

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM LAYANAN PENARIKAN TUNAI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA DI KABUPATEN
ACEH TENGAH
(STUDI KASUS PADA WISATAWAN MANCANEGERA)**



Disusun Oleh:

**DINDA TIARANITA
NIM. 190603012**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M / 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Dinda Tiaranita

NIM : 190603012

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 28 November 2023

Yang Menyatakan,



(Dinda Tiaranita)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

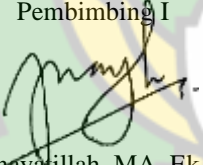
Analisis Sistem Layanan Penarikan Tunai Pada Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Aceh Tengah (Studi Kasus Pada Wisatawan Mancanegara)

Disusun Oleh:

Dinda Tiaranita
NIM. 190603012

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I


Inayatillah, MA. Ek
NIP. 198208042014032002

Pembimbing II


Rika Mulia, MBA
NIP. 198906032020122013

Mengetahui,
Ketua Prodi,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dinda Tiaranita
NIM : 190603012
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail : 190603012@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul

Analisis Sistem Layanan Penarikan Tunai Pada Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Aceh Tengah (Studi Kasus Pada Wisatawan Mancanegara)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal :

Penulis

Dinda Tiaranita
NIM. 190603012

Mengetahui:

Inayatullah, MA Ek
NIP. 198208042014032002

Pembimbing II

Rika Mulia, MBA
NIP. 198906032020122013

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **Analisis Sistem Layanan Penarikan Tunai Pada Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Aceh Tengah (Studi Kasus Pada Wisatawan Mancanegara)**. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga di dalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa pula kita sanjung sajian kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dimana beliau telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini. Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, penulis menyampaikan ucapan terima kasih atas sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Inayatillah, M.A. Ek selaku sekretaris Program Studi (prodi) Perbankan Syariah sekaligus dosen penasehat akademik dan pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rika Mulia, MBA selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Jumino dan Ibu Marlina Agustia tercinta yang membesarkan, mendidik, dan senantiasa mendoakan penulis. Lantunan doa yang tidak pernah terhenti sebagai harapan dan kekuatan penulis dalam menggapai Impian. Keberhasilanku menyelesaikan skripsi ini berkat doa Ayah dan Mamak. Terimakasih yang tak

terhingga untuk kasih sayangnya. Kepada saudara Perempuan penulis yaitu ultari marjuwita, Fitria andini, saudara laki-laki penulis yaitu Arif Maulana Prayogi, keponakan tercinta Naziya Ulya razeta yang telah memberikan dukungan doa dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan perkuliahan tepat pada waktunya.

8. Tidak lupa juga kepada teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah letting 2019 yang telah membantu memberikan informasi dan semangat serta Bersama-sama berjuang untuk mendapatkan ilmu serta menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Banda Aceh, 1 Desember 2023

Penulis,

Dinda Tiaranita

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ع	'
14	ك	Ṣ	29	ي	Y
15	ڤ	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
يَ / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/
alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Dinda Tiaranita
NIM : 190603012
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Sistem Layanan Penarikan Tunai Pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Aceh Tengah (Studi Kasus Pada Wisatawan Mancanegara)
Pembimbing I : Inayatillah, MA., Ek
Pembimbing II : Rika Mulia, MBA

Analisis sistem layanan penarikan tunai pada Bank Syariah Indonesia bagi wisatawan mancanegara menunjukkan beberapa hasil kajian perpustakaan masih banyak kendala terutama dalam penarikan tunai melalui ATM dan *Teller*. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank yang memegang peranan penting proses penarikan tunai oleh wisatawan mancanegara di kabupaten Aceh Tengah. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi layanan Tarik tunai di Aceh Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan lapangan yang bersifat deskriptif dan mengambil sampel pada wisatawan asing yang berkunjung ke Aceh Tengah. Adapun hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami oleh wisatawan dalam proses penarikan tunai seperti wisatawan yang berkunjung kesulitan transaksi dalam penarikan tunai dan kartu yang tidak mendukung di mesin ATM yang tersedia. Diharapkan untuk memahami kebutuhan wisatawan mancanegara dalam menggunakan layanan dalam penarikan tunai.

Kata kunci: ***Sistem Layanan, Penarikan Tunai, Wisatawan Mancanegara***

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Layanan	13
2.1.1 Pengertian layanan	13
2.1.2 Teori layanan Dalam Pandangan Islam	18
2.2 Pengertian Tarik Tunai	20
2.2.1 Tarik Tunai Dalam Hukum Islam.....	21
2.2.2 Tarik Tunai Tanpa Kartu	22
2.3 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	24
2.4 Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	26
2.4.1 <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Dalam Pandangan Islam	28
2.5 Pengertian Wisatawan	30
2.6 Penelitian Terkait.....	36
2.7 Kerangka Berpikir	41

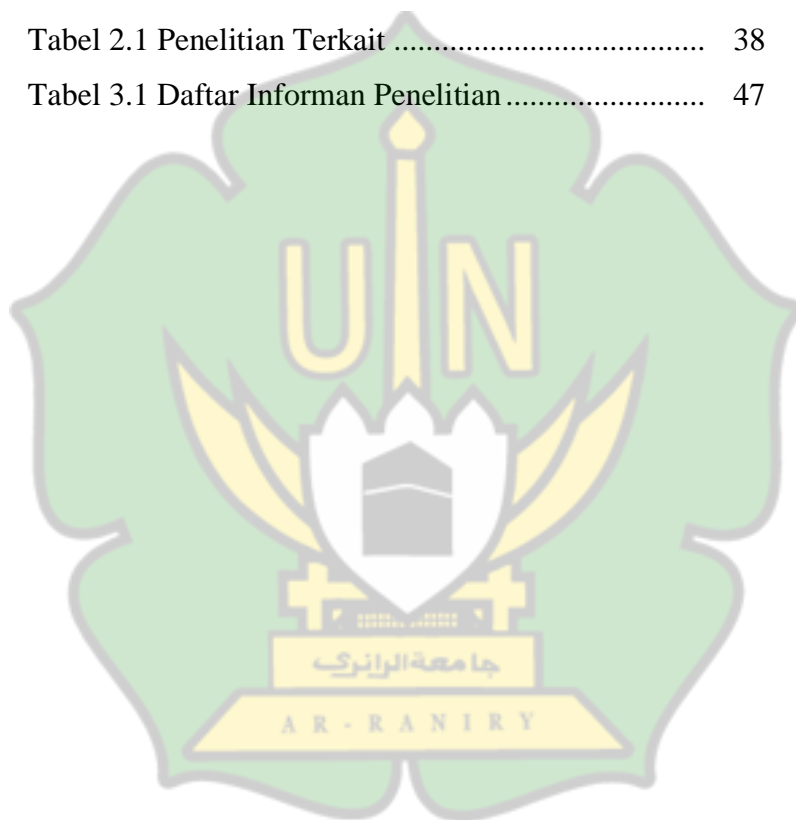
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia	49
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	53
4.1.3 Struktur Organisasi	55
4.1.4 Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Indonesia	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Memfasilitasi Layanan Tarik Tunai Bagi Wisatawan di Aceh Tengah.....	61
4.2.2 Kendala Apa Saja Yang Dihadapi Oleh Wisatawan Terhadap Layanan Tarik Tunai Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah.....	69
4.3 Pembahasan	79
4.3.1 Pembahasan Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Memfasilitasi Layanan Tarik Tunai Bagi Wisatawan di Aceh Tengah	79
4.3.2 Kendala Apa Saja Yang Dihadapi Oleh Wisatawan Terhadap Layanan Tarik Tunai Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah	89
BAB V PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	110



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Mancanegara di Aceh Tengah.....	7
Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan Mancanegara di Aceh Bulan Januari-Juli	9
Tabel 2.1 Penelitian Terkait	38
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir..... 41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	110
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	112
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	123



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hadirnya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah merupakan peraturan perundang undangan yang merespon peraturan daerah dimana negara memberikan kewenangan kepada daerah tertentu untuk mengelola daerahnya sendiri seperti Aceh. Qanun tentang Lembaga keuangan syariah merupakan bentuk dan *government driven* (dikendalikan) Pemda Aceh dalam membentuk industri lembaga keuangan syariah khususnya industri perbankan syariah qanun ini diundangkan pada tanggal 4 Januari 2019 tiga tahun setelah qanun ini berlaku ketentuannya dan seluruh Lembaga keuangan di Aceh wajib menerapkan prinsip syariah.

Qanun ini berlaku hingga tahun 2021 bank-bank besar dan menengah mulai memfinalisasi rencana ekspansi ke provinsi Aceh. Upaya tersebut tidak lepas dari pemberlakuan qanun Lembaga keuangan syariah (LKS) yang akan mulai berlaku pada tahun 2021. Bank konvensional di Aceh saat ini juga sudah mengkonversikan menjadi bank syariah. transformasi bank konvensional menjadi bank syariah memiliki syarat dan prosedur tersendiri, terutama karena terdapat perbedaan yang sangat mendasar dalam fitur perhitungan bunga dan bagi hasil. Kehadiran qanun nomor 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah Lembaga keuangan syariah merupakan hak istimewa bagi Aceh dan telah memberikan nafas baru bagi perkembangan industri perbankan syariah di Aceh, bank

konvensional beralih ke bank syariah (Rahmawati & Putriana, 2020).

Pemerintah Resmi Merger 3 Bank Umum Syariah milik anak perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menjadi satu entitas besar Bernama Bank syariah Indonesia (BSI). Merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah diharapkan mampu membentuk bank umum syariah nasional terbesar. BSI selaku Bank syariah aset terbesar di Indonesia, Begitu dengan hal Aceh, Aceh terkenal dengan serambi Mekkah dan menerapkan syariat islam tidak mau ketinggalan untuk pengembangan. diharapkan dapat berkinerja lebih baik sehingga dapat memfasilitator dengan baik (charisma, 2021).

Aceh dengan Potensi Pariwisatanya merupakan salah satu sektor pembangunan di bidang ekonomi yang dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Badan Perencanaan Nasional Indonesia (BAPPENAS) dalam Visi dan Arah Pembangunan Jangka Panjang (PJP) tahun 2005-2025 menuliskan bahwa Kepariwisataaan dikembangkan agar mampu mendorong kegiatan ekonomi dan meningkatkan citra Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal, serta memberikan perluasan kesempatan kerja. Pengembangan kepariwisataan memanfaatkan keragaman pesona keindahan alam dan potensi nasional sebagai wilayah wisata bahari terluas di dunia secara arif dan berkelanjutan, serta mendorong kegiatan ekonomi yang terkait dengan pengembangan budaya bangsa, seiiring waktu berjalan

meningkatnya pengembangan destinasi wisata meningkat pula wisatawan yang akan datang kesuatu daerah tersebut dan banyak dari mereka yang membutuhkan penarikan tunai untuk memenuhi kebutuhan wisatawan (Djakfar et al., 2021).

Menurut Kepala Dinas Kebudayaan dan Parawisata Aceh, Jamaluddin mengatakan bahwa pada tahun 2019 wisatawan yang datang ke Aceh bisa mencapai 2,6 juta orang, target itu lebih tinggi dari tahun 2018 yang mencapai 2,4 juta lebih. salah satu target dinas parawisata dengan peningkatan layanan kepada tamu, termasuk membuka objek-objek wisata baru dan pengembangan lokasi wisata. selain itu keterlibatan Lembaga keuangan syariah terutama perbankan syariah juga menjadi bagian yang paling penting dari sistem pengembangan BSI terhadap penarikan tunai di Aceh khususnya untuk destinasi wisata. hal ini disebabkan oleh mayoritas masyarakat aceh 99,99% yang beragama Islam. sehingga kehadiran peran BSI terhadap penarikan tunai lebih ditingkatkan lagi sebagai bagian dari sistem transaksi yang dilakukan nasabah (Djakfar et al., 2021).

Terkait dengan kendala yang terjadi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Aceh mengaku kesulitan bertransaksi di Aceh karena tidak bisa menarik uang tunai mandiri (ATM) bank syariah, baik BSI maupun Bank Aceh. wisatawan tersebut menjelaskan bahwa mereka tidak bisa menarik uang karena di Aceh tidak ada lagi bank konvensional, melainkan hanya dua bank syariah saja. Mesin EDC *merchant* yang saat ini tersebar di seluruh Aceh dapat

digunakan untuk transaksi non tunai dari kartu yang berlogo VISA dan Mastercard. Penyerahan mesin EDC itu sebagai bukti peran BSI dalam memfasilitasi wisatawan terhadap penarikan tunai untuk membantu pemilik penginapan di Kawasan wisata dalam melayani wisatawan lokal dan mancanegara melakukan transaksi (Antara, 2022).

Aceh Tengah merupakan kabupaten yang terletak di provinsi Aceh, yang memiliki potensi wisata alam dan budaya. Dengan potensi wisata yang menarik, kota ini telah menarik minat banyak Wisatawan Mancanegara. Wisatawan Mancanegara membutuhkan layanan perbankan, termasuk layanan penarikan tunai. Namun, dengan semakin banyaknya Wisatawan Mancanegara yang datang ke Aceh tengah wisatawan tidak memiliki rekening bank syariah Indonesia, sehingga mengalami kesulitan karena sistem layanan penarikan tunai di bank syariah Indonesia mungkin menghadapi beberapa tantangan.

Daerah wisata yang memiliki potensi tidak kalah menarik dengan daerah tujuan wisata lainnya di Indonesia. Kabupaten Aceh Tengah memiliki banyak objek wisata yang dapat dikunjungi seperti wisata alam, agrowisata, wisata seni dan budaya, dan wisata peninggalan sejarah. Salah satu objek wisata Kabupaten Aceh Tengah yang menjadi suatu pusat perhatian dalam pengembangannya yaitu Danau Laut Tawar. Namun dalam kenyataannya objek wisata Danau Laut Tawar ini belum sepenuh

nya berkembang kaerena rendahnya tingkat promosi dan keterbatasan dana dalam pembangunan untuk pengembangannya.

Aceh tengah merupakan salah satu objek wisata yang merupakan aset yang cukup potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu tujuan wisata dalam mengembangkan dan menyemarakkan pariwisata di Kapupaten Aceh Tengah, Kebijakan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam mengembangkan potensi Objek Wisata di Kabupaten Aceh Tengah dengan upaya penyediaan sarana dan prasarana seperti pembuatan tempat bersantai, rumah pondok, wc umum, Mushola dan Tempat parkir belum dikelolah Secara baik oleh pemerintah daerah Kabupaten Aceh Tengah, Sesuai dengan Keb ijakan berkaitan dengan keseriusan Pemerintah Memanfaatkan dana bantuan masyarakat investor. Pengembangan destinasi pariwisata oleh Dinas Pariwisata telah berjalan sesuai dengan Kebijakan yang ada, namun dalam pelaksanaan itu terdapat masalahmasalah yang membawa dampak yang negatif dalam pelaksanaan strategi, hal yang ini paling bermasalah adalah penganggaran yang terbatas membuat programprogram besar tidak terlaksana sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan.

