

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA
DALAM UPAYA MENGHIMPUN DANA PADA PRODUK
DEPOSITO MUDHARABAH
DI BANK BRI SYARIAH KC PURWOKERTO BANYUMAS**



IAIN PURWOKERTO

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

IAIN PURWOKERTO

Oleh :

TRIMA EVANTORO

NIM. 1323206019

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Trima Evantoro

NIM : 1323206019

Program Studi : Diploma III Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Tugas Akhir : **Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana (Deposito Mudharabah) di Bank BRI Syariah KC Purwokerto**

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 2016

Saya yang menyatakan,



Trima Evantoro
NIM. 1323206019



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENGHIMPUN DANA PADA PRODUK DEPOSITO MUDHARABAH DI BANK BRI SYARIAH KC PURWOKERTO BANYUMAS

Yang disusun oleh Saudara/i **TRIMA EVANTORO NIM. 1323206019** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 9 Juni 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

Ketua Sidang/Penguji

Ahmad Dahlan, M.S.I
NIP. 19731014 200312 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si
NIP. 19781231 200801 2 027

Pembimbing/Penguji

Rina Heriyanti, SS.,M.Hum
NIP. 19720828 199903 2 004

Purwokerto, / Juni 2016
Mengetahui/Mengesahkan
Dekan,



Dr. H. Fajba Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA
DALAM UPAYA MENGHIMPUN DANA PADA PRODUK
DEPOSITO MUDHARABAH DI BANK BRI SYARIAH
KC PURWOKERTO BANYUMAS**

**TRIMA EVANTORO
NIM. 1323206019**

ABSTRAK

Di dalam dunia perbankan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak – banyaknya adalah suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan dan harus dilakukan demi tercapainya visi bank tersebut. Bank BRI Syariah KC Purwokerto mempunyai strategi khusus untuk bisa mendapatkan nasabahnya. Semua karyawan yang sedang melayani calon nasabah harus bisa menjaga tata krama dengan baik, apalagi untuk melayani para deposan yang mempunyai dana besar di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tidak hanya cukup dengan sopan santun saja di dalam memberikan pelayanannya, lebih dari itu karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto khususnya untuk melayani para deposan yang lanjut usia menggunakan bahasa yang lembut dan halus, ini dilakukan untuk bisa memberikan pelayanan prima di dalam menghimpun dana pada Produk deposito mudharabah yang ada di Bank BRI Syariah KC Purwokerto

Penelitian ini merupakan survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Bank BRI Syariah KC Purwokerto sehingga penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Strategi yang digunakan pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana deposito *mudharabah* adalah melalui: Bahwa dalam bersikap, berbicara, dan melayani deposan atau tamu karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto selalu berbicara lemah lembut sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat deposan betah berhubungan dengan bank, Bahwa semua karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto didalam pelayanannya harus lugas dan jelas dalam penyampaiannya, Bahwa komunikasi yang dilakukan karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto diharapkan dapat membuat deposan tertarik dan terkesan terhadap bank dan Bahwa dalam menghadapi deposan atau tamu karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto selalu murah senyum dan tidak diperbolehkan karyawannya untuk bersikap murung atau cemberut.

Dengan pelayanan dan strategi yang telah dilakukan oleh Bank BRI Syariah KC Purwokerto terhadap nasabah membuat nasabah semakin percaya dengan produk-produk dan pelayanan Bank BRI Syariah KC Purwokerto tersebut untuk berinteraksi didalamnya.

Kata kunci : Strategi Pelayanan Prima dan Dana Produk Deposito Mudharabah

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *alhamdulillah* *robbil 'alamin*, penulis persembahkan karya ini:

1. Kepada kedua orang tua penulis, Ibunda Sinem (Almrhm) Dan Ayahanda Sadu Sanwiraji yang paling penulis banggakan. Dengan penuh harapanku mulai karya tulis ini dengan satu tekad sebagai semangat. Semoga pengorbanan dan kebaikannya dalam mendidik anak-anaknya diberikan balasan yang terbaik oleh Allah SWT. Amiin.
2. Untuk adik-adik keponakanku Naturi Diahpratami dan Alfandy Fadillah yang selalu memberikan dorongan semangat dan doa kepada penulis, sebagai seorang kakak belum bisa memberikan contoh yang baik.
3. Untuk Umi Sudarsih yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
4. Sahabatku Sandy Rheza Pribadi, Sri Murniati dan Agis Faradilla Isna terimakasih menjadi partner PKL yang baik.
5. Keluarga besar MPS angkatan 2013 dan MPS angkatan 2014 terimakasih atas segalanya, kalian adalah keluarga yang baik, kompak yang aku miliki.

