlp : (0725) 7850500, fax (0725) 7850006
Mulai Beroperasi : 15 November tahun 2010

Kondisi fisik dari Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, gedung dari Bank Muamalat Indonesia KCP Metro memiliki bangunan gedung

²Tri Nurbaiti, Skripsi: “*Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Nasabah*” (Lampung: IAIN Metro, 2020), 30.

berlantai dua, dilantai pertama terdiri dari ruang customer service, ruang teller, ruang S.B.O.S, ruang ATK, ruang tunggu, ruang B.O dan kamar mandi. Untuk di lantai kedua terdiri dari ruang pimpinan cabang, ruang marketing, ruang rapat, ruang mushola, ruang dapur, dan kamar mandi.³

Lokasi Bank Muamalat Indonesia, KCP Metro berada di tengah kota Metro yang juga berada diantara pusat perusahaan telekomunikasi dan perdagangan, hal ini membuat .Bank Muamalat Indonesia, KCP Metro lebih mudah dalam memasarkan dan mengembangkan produknya.

Bank Muamalat Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Metro merupakan salah satu kantor cabang yang berada di wilayah Lampung dan sekitar ada 12 kantor cabang pembantu lainnya, diantaranya: KCP Z. A. Pagar Alam, KCP Pringsewu, KCP Bandar Jaya, KCP Natar, KCP Antasari, KCP Lampung Barat, KCP Al Kautsar, KCP Kota Bumi, KCP Unit II Tulang Bawang, KCP Panjang, KCP Teluk Betung, KCP Kemiling, KCP Kemiling.⁴

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

a. Visi

Menjadi Bank Syariah terbaik dan masuk dalam 10 besar di Indonesia dengan ekstansi yang diakui di tingkat regional.

³Dokumentasi, Sejarah Bank Muamalat KCP Metro, 2021.

⁴Wawancara Bapak Hasan Arifin , *Sub Branch Manager*, Bank Muamalat Metro, 30 September 2021.

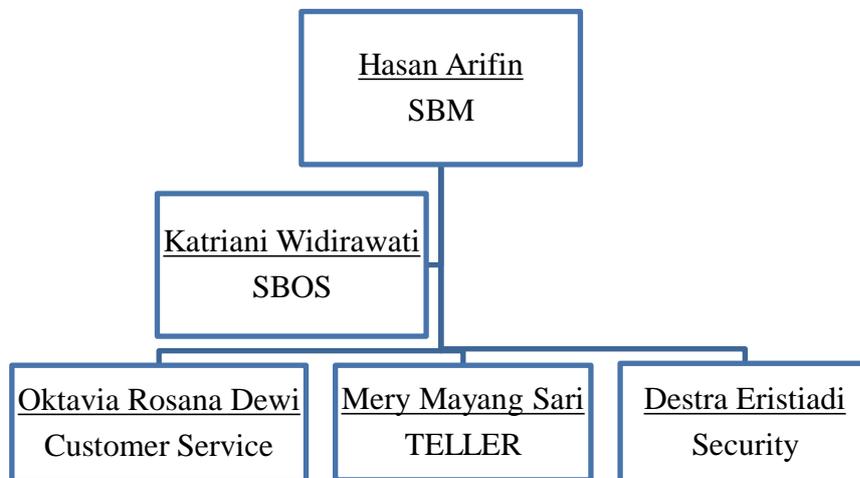
b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Berikut adalah struktur organisasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro⁵



Berikut adalah Job Description dari masing-masing karyawan:

Tabel.3.1
Job Description

No.	Jabatan	Nama	Job Description
1	Sub branch manager	Hasan arifin	Mengawasi mengarahkan dan mengkoordinisasi jalannya operasional serta mengevaluasi kinerja bawahannya serta melakukan kegiatan lain yang berkaitan dengan aktivitas kantor.
2	Sub branch Operational supervisor	Katriani Widirawati	Menangan orang-orang yang melakukan kinerjapelayanan dalam kegiatan operasional.
3	Customer Service	Dewi Oktavia Rosana	Melayani kegiatan nasabah secara langsung

⁵Wawancara Bapak Hasan Arifin , *Sub Branch Manager*, Bank Muamalat Metro, 30 September 2021.

			seperti memberikan informasi-informasi terkait produk, layanan, menjalin hubungan baik dengan nasabah, dan menginput data-data nasabah funding.
4	Teller	Mery mayang sari	Mealayani kegiatan nasabah yang berkaitan dengan kegiatan transaksi keuangan, mutasi uang, membuat laporan kas harian dan juga mengatur saldo kas.
5	Security	Destra Eristiadi	Menjaga, megawasi jalannya kegiatan para nasabah serta dapat memberikan informasi tambahan kepada nasabah jika diperlukan

a. *Sub Branch Manager* (kepala kantor/pimpinan cabang di kantor)

Sub Branch Manager adalah orang yang memiliki tugas sebagai kepala kantor cabang pembantu, yang memiliki wewenang dalam merancang, mengatur dan melakukan pengawasan di semua kegiatan yang ada di kantor diantaranya yaitu kegiatan operasional, pembiayaan, pendanaan serta melakukan kegiatannya sesuai dengan anggaran dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan

Tugas utama *Sub Branch Manager* :

- 1) Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang guna mengetahui bahwa kegiatan sudah berjalan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya.