Dinas pariwisata merupakan pemerintah yang didirikan pada tahun yang berbeda-beda, pariwisata di dirikan pada tahun 2009 berdasarkan peraturan daerah kabupaten Aceh Tengah Nomor : 12 tahun 2000 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Aceh Tengah. Dinas Pariwisata pada mulanya bergabung dengan Dinas Perhubungan yaitu (Dinas

Perhubungan Kebudayaan pariwisata pemuda dan olahraga) yang terletak di Jln Yos Sudarso. Pada tahun 2009 dinas tersebut di bagi menjadi dua sehingga menjadi DISBUDPARPORA (Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda Dan Olahraga) yang terletak di jalan mess time ruang kemili Takengon. Dinas Pariwisata adalah dinas yang bergerak untuk membangkitkan budaya-budaya baik zaman kuno maupun zaman modern saat ini, kemudian mengembangkan objek-objek wisata yang ada di Kabupaten Aceh Tengah dan selanjutnya pengembangan para bakat pemuda untuk meningkatkan diri di berbagai cabang Pariwisata sesuai dengan keinginan masing-masing (Agustina, 2023).

Adapun data turis yang berkunjung ke Aceh Tengah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan Mancanegara di Aceh Tengah pada tahun 2022

Bulan	Jumlah
Januari	9
Februari	6
Maret	1
April	10
Mei	2
Juni	17
Juli	5
Agustus	12
September	3
Oktober	-
November	-
Desember	-
Jumlah	65

Sumber: staff Dinas Pariwisata Aceh Tengah

Berdasarkan Data dalam tabel dapat diuraikan pada bulan Januari jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 9 orang, pada bulan Februari jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 6 orang, pada bulan Maret jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 1 orang, pada bulan April jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 10 orang, pada bulan Mei jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 2 orang, pada bulan Juni jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 17 orang, pada bulan Juli jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 5 orang, pada Agustus jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 12 orang, pada bulan September jumlah wisatawan mancanegara yang hadir di Kabupaten Aceh Tengah adalah 3 orang, tidak ada data yang tersedia untuk bulan Oktober, November dan Desember, Jumlah total wisatawan mancanegara yang berhadir sepanjang tahun adalah 65 orang.

Tabel 1.2
Jumlah Wisatawan Mancanegara di Aceh Bulan Januari-Juli
pada tahun 2023

Bulan	Jumlah
Januari	2257.00
Februari	2034.00
Maret	1903.00
April	1349.00
Mei	2867.00
Juni	2166.00
Juli	2582.00

Sumber : Badan Pusat Statistik Aceh, 2023

Berdasarkan data yang tercatat pada Badan Pusat Statistik Aceh bahwasanya Wisatawan Mancanegara di Provinsi Aceh pada bulan Januari tahun 2023 sejumlah 2257.00 Wisatawan, kemudian pada bulan Februari tahun 2023 sejumlah 2034.00 Wisatawan, selanjutnya pada bulan Maret tahun 2023 sejumlah 1903.00 Wisatawan, pada bulan April tahun 2023 sejumlah 1349.00 Wisatawan, pada bulan Mei tahun 2023 2867.00 Wisatawan, pada bulan Juni tahun 2023 sejumlah 2166.00 Wisatawan, dan pada bulan juli tahun 2023 sejumlah 2582.00 Wisatawan. Melalui data tersebut dapat menjelaskan bahwa terdapat peningkatan signifikan yang terjadi setiap bulannya, mulai dari bulan januari hingga bulan Juli 2023.

Belakangan Ini Peran Teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi Elektronik Banking atau E-Banking, Tarik Tunai Tanpa Kartu (*cardless*) nasabah hanya perlu mendapatkan kode penarikan melalui *mobile banking*, Agen BSI juga salah satu layanan jasa BSI terhadap pendatang dari luar kota Aceh atau wisatawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka penulis tertarik untuk menelaah lebih dalam penelitian mengenai **“ANALISIS SISTEM LAYANAN PENARIKAN TUNAI PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA ACEH TENGAH”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dibuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Peran Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi layanan tarik tunai bagi wisatawan di Aceh Tengah?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh wisatawan terhadap Layanan Tarik tunai Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi layanan Tarik tunai wisatawan di Aceh Tengah
2. Untuk mengetahui kendala apa yang dialami oleh para wisatawan terhadap layanan Tarik tunai Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta tambahan pengembangan ilmu mengenai sistem layanan penarikan tunai Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan bahan masukan kepada Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi wisatawan terhadap penarikan tunai, serta dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan pada Bank Syariah Indonesia.

3. Manfaat Teoritis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi akademisi mengetahui sistem layanan penarikan tunai Bank Syariah Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, dan pada lima bab tersebut di dalamnya terdapat sub bab. Secara garis besar berikut pembahasannya

Bab I Pendahuluan

Bab yang pertama berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan penjelasan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, seperti definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab yang memaparkan tentang desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta Teknik dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian

Pada Bab IV ini berisi analisis dari hasil pengolahan data serta pembahasan tentang temuan hasil yang didapat dari penelitian.

Bab V Penutup

Bab V merupakan Bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta dengan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Layanan

2.1.1 Pengertian Layanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan (Melfi, 2020).

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Ciri-ciri kualitas pelayanan dapat dievaluasi lima dimensi besar sebagai berikut :

1) *Reliability* (kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

2) *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas

3) *Assurance* (jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

4) *Emphaty* (empati)

Kepedulian atau empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

5) *Tangible* (kasat mata)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan 28 lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan urutan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan (Harahap, 2023).

Menurut (Winarsih, 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh Perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Menurut (Mulyono, 2008) juga mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditambahkan di luar tugas pokok

(*job description*) yang diberikan kepada konsumen serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.”

Menurut (Abdul, 2009) bahwa “pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun pelayanan yang baik saja tidak cukup untuk memberi kepuasan pada pelanggan. Pelayanan yang diberikan harus bermutu atau berkualitas, misalnya nasabah bank mengharapkan pada saat berada di bank, mereka tidak harus antri dari lima menit, menemukan kasir bank yang ramah, teliti dan menguasai seluk beluk pekerjaannya serta computer bank yang selalu berjalan lancar. Karena pentingnya pelayanan nasabah, profesionalisme petugas pelayanan nasabah di dalam usaha perbankan adalah suatu keharusan. Oleh karena itu pihak bank (misalnya seksi pelayanan nasabah) perlu mendefinisikan dengan jelas peningkatan pelayanan yang disediakan, dengan demikian para karyawan akan memahami apa yang harus mereka berikan dan supaya para nasabah, beberapa hal yang dicoba untuk diamati antara lain yang menyangkut tingkat pelayanan yang baik adalah kemampuan Perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Maka seorang pemimpin bisnis, eksekutif maupun professional harus bisa mengembangkan mentalitas melayani bagi orang yang ada dalam organisasinya dengan sebaik-baiknya. Ja di dapat disimpulkan bahwa pelayanan

yang baik adalah kemampuan Perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya untuk kringgalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Pelayanan bagi nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *costomer service*, *teller*, atau kasir maupun *public relations* (Yolanda Darma Fernandes, 2017).

Pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak yang dilayani.

Menurut (Barata, 2004) ada tiga hal penting yang patut kita Simak dalam proses layanan, antara lain:

1. Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*)
2. Penerima layanan (*service receiver*) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*consumer*) atau pelanggan (*customer*) yang menerima layanan dari pada penyedia layanan
3. Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan

4. Kepuasan layanan dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupacara untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan.

2.1.2 Teori Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di Perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Nurhadi, 2020).

Menurut Fadla (2016) Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang Islami Rasulullah mengatakan "*saidul kaun khalimuhum*" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi *customernya*). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja (Nurhadi, 2020).

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-qur'an diturunkan Allah Ta'ala kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-qur'an surat Al-Baqarah [2] : 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي

حَمِيدٌ

Artinya : hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) Sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan Sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.

Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyediaan layanan jasa. Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai *heartshare* (nilai tambah) nasabah dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* (kekuatan produk) nasabah. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang nasabah pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan (Melfi, 2020).

2.2 Pengertian Tarik Tunai

Tarik tunai adalah sebuah transaksi yang dilakukan nasabah melalui mesin ATM untuk mengambil uang yang ada didalam rekening tabungan, saat akan melakukan transaksi nasabah harus memasukkan stick rahasia terlebih dahulu. Besar uang yang dapat diambil nasabah tergantung dari jenis kartu atm yang digunakan., karena setiap kartu punya batas yang berbeda, ada yang Rp5 juta perhari, Rp 15 juta perhari, dan seterusnya. Penarikan tunai melalui

mesin ATM yang sesuai dengan kartu atm yang digunakan tidak akan dikenakan biaya, sedangkan jika menggunakan kartu atm dan mesin ATM yang berbeda maka dikenakan biaya sebesar Rp6500 per transaksi (Pitaloka, 2022).

Penarikan tabungan merupakan pengambilan dana yang dilakukan oleh nasabah yang berasal dari tabungan. Bank memiliki kebijakan yang berbeda tentang penarikan dana dari rekening tabungan, baik dilihat dari segi jumlah penarikan, maupun frekuensi penarikan dalam sehari. Jumlah penarikan secara langsung, artinya nasabah datang membawa buku tabungan, biasanya dibatasi oleh bank. Penarikan uang dengan nominal besar, meskipun sebenarnya bank tidak membatasi, akan tetapi nasabah perlu memberitahukan sebelumnya.

2.2.1 Tarik Tunai Dalam Hukum Islam

Transaksi merupakan suatu kesepakatan untuk tukar menukar barang yang memiliki nilai, dengan sukarela di antara kedua belah pihak, yakni yang satu menerima benda dan yang lain menerima sesuatu sesuai dengan kesepakatan yang telah dibenarkan oleh agama. Kegiatan bertransaksi sudah jauh dikenal manusia sejak dahulu. Sejak zaman itu, bertransaksi menjadi kebiasaan atau tradisi bahkan kebutuhan yang tidak bisa dilepaskan oleh manusia hingga saat ini, sampai muncul berbagai macam transaksi. Adapun landasan hukum yang disyari'atkannya mengenai Tarik tunai dalam islam yaitu, akad wadi'ah. "sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan

(menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat” (Q.S : An-Nisa : 58) (Pitaloka, 2022).

2.2.2 Tarik Tunai Tanpa Kartu

Tarik tunai tanpa kartu adalah penggunaan mesin ATM tanpa memasukkan kartu ATM namun dengan menekan tombol tertentu untuk memulai transaksi. Untuk otentifikasi penggunaanya dilakukan menggunakan biometric dan pin alfanumetrik yang didapat melalui OTP. Transaksi perbankan tanpa kartu (*cardless*) adalah inovasi yang dikembangkan industri perbankan untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi dengan pesatnya penggunaan teknologi telepon selular agar bisa melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu di ATM. Untuk Tarik tunai tanpa kartu di ATM nasabah hanya perlu mendapatkan kode penarikan melalui *mobile banking*. Kode tersebut dapat digunakan dengan cara mengakses ATM yang menampilkan menu transaksi tanpa kartu, lalu memasukkan No Hp yang terdaftar di *mobile banking* dan Kode Tarik Tunai lalu uang tunai akan keluar jika kode yang dimasukkan benar (Harianto, 2020).

Adapun Langkah- Langkah Tarik tunai tanpa kartu ATM adalah sebagai berikut :

- a. Buka aplikasi Bank Syariah Indonesia

- b. Setelah membuka aplikasi Bank Syariah Indonesia lalu klik Tarik tunai tanpa
- c. Pilih nomor rekening yang akan digunakan
- d. Pilih nominal yang tersedia
- e. Masukkan PIN
- f. Setelah dimasukkan PIN maka akan muncul layer konfirmasi, jika setuju tekan selanjutnya
- g. Setelah menyetujui lalu akan muncul resi Tarik tunai
- h. Setelah selesai pada aplikasi Bank Syariah Indonesia maka selanjutnya pada mesin ATM Bank Syariah Indonesia
- i. Pilih menu Tarik tunai tanpa kartu
- j. Selanjutnya masukkan nomor Hp Bank Syariah Indonesia
- k. Masukkan kode Tarik tunai (kode dapat dilihat pada resi Tarik tunai di Bank Syariah Indonesia)

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari fasilitas penarikan tunai tanpa kartu ATM ini adalah sebagai berikut:

- a) Kartu debit kamu akan aman dari risiko tertinggal, terjatuh, atau tertelan oleh ATM. Jadi, fasilitas ini sangat tepat sekali untuk kamu yang suka ceroboh dalam menyimpan kartumu
- b) Memperkecil risiko kamu menjadi korban penipuan, sebab kamu tidak dapat melakukan transaksi apapun selain dari Tarik tunai yang telah kamu daftarkan sebelumnya di ponselmu.
- c) Proses transaksi lebih cepat, karena penarikan tunai tanpa kartu ini hanya membutuhkan beberapa Langkah yang lebih sedikit dari transaksi dengan kartu (Sari, 2021).

2.3 Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* GSM (*global for mobile communication*) dengan menggunakan SMS (*Short message service*).

Mobile banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya tanpa nasabah harus beranjak dari tempat duduknya. Customer representative akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah.

Adapun karakteristik dari layanan *mobile banking* adalah:

- a. Layanan *mobile banking* diperuntukkan bagi nasabah perorangan
- b. Fasilitas layanan *mobile banking* antara lain: informasi dan fitur tambahan, pembelian BSI call, buka rekening untuk nasabah *exiting*, *E-money*, *Qr pay*
- c. Pendaftaran dapat dilakukan melalui outlet bank atau mesin ATM

Adapun layanan *mobile banking* adalah sebagai berikut:

- a) Informasi rekening, portofolio, saldo, e-money, kurs, daftar mutase dan tanggal mutasi
- b) Transaksi transfer (antar rekening BSM, Non BSM, QRIS dan Tarik tunai)
- c) Transaksi pembayaran (tagihan PLN, telepon/HP, institusi Pendidikan, tiket, asuransi, *e-commerce*, *internet/TV cable*,

zakat/infak, wakaf, BPJS, PDAM, Haji dan umroh, penerimaan negara (MPN), multi *payment*

- d) Transaksi pembelian (*voucher* HP, token PLN, *top up* dan update saldo *e-money*, paket data)
- e) Ziswaf (zakat, infak, wakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat)
- f) Buka rekening (tabungan mabrur, tabungan mudharabah, tabungan wadiah)
- g) Tarik tunai
- h) Firut Islami (jadwal sholat, lokasi masjid, arah kiblat)
- i) Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/ Mandiri terdekat
- j) Bagian bukti transaksi ke media sosial
- k) Simpan transaksi menjadi menu favorit
 - l) Pengaturan akun mobile banking perubahan PIN/ Bahasa, menu favorit, (transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan pendaftaran Alamat email notifikasi transaksi.