Permohonan maaf penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis namun sampai saat ini penulis belum mampu untuk membalasnya. Semoga Allah meridhoi segala kebaikan yang diberikan. Amiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul : “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan bagi Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Penyusun menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah, kekurangan merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tak terbantahkan, begitu pula dengan karya-karyanya. Namun manusia wajib berusaha menuju kearah mendekati kesempurnaan. Demikian dengan sajian penulis ini tentu masih banyak hal yang perlu disempurnakan. Tetapi untuk melangkah sampai disini, penyusun tidaklah berjalan sendiri, melainkan dengan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berjasa dalam penulisan tugas akhir maupun kesempurnaan kehidupan penyusun.

Oleh karena itu, penyusun menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. Rektor IAIN Purwokerto.
2. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. H. Sochimim, Lc., M.Si. Ketua Program Diploma III Manajemen Perbankan Syari'ah.
5. Rina Heriyanti, S.S., M.Hum Pembimbing laporan Tugas Akhir.

6. Durrotun Nafisah, S.Ag, M.S.I Pembimbing Akademik Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah angkatan 2015.
7. Dian Risdianto, Pimpinan Cabang BRI Syariah KC Purwokerto yang telah menyediakan tempat Praktik Kerja bagi penulis.
8. Teguh A, Pembimbing Lapangan dari BRI Syariah KC Purwokerto yang telah memberikan bimbingan dan arahan di dunia lapangan kerja khususnya bidang perbankan.
9. Segenap pimpinan dan karyawan BRI Syariah KC Purwokerto yang selalu memberikan pengarahannya selama Praktik Kerja.
10. Seluruh dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.

Secara khusus terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada semua teman-teman DIII MPS yang telah memberikan semangat, dukungan, saran dan masukkannya atas terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri dan bagi pembaca sekalian serta mampu meningkatkan mutu dan efektivitas pembelajaran.

Akhir kata, semoga dukungan, dorongan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 2016



Trima Evantoro
NIM. 1323206019

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	s'a	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h{a	h{	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	z'al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d{ad	d{	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a	t}	te (dengan titik di bawah)

ظ	z{a	z{	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain '.....	Koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

1) Vokal tunggal (monofong)

IAIN PURWOKERTO

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
· / - ...	fath}ah	A	A
— / ...	Kasrah	I	I
— / ...	d}amah	U	U

Contoh: كَتَبَ -kataba

يَذْهَبُ - yaz\habu

فَعَلَ -fa'ala

سُئِلَ -su'ila

2) Vokal rangkap (diftong)

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

Tanda dan Huruf	Nama@	Gabungan Huruf	Nama
يَـ	<i>Fath}ah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dani
أَـ	<i>Fath}ah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh: كَيْفَ - kaifa

هَوْلٌ - haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَـ	<i>fath}ah dan alif</i>		a dan garis di atas
يَـ	<i>Kasrah dan ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
أَـ	<i>d}amah dan wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

قِيلَ - qīla

رَمَى - ramā

يَقُولُ - yaqūlu

4. *Ta Marbu>t}ah*

Transliterasi untuk *ta marbu>t}ah* ada dua:

1) *Ta marbu>t}ah*hidup

ta marbu>t}ah yang hidup atau mendapatkan *h}arakat fath}ah*, *kasrah* dan *d}ammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbu>t}ah* mati

Ta marbu>t}ah yang mati atau mendapat *h}arakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbu>t}ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbu>t}ah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضة الأطفال	<i>Raud}ah al-At}fāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>T}alh}ah</i>

5. *Syaddah (tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut di lambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

ربنا - *rabbānā*

نزل - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

TAIN PURWOKERTO

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	أكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuz ūna</i>
Hamzah di akhir	النوء	<i>an-nau'u</i>

8. Penulisan Kata

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

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wainnalla@halahuwakhairar-ra@ziqi@n*

فاوفوا الكيل والميزان : *faaufu@al-kailawaal-mi@zan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

ومحمد الرسول
ولقد راه بالافق المبين

Wa ma> Muh}ammadun illa> rasu>l.