- 2) Memotivasi para karyawan agar selalu berkreatifitas dengan selalu memberikan arahan dan pengawasan agar para karyawan mampu meningkatkan kinerjanya.
- 3) Membuat perencanaan kegiatan pemasaran produk dan jasa Bank, serta menjalin hubungan baik dengan para nasabah.
- 4) Melakukan monitoring ke lapangan secara langsung agar dapat memastikan bahwa calon nasabah kedepannya dapat dipercaya dan tidak merugikan pihak bank.

b. *Sub Branch Operational supervisor*

Berikut adalah tugas pokok dari *Sub branch Operational supervisor*:

- 1) Mengkoordinasi segala kegiatan pelaksanaan operasional bank secara akurat, efisien dan tepat waktu.
- 2) Memberikan motivasi kepada manajer operasi, pimpinan cabang serta seluruh jajaran bisnis di bank muamalat, berupa:
- 3) Menyediakan layanan operasi kas, pembukuan, penutupan rekening, transfer dan RTGS.
- 4) Melaksanakan layanan operasi yang ada di kantor sehingga tidak terjadi *open item* dalam jangka waktu yang lama.
- 5) Sebagai media informasi bagi layanan operasi kantor cabang pembantu baik secara internal maupun eksternal.
- 6) Menciptakan *team work* yang baik dan menjaga komunikasi secara efektif di kantor cabang pembantu.

c. *Customer Service*

CustomerService merupakan orang yang bertugas melayani nasabah yang datang ke Bank Muamalat Indonesia KCP Metro secara langsung. Berikut tugas- tugas Customer Service:

- 1) Sebagai media informasi bagi nasabah,
- 2) Sebagai pelayanan bagi nasabah yang ingin membuka buku rekening dan penutupan rekening.
- 3) Sebagai media dalam menjaga hubungan baik dengan para nasabah.
- 4) Menginput data-data nasabah funding.

d. *Teller*

Kas dan teller merupakan selaku pihak bank dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan uang dan penarikan uang.

Berikut tugas-tugas kas dan teller:

- 1) Mengatur dan menjaga saldo/ uang kas yang berada di dalam tempat Khasanah Bank.
 - 2) Mengatur pelaksanaan transaksi keuangan setor tunai dan pembayaran tunai.
 - 3) Mengatur pelaksanaan mutasi uang tunai antara teller kantor kas.
 - 4) Membuat laporan kas harian.
4. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
- a. Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan IB Hijrah Haji adalah jenis tabungan yang dipergunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja menggunakan kartu shar-E dengan logo visaplus dilengkapi dengan berbagai fasilitas program subsidi belanja di merchant hingga ke luar negeri. Tabungan IB Haji juga menggunakan akad wadiah yang hanya berlaku untuk perorangan dengan setoran awal sebesar 50.000 dan jika ingin melakukan penutupan rekening maka nasabah dikenakan tarif 50.000 dengan catatan apabila belum tercapai setoran lunas BPIH dan jika telah mencapai setoran lunas maka nasabah tidak dikenakan biaya apapun.

b. Tabungan IB Hijrah

Tabungan IB Hijrah adalah tabungan yang dipergunakan untuk kebutuhan transaksi dan belanja menggunakan kartu shar-E Debit dengan logo visa plus serta memiliki berbagai macam manfaat seperti belanja di merchant lokal maupun luar negeri dengan banyaknya promo-promo dan bebas biaya layanan

c. Tabungan IB Hijrah Valas

Tabunagn IB Hijrah Valas adalah tabungan syariah valuta asing US Dollar (USD) dan singapore Dollar (SGD) yang ditujukan pada kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam.

d. Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan yang ditujukan untuk perorangan yang ingin membuka tabungan di bank muamalat dengan persyaratan yang sangat mudah dan cepat. Akad yang digunakan yaitu adalah akad wadi'ah dengan setoran awal hanya sebesar Rp. 20.000,- biaya penutupan kas sebesar Rp. 20.000,- dan jika rekening statusnya adalah pasif maka akan secara otomatis ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan sebesar sisa saldo yang ada di rekening tersebut. Penutupan rekening tabunganku hanya dapat dilakukan di kantor cabang pembuka, jika buku tabungan hilang atau rusak dikenakan biaya tambahan senilai Rp. 10.000,

e. Tabungan IB Hijrah Rencana

Tabungan IB Hijrah Rencana adalah tabungan perorangan yang dibuat sebagai solusi dari perencanaan keuangan yang tepat dalam mewujudkan impian di masa depan sesuai dengan prinsip syariah yang lebih baik. Akad yang digunakan yaitu akad mudharabah muthlaqah dengan setoran minimum sebesar Rp. 100.000,- tidak dikenakan biaya administrasi dengan target waktu minimum 3 bulan sampai maksimal 20 tahun.