Syarat pembukaan Mobile banking adalah

- Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan
- Mengisi formulir permohonan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia cabang terdekat
- Memiliki manfaat dari penggunaan *mobile banking* mudah, cepatt, *real time* (Sari, 2021).

2.4 Pengertian *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM dalam Bahasa Indonesia yaitu Anjungan Tunai Mandiri atau Bahasa Inggris *automatic teller machine* (ATM) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan tanpa perlu dilayani oleh seorang teller. *Automatic Teller Machine* (ATM) juga bisa digunakan untuk penyimpanan uang, atau cek, transfer uang, atau bahkan membeli pulsa telpon seluler. *automatic teller machine* (ATM) dalam Bahasa Indonesia disebut anjungan tunai mandiri adalah E-Banking paling populer yang kita kenal.

Fitur tradisional *automatic teller machine* (ATM) adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan uang tunai. Apabila mengenal *automatic teller machine* (ATM) sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan ini muncul *automatic teller machine* (ATM) yang menerima setoran uang tunai yang dikenal CDM (*cash deposit machine*). *automatic teller machine* (ATM) adalah alat kasir otomatis tanpa orang, yang ditempatkan di dalam atau diluar pekarangan bank, yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani berbagai transaksi perbankan yang rutin. Nasabah dapat melakukan pendaftaran/registrasi melalui jaringan *automatic teller machine* (ATM) atau melalui *customer service* di cabang bank dimana rekening dibuka. Pendaftaran ini diperlukan untuk memperoleh akses kode dalam bentuk *personal identification number* (PIN) yang merupakan kode rahasia untuk melakukan sejumlah transaksi.

Selain untuk bertransaksi di *automatic teller machine* (ATM), kartu *automatic teller machine* (ATM) dapat digunakan untuk belanja karena dapat berfungsi sebagai kartu debit. Awalnya *automatic teller machine* (ATM) hanya dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan ini muncul *automatic teller machine* (ATM) yang menerima setoran tunai *cash deposito machine* (CDM). Karena itu *automatic teller machine* (ATM) layak disebut sebagai mesin segala bisa karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya dalam transaksi perbankan dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Di Indonesia juga dikenal *automatic teller machine* (ATM) Bersama, yaitu jaringan antar bank yang menghubungkan jaringan *automatic teller machine* (ATM) pada 21 bank yang beroperasi di Indonesia. *automatic teller machine* (ATM) Bersama pertama kali digunakan di Indonesia pada tahun 1993 dan didasarkan pada model yang diadopsi *megalink*, yaitu sebuah jaringan antar bank yang ada di Filipina. *automatic teller machine* (ATM) Bersama menyediakan berbagai fasilitas antar bank, termasuk informasi saldo, penarikan tunai, real time-online transfer ke account lain anggota jaringan Bersama. *automatic teller machine* (ATM) Bersama merupakan teknologi yang menetapkan konsep proses data berbasis digital. Device ini mempunyai dua bagian penting, yaitu hardware yang terdiri dari unit proses, yaitu PC, yang berfungsi sebagai *system device interface* yang menghubungkan user melalui kartu magnetic, serta software yang berfungsi sebagai interface yang

menghubungkan user dengan sistem dalam kaitan data informasi yang ada (Sari D. s., 2022)

2.4.1 *Automatic Teller Machine (ATM) Dalam Pandangan Islam*

Terkait masalah ATM, hingga saat ini belum ada imbauan DSN MUI untuk mengatur ATM. Namun, Bank memiliki kebijakan sendiri berdasarkan Al-Qur'an, yang menyatakan bahwa dalam muamalah, Allah tidak melarang umat-Nya untuk bekerja sama dengan orang-orang yang berbeda keyakinan yang tidak memerangi kita karena agama mereka. Jadi, dasar tersebut menjadi dasar bagi Bank syariah untuk menggunakan ATM secara Bersama-sama. Hal ini dapat dilihat pada ayat 8 surat Al-Mumtahanah Al-Quran yang artinya “Allah tidak akan melarang kamu berbuat baik, berlaku adil terhadap orang yang tidak memerangi kamu karena agama, dan tidak akan mengusir kamu, negaramu, Allah suka berlaku adil (Al-Albani, 2005).

Menurut hadis nabi SAW, dikatakan: Rasulullah SAW membeli makanan sari Aisyah ra untuk seorang penduduk Yahudi, dan pembayarannya akan dilunasi dalam jangka waktu tertentu, dan rasul Allah menggadaikan baju besinya kepada seorang Yahudi” (H.R Bukhari muslim). Dalam pendekatan fiqh dapat juga didasarkan pada “prinsip hukum (muamalah) dalam segala hal boleh samapai ada dalil yang melarangnya”.

Mempermudah penarikan, transfer dan pemasukan dana tunai melalui ATM, maka pada dasarnya kartu ATM tidak

bertentangan dengan prinsip syariah karena hanya sebagai alat untuk mempermudah transaksi. Namun keberadaan ATM yang ada saat ini akan memcampuradukkan antara ATM bank tradisional dan ATM bank syariah sehingga menimbulkan keracunan sehingga dan meragukan kehalalan dana yang ditarik (Pitaloka D. A., 2022).

2.5 Pengertian Wisatawan

Wisatawan adalah pelaku pariwisata. Dirujuk dari organisasi wisata dunia (WTO,2004), menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut organisasi ini, wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut. Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keberagaman budaya yang menjadi daya Tarik bagi wisatawan baik domestic maupun mancanegara. (Polisda, 2023).

Adapun pengertian wisatawan antara lain:

- 1) Menurut Sminth (2009), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.
- 2) Menurut WTO (2009), membagi wisatawan kedalam tiga bagian yaitu:
 - a) Pengunjung adalah setiap orang yang berhubungan ke suatu negara lain dimana ia mempunyai tempat

kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh negara yang dikunjunginya.

- b) Wisatawan adalah setiap orang bertempat tinggal di suatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung kesuatu tempat pada negara yang sama untuk waktu lebih dari 24 jam
- c) Darmawisata atau *excursionist* adalah pengunjung sementara yang menetap kurang dari 24 jam di negara yang dikunjungi, termasuk orang yang berkeliling dengan kapal pesiar.

Wisatawan menurut sifatnya (2009)

- 1) Wisatawan modern idealis, wisatawan yang sangat menaruh minat pada budaya multinasional serta eksplorasi alam secara individual.
- 2) Wisatawan modern materialis, wisatawan dengan golongan hedonism (mencari keuntungan) secara berkelompok.
- 3) Wisatawan tradisional idealis, wisatawan yang sangat menaruh minat pada kehidupan social budaya yang bersifat tradisional dan sangat menghargai sentuhan alam yang tidak terlalu tercampur oleh arus modernisasi
- 4) Wisatawan tradisional materialis, wisatawan yang berpadangan konvensional, mempertimbangkan keterjangkauan, murah dan keamanan.

Secara historis motivasi dan tujuan kunjungan wisatawan ke suatu destinasi wisata pada hakekatnya adalah untuk memenuhi kebutuhan skundernya dan tentu saja kunjungan wisata ini dilakukan setelah kebutuhan primernya seperti pemenuhan kebutuhan makan, sandang dan Kesehatan sudah terpenuhi. Beberapa kebutuhan sekunder manusia yang dapat dipenuhi dengan cara melakukan perjalanan wisata diantaranya adalah untuk mengisi waktu liburan, rekreasi dan bersenang-senang, berlibur, untuk tujuan Kesehatan, studi, keperluan sosial budaya dan keagamaan seperti ziarah, olahraga, bisnis, urusan keluarga, maupun untuk berbagai tujuan yang bersifat khusus seperti menghadiri suatu pertemuan, rapat, koveni, pameran maupun untuk tujuan-tujuan khusus yang lain yang biasanya berkaitan dengan hobi atau kegemaran seseorang.

Menurut UN. *Convention Concerning Customs Facillities For Touring* (1954), istilah wisatawan diberikan pengertian sebagai orang yang mengunjungi suatu negara secara sah dan tidak untuk keperluan bermigrasi dengan waktu tinggal setidaknya 24 jam dan selama-lamanya 6 bulan ditahun yang sama. Menurut rekomendasi *World Tourism organization (WTO,1981)* dan *international Union Of office Travel Organization mengenai pengertian wisatawan International* dan pelancong mancanegara yang perlu mendapatkan penjelasan lebih lanjut :

- 1) Wisatawan Internasional (*international tourist*) yang dimaksud dengan wisatawan internasional dalam pengertian ini adalah setiap tamu sebagaimana yang

dimaksud dalam definisi-definisi diatas yang mempunyai lama tinggal yang paling setidaknya 24 jam dan tidak lebih dari 6 bulan di negara yang dikunjungi, dengan maksud kunjungan antara lain:

- a. Berlibur, rekreasi dan olahraga
- b. Berbisnis, mengunjungi teman dan keluarga, kunjungan misi, menghadiri pertemuan, konferensi, kunjungan untuk alasan Kesehatan, belajar dan kunjungan keagamaan.

2) Pelancong mancanegara (excursionist) yang dimaksud dengan pelancong dalam pengetian ini adalah setiap tamu berkunjung sebagaimana dimaksudkan dalam definisi-definisi di atas namun, demikian memiliki lama tinggal di destinasi yang kurang dari 24 jam. Termasuk dalam katagori ini adalah mereka para cruiss passenger yaitu setiap pengunjung yang tiba di suatu negara dengan kapal atau dengan kereta api, dimana mereka menginap di akomodasi komersional yang tersedia di negara tersebut (Loka, 2016).

2.6 Penelitian Terkait

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait atau berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti sehingga dapat menjadi sebuah pedoman yang di gunakan dalam melakukan penelitian, diantaranya penelitian yang diteliti oleh Putri (2020) yang berjudul "Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah". penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Teknik

pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah baik dan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* (*costumer servise, teller, dan security*) secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah meneliti tentang pelayanan perbankan syariah. Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini terdapat pada objek dan lokasi penelitian yang digunakan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Vernia dan Wulandari (2020) yang berjudul "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Persepsi Wisatawan Museum Bank Indonesia". penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, kuesioner, atau angket dan juga literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *competence* merupakan dimensi faktor kualitas pelayanan yang memiliki persepsi rendah dari wisatawan, sementara dimensi *responsivess* merupakan faktor kualitas pelayanan yang memiliki persepsi nilai tertinggi. Dimensi *reliability* museum BI memiliki kekonsistensian kerja diatas rata-rata, dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan pelayanan terbaik pada wisatawan, dimensi *competence* menyatakan bahwa masih diperlukan peningkatan kompetensi terkait produk dan

performance meningkat, dimensi *access* menunjukkan bahwa ada kemudahan dalam memahami informasi yang disampaikan, dan dimensi *communication* menunjukkan bahwa museum BI dapat dijadikan tempat referensi sumber pengetahuan akan sejarah keuangan yang terjadi di Indonesia. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah meneliti tentang pelayanan. Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian yang digunakan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Wirajaya (2013) yang berjudul “Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata”. penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif studi *cross sectional*. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian melalui studi dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini, ditemukan bahwa kebanyakan wisatawan termotivasi untuk mengunjungi Kabupaten Maluku Tenggara setelah mendapat informasi dari situs internet yang dituliskan oleh wisatawan lain yang telah berkunjung sebelumnya. Sebagian besar wisatawan mancanegara sangat menyukai keindahan alam yang masih alami dan tenang di Kabupaten Maluku Tenggara. Hasil penelitian ini juga menjelaskan perbaikan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah meneliti mengenai Wisatawan Mancanegara. Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah mengenai lokasi yang dileliti.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Ritonga (2023) yang berjudul “Frefensi Generasi Milenial Terhadap Teknologi Pelayanan Perbankan Tanpa Kartu Untuk Penarikan Tunai”. penelitian ini menggunakan analisis regresi. Tehnik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa generasi milenial lebih menyukai tarik tunai tanpa kartu karena nyaman dari pada menggunakan kartu. Persamaan pada penelitian ini meneliti tentang pelayanan perbankan, perbedaan penelitian ini menggunakan metode kuesioner, sedangkan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Agustina (2018) yang dengan judul “Analisi Strategi Promosi dan Pelayanan pariwisata Guna Meningkatkan Jumlah Pengunjung Dipantai Sari Ringung Pesawaran Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. penelitian ini menggunakan kualitatif. Tehnik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa pertama Strategi promosi dan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola dalam meningkatkan jumlah pengunjung yaitu dengan menerapkan bauran promosi yaitu dengan periklanan melalui media elektronik, media sosial. Persamaan pada penelitian ini meneliti pelayanan Pariwisata , Perbedaan yang ada pada penelitian ini meningkatkan jumlah pengunjung.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nisra (2021) yang berjudul “Kontribusi Produk Pembiayaan Pada Bank Aceh Syariah Kc Sabang Dalam Mendukung Sektor Wisata Halal Di Kota Sabang”. penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Tehnik pengumpulan data yang digunakan wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Aceh Aceh Syariah KC Sabang memiliki kontribusi dalam mendukung sektor wisata halal yakni pada sektor usaha kuliner, penyedia penginapan dan usaha souvenir melalui pembiayaan yang diberikan kepada para pelaku usaha wisata halal (UMKM). Persamaan penelitian ini menggunakan pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi , penelitian ini Perbedaan yang pada penelitian ini meneliti tentang pembiayaan.