f. Tabungan IB Hijrah Prima

Tabungan IB Hijrah Prima adalah tabungan yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis dan investasi secara

aman dan dapat menguntungkan bagi nasabah. Tabungan IB Hijrah Prima sudah dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yaitu dapat digunakan di seluruh jaringan visa.

g. Tabungan Simple IB

Tabungan Simple IB adalah jenis tabungan yang diperuntukan untuk siswa dengan persyaratan yang mudah dan cepat sekaligus sudah dilengkapi dengan fitur menarik di dalamnya. Akad yang digunakan yaitu akad antara nasabah sebagai pihak pemilik dana bank sebagai pihak pengelola dana yang berhak menginvestasikan dana sesuai prinsip syariah dan adanya pembagian hasil antara kedua belah pihak. Jika tidak ada transaksi di rekening selama 12 bulan berturut-turut maka sistem akan secara langsung menutup rekening tersebut beserta sisa saldo yang ada.

h. Simpanan Berjangka

Simpanan Berjangka (Deposito Mudharabah) adalah jenis tabungan yang diambil dalam jangka waktu tertentu dengan adanya bagi hasil di dalamnya. Deposito syariah mata uang yang digunakan yaitu ruoiah dan USD Dollar.

i. Giro IB Hijrah Ultima

Giro IB Hijrah Ultima adalah produk giro yang berbasis akad wadiah dengan segala kemudahan dan kenyamanan dalam kegiatan bertransaksi. Produk ini merupakan sarana dalam

memenuhi kebutuhan transaksi bisnis antar nasabah perorangan yang telah didukung dengan fasilitas Cash Management.

j. Jasa Layanan Transfer Online

Jasa Layanan Transfer Online merupakan solusi yang mudah dan efisien dalam melayani nasabah bank muamalat. Bank muamalat sendiri memiliki fasilitas aplikasi online yaitu Muamalat Mobile, yang di dalamnya sudah tersedia berbagai macam transaksi yang dapat disesuaikan sesuai dengan kebutuhan para nasabah seperti transfer, pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran zakat, pembelian tiket transportasi.⁶

B. Dampak Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid-19 Terhadap Minat Nasabah

Pemerintah mengeluarkan kebijakan stimulus perekonomian nasional sebagai kebijakan countercyclical dampak penyebaran covid-19 melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK), POJK No. 11/POJK.03/2020. Kebijakan tersebut terdiri atas kebijakan penilaian kualitas pembiayaan didasarkan pada ketepatan pembayaran pokok dan margin. Kebijakan selanjutnya yaitu mengenai industri perbankan yang telah dikeluarkan selama PSBB (SP 26/ DHMS/ OJK/ IV/ 2020) yang isinya adalah OJK meminta agar lembaga keuangan mampu bekerja sama dalam

⁶<https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-corporate>

meminimumkan jumlah karyawan dan nasabah sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan.⁷

Berdasarkan Dampak yang dirasakan oleh perbankan khususnya Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu penurunan minat nasabah dalam menggunakan layanan maupun produknya tetapi seiring berjalannya waktu minat nasabah mulai mengalami kenaikan meskipun tidak sebanyak tahun-tahun sebelum adanya pandemi Covid-19 beserta kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pembukaan rekening yang mengalami penurunan pada pertengahan tahun 2020 hingga awal tahun 2021. Selanjutnya yaitu produk yang kurang diminati atau mengalami penurunan saat pandemi berlangsung yaitu produk Tabungan IB Hijrah Haji hal ini telah ditetapkan oleh Kementerian Agama untuk meniadakan kegiatan ibadah hajidikarenakan pandemi Covid-19 masih berlangsung di Arab Saudi, Arab Saudi juga masih melakukan isolasi dengan tidak menerima jamaah haji dan umrah dari manapun. Di situasi pandemi ini tentunya ada produk yang mengalami peningkatan yaitu jasa layanan transfer online (*Mobile Banking*) selain memudahkan layanan mobile banking juga sengaja lebih diutamakan dalam menarik minat nasabah.⁸

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Bapak Hasan Arifin selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP

⁷ Mardhiyaturrositaningsih, m syarqim mahfudz, dampak pandemi covid-19 terhadap manajemen industri perbankan syariah: analisis komparatif, *jurnalekonomi dan manajemen* vol.2 no. 1 juni 2020

⁸ Wawancara Ibu Oktavia Rosana Dewi, *Costumer Service*, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, 30 September 2021.

Metro, faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Metro di tengah pandemi Covid-19 yaitu sebagai berikut:⁹

a. faktor eksternal

1) Dorongan dari orang lain

Minat nasabah dapat muncul jika ada dorongan dari individu lain yang telah menggunakan produk atau jasa bank sebelumnya. Jika nasabah puas maka akan semakin besar nasabah mempromosikan untuk menggunakan Bank tersebut.

2) Lingkungan

Lingkungan memiliki peranan penting dalam penentuan minat nasabah terhadap bank, lingkungan yang di tempuh oleh individu yaitu dari keluarga, masyarakat dan sekolah.

3) Lokasi

Penempatan lokasi memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk dan layanan perbankan. Dimana lokasi yang strategis akan memudahkan nasabah dalam mengambil keputusan.

b. faktor internal

1) Dorongan dari dalam diri individu

⁹Wawancara Bapak Hasan Arifin , *Sub Branch Manager*, Bank Muamalat Indonesia Metro, 30 September 2021

Dorongan dari diri sendiri merupakan niat yang muncul dalam diri individu untuk melakukan segala sesuatu yang menurutnya adalah keputusan yang benar.

2) Religi

Religi merupakan suatu kepercayaan yang timbul dari diri seseorang terhadap apa yang telah diyakininya sebagai suatu agama yang di jalankan dengan mematuhi aturan yang berlaku dalam ajaran agama.

3) Kepribadian

Kepribadian merupakan sifat yang dimiliki seseorang secara alamiah yang telah dipengaruhi oleh waktu, pengalaman dan peristiwa yang telah dilalui sehingga membentuk suatu kepribadian khusus dalam diri seseorang. Hal ini yang mempengaruhi keputusannya di masa depan.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro ada 5 komponen yang mempengaruhi minat nasabah menabung di tengah pandemi Covid-19 yaitu:

a. Perhatian (*Attention*)

Perhatian yang dimaksud yaitu adalah sikap yang diberikan dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro seperti ingin selalu dekat dengan para nasabah dan selalu menjaga hubungan baik.

Hal ini diperkuat dengan adanya hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dari ibu Niken Amelia menjelaskan bahwa: “saya menggunakan produk Tabungan IB Hijrah Haji sejak 2019 pihak bank telah melakukan sosialisasi dengan para mahasiswa dimana pihak bank memperkenalkan berbagai macam produk yang ada dan semua produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan prinsip islam. Terlebih lagi adanya tabungan khusus yang dibuat untuk para pelajar dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan terutama di tengah pandemi pihak bank sangat menjaga protokol kesehatan bagi nasabah.” Ibu Ajeng menjelaskan “saya menjadi nasabah di bank muamalat Indonesia KCP Metro sejak awal tahun 2021 dengan produk Tabunganku, pelayanan cukup memuaskan dan para staf memberikan informasi yang mudah dimengerti.”

b. Ketertarikan (*interest*)

Ketertarikan merupakan perasaan yang timbul dari diri calon nasabah dengan adanya perhatian maka calon nasabah memiliki kecenderungan untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Sebagaimana hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada ibu Niken Amelia menyatakan: “Hal yang akhirnya membuat saya tertarik menggunakan layanan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro adalah prinsip yang digunakan menggunakan prinsip syariah

dan tidak ada riba melainkan menggunakan sistem bagi hasil.” Ibu Ajeng Febiola mengatakan bahwa “ yang membuat saya tertarik karena tidak adanya riba dan ada tabungan khusus pelajar.” Ibu Maryati megatakan bahwa “saya tertarik untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dikarenakan lokasi cukup dekat dengan tempat saya tinggal.” Bapak Muchidin mengatakan bahwa “Saya tertarik karena bebas riba dan menggunakan sistem bagi hasil”.¹⁰

c. Keinginan (*Desire*)

Setelah calon nasabah telah merasa tertarik maka kemudian nasabah merasa menginginkan dan memilih produk yang diminatinya.

Sebagaimana hasil wawancara dari ibu Niken Amelia mengatakan bahwa “Saya memilih produk Tabungan IB Hijrah Haji dikarenakan jenis tabungan ini dipergunakan untuk melangsungkan kegiatan haji selain itu dapat memenuhi kebutuhan transaksi dan berbelanja.” Ibu Ajeng Febiola mengatakan bahwa “Saya mulai menggunakan produk tabungan Tabungan Simple IB sejak yaitu tahun 2021 dikarenakan persyaratan yang mudah dan dibuat khusus pelajar seperti saya.” Ibu Maryati mengatakan “dikarenakan saya sering melakukan transaksi ke sesama pedagang maka saya membuka tabungan IB Hijrah Prima sejak tahun 2019”. Bapak Muchidin mengatakan “Saya menggunakan produk Tabunganku dengan menggunakan prinsip wadi’ah sejak awal tahun 2020.”