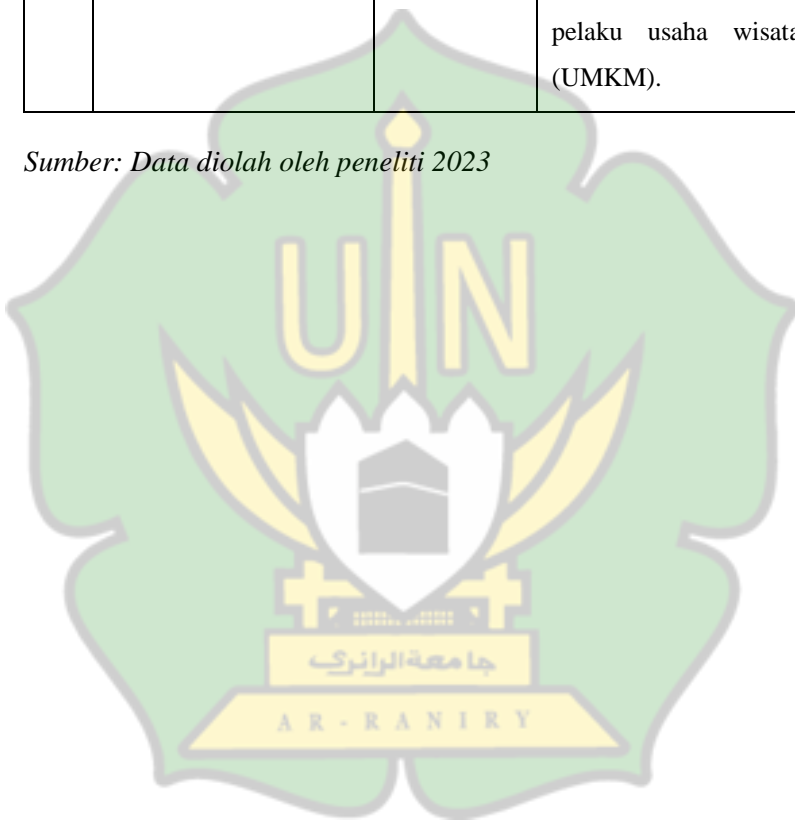
Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1.	Putri (2020) "Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah"	Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah baik dan pelayanan yang diberikan oleh <i>frontliner (costumer servise, teller, dan security)</i> secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).
2.	Vernia dan Wulansari (2020) "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Persepsi Wisatawan Museum Bank Indonesia"	Metode Penelitian Kualitatif	Hasil studi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan pelayanan terbaik pada wisatawan, dan dimensi communication menunjukkan bahwa museum BI dapat dijadikan tempat referensi sumber pengetahuan akan sejarah keuangan yang terjadi di Indonesia.
3.	Wirajaya (2013) "Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap"	Metode Penelitian Kualitatif	Penelitian Sebagian besar wisatawan mancanegara sangat menyukai keindahan alam yang masih alami dan tenang di Kabupaten Maluku

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Metode Penelitian	Hasil penelitian
	Kualitas Pelayanan Pariwisatawa”		Tenggara. Hasil penelitian ini juga menjelaskan perbaikan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan.
4.	Ritonga (2023) “Frefensi Generasi Milenial Terhadap Teknologi Pelayanan Perbankan Tanpa Kartu Untuk Penarikan Tunai”.	Metode Analisis Regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa generasi milenial lebih menyukai tarik tunai tanpa kartu karena nyaman dari pada menggunakan kartu.
5.	Agustina (2018) “Analisis Strategi Promosi dan Pelayanan Guna Meningkatkan Jumlah Pengunjung Di pantai Sari Ringung Pesawaran Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.	Metode Penelitian Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama: Strategi promosi dan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola dalam meningkatkan jumlah pengunjung yaitu dengan menerapkan bauran promosi yaitu dengan periklanan melalui media elektronik, media sosial.
6.	Nisra (2021) “Kontribusi Produk Pembiayaan Pada Bank Aceh Syariah Kc Sabang Dalam Mendukung Sektor	Metode Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Aceh Aceh Syariah KC Sabang memiliki kontribusi dalam mendukung sektor wisata halal yakni pada sektor

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Metode Penelitian	Hasil penelitian
	Wisata Halal Di Kota Sabang”.		usaha kuliner, penyedia penginapan dan usaha souvenir melalui pembiayaan yang diberikan kepada para pelaku usaha wisata halal (UMKM).

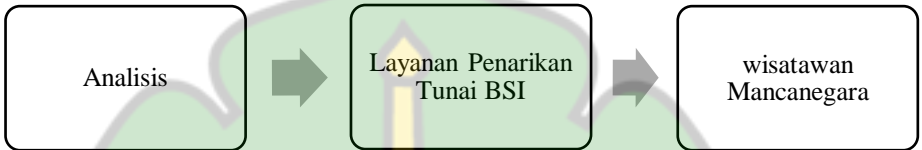
Sumber: Data diolah oleh peneliti 2023



2.7 Kerangka Berfikir

Penelitian ini berjudul Sistem Layanan Jasa Penarikan Tunai Pada Bank Syariah, untuk lebih jelas dapat dilihat pada kerangka berfikir berikut:

Gambar 2.1
Skema kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah oleh peneliti 2023

Sesuai dengan kerangka berfikir diatas, peneliti melakukan Analisis bertujuan untuk meningkatkan layanan penarikan tunai BSI pada wisatawan Mancanegara, Langkah-langkah yang terlibat dalam proses layanan penarikan tunai untuk wisatawan mancanegara mulai dari penarikan tunai hingga penyelesaian transaksi melalui analisis yang dilakukan dapat membantu meningkatkan layanan penarikan tunai bagi wisatawan mancanegara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut Moleong (2005:4), pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa katakata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya. Pada penelitian ini akan menggambarkan dan memahami adanya peristiwa di dalam masyarakat yang dianggap termasuk ke dalam penyimpangan sosial dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang bercirikan deskriptif kualitatif ini bertujuan mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Suatu fenomena atau kenyataan di masyarakat yang mengungkapkan jika dengan adanya metode deskriptif kualitatif bisa dijadikan prosedur untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Masalah yang sedang diselidiki adalah berdasarkan fakta-fakta yang ada dan tampak di dalam masyarakat.

3.2 Lokasi penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Aceh Tengah yaitu di Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dan Dinas Parawisata Aceh Tengah. Alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi ini ialah Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dan Dinas Parawisata Aceh Tengah selaku

tempat yang berhubungan dengan parawisata maka dari itu untuk mendapatkan data tentang mengetahui bagaimana bank syariah Indonesia memfasilitasi wisatawan terhadap penarikan tunai di Aceh. Peneliti juga melakukan pada Dinas Parawisata Aceh Tengah. Alasan peneliti ialah Aceh Tengah adalah salah satu Kabupaten di provinsi aceh, yang memiliki banyak destinasi wisata yang menarik.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data terdiri dari, sumber data primer dan sumber data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer di kumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian (indriantoro, 2009).

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini. Dengan kata lain, data sekunder diperoleh penelitian secara tidak langsung, melalui perantara atau

diperoleh dan dicatat dari pihak lain (Indriantoro, 2009). Data sekunder dapat diperoleh dari studi kepustakaan berupa data dan dokumentasi.

3.4 Tehnik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data ialah metode teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Makbul, 2012). Adapun pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi diperlukan untuk mendapatkan berupa dokumen, baik mengenai perilaku maupun sarana dan prasarana. Dalam setiap observasi, data yang diperoleh peneliti akan dikaitkan dengan dua hal yang penting, yakni informasi (misalnya bagaimana cara meneliti, sesuai atau tidak alat yang digunakan dan apa yang terjadi dan konteks hal-hal yang berkaitan di sekitarnya). Hal ini karena segala sesuatu terjadi dalam dimensi waktu dan tempat tertentu, sehingga apabila informasi lepas dari konteksnya maka informasi tersebut akan kehilangan maknanya (Sukmadinata, 2005)

Pada observasi penelitian ini dilakukan secara langsung di Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dan Dinas Pariwisata Aceh Tengah. Adapun data yang ingin didapat pada observasi ini terkait layanan penarikan tunai BSI pada wisatawan Mancanegara

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) yaitu tehnik yang digunakan dalam memperoleh data melalui percakapan langsung dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dengan menggunakan pedoman wawancara. Peneliti bertanya langsung kepada informan yang dipilih, yaitu pihak yang berkompeten yang dianggap mampu memberikan gambaran dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini (Sugiyono, 2013). Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah semi terstruktur. Instrumen penelitian yang digunakan pada saat wawancara adalah panduan wawancara, buku catatan, dan alat rekam suara.

Tehnik wawancara yang digunakan pada penelitian pendekatan kualitatif terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- Wawancara terstruktur: pewawancara menanyakan pertanyaan yang sudah disiapkan dalam sebuah kuesioner, dan pewawancara mencatat jawaban yang diberikan oleh narasumber.
- Wawancara semiterstruktur: wawancara semiterstruktur merupakan metode yang lebih bebas dan membantu menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana para narasumber diminta untuk menyalurkan pendapat dan ide-idenya.
- Wawancara tidak terstruktur: wawancara yang bebas dan tidak memiliki pedoman wawancara yang telah tersusun

secara sistematis dan jelas dalam melakukan pengumpulan data (Wijaya, 2020)

3. Dokumentasi

Dokumentasi Dokumentasi merupakan suatu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumentasi merupakan pelengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017).

Bahwa Informan penelitian merupakan orang yang bisa memberikan informasi terkait dengan situasi dan kondisi latar belakang penelitian atau orang yang benar-benar mengetahui masalah yang akan diteliti (Moleong, 2000). Dalam penelitian ini terdapat beberapa instansi yang akan menjadi informan penelitian, Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yang peneliti anggap mampu dalam memberikan data dan informasi yaitu Wisatawan Mancanegara yang berasal dari Luar Provinsi Aceh (*tourist*), PT. Bank Syariah Indonesia dan dinas pariwisata . Berikut adalah beberapa informan yang akan diwawancarai oleh peneliti:

Tabel 3.1
Daftar Informan Penelitian

No	Nama/Inisial	Keterangan
1.	Pihak BSI Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah	Staff BSI Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah
2.	Dinas Pariwisata Aceh Tengah	Kepala Dinas Pariwisata Aceh Tengah
3.	Wisatawan	Wisatawan Mancanegara

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan tabel diatas, informan yang akan di wawancarai pada penelitian ini yaitu untuk mendapatkan informasi yang mendalam serta dapat mempresentasikan hasil yang akan diperoleh maka peneliti menetapkan informan melalui Bank Syariah Indonesia, informan staff Dinas Parawisata dan informan wisatawan.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun (wijaya, 2020).

Berikut bagan analisis data kualitatif menurut milles dan Huberman:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan analisis data yang hanya berfokus pada hal-hal penting yang sesuai dengan tema penelitian yang diteliti dan membuang data yang tidak perlu sehingga muncul gambaran yang lebih jelas dan data yang memudahkan pengumpulan data untuk tahap selanjutnya. Adapun pada tahapan ini peneliti hanya mengambil data-data yang penting setelah proses wawancara dalam penggalan data melalui informan-informan yang sudah disebutkan pada informan penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Pada penelitian kualitatif menyajikan data dalam bentuk teks naratif dengan memberikan kesempatan untuk menemukan pola yang bermakna, serta menarik kesimpulan, dan melakukan tindakan. Sehingga, data dapat tersusun dan lebih mudah untuk dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir setelah penyajian data adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan penelitian kualitatif menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan sejak awal penelitian. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran tentang objek yang belum jelas dan menjadi nyata setelah diselidiki. Kesimpulan juga merupakan penemuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan

dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang belum jelas dan setelah diteliti menjadi jelas.



BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Hasil dari kerja Tim Perbankan MUI tersebut adalah berdirilah bank syariah pertama di Indonesia, yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 November 1991. Sejak tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas jasa keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 pada 27 Januari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah ; PT Bank syariah Mandiri (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan Perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin. Secara konseptual merger bank syariah lebih kompleks dibandingkan dengan merger bank konvensional. Hal utamanya adalah karena karakter produk bank syariah sesuai dengan karakter akadnya yang kompleks sehingga dikhawatirkan terjadi hal hal yang merusak akad pada perjalannya. Akan tetapi terjadinya merger antara Bank Syariah BUMN ini diharapkan membawa dampak yang besar bagi pertumbuhan ekonomi serta kestabilan baik perekonomian Negara Indonesia maupun menciptakan bank yang stabil dengan kredibilitas yang lebih baik sebelumnya.

Dengan yang mayoritas beragama Islam, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi harapan bagi pemerintah serta para pelaku bisnis dalam dunia perbankan untuk meningkatkan pasar keuangan syariah Indonesia di mata dunia, maka dari itu Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai beroperasi sejak diresmikan Industri perbankan di Indonesia mencatat Sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Jokowi

Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi

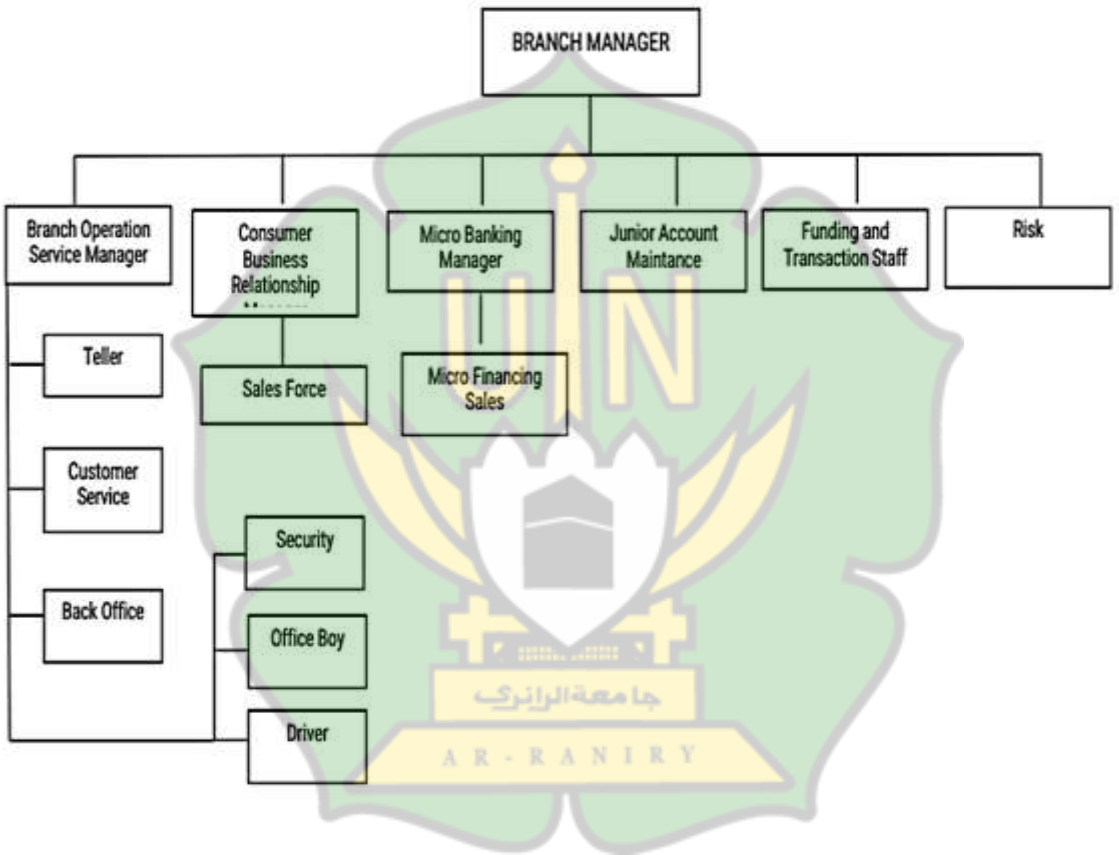
Top 10 global *Islamic bank*

Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top bank 5 bank berdasarkan aset (500 +T) dan nilai buku 50T ditahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemenang saham top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan Masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