¹⁰ Wawancara Ibu Niken Amelia, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, 14 Mei 2021.

d. Keyakinan (*Conviction*)

Keyakinan merupakan hal yang mendasari nasabah untuk memilih dan menggunakan produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Sebagaimana hasil wawancara dari ibu Niken Amelia “Dengan Tabungan IB Hijrah Haji saya tidak perlu khawatir lagi dalam melakukan kegiatan transaksi.” Ibu Ajeng Febiola mengatakan “Produk Tabungan Simple IB sangat aman dan nyaman digunakan untuk para pelajar.” Ibu Maryati mengatakan “Saya merasa tenang menggunakan produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dikarenakan prinsip yang digunakan yaitu prinsip syariah.” Bapak Muchidin mengatakan “Saya menggunakan produk Tabunganku sangat cocok bagi saya yang sering melakukan kegiatan transaksi dengan anak-anak saya yang berada di luar kota.”¹¹

e. Perasaan Senang

Perasaan senang merupakan perasaan yang timbul dari diri nasabah hal ini bisa dikarenakan pelayanan, keramahan dan sopan santun yang diberikan oleh karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro sehingga para nasabah akan memiliki sifat setia untuk selalu menggunakan produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Sebagaimana hasil wawancara dari ibu Niken Amelia “Saya merasa puas karena pelayanan dari para karyawan bank yang ramah.”

¹¹ Wawancara Ibu Ajeng Febiola, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, 14 Mei 2021.

Ibu Ajeng Febiola mengatakan “Saya senang menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dikarenakan fitur-fitur online yang disediakan sudah lengkap dan mudah dimengerti.” Ibu Maryatai mengatakan “Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.” Bapak Muchidin juga menambahkan bahwa “Saya puas dengan pelayanan dari karyawan selalu menjelaskan dengan sabar dan mudah dipahami.”¹²

C. Cara Bank Muamalat Indonesia KCP Metro Meningkatkan Minat Nasabah Di Tengah Ancaman Covid-19

Upaya yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro untuk meningkatkan minat nasabah di tengah ancaman Covid-19 adalah sebagai berikut Menurut bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manager*, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro menyatakan ada 4 strategi yang digunakan yaitu:¹³

a. Produk (*Product*)

Produk dalam persepektif syariah merupakan bagian yang penting. Starategi produk adalah penetapan dalam cara dan penyediaan produk yang tepat bagi pasar yang dituju, dengan begitu maka akan dapat memuaskan konsumen dan sekaligus meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

¹² Wawancara Bapak Muchidin, Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, 17 Mei 2021.

¹³ Wawancara Bapak Hasan Arifin *Sub Branch Manager*, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, 30 September 2021

Satu hal yang perlu kita ketahui bahwa setiap produk yang bermutu memiliki kualitas yang baik maka akan mempengaruhi minat nasabah, hal lain yang perlu kita perhatikan juga adalah selera nasabah dengan melihat selera nasabah masa sekarang maka besar kemungkinan produk akan mendapatkan perhatian.

b. Harga (*Price*)

Harga merupakan harga yang biasanya ditawarkan dengan setoran awal yang terjangkau sehingga memudahkan nasabah. Untuk tabungan pelajar contohnya pembukaan rekening dengan setoran awal Rp. 100.000,- dan setoran berikutnya lebih kecil tetapi secara berkala. Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Okta selaku CS bahwa Tabungan Simple IB memiliki setoran minimum yang sangat terjangkau bagi para pelajar.

Setiap produk yang ditawarkan oleh Bank pada dasarnya memiliki kelebihannya masing-masing. Dengan fasilitas yang di dapatkan yang tentunya berbeda-beda dan telah di sesuaikan dengan kebutuhan para nasabah Bank Muamalat.

c. Tempat (*Place*)

Tempat merupakan hal yang menentukan mudah tidaknya tempat tersebut untuk dijangkau dan dapat memudahkan bagi para nasabah untuk menjangkau bank muamalat.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manager* mengatakan bahwa “Penempatan lokasi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro saat ini sangat strategis mengingat sangat dekat dengan wilayah perkantoran, perdagangan, dan tempat-tempat yang menjadi

pusat kota, dengan ini memudahkan para nasabah menemukan lokasi dari Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.”

d. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah segala upaya yang dilakukan untuk menawarkan suatu produk atau jasa yang ingin di perluas jaringannya dengan tujuan untuk menarik minat calon konsumen agar membeli produk atau jasa tersebut. Dengan adanya promosi diharapkan dapat terjadi peningkatan jumlah penjualan.

Promosi merupakan salah satu faktor pendukung dari kesuksesan sebuah usaha pengiklanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, promosi yang biasa kami lakukan yaitu dengan memasang spanduk, brosur, sosialisasi, dan iklan di internet. Untuk pemasangan spanduk biasanya kami lakukan di tempat-tempat strategis seperti area perkantoran, area kampus dan jalan-jalan utama. Selanjutnya brosur biasanya kami bagikan diarea kerumunan seperti sekolah, pasar, mall dan lain-lain. Lalu ada juga sosialisasi secara langsung tetapi karena situasi tiak memungkinkan maka kami menggantinya dengan sosialisasi secara virtual dengan memanfaatkan layanan sosial media.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Coronavirus disease (COVID-19) merupakan virus jenis baru yang muncul diperkirakan sejak akhir tahun 2019. Virus ini sangat berbahaya dan sangat mematikan bahkan dalam beberapa kasus pasien yang terpapar setiap harinya semakin meningkat. Di Indonesia sikap pemerintah dalam mengatasi hal ini yaitu dengan diberlakukannya PSBB, PPKM, dan penyediaan fasilitas bagi pasien yang terpapar virud covid-19. Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro maka dapat peneliti simpulkan bahwa dampak kebijakan pemerintah dalam menangani Covid-19 sangat berpengaruh pada minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Minat tersebut tidak hanya pada nasabah lama saja tetapi juga pada masyarakat yang belum pernah menggunakan jasa Bank dikarenakan terkendala dalam melangsungkan kegiatan sosialisasi yang diakibatkan menyempitnya kesempatan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro untuk menjaring nasabah baru.

B. Saran

Berdasarkan data dan informasi yang peneliti telah dapatkan didalam penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang bertujuan untuk menambah pengetahuan dan wawasan agar bisa digunakan dengan semestinya. Pada dasarnya minat nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Metro merupakan hal yang sangat

berpengaruh bagi pihak bank terutama di dalam kondisi perekonomian yang masih terkena dampak akibat kebijakan pemerintah di tengah pandemi covid-19 maka dari itu minat nasabah terhadap bank dapat berkurang dan dengan diberlakukannya PPKM beberapa waktu yang lalu membuat bank muamalat tidak efisien dalam memasarkan produknya. Untuk mengatasi kurangnya minat nasabah terhadap bank muamalat, maka pertama bank muamalat harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah lama maupun baru tetap loyal, kedua yaitu memfokuskan kegiatan nasabah pada layanan *mobile banking* karena di era digital saat ini layanan transaksi online sangat diminati oleh masyarakat, terakhir yaitu memperkenalkan produk Bank Muamalat Indonesia KCP Metro kepada masyarakat dengan memanfaatkan sosial media sebagai sarana promosi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo Susilo et al., "Coronavirus disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019: Review of Current Literatures". *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia* Vol. No.01/Februari 2020.
- Evi Yupiteri dan Raina Linda Sari."Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan".*Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1/Desember 2012.
- <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-corporate>
- I Wayan Wiryawan. "Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi Virus Corona Dosease 2019 (COVID-19) Di Indonesia". *Jurnal Kebijakan Pemerinatah*.Vol. 1, No. 2/Februari 2020.
- M Burhan Bungin. *Metodelogi Penelitian Sosial*, Jakarta: Kencana,2013.
- M. Jafar Shiddiq, Putri Raudhatul Itsnaini. "Dampak Kebijakan Pemerintah Terhadap lembaga Keunagan Syariah", *Jurnal Ekonomidan perbankan Syariah* Vol. 3 No. 2/2020
- Nurul Fitri Habibah. "Tantangan dan Strategi Perbankan Syariah dalam Menghadapi Covid-19". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 2 No. 1/Mei 2020.
- Pupu Saeful Rahmat. "Penelitian Kualitatif". *Jurnal EQUILIBRUM*. Vol. 5 No. 9/Januari-Juni,2009.
- Selamat Siregar."Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Krakatau Medan".*Jurnal Ilmiah Methonomi*.Vol. 1 No. 2/juli 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono.*MetodePenelitianBisnis*, Bandung:Alfabeta, 2016.
- Sumadi. "Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah". *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol. 3 No. 2/Oktober 2020.
- Sutresno Hadi, *Metodelogi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1985.
- Taufiqurokhman. *Kebijakan Publik (Pendelegasian TanggungJawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers, 2014.

- Tri Nurbaiti, Skripsi: “*Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Nasabah*” (Lampung: IAIN Metro, 2020), 30.
- Wawancara Bapak Hasan Arifin , *Sub Branch Manager*, Bank Muamalat Metro, 30 September 2021.
- Wawancara Bapak Muchidin, Nasabah Bank Muamalat KCP Metro, 17 Mei 2021.
- Wawancara Ibu Ajeng Febiola, Nasabah Bank Muamalat KCP Metro, 14 Mei 2021.
- Wawancara Ibu Oktavia RosanaDewi, *Costumer Service*, Bank Muamalat Metro, 30 September 2021.
- Wawancara Ibu Niken Amelia, Nasabah Bank Muamalat KCP Metro, 14 Mei 2021.
- Wiratna Sujarweni. *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Batu Pres, 2015.
- Yenti Sumarni. "Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 6 No.2/September 2020.
- Yosua Halomaon Lulando Siregar, Analisis Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Volume Penjualan Ekspor,*Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 43 No. 1 2017 . 39
- Zulfa Harirah, Annas Rizaldi. "Merespon Nalar Kebijakan Negara Dalam Menangani Pandemi Covid 19 Di Indonesia".*Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia*. Vol 7, No.1/Mei 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inringmu'yo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2298/In.28.1/J/TL.00/08/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Nizaruddin (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ZEDA MAYANG SARI**
NPM : 1704100193
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI
COVID-19 TERHADAP MINAT NASABAH (STUDI KASUS BANK
MUAMALAT KCP METRO)