4.1.4 Produk dan layanan PT. Bank Syariah Indonesia

a. Individu

Individu merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk membantu kebutuhan financial planning. Adapun layanan dari proram individu adalah:

- 1) **Bisnis**
Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro
 - 2) **Haji dan Umroh**
Menawarkan beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah
 - 3) **Pembiayaan**
Menawarkan beragam produk pembiayaan sesuai syariah
 - 4) **Emas**
Memiliki produk emas unggulan
 - 5) **Investasi**
Menawarkan beragam produk investasi sesuai syariah
 - 6) **Prioritas**
Layanan istimewa bagi nasabah istimewa
 - 7) **Tabungan**
Memberikan beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah.
 - 8) **Transaksi**
Produk dan layanan untuk menunjang transaksi nasabah.
- b. Digital banking**

Digital banking merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan transaksi nasabah kapanpun dan dimanapun. Jenis dari digital Banking Bank Syariah Indonesia sendiri antara lain:

- 1) BSI Aisyah
Chatbot interaktif Bank Syariah Indonesia
- 2) BSI API *platform*
Integrasi website dan aplikasi nasabah dengan layanan BSI
- 3) BSI ATM CRM
Setor Tunai anti ribet.
- 4) BSI Card
- 5) BSI OTP
- 6) BSI Cardless withdrawal
Kemudahan Tarik tanpa kartu
- 7) BSI Merchant Bussines
EDC Bank Syariah Indonesia
- 8) BSI Mobile
Kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi dalam genggam.
- 9) BSI Net
Sekali klik untuk semua pembayaran dan transaksi bisnis anda.
- 10) BSI Payment Point

Menghadirkan BSI dekat dengan nasabah

11) BSI QRIS

Solusi pembayaran digital yang mudah dan aman

12) BSI Smart Agent

Menghadirkan Bank Syariah Indonesia

13) Buka Rekening Online

Buka rekening kapan saja dan dimana saja

14) JadiBerkah.id

Lebih mudah salurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui platform

15) Solusi Emas

Tabungan e-mas & gadai emas.

16) Deposito mobile

- Investasi mudah tanpa kartu perlu datang kecabang.
- Griya hasanah online
- Wujudkan rumah Impian
- Rekening Autosave dan Qurban
- Berqurban menjadi semakin mudah.
- E-mas BSI Mobile

c. Kartu

Kartu merupakan fasilitas dari Bank Syariah Indonesia untuk melengkapi layanan kepada nasabah. Adapun fasilitas kartu dari Bank Syariah Indonesia antara lain:

1) BSI Debit GPN

Salah satu kartu debit yang dikeluarkan BSI, yang bisa digunakan di seluruh wilayah Indonesia.

2) BSI Debit OTP

Merupakan layanan transaksi berbasis kartu debit yang menggunakan kode OTP sebagai PIN dalam setiap penggunaan transaksinya.

3) BSI Debit Visa

Debit visa merupakan produk kartu debit/ATM yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan logo VISA Worldwide yang dapat dipergunakan oleh nasabah di seluruh jaringan mesin EDC

4) BSI Hasanah

adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah. Tabungan ini memiliki berbagai fasilitas transaksi e-Banking seperti internet banking, SMS Banking, Mobile Banking dan lain-lain. BSI iB Hasanah dilengkapi dengan Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk transaksi di seluruh merchant Master Card seluruh dunia, yang memiliki card silver, gold, dan platinum.

5) Kartu BSI Debit Sabi

6) Kartu ATM untuk tabungan anak terafiliasi dengan orang tua, kartu ini dibekali dengan layanan limit tunai maksimal Rp5 juta.

- 7) Kartu Debit BSI SimPel
- 8) Kartu ini diberikan kepada nasabah yang memiliki tabungan simpanan pelajar. Kartu dengan logo gerbang pembayaran nasional (GPN) ini memiliki limit Tarik tunai via ATM sampai Rp juta.
- 9) Kartu Haji BSI Visa
- 10) Kartu BSI debit haji adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah yang telah mendaftar dan mendapat nomor porsi BPIH haji atau nasabah yang mendaftar umroh. Kartu ini bisa digunakan untuk kebutuhan selama masa tunggu haji/umrah, selama di arab Saudi, dan setelah kepulangan ke tanah air.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Memfasilitasi Layanan Tarik Tunai Bagi Wisatawan Mancanegara

Terkait dengan kendala yang terjadi wisatawan yang berkunjung ke Aceh mengaku kesulitan bertransaksi di Aceh karena tidak bisa menarik uang tunai mandiri (ATM) bank syariah, baik BSI maupun Bank Aceh. wisatawan tersebut menjelaskan bahwa mereka tidak bisa menarik uang karena di Aceh tidak ada lagi bank konvensional, melainkan hanya dua bank syariah saja. Mesin EDC (*electronic data capture*) merchant yang saat ini tersebar di seluruh Aceh dapat digunakan untuk transaksi non tunai dari kartu yang berlogo VISA dan Mastercard.

Penyerahan mesin EDC (*electronic data capture*) itu sebagai bukti peran BSI dalam memfasilitasi wisatawan terhadap penarikan

tunai untuk membantu pemilik penginapan di Kawasan wisata dalam melayani wisatawan mancanegara melakukan transaksi. Dengan beberapa kendala yang terjadi Sebagai mana hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak bank syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah yang disimpulkan oleh peneliti mereka menjelaskan Beberapa turis datang ke bank dan mengalami kendala Ketika mencoba untuk menarik uang dari mesin ATM. Mesin ATM tidak bisa membaca kartu mereka, dan Ketika mereka mencoba memasukkan kartu ke mesin, kartu mereka ditolak dan mereka tidak dapat menarik uang tunai.

Sebagai mana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak bank syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah yang telah disimpulkan oleh peneliti bahwa peran BSI dalam memfasilitasi wisatawan melalui penyediaan mesin ATM di berbagai lokasi wisata. Mesin ATM tersebut memungkinkan penggunaan kartu ATM dari bank dalam negeri maupun bank luar negeri, sehingga mempermudah akses kelayakan keuangan bagi wisatawan. Dengan adanya fasilitas ini, BSI berkontribusi dalam meningkatkan kenyamanan dan kemudahan transaksi keuangan bagi para pengunjung yang berkunjung ke destinasi wisata yang telah dilengkapi dengan mesin ATM tersebut. Ketika staff menghadapi ketika wisatawan mengalami kesulitan atau masalah ketika melakukan penarikan tunai. Maka Staff akan menyarankan untuk melakukan penarikan di counter teller dan untuk nasabah Non BSI kami akan menyarankan untuk melakukan pembukaan rekening

untuk mempermudah bertransaksi, Bank BSI selalu berupaya untuk meningkatkan layanan nasabah khususnya dalam melakukan tarik tunai.

Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara yang telah disimpulkan oleh peneliti kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah Yaitu Bersama ibu LS bahwa ketersediaan mesin ATM BSI di lokasi destinasi wisata, terutama di daerah Aceh Tengah, masih sangat kurang. Para nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan Tarik tunai, karena beberapa mesin ATM BSI mengalami eror dan tidak dapat melakukan transaksi. Selain itu, jarak antara mesin ATM BSI satu dengan lain cukup jauh, logo BSI tidak terlihat dengan jelas di beberapa tempat. Oleh karena itu, nasabah menyarankan kepada wisatawan lainnya untuk membawa uang tunai sebagai antisipasi, karena di tempat destinasi wisata belum banyak mesin ATM yang dapat melayani kartu VISA dan mastercard. Ini adalah rekomendasi yang di berikan oleh nasabah untuk meminimalkan risiko kekurangan uang tunai di saat berlibur ke daerah Aceh Tengah dengan hasil wawancara tersebut dan kendala yang terjadi BSI saat ini.

Berdasarkan hasil wawancarayang dilakukan peneliti kepada GO peneliti menyimpulkan Bahwa beberapa wisatawan merasa kesulitan dalam melakukan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia. Mereka mengeluh bahwa kebijakan penarikan tunai di BSI bisa menyulitkan para wisatawan, terutama berasal dari luar negeri, karena tidak semua Bank di daerah tersebut menerima kartu

luar negeri. beberapa pihak bank juga mengatakan bahwa BSI telah berusaha mengatasi kendala yang terjadi, dan beberapa wisatawan mungkin akan membuka rekening di BSI jika mereka berencana tinggal dalam jangka waktu yang lebih lama di tempat tersebut. Dan hal ini juga berkaitan dengan hasil wawancara oleh HC yang telah disimpulkan oleh peneliti bahwa penarikan uang di Aceh Tengah terbukti menyulitkan bagi orang-orang yang berasal dari luar negeri.

Hasil wawancara dengan pihak bank, terungkap bahwa masih banyak cabang bank syariah Indonesia yang belum fokus pada pelayanan kepada wisatawan karena mereka belum memiliki kerja sama dengan kartu visa. Meskipun demikian, beberapa tempat telah mengadopsi sistem pembayaran Bersama atau menerima pembayaran turis. Seperti di provinsi Aceh dan kota Sabang yang terdapat mesin ATM yang telah menerima kartu visa dan mastercard.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disimpulkan oleh peneliti dengan WR (Wardiansyah /customer service di Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon sengeda 1 Aceh Tengah). Bahwa pihak Bank Syariah Indonesia memiliki peran penting dalam memfasilitasi wisatawan. Mereka melakukan ini dengan menyediakan mesin ATM di beberapa lokasi wisata, yang dapat digunakan dengan kartu ATM dari bank dalam negeri maupun luar negeri. Jika mesin ATM mengalami masalah, staff BSI akan menyarankan nasabah untuk menggunakan layanan e-channel lain seperti mobile banking. Ketika wisatawan mengalami kesulitan atau masalah saat melakukan penarikan tunai, staf akan memberikan

saran untuk menggunakan *teller counter* atau *e-channel* khusus untuk nasabah BSI, atau menyarankan nasabah non BSI untuk menggunakan mesin Atm Bsi terdekat atau membuka rekening untuk mempermudah transaksi. Bank BSI terus berupaya meningkatkan layanan nasabah, seperti memungkinkan penarikan dengan ATM dari bank luar negeri, dan mereka mendukung pariwisata dengan memberikan layanan yang prima kepada setiap nasabah.

Dengan meningkatnya teknologi saat ini sangat berpengaruh terhadap sistem layanan dalam transaksi jual beli. Dimana pada awalnya Masyarakat Indonesia sudah terbiasa dengan bertransaksi menggunakan uang tunai. Akan tetapi, dengan berjalannya waktu transaksi jual-beli sudah mulai bertambah pada sistem pembayaran digital.

4.2.2 Kendala Apa Saja Yang Dihadapi Oleh Wisatawan Terhadap Layanan Tarik Tunai Bank Syariah Indonesia Di Aceh Tengah

Dengan meningkatnya teknologi saat ini sangat berpengaruh terhadap sistem pembayaran dalam transaksi jual beli. Dimana pada awalnya masyarakat Indonesia atau wisatawan sudah terbiasa dengan bertransaksi menggunakan uang tunai. Akan tetapi, dengan berjalannya waktu transaksi jual-beli sudah mulai merambah pada sistem pembayaran digital. Bank Syariah Indonesia juga menyediakan fasilitas salah satu layanan non tunai melalui Qris pada

Umkm, Mini market, Penjual souvenir, destinasi wisata, Hotel, *Homestay* dan pada para wisatawan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan peneliti yang telah dilakukan peneliti dengan WR pihak Bank Syariah Indonesia bahwa pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mengatakan terkait kendala yang disebabkan oleh perbedaan jumlah digit dalam PIN ATM antara beberapa negara dan Indonesia menunjukkan bahwa beberapa negara menggunakan empat angka, sedangkan Indonesia menggunakan PIN berjumlah enam angka. Akibatnya, terjadi kesulitan Ketika warga negara-negara dengan PIN empat angka mencoba akses ATM di Indonesia, terutama di Aceh Tengah. Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah mencoba mengatasi masalah ini dengan mengarahkan para merchant EDC untuk tidak menerima PIN ATM dengan empat angka, serta menyediakan opsi lain seperti Paypal Global yang dapat digunakan di seluruh dunia. Selain itu, Indonesia juga menawarkan Opsi VISA, meskipun Bank Syariah Indonesia telah melakukan peningkatan pada sistem ATM, masalah yang muncul terkait dengan PIN ATM yang hanya memiliki empat angka masih belum sepenuhnya terselesaikan, karena mayoritas pengguna di Indonesia memiliki PIN ATM dengan enam angka.

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa kendala yang terjadi yang di alami oleh wisatawan mancanegara

1. Pin (*personal identification number*) Atm wisatawan mancanegara hanya memiliki 4 digit angka
 - PIN hanya 4 digit angka memiliki kombinasi yang terbatas sehingga meningkatkan resiko keamanan. Standar keamanan internasional untuk PIN ATM umumnya menyarankan penggunaan PIN dengan Panjang minimal 6 digit angka
 - penggunaan PIN 4 digit mungkin tidak memenuhi standar keamanan yang disarankan oleh lembaga keuangan dan otoritas pembayaran internasional dan jika wisatawan mancanegara kehilangan atau ATM dicuri pihak Bank Syariah Indonesia sulit untuk menemukan solusi bahkan tidak bisa digunakan sama sekali.
2. Kartu ATM wisatawan asing tidak bisa digunakan
 - Beberapa bank atau jaringan ATM mungkin tidak memiliki keterhubungan internasional yang memadai untuk mendukung transaksi dari kartu wisatawan asing ,hal ini dapat mengakibatkan kegagalan transaksi atau penolakan kartu. sistem teknologi oleh bank atau jaringan ATM lokal mungkin tidak kompatibel dengan jenis kartu atau teknologi pembayaran yang umumnya digunakan oleh wisatawan asing. Ini dapat menghambat wisatawan untuk menggunakan kartu mereka, beberapa ATM mungkin menetapkan biaya transaksi yang tinggi untuk kartu dari luar negeri.

- Mesin ATM tidak mendukung penarikan dalam mata uang asing dan wisatawan asing kemungkinan besar akan dikenakan biaya konversi mata uang oleh bank mereka, hal ini juga kurangnya informasi atau panduan yang jelas mengenai kemampuan pengguna kartu wisatawan asing pada ATM setempat dapat menjadi kendala. Wisatawan tidak mengetahui apakah ATM di daerah tersebut mendukung kartu mereka atau tidak. Beberapa negara atau wilayah mungkin memiliki Batasan tertentu yang mempengaruhi akses wisatawan asing ke layanan keuangan lokal.

3. Mesin ATM Bsi tidak menerima kartu yang tidak ada logo VISA

- Keputusan Bank Syariah Indonesia untuk tidak menerima kartu tanpa logo VISA dapat melibatkan beberapa kendala dan pertimbangan BSI sebagai Bank Syariah memiliki kebijakan untuk hanya menerima kartu yang mematuhi prinsip-prinsip syariah. Kartu dengan logo VISA bisa dianggap sebagai tanda bahwa kartu diproses melalui sistem internasional yang dapat diandalkan dan diakui secara luas
- Kartu dengan logo VISA umumnya dikaitkan dengan standar keamanan yang tinggi. Menerima kartu tanpa logo VISA mungkin dianggap sebagai risiko keamanan

karena kurangnya jaminan terkait dengan sistem pembayara internasional

- Bsi belum memiliki kerja sama dengan jaringan internasional seperti VISA untuk memastikan keamanan dalam transaksi.

Berdasarkan pernyataan pihak staff yang dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah mengakui bahwa wisatawan mancanegara mengalami kesulitan bertransaksi di Aceh karena keterbatasan mesin ATM Bank Syariah Indonesia. Wisatawan tersebut tidak dapat menarik uang tunai karena di Aceh hanya terdapat dua bank syariah dan tidak ada bank konvensional. Mesin EDC (*electronic data capture*) merchant dengan logo VISA dan mastercard digunakan untuk transaksi non tunai, yang membantu wisatawan dalam melakukan transaksi di aceh. Penyerahan mesin EDC ini menunjukkan peran BSI dalam memfasilitasi wisatawan dan membantu pemilik penginapan di Kawasan wisata Aceh melayani baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Akan tetapi saat ini untuk mesin EDC masih sangat kurang.

Kendala yang diakui oleh wisatawan yang berkunjung ke Aceh Tengah terkait dengan sulitnya bertransaksi, terutama dalam menarik uang tunai melalui ATM, karena dominasi di Aceh Tengah memiliki dua Bank Syariah saja yaitu Bank Syariah Indonesia dan Bank Aceh. Hal ini mungkin menyulitkan akses wisatawan ke layanan perbankan, beberapa wisatawan asing yang yang tidak bisa

mengakses dengan baik di jaringan ATM dari Bank Syariah, ini dapat menjadi masalah terutama jika kartu tersebut tidak kompatibel dengan sistem layanan atau jaringan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. Diperlukan Upaya dalam memberikan informasi kepada wisatawan yang mengalami kendala ini sehingga mereka dapat mengambil Langkah- Langkah yang sesuai. Bank Syariah Indonesia menjalin Kerjasama dengan jaringan internasional untuk memberikan akses lebih baik kepada wisatawan. Ini dapat mencakup Kerjasama dalam memfasilitasi penarikan uang tunai di ATM Bank Syariah. Hal ini juga mendorong pengembangan solusi perbankan digital dan pembayaran non tunai di Aceh Tengah dapat alternatif untuk mengatasi kendala penarikan uang tunai di ATM, memungkinkan wisatawan untuk melakukan transaksi secara efektif tanpa harus mengandalkan ATM fisik.

Dan berdasarkan hasil wawancara yang telah disimpulkan oleh peneliti dengan SR pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah menjelaskan bahwa sebelum terjadinya merger Bank, kendala yang dihadapi adalah tidak dapat menarik uang tunai di Bank Syariah Indonesia karena tidak tersedia pengguna ATM Bersama, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mengarahkan wisatawan mancanegara ke tempat-tempat beberapa agen seperti beberapa Agen BSI Sehingga memudahkan mereka untuk menarik uang. Untuk sekarang para turis dapat mengambil uang dengan mudah, dan setiap kali terjadi kesalahan, BSI selalu melakukan pembaruan,

beberapa cabang BSI telah melakukan banyak pembaruan dengan menerbitkan produk baru dan lain-lain. Kemungkinan besar, turis akan lebih mudah mengakses ATM Bersama kedepannya, namun untuk ATM Bersama aka nada biaya yang dikenakan tergantung jenis kartunya, apakah platinum, gold, dan silver. Semakin tinggi tingkat kartunya, maka biaya yang dikenakan juga semakin tinggi.

Kendala yang terjadi di lapangan berkaitan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan HC yang dapat disimpulkan oleh peneliti adalah sebagai berikut : Masalah utama yang sering terjadi saat turis melakukan transaksi di destinasi wisata adalah kesulitan dalam mendapatkan uang tunai. Setelah terjadinya merger bank, turis tidak dapat menarik uang tunai di Bank Syariah Indonesia karena tidak ada penggunaan logo visa. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah mengarahkan turis mancanegara ke agen-agen seperti BRI link yang masih menggunakan sistem konvensional seperti BNI,BNI,MANDIRI,ATM luar negeri, atau visa untuk memudahkan mereka menarik uang. Meskipun BSI telah melakukan pembaruan dan menerbitkan produk baru, kendala transaksi uang tunai masih menjadi permasalahan yang dihadapi turis mancanegara.

Hal ini menunjukkan keterbatasan fasilitas transaksi di destinasi wisata yang dapat diakses oleh wisatawan mancanegara, kendala tersebut dapat menjadi kendala serius karena masih banyak tempat atau pedagang di destinasi wisata yang mungkin hanya

menerima pembayaran tunai. Ketidakmampuan wisatawan mancanegara untuk mendapatkan uang tunai dapat membatasi kemampuan mereka untuk melakukan transaksi di beberapa tempat. Dalam kondisi kesulitan transaksi menggunakan kartu, wisatawan mancanegara tersebut menyebutkan bahwa hanya dapat melakukan transaksi melalui layanan mobile banking, meskipun dapat menjadi solusi namun tidak semua wisatawan mancanegara memiliki akses menggunakan layanan mobile banking di destinasi wisata yang mungkin memiliki perbedaan teknologi dan regulasi. Kesulitan dalam melakukan transaksi dan keterbatasan pembayaran dapat berdampak negative pada pengalaman wisatawan mancanegara di destinasi tersebut. Mereka mungkin hanya memilih antara membayar dengan uang tunai atau menggunakan layanan mobile banking yang mungkin tidak selalu praktis atau memadai untuk semua kebutuhan transaksi. Hal ini dapat menciptakan ketidaknyamanan dan menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi positif mereka terhadap destinasi tersebut.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pembahasan Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Memfasilitasi Layanan Tarik Tunai Bagi Wisatawan Di Aceh Tengah

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis pada bulan November 2023, peneliti mendapatkan informasi dari beberapa informan yang telah merasakan layanan penarikan tunai yang telah diberikan oleh teller dan customer service Bank Syariah

Indonesia KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah. Pada dasarnya Bank Syariah Indonesia KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah telah berusaha memberikan layanan terbaik mungkin kepada nasabah turis. Bank Syariah Indonesia KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah merupakan salah satu bank yang selalu berinteraksi dengan nasabah turis.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa Bank Syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan perannya yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara yang telah disimpulkan oleh peneliti kepada nasabah bank syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah yaitu Bersama ibu LS, bahwa ketersediaan mesin terutama ATM di tempat destinasi wisata masih sangat kurang, beliau mengalami kesulitan Tarik tunai karena beberapa ATM BSI mengalami eror dan tidak dapat melakukan transaksi. Bahkan saat berada di kota terpencil selama perjalanan beliau juga mengalami kesulitan yang serupa. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dan peningkatan infrastruktur perbankan di lokasi wisata dan kota terpencil untuk memberikan layanan yang lebih handal kepada pengunjung.

Penelitian ini didukung oleh jurnal yang menyatakan ketersediaan mesin ATM yang disediakan oleh bank Syariah Indonesia sangat berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi nasabahnya. Tidak dapat dipungkiri fasilitas mesin ATM adalah hal yang penting dalam dunia perbankan. Karena dengan adanya mesin

ATM proses transaksi yang dulunya hanya dapat dilakukan oleh manusia, kini dapat digantikan oleh mesin ATM dengan lebih cepat dan efisien semakin banyak unit mesin ATM yang disediakan, maka minat bertransaksi nasabah juga semakin meningkat (Nur, 2022).

Pernyataan tersebut dapat didukung oleh hasil wawancara yang telah disimpulkan oleh peneliti kepada nasabah bank syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah yaitu LS. bahwa bank syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah bahwa ketersediaan mesin ATM BSI di lokasi destinasi wisata, terutama di daerah Aceh Tengah. Para nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan Tarik tunai, karena beberapa mesin ATM BSI mengalami eror dan tidak dapat melakukan transaksi. Selain itu, jarak antara mesin ATM BSI satu dengan lain cukup jauh, logo BSI tidak terlihat dengan jelas di beberapa tempat. Oleh karena itu, nasabah menyarankan kepada wisatawan lainnya untuk membawa uang tunai sebagai antisipasi, karena di tempat destinasi wisata belum banyak mesin ATM yang dapat melayani kartu VISA dan mastercard.

Mesin ATM dapat melayani nasabah lebih cepat dan lebih praktis dibanding harus mengunjungi bank terdekat untuk melakukan setiap transaksi keuangan. Berdasarkan yang telah disampaikan, citra diri yang dibangun oleh suatu bank sebagai identitas dan jati dirinya menjadi daya Tarik bagi nasabah untuk bertransaksi di bank tersebut. Selain itu keberadaan mesin ATM sangatlah bermanfaat bagi bank nasabah. Kemudahan yang ditawarkan dari aspek kecepatan bertransaksi tanpa harus

mengunjungi cabang bank, kenyamanan dengan senantiasa disediakan bilik khusus ATM beserta pendingin ruangnya, hingga aspek keamanan bertransaksi yang dijamin oleh bank. Fasilitas mesin ATM adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada minat bertransaksi Masyarakat. Dengan status Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah baru yang memiliki asa untuk memajukan perekonomian syariah di Indonesia sayangnya seperti yang dapat dilihat dan tersedia dibanding pada bank syariah. Hal ini dapat menjadi citra yang kurang baik bagi bank syariah dan menyebabkan kurangnya minat Masyarakat untuk bertransaksi (Nur, 2022).

Pihak Bank Syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan Bahwa Bank Syariah Indonesia peran BSI dalam memfasilitasi wisatawan yaitu dengan menyediakan mesin ATM di beberapa spot wisata, yang mana ATM tersebut dapat digunakan dengan menggunakan kartu atm bank lain dalam negeri maupun ATM bank lain dari luar negeri, jika terjadi kerusakan pada mesin atm staff BSI akan menyarankan nasabah bertransaksi m banking dan e chanel lainnya. Dan menyarankan untuk mendatangi mesin ATM terdekat lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menyimpulkan dengan beberapa nasabah Bank syariah Indonesia, dapat disimpulkan peneliti bahwa ketersediaan mesin ATM BSI di lokasi destinasi wisata, terutama di daerah Aceh Tengah, masih sangat kurang. Para nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan

Tarik tunai, karena beberapa mesin ATM BSI mengalami eror dan tidak dapat melakukan transaksi. Selain itu, jarak antara mesin ATM BSI satu dengan lain cukup jauh, logo BSI tidak terlihat dengan jelas di beberapa tempat. Oleh karena itu, nasabah menyarankan kepada wisatawan lainnya untuk membawa uang tunai sebagai antisipasi, karena di tempat destinasi wisata belum banyak mesin ATM yang dapat melayani kartu VISA dan mastercard. Ini adalah rekomendasi yang di berikan oleh nasabah untuk meminimalkan risiko kekurangan uang tunai di saat berlibur ke daerah Aceh Tengah.

4.3.2 Kendala Apa Saja Yang Dihadapi Oleh Wisatawan Terhadap Layanantarik Tunai Bank Syariah Indonesia Di Aceh Tengah

Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan Syariah yang tugas -tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang atau kredit serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan Masyarakat karena sangat penting dan tinggi nilainya karena tanpa kepercayaan Masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personal yang mampu menangani dan melayani keinginan nasabahnya.

Tekait dengan kendala yang terjadi, hal ini akan berpengaruh dengan kepuasan nasabah atas terjadinya keluhan yang terjadi, kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam pelanggan dapat menilai kinerja fasilitas yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi. Kesenjangan menimbulkan ketidakcocokan, yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan (Mirawati, 2018).

Pernyataan tersebut dapat Didukung oleh hasil wawancara dengan HC yang telah disimpulkan oleh peneliti bahwa Kendala terjadi di lapangan yang dihadapi wisatawan mancanegara adalah Masalah utama yang sering terjadi saat turis melakukan transaksi di destinasi wisata adalah kesulitan dalam mendapatkan uang tunai. Sebelum merger bank, turis tidak dapat menarik uang tunai di Bank Syariah Indonesia karena tidak ada penggunaan atm Bersama. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah mengarahkan turis mancanegara ke agen-agen seperti BRI link yang masih menggunakan sistem konvensional seperti BNI, BNI, MANDIRI, ATM luar negeri, atau visa untuk memudahkan mereka menarik uang.

Meskipun BSI telah melakukan pembaruan produk baru, kendala transaksi uang tunai masih menjadi permasalahan yang dihadapi turis mancanegara. Diharapkan bahwa akses ke ATM Bersama akan lebih mudah ke turis di masa depan, tetapi akan biaya

yang dikenakan tergantung pada jenis kartu yang digunakan (palitum,gold,silver.). Kesulitan HC dalam mencari uang tunai di destinasi wisata mengakibatkan keterbatasan dalam melakukan transaksi, kecuali menggunakan mbanking untuk memberi uang kepada orang lain.

Hal ini juga berkaitan dengan hasil wawancara yang disimpulkan oleh peneliti oleh inisial GO beliau mengatakan beliau mengalami kesulitan mendapatkan uang tunai, disaat mencari Bank Syariah Indonesia, kebetulan terjadi gangguan sistem di destinasi wisata. Tanpa uang tunai dan opsi transaksi lain, pihak bank menyarankan untuk mengunjungi Agen- agen yang masih menggunakan bank konvensional.

Hal ini dibenarkan oleh MH Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah beliau mengatasi kendala yang dialami oleh wisatawan mancanegara terkait dengan yang terjadi wisatawan yang berkunjung ke Aceh mengalami kesulitan bertransaksi di Aceh karena tidak bisa menarik uang tunai mandiri (ATM) bank syariah, baik BSI maupun Bank Aceh. wisatawan tersebut menjelaskan bahwa mereka tidak bisa menarik uang karena di Aceh tidak ada lagi bank konvensional, melainkan hanya dua bank syariah saja. Mesin EDC *merchant* yang saat ini tersebar di seluruh Aceh dapat digunakan untuk transaksi non tunai dari kartu yang berlogo VISA dan Mastercard. Penyerahan mesin EDC itu sebagai bukti peran BSI dalam memfasilitasi wisatawan terhadap penarikan

tunai untuk membantu pemilik penginapan di Kawasan wisata dalam melayani wisatawan lokal dan mancanegara melakukan transaksi.