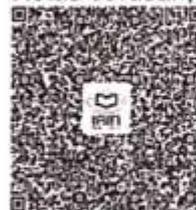
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Agustus 2021
Ketua Jurusan,



Diyaul Haq M.E.I.
NIP 19810121 201503 1 002

ALAT PENGUMPULAN DATA
DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI COVID-19
TERHADAP MINAT NASABAH

(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)

A. PEDOMAN WAWANCARA

1. Pengantar:
 - a. Wawancara ini ditujukan untuk pihak Bank Muamalat KCP Metro dan Nasabah yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana minat nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Metro di tengah pandemi Covid-19.
 - b. Informasi yang di dapatkan akan sangat berguna bagi peneliti untuk mengetahui seberapa besar minat nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Metro dan upaya apa yang telah dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.
 - c. Informasi yang di dapatkan dari hasil wawancara akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian.
2. Petunjuk Wawancara:
 - a. Wawancara mendalam
 - b. Peneliti mencatat selama proses wawancara
 - c. Waktu pelaksanaan wawancara dapat berubah sewaktu-waktu, dan akan disesuaikan.
3. Identitas Informan
 - a. Nama:
 - b. Waktu Wawancara:
 - c. Lokasi Wawancara:
4. Kisi-kisi Interview Dengan Pihak Bank Muamalat KCP Metro
 - a. Apakah kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam menangan Covid-19 berpengaruh terhadap minat nasabah?
 - b. Apakah ada produk yang kurang diminati selama pandemi Covid-19?
 - c. Apakah ada produk yang mengalami peningkatan selama pandemi Covid-19?

- d. Apa saja faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Metro saat pandemi?
 - e. Apa saja kendala yang dihadapi Bank Muamalat KCP Metro di tengah pandemi?
 - f. Bagaimana solusi atau strategi yang dilakukan untuk tetap menarik minat nasabah di tengah situasi pandemi?
5. Kisi-kisi Interview Dengan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro
- a. Sejak kapan bapak/ibu menabung di Bank Muamalat KCP Metro?
 - b. Apa alasan bapak/ibu memilih Bank Muamalat KCP Metro untuk menabung?
 - c. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Metro?
 - d. Apa saja keuntungan yang diperoleh selama menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Metro?
 - e. Apakah pelayanan Bank Muamalat KCP Metro sudah baik di saat pandemi Covid-19?

B. Dokumentasi

1. Dokumentasi Sejarah Bank Muamalat KCP Metro
2. Dokumentasi Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Metro
3. Dokumentasi Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro
4. Dokumentasi Produk-produk Bank Muamalat KCP Metro

Pembimbing



Nizaruddin, S. Ag., M.H
NIP. 197403021999031001

Metro, 14 Juni 2021

Mahasiswa Ybs,



Zeda Mavang sari
NPM. 1704100193

OUTLINE
DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI COVID-19
TERHADAP MINAT NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro)

HALAMAN JUDUL

HALAMAN HALAMAN SAMPUL

PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINILITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kebijakan Pemerintah dalam Menangani Covid-19
 - 1. Sejarah Covid-19
 - 2. Kebijakan Pemerintah
- B. Minat Nasabah
 - 1. Pengertian Minat Nasabah
 - 2. Jenis-jenis Nasabah
 - 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Umum Wilayah Penelitian
 - 1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP Metro
 - 2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Metro
 - 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro
 - 4. Produk-produk Bank Muamalat KCP Metro
- B. Dampak Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid-19 Terhadap Minat Nasabah
- C. Cara Bank Muamalat KCP Metro Meningkatkan Minat Nasabah di Tengah Ancaman Covid-19

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pembimbing



Nizaruddin, S. Ag., M.H
NIP. 197403021999031001

Metro, Juni 2021

Mahasiswa Ybs,



Zeda Mavang sari
NPM.1704100193



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2471/In.28/D.1/TL.01/08/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : ZEDA MAYANG SARI
NPM : 1704100193
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENANGANI COVID-19 TERHADAP MINAT NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO)".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan dengan selesai

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Wahid Fitriani
Branch Manager

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 23 Agustus 2021

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulalkha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



Bank Muamalat

Nomor : 122/BMI-BDL/SURAT/IV/2021
Perihal : Persetujuan Pra Survey

21 April 2021
9 Ramadhan 1442H

Kepada Yth.
Ibu Reonika Puspita Sari M.E.Sy
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Di
Tempat

Bismilahirrohmaanirrohiim.
Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Teriring salam dan doa semoga dalam menjalankan tugas dan aktivitas sehari-hari kita semua senantiasa mendapat petunjuk, bimbingan dan keridhoan Allah SWT, Aamiin.

Menindaklanjuti surat bapak No. 0692/In.28/J/TL.01/02/2021 tertanggal 09 Februari 2021 perihal Izin PraSurvey kepada mahasiswa :

Nama	: Zeda Mayang Sari
NPM	: 1704100193
Jurusan/Semester	: Perbankan Syariah/VIII (Delapan)
Lokasi Prasurvey	: Bank Muamalat KCP Metro

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima untuk melaksanakan Prasurvey di kantor Bank Muamalat KCP Metro.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.
Wassalaamu'alaikumi Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG LAMPUNG



Wahid Fitriani
Branch Manager

Nomor : 596/E/KC Lampung-SRT/XII/2019
Perihal : Persetujuan PKL

31 Desember 2019 M
04 Jumadal Ula 1441 H

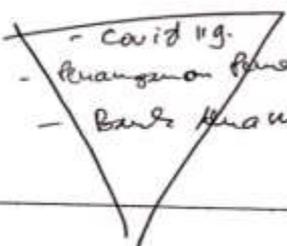


**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 5/3 21	LBM. di Perbaiki: - kelas tentang COVID 19 - Bagaimana kebijakan Pemerintah dalam menangani COVID. 19. - Bagaimana pengaruh dampak yang ditang lee Muamalah Metro sebelum COVID dan sesudah COVID. dibuat Piramide terbalik 	

Dosen Pembimbing,



Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,



Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Maang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah

NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 5/3 21	<ul style="list-style-type: none">- Rumus Mapah di qulub- kulo = kulis di qulub. qulubi- Peralihan Relevan di per-bukuh- Kelip awal bab fortuole di mudi deringha g.- Landasan teori di perbuzi <p>A. Covid 19.</p> <ul style="list-style-type: none">1. sejarah covid.2. kebijakan pemerintah kebijakan covid.1. penyakit covid penyakit2. penyakit <p>B. Nasabah.</p>	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Maang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO
Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 5/3 21	Metode di perbankan masalah Metode per Ekonomi / Sosial	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag: MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725)-41507, Fax (0725)-47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang sari Jurusan/Prodi : FEBI/SI-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 16/4 2021	Acc uls di seminar ka	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : gamjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/SI-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 7/2021 6	Acc Outline	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : gainisi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Setara 15/2021 6	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kesalahan \approx dlm pengt. kea. "- LBM belum jelas. apa permasalahannya dan apa yg akan di tdk.- Perbaiki Cara penulisan Footnote.- Setiap ketiapan harus diberi penjelasan. "	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 15/6/2021	Perbaiki cara penulisan kutipan langsung dan tidak langsung. Setiap kutipan harus menyebutkan sumbernya	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 6/21 7	ACC APD kunjungan ke...	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Kl. Haji Dewandura Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : caiajasi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Name Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 5/21 7	Acc Bab 15/2 III lanjut APD	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainisi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 17 / g 21	Bab IV. APD belum terjawab semua. Pertanyaan yg ada dan APD hrs ada di Bab IV - Analisis di Pertjua. Kembali - Kesimpulan belum Menjawab pertanyaan dan tujua partia	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : gaiinusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 27/ 9 21	berdiskusi dari awal sampai Akhir	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zeda Mayang Sari Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100193 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 25/21 /10	ACC retr & Munaworahka	

Dosen Pembimbing,

Nizaruddin, S. Ag. MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa ybs,

Zeda Mayang Sari
NPM. 1704100193



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1032/In.28/S/U.1/OT.01/10/2021**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ZEDA MAYANG SARI
NPM : 1704100193
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704100193

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 22 Oktober 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002 †

FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan ibu Okta,
Customer Service Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**



**Foto 2. Wawancara dengan ibu Okta,
Customer Service Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**



**Foto 3. Keadaan Kantor Bagian Teller
Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**



**Foto 4. Wawancara dengan ibu Ajeng Febiola,
Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**



**Foto 5. Wawancara dengan ibu Niken Amelia,
Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**



**Foto 6. Wawancara dengan bapak Muchidin,
Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Zeda Mayang Sari, yang lahir di Tanjung Karang Lampung pada 06 Juni 1999, dari pasangan Bapak Zainal Abidin dan Ibu Endang Wiyati. Peneliti merupakan anak ketiga dari empat bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 221 Palembang, lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 36 Palembang, lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 5 Metro Lampung. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro yang dimulai pada semester I Tahun Ajaran 2017/2018.