BSI smart agen merupakan produk layanan yang menawarkan jasa agen menjadi pihak perantara dari Bank Syariah Indonesia dalam memberikan layanan dimana sebelumnya agen merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia. Agen BSI Smart memberikan pelayanan jasa yang berbasis produk layanan syariah bagi Masyarakat baik dari nasabah BSI maupun lainnya. Agen BSI Smart melayani kebutuhan Masyarakat dengan berbagai transaksi perbankan syariah tanpa harus menunggu antrian Panjang. BSI Smart Agent tersebar luas pada masing-masing daerah dan plosok Kabupaten termasuk Aceh Tengah. Pada tahun 2022, jumlah agen dari BSI Smart yang berada di Aceh meningkat dari jumlah sebelumnya yaitu 9.111 agen dengan transaksi lebih dari 6 juta dan nilainya mencapai Rp. 15 triliun (Zahara, 2022).

Dengan beberapa kendala yang terjadi tentang nasabah turis. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak bank syariah KCP Takengon sengeda 1 Aceh Tengah mereka menjelaskan sebagai berikut: BSI memiliki peran dalam memfasilitasi wisatawan yaitu dengan menyediakan mesin ATM di beberapa spot wisata, yang mana ATM tersebut dapat digunakan dengan menggunakan kartu atm bank lain dalam negeri maupun ATM bank lain dari luar negeri. jika BSI menghadapi wisatawan yang mengalami kesulitan dalam melakukan penarikan tunai. Maka Staff akan menyarankan untuk melakukan penarikan di counter teller

atau bertransaksi melalui e chanel, untuk nasabah Non BSI kami menyarankan untuk melakukan pembukaan rekening untuk mempermudah bertransaksi, Bank BSI selalu berupaya untuk meningkatkan layanan nasabah khususnya dalam melakukan tarik tunai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dapat disimpulkan oleh peneliti dengan WR pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah terkait kendala yang disebabkan oleh perbedaan jumlah digit dalam PIN ATM antara beberapa negara dan Indonesia menunjukkan bahwa beberapa negara menggunakan empat angka, sedangkan Indonesia menggunakan PIN berjumlah enam angka. Akibatnya, terjadi kesulitan Ketika warga negara-negara dengan PIN empat angka mencoba akses ATM di Indonesia, terutama di Aceh Tengah.

Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah mencoba mengatasi masalah ini dengan mengarahkan para merchant EDC untuk tidak menerima PIN ATM dengan empat angka, serta menyediakan opsi lain seperti Paypal Global yang dapat digunakan di seluruh dunia. Selain itu, Indonesia juga menawarkan Opsi VISA, meskipun Bank Syariah Indonesia telah melakukan peningkatan pada sistem ATM, masalah yang muncul terkait dengan PIN ATM yang hanya memiliki empat angka masih belum sepenuhnya terselesaikan, karena mayoritas.

Pengguna ATM juga tidak lepas dari kekurangan atau dampak yang sifatnya negatif. Kekurangan tersebut misalnya adanya

kemungkinan kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga dalam transaksi melalui ATM, yaitu dengan penggunaan langsung kartu ATM nasabah yang telah diketahui nomor PIN (*personal identification number*)-nya, pemaslsuan kartu, atau pencurian data nasabah pengguna ATM (Putri, 2022).



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi layanan tarik tunai bagi wisatawan, peran Bank Syariah Indonesia juga dapat mencakup penyediaan informasi tentang lokasi ATM atau cabang bank yang dapat diakses oleh wisatawan. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia berperan dalam memudahkan akses ke layanan keuangan bagi wisatawan yang ingin melakukan transaksi Tarik tunai selama kunjungan mereka ke Indonesia terutama Aceh Tengah, peran ini mencerminkan upaya Bank Syariah Indonesia untuk mendukung pariwisata dalam mempromosikan penerapan prinsip-prinsip Syariah dalam sektor keuangan di negara ini.
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh wisatawan terhadap Layanan Tarik tunai Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah dengan keterbatasan Mesin ATM wisatawan mungkin mengalami kendala keterbatasan Mesin ATM Bank Syariah Indonesia di daerah tersebut. Hal ini dapat menyulitkan wisatawan mengakses untuk melakukan transaksi Tarik tunai. Beberapa wisatawan mungkin merasa terbebani dengan biaya transaksi.

5.2 Saran

1. Diharapkan untuk Bank Syariah Indonesia agar dapat memahami kebutuhan wisatawan mancanegara dalam menggunakan layanan penarikan tunai, harapan mereka terkait dengan layanan penarikan tunai seperti lokasi ATM, batas penarikan, dan jenis mata uang yang dapat diakses. dan ditingkatkan lagi terkait dengan kendala jaringan yang sering mengalami gangguan jaringan.
2. Diharapkan kepada Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan ketersediaan mesin ATM terutama di tempat-tempat yang sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara seperti objek wisata dan pusat perbelanjaan. Dan memastikan keamanan Bank Syariah Indonesia dapat melindungi transaksi penarikan tunai wisatawan mancanegara untuk mengurangi resiko penipuan atau pencurian, memastikan layanan penarikan tunai mudah dipahami oleh wisatawan mancanegara menjelaskan konsep secara syariah terkait dengan layanan perbankan.
3. Disarankan pihak instansi Bank Syariah Indonesia membangun kerja sama dengan pihak terkait seperti otoritas pariwisata dan lembaga keuangan untuk meningkatkan layanan penarikan tunai Bank Syariah Indonesia dikalangan wisatawan Mancenegara. Penggunaan teknologi untuk meningkatkan pengalaman wisatawan seperti penggunaan aplikasi seluler atau teknologi pembayaran yang berbeda,

dan pastinya mudah digunakan dan ramah terhadap wisatawan mancanegara

4. Disarankan untuk penelitian-penelitian dimasa yang akan datang agar dapat meneliti tentang sistem layanan penarikan tunai maupun non tunai, Qris atau lainnya dengan metode lokasi yang berbeda dengan penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Agustina, W. (2018). *Analisis strategi promosi dan pelayanan pariwisata guna meningkatkan jumlah pengunjung dipantai sari ringgung pesawaran dalam perspektif etika bisnis islam* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Amini, A. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Apriza, M. (2021). *Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh* (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu)
- Charisma, D. (2022). POTRET KINERJA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM MENGEMBANGKAN INDUSTRI HALAL DI INDONESIA. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(3), 259-268.
- Djakfar, I., Isnaliana, I., & Putri, Y. K. (2021). Peran Bank Syariah Mandiri Dalam Mengembangkan Wisata Halal. *El Dinar*, 9(1), 77-93.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Ghantynireta, B. V. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Ginting, P. L., & Rahardja, E. (2014). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di

Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 11(1), 58-66.

Harahap, R. O. (2023). *Pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).

Hidayah, A. N., & Kartini, I. A. (2017). Peranan Bank Syariah dalam Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat Tentang Kemanfaatan Produk dan Jasa Perbankan Syariah. *Kosmik Hukum*, 16(1).
<https://aceh.antaranews.com/berita/302285/wisatawan-kesulitan-tarik-uang-di-aceh>

<https://aceh.bps.go.id/publication.html?Publikasi%5BtahunJudul%5D=&Publikasi%5BkataKunci%5D=ACEH+DALAM+ANGKA&Publikasi%5BcekJudul%5D=0&Publikasi%5BcekJudul%5D=1&yt0=Tampilkan>

Indriantoro, N., & Supomo, B. (2009). Metodologi Penelitian Bisnis Akuntansi dan Manajemen. *Yogyakarta: BPFY Yogyakarta*.

Khalidin, B., & Zahara, A. (2022). FEE SYSTEM ANALYSIS AND ITS DISPARITY UNDER BSI SMART AGENT SERVICES IN THE SAMSARAH PERSPECTIVE. *Al-Iqtishadiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 180-189.

Loka, I. D. C. Peran Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Banyuwangi Dalam Meningkatkan Jumlah Wisata Mancanegara Dan Wisata Nusantara Di Kabupaten Banyuwangi.

Mustaqim, B. S. (2022). *Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Branchless Banking Melalui Additive Models Dan Transformational Models Pada BSI KCP Jepara Pemuda II* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

Nisra, K. (2021). *Kontribusi Produk Pembiayaan Pada Bank Aceh Syariah KC Sabang Dalam Mendukung Sektor Wisata Halal di Kota Sabang* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).

- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- PITALOKA, D. A., & ABDULLAH, A. (2023). *PENGARUH EFISIENSI, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN TARIK TUNAI TANPA KARTU BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Mas Said).
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.
- Putri, Y. K. (2020). *Analisis Peran Bank Syariah dalam Mengembangkan Wisata Halal Di Kota Banda Aceh (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng)* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).
- Rahayu, L. S. (2018). *Peran Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah Dalam Pengembangan Objek Wisata (Study Kasus Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Aceh Tengah)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- RAHMAWATI, R. (2022). *STRATEGI MARKETING MIX PRODUK TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT DI BSI KCP BELOPA* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).
- Rahmawati, R., & Putriana, K. (2020). Tantangan Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah di Aceh Berdasarkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah No 11 Tahun 2018. *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, 3(2), 229-236.

- Rantemangiling, Y. (2022). Analisis Yuridis Mengenai Merger Bank Syariah Mandiri, Bri Syariah
- Salman, S., Arifin, Z., & Hasdinawati, H. (2023). Efektivitas Sistem Transaksi Non Tunai dalam Layanan Parawisata di Kabupaten Sinjai. *Journal of Government Science Studies*, 2(1), 45-50.
- Sari, D. S. (2021). *PEFORMA AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) PASCA MERGER 3 BANK (Studi: Pengguna Automatic Teller Machine (ATM) Bank Syariah Indonesia (BSI) Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu)* (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sukmadinata, S. N. (2005). Metode penelitian. *Bandung: PT remaja rosdakarya*.
- Syaban, R. N., & Arman, A. (2022). Pengaruh Citra Diri dan Fasilitas ATM Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Nasabahnya. In *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ* (Vol. 3).
- Umrati, Hengki Wijaya. (2020). Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan. (N.P.): Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Vernia, D. M., & Wulansari, L. (2019). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Persepsi Wisatawan Museum Bank Indonesia. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2).
- Wijaya, H. (2020). *Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wirajaya, Y. (2013). Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(3).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Bank Syariah Indonesia

1. Bagaimana Peran Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi wisatawan dalam proses penarikan tunai di destinasi wisata?
2. Bagaimana staff menangani situasi Ketika mesin ATM mengalami gangguan atau tidak berfungsi?
3. Jenis kartu apa yang digunakan nasabah Bank Syariah Indonesia untuk melakukan penarikan tunai
4. Bagaimana Bank Syariah Indonesia memastikan keamanan dan privasi bagi para wisatawan Ketika mereka melakukan transaksi penarikan tunai?
5. Berapakah limid penarikan tunai yang berlaku untuk nasabah pemegang kartu ATM non bsi ?apakah ada perbedaan antara jenis kartu?
6. Bagaimana Bank Syariah Indonesia menghadapi situasi Ketika wisatawan mengalami kesulitan atau masalah teknis saat melakukan penarikan tunai?
7. Bagaimana Bank Syariah Indonesia berupaya untuk terus meningkatkan layanan penarikan tunai?

Dinas Pariwisata Aceh Tengah

1. Apakah dengan adanya Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah memiliki dampak positif pada peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Aceh Tengah?
2. Bagaimana respons dari para wisatawan terhadap layanan perbankan Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah, terutama terkait kemudahan dalam penarikan tunai?
3. Apakah Bank Syariah Indonesia berperan aktif dalam mengajak dan memberdayakan masyarakat lokal untuk turut serta dalam pengembangan sektor pariwisata?
4. Bagaimana persepsi Masyarakat lokal terhadap kehadiran Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah dan apakah mereka melihatnya sebagai potensi untuk meningkatkan pariwisata?
5. Apakah Bank Syariah Indonesia memberikan program atau layanan khusus yang dapat menarik minat para wisatawan untuk berlibur di Aceh Tengah?
6. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia apakah mereka memiliki peran dalam mendukung pengembangan pariwisata di Aceh Tengah?

Wisatawan Mancanegara

1. Bagaimana pendapat anda tentang kebijakan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia bagi wisatawan mancanegara?
2. Bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi perjalanan dan rencana liburan anda di Aceh Tengah?

3. Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia? Apakah ada kendala atau kesulitan yang anda hadapi?
4. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia di wilayah tempat anda menginap atau berkunjung ?
5. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas layanan dari staff Bank Syariah Indonesia Ketika melakukan penarikan tunai?
6. Apakah anda akan merekomendasikan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia kepada wisatawan lain yang ingin berlibur ke Aceh Tengah?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

a. Bank Syariah Indonesia

Kode : 01
Nama : Wardiansyah
Jabatan : costumer service
Hari/Tanggal : selasa/ 17 oktober 2023

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Dinda	Bagaimana Peran Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi wisatawan dalam proses penarikan tunai di destinasi wisata?
	Ryan	peran BSI dalam memfasilitasi wisatawan yaitu dengan menyediakan mesin ATM di beberapa spot wisata, yang mana ATM tersebut dapat digunakan dengan menggunakan kartu atm bank lain dalam negeri maupun ATM bank lain dari luar negeri.
2.	Dinda	Bagaimana staff menangani situasi Ketika mesin ATM mengalami gangguan atau tidak berfungsi?

	Ryan	jika terjadi kerusakan pada mesin atm staff BSI akan menyarankan nasabah bertransaksi menggunakan E chanel lain seperti m banking dan e chanel lainnya. Dan menyarankan untuk mendatangi mesin ATM terdekat lainnya
3.	Dinda	Jenis kartu apa yang digunakan nasabah Bank Syariah Indonesia untuk melakukan penarikan tunai
	Ryan	jenis kartu atm yang digunakan nasabah BSI pada umumnya terbagi atas tiga jenis kartu tergantung limit kartu - SILVER CARD : limit penarikan sehari 5 juta rupiah dan transfer sesama BSI 25 juta rupiah- --- GOLD CARD : limit penarikan sehari 10 juta rupiah dan transfer BSI 50 juta rupiah perhari PLATINUM CARD : Limit penarikan 15 juta perhari dan transfer sesama BSI 100 juta perhari
4.	Dinda	Bagaimana Bank Syariah Indonesia memastikan keamanan dan privasi bagi para wisatawan Ketika mereka melakukan transaksi penarikan tunai?
	Ryan	Bank BSI berkomitmen menjaga keamanan dan privasi nasabah khususnya dalam penarikan, ada pun cara menjaga keamanan nasabah yaitu dengan menyediakan CCTV di beberapa titik di mesin ATM serta untuk ATM yang terletak dikantor cabang akan dijaga oleh security yang siap selama 24 jam penuh. Dan untuk menjaga privasi, BSI selalu menjaga data data nasabah agar di diketahui oleh pihak pihak yang tidak berwenang
5.	Dinda	Berapakah limid penarikan tunai yang berlaku untuk nasabah pemegang kartu ATM non bsi ?apakah ada perbedaan antara jenis kartu?
	Ryan	untuk limit kartu Non BSI limit penarikan yang dapat di lakukan menyesuaikan dengan limit kartu pada bank lain tersebut. Misalnya nasabah menggunakan ATM Bank MANDIRI dengan limit kartu Silver maka penarikan yang dapat dilakukan yaitu sekitar 5 juta karena limit kartu silver mandiri

		tersebut hanya bisa melakukan penarikan sebesar nominal tersebut perharinya
6.	Dinda	Bagaimana Bank Syariah Indonesia menghadapi situasi Ketika wisatawan mengalami kesulitan atau masalah teknis saat melakukan penarikan tunai?
	Ryan	jika BSI menghadapi ketika wisatawan mengalami kesulitan atau masalah ketika melakukan penarikan tunai. Maka Staff akan menyarankan untuk melakukan penarikan di counter teller atau bertransaksi melalui e chanel khusus untuk nasabah BSI, untuk nasabah Non BSI kami akan menyarankan untuk melakukan penarikan di Mesin Atm bsi terdekat lainnya untuk melakukan penarikan, atau menyarankan untuk melakukan pembukaan rekening untuk mempermudah bertransaksi.
7.	Dinda	Bagaimana Bank Syariah Indonesia berupaya untuk terus meningkatkan layanan penarikan tunai?
	Ryan	Bank BSI selalu berupaya untuk meningkatkan layanan nasabah khususnya dalam melakukan tarik tunai, terbukti dengan ATM BSI yang sebelumnya belum dapat melakukan penarikan menggunakan ATM Bank luar negeri, sekarang sudah bisa. Dan BSI sangat mensupport pariwisata yang ada dengan memberikan layanan yang prima ke setiap nasabah

b. Bank Syariah Indonesia

Kode : 02

Nama : Sahri Ramadan

Jabatan : Teller

Hari/Tanggal : Selasa/ 17 oktober 2023

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Dinda	Bagaimana Peran Bank Syariah Indonesia dalam memfasilitasi wisatawan dalam proses penarikan tunai di destinasi wisata?

	Sahri	peran BSI saat ini dalam memfasilitasi wisatawan yaitu dengan menyediakan mesin ATM merchant EDC di beberapa tempat destinasi wisata. Namun diaceh Tengah mesin tersebut masih kurang
2.	Dinda	Bagaimana staff menangani situasi Ketika mesin ATM mengalami gangguan atau tidak berfungsi?
	Sahri	jika terjadi kerusakan pada mesin atm staff BSI akan menyarankan nasabah bertransaksi melalui Smart Agent BSI yang bisa mengatasi hal tersebut.
3.	Dinda	Jenis kartu apa yang digunakan nasabah Bank Syariah Indonesia untuk melakukan penarikan tunai
	Sahri	jenis kartu atm yang digunakan nasabah BSI pada umumnya terbagi atas tiga jenis kartu tergantung limit kartu - SILVER CARD : limit penarikan sehari 5 juta rupiah dan transfer sesama BSI 25 juta rupiah- --- GOLD CARD : limit penarikan sehari 10 juta rupiah dan transfer BSI 50 juta rupiah perhari PLATINUM CARD : Limit penarikan 15 juta perhari dan transfer sesama BSI 100 juta perhari
4.	Dinda	Bagaimana Bank Syariah Indonesia memastikan keamanan dan privasi bagi para wisatawan Ketika mereka melakukan transaksi penarikan tunai?
	Sahri	Bank BSI sangat menjaga keamanan dan privasi nasabah khususnya dalam penarikan, menyediakan CCTV di beberapa titik di mesin ATM untuk menjaga keamanan nasabah. Dan untuk menjaga privasi, BSI selalu menjaga data data nasabah agar di diketahui oleh pihak pihak yang tidak berwenang
5.	Dinda	Berapakah limit penarikan tunai yang berlaku untuk nasabah pemegang kartu ATM non bsi ?apakah ada perbedaan antara jenis kartu?
	Sahri	untuk limit kartu sama seperti pada bank umum lainnya.

6.	Dinda	Bagaimana Bank Syariah Indonesia menghadapi situasi Ketika wisatawan mengalami kesulitan atau masalah teknis saat melakukan penarikan tunai?
	Sahri	jika BSI menghadapi ketika wisatawan mengalami kesulitan atau masalah ketika melakukan penarikan tunai. Maka Staff akan menyarankan untuk melakukan penarikan di counter teller atau agen link yang menyediakan penarikan uang tunai yang menerima transaksi uang asing atau yang masih menggunakan konvensional.
7.	Dinda	Bagaimana Bank Syariah Indonesia berupaya untuk terus meningkatkan layanan penarikan tunai?
	Sahri	Bank BSI selalu berupaya untuk meningkatkan layanan nasabah khususnya dalam melakukan tarik tunai, dan dengan meningkatkan layanan penarikan tunai yang masih baru berjalan dan memberikan beberapa fasilitas kepada wisatawan asing berupa atm visa atau master card untuk penarikan tunai.

c. Dinas Pariwisata Aceh Tengah

Kode : 03

Nama : Zulkarnain SE. ,MM

Jabatan : Kepala Dinas Pariwisata
Aceh Tengah

Hari/Tanggal : Rabu/18 oktober 2023

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Dinda	Apakah dengan adanya Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah memiliki dampak positif pada peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Aceh Tengah?
	Zulkarnain	Dengan adanya Bank Syariah Indonesia memiliki dampak positif pada peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Aceh Tengah, dengan

		aceh Tengah memiliki 48 budaya 62 titik destinasi, atas dasar tidak memperdulikan soal uang ,atau tukar menukar uang, qanun aceh membakukan bahwa bank syariah Indonesia 2032 menyetarakan dengan bank konvensional tidak ada masalah dalam penukaran uang.
2.	Dinda	Bagaimana respons dari para wisatawan terhadap layanan perbankan Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah, terutama terkait kemudahan dalam penarikan tunai?
	Zulkarnain	Respons positif , program syariah di aceh Tengah saat ini telah mempermudah wisatawan dengan adanya visa
3.	Dinda	Apakah Bank Syariah Indonesia berperan aktif dalam mengajak dan memberdayakan masyarakat lokal untuk turut serta dalam pengembangan sektor pariwisata?
	Zulkarnain	Bank Syariah Indonesia mendukung kepariwisataan , dibuktikan dengan memberikan CSA dukungan dalam kegiatan kepariwisataan , Pembangunan titik destinasi baru dan tempat persinggahan.
4.	Dinda	Bagaimana persepsi Masyarakat lokal terhadap kehadiran Bank Syariah Indonesia di Aceh Tengah dan apakah mereka melihatnya sebagai potensi untuk meningkatkan pariwisata?
	Zulkarnain	Persepsi Masyarakat sangat positif akan tetapi hendaknya BSI di aceh Tengah mampu menyetarakan pelayanan sama dengan bank-bank konvensional lainnya
5.	Dinda	Apakah Bank Syariah Indonesia memberikan program atau layanan khusus yang dapat menarik minat para wisatawan untuk berlibur di Aceh Tengah?

	Zulkarnain	Bank syariah Indonesia di aceh Tengah memberi program tugu , lokasi destinasi wisata CSN, dengan adanya program tersebut mereka mendukung sektor kepariwisataan
6.	Dinda	Dengan adanya Bank Syariah Indonesia apakah mereka memiliki peran dalam mendukung pengembangan pariwisata di Aceh Tengah?
	Zulkarnain	Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan pariwisata di Aceh Tengah, seperti halnya bank syariah pada umumnya memiliki peran dalam pembangunan ekonomi daerah, Penting untuk dicatat bahwa bank syariah memiliki keterbatasan dalam hal pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan bunga dan investasi dalam bisnis yang dilarang oleh syariah. Namun, dengan kreativitas dan inovasi, BSI dapat bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan dalam industri pariwisata untuk mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan di Aceh Tengah

d. Wisatawan Mancanegara

Kode : 04

Nama : Hanna charis walker

Hari/Tanggal : 05 november 2023

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang kebijakan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia bagi wisatawan mancanegra?
	Hanna	Saya belum pernah menggunakan salah satu atm Australia melakukan transaksi Tarik tunai di BSI, saya Tarik tunai di Bank lain atau my bank

2.	Dinda	Bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi perjalanan dan rencana liburan anda di Aceh Tengah?
	Hanna	Sangat mempengaruhi saya karna saya tidak bisa Tarik tunai
3.	Dinda	Bagaimana pegalaman anda saat menggunakan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia? Apakah ada kendala atau kesulitan yang anda hadapi?
	Hanna	Kendala saya , saya tidak bisa melakukan transaksi ,dan susah mendapatkan uang tunai , saya sering dan pernah coba dengan visa , marster card dan bahkan BCA dan semua bank tidak bisa, saya kesulitan. Todak bisa buat apa-apa kecuali saya ingin memberi uang kepada orang lain menggunakan banking.
4.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia di wilayah tempat anda menginap atau berkunjung ?
	Hanna	Kalua hal itu tidak menghalangi saya, karena ada dan tidaknya ATM BSI tidak menghalangi saya
5.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas layanan dari staff Bank Syariah Indonesia Ketika melakukan penarikan tunai?
	Hanna	Saya belum pernah interaksi dengan pihak Bank bsi
6.	Dinda	Apakah anda akan merekomendasikan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia kepada wisatawan lain yang ingin berlibur ke Aceh Tengah?
	Hanna	Tidak mungkin saya akan merekomendasikan kepada wisatawan lain karena saya tau mereka tidak bisa memakai kartu ATM mereka, say aakan

		memberi arahan membawa uang cash,visa, mastercard,cimb, BCA. Karena saya sudah mencoba link aja ternyata juga tidak bisa digunakan
--	--	--

e. Wisatawan Mancanegara

Kode : 05

Nama : luci

Hari/Tanggal : 25 oktober 2023

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang kebijakan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia bagi wisatawan mancanegara?
	Luci	Awalnya saya terkejut saya pengguna konvensional kalau saya ke Aceh, sebelum konvensional dihapuskan saya tidak ada kendala , sekarang tiba-tiba uda di merger udah syariah saya kesulitan di penarikan uang tunai saja
2.	Dinda	Bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi perjalanan dan rencana liburan anda di Aceh Tengah?
	Luci	Kebijakan BSI saat ini masih mempengaruhi saya Ketika saya tidak memiliki uanhg tunai untuk di perjalanan sekitar aceh , karena sepanjang jalan belum banyak mesin ATM BSI yang saya temukan.
3.	Dinda	Bagaimana pegalaman anda saat menggunakan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia? Apakah ada kendala atau kesulitan yang anda hadapi?
	Luci	Kesulitan saya Ketika jaringan eror orang tua saya tidak memiliki rekening BSI ,dikaarena banyak kendala yang terjadi , orang tua saya takut ,uang nyangkut pada saat itu bsi lagi bermasalah tidak bisa melakukan apapun , saya sendiri mengatasinya menggunakan bank lain

4.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia di wilayah tempat anda menginap atau berkunjung ?
	Luci	Saya juga sering ke Indonesia untuk BSI sangat sulit jika diluar aceh, jika di aceh masih bisa di jangkau, untuk di Aceh Tengah di Kawasan destinasi wisata masih sangat kurang mesin ATM BSI
5.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas layanan dari staff Bank Syariah Indonesia Ketika melakukan penarikan tunai?
	Luci	Untuk kualitas layanan staff BSi saat ini masih sangat bagus, saya pernah mengalami uang saya tidak bisa keluar dari mesin ATM ,saya langsung hubungi customer service
6.	Dinda	Apakah anda akan merekomendasikan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia kepada wisatawan lain yang ingin berlibur ke Aceh Tengah?
		Saya akan memberi penjelasan pada wisatawan yang belum tahu bahwa di aceh menggunakan BSI, jadi saya menyarankan membawa uang tunai demi kenyamanan mereka, Saya tidak akan merekomendasikan untuk wisatawan pengguna konvensional untuk melakukan penarikan tunai, karena tidak semua bank konvensional bisa melakukan penarikan tunai di bank BSI

f. Wisatawan Mancanegara

Kode : 06
Nama : Gors
Hari/Tanggal : 09 november 2023

No	Pihak	Hasil Wawancara
----	-------	-----------------

1.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang kebijakan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia bagi wisatawan mancanegara?
	Gors	Saya kurang tahu tentang kebijakan tersebut karena saya harus Tarik uang ke money chager, karena saya tidak memiliki rekenibg BSI
2.	Dinda	Bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi perjalanan dan rencana liburan anda di Aceh Tengah?
	Gors	Sangat mempengaruhi saya karena saya tidak bisa melakukan Tarik tunai
3.	Dinda	Bagaimana pegalaman anda saat menggunakan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia? Apakah ada kendala atau kesulitan yang anda hadapi?
	Gors	Sejauh ini tida karena saya tidak pernah melakukan Tarik tunai, sebelum ada mesin visa dan mastercard, saya selalu menukarkan uang ke money chager
4.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia di wilayah tempat anda menginap atau berkunjung ?
	Gors	Sangat susah, harapan saya semoga unit mesin ATMnya di tambah lebih banyak lagi
5.	Dinda	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas layanan dari staff Bank Syariah Indonesia Ketika melakukan penarikan tunai?
	Gors	Sangat ramah dan baik
6.	Dinda	Apakah anda akan merekomendasikan layanan penarikan tunai di Bank Syariah Indonesia kepada

		wisatawan lain yang ingin berlibur ke Aceh Tengah?
	Gors	Saya merekomendasikan kepada mereka agar membawa uang tunai atau membawa kartu yg memiliki visa atau mastercard



Lampiran 3 Dokumentasi wawancara



Wawancara dengan customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah



Wawancara dengan teller Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah



Wawancara dengan Kepala Dinas Pariwisata Aceh Tengah



Wawancara dengan wisatawan mancanegara



Wawancara dengan wisatawan mancanegara

Wawancara dengan owner souvenir



Wawancara dengan karyawan cafe