Wa laqad raa>hu bi al-ulfuq al-
mubi>n

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
REKOMENDASI UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	9
D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	10
E. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Strategi.....	13
B. Pengertian Pelayanan Prima.....	14
1. Konsep Pelayanan Prima.....	14
2. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	20

C.	Pengertian Penghimpunan Dana.....	22
D.	Pengertian Deposito Mudharabah.....	23
1.	Landasan Syariah al- Mudharabah.....	23
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Sejarah Singkat Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	28
B.	Visi–Misi Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	30
C.	Tujuan.....	31
D.	Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	32
E.	Sistem Operasional Produk-Produk di Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	41
1.	Produk Tabungan Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	41
2.	Produk Pembiayaan Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	45
F.	Strategi Pelayanan Prima Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas.....	50
G.	Pembahasan Penerapan Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudhrabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas.....	52
1.	Cara yang dilakukan Bank BRI Syariah KC Purwokerto Dalam Pelayanan Prima.....	53

2. Strategi yang dilakukan Bank BRI Syariah KC Purwokerto Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah.....	56
3. Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana di Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	59
Analisis Produk Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas.....	61
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Biodata Mahasiswa	
2. Blangko Bimbingan	
3. Sertifikat PKL	
4. Sertifikat Komputer	
5. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris	
6. Sertifikat BTA	
7. Sertifikat Opak	

LAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan atau bentuk lainya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usahanya. Adanya perbankan syariah dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya dan adanya keinginan umat Islam untuk memperoleh kesejahteraan lahir dan batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agamanya.

IAIN PURWOKERTO

Perbankan syariah dalam kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan Al-Hadist. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah.²

¹ Karnaen Perwataatmadja, M.Syai'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Cet.1, (Yogyakarta: Dana Bhakhti Wakaf,1992), hal. 8.

² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*(Yogyakarta: Ekonisia,2004),hlm.1.

Kegiatan dunia perbankan sekarang ini sangat pesat pertumbuhan di Indonesia salah satunya yaitu Bank BRI Syariah KC Purwokerto. Bank Syariah ini berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk, terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP/DpG/2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. PT. Bank Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasikan konvensional, menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.³

Di dalam dunia perbankan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak – banyaknya adalah suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan dan harus dilakukan demi tercapainya visi bank tersebut. Bank BRI Syariah KC Purwokerto mempunyai banyak pesaing di dalam mendapatkan nasabahnya, karena di kota Purwokerto Jawa Tengah banyak lembaga perbankan di antaranya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Nasional Indonesia (BNI), Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank BNI Syariah, Bank Mega dan Masih Banyak lagi Lembaga Keuangan yang ada di Purwokerto. Oleh karena itu, Bank BRI Syariah KC Purwokerto harus bisa bersaing dengan bank-bank lain untuk bisa memberi pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan masyarakat di sekitar Purwokerto pada khususnya.

Bank BRI Syariah KC Purwokerto mempunyai strategi khusus untuk bisa mendapatkan nasabahnya. Semua karyawan yang sedang melayani calon nasabah harus bisa menjaga tata krama dengan baik, apalagi untuk melayani para deposan

³ www.brisyariah.co.id % 3Fq % D sejarah diakses 11 Januari 2016 pukul 22:37

yang mempunyai dana besar di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tidak hanya cukup dengan sopan santun saja di dalam memberikan pelayanannya, lebih dari itu karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto khususnya untuk melayani para deposan yang lanjut usia menggunakan bahasa yang lembut dan halus, ini dilakukan untuk bisa memberikan pelayanan prima di dalam menghimpun dana pada Produk deposito mudharabah yang ada di Bank BRI Syariah KC Purwokerto.⁴

Bank BRI Syariah KC Purwokerto juga mewajibkan kepada seluruh karyawannya untuk melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Ini semua dilakukan bank agar menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.⁵

Bank BRI Syariah sebagai lembaga keuangan mempunyai produk dalam penghimpunan dana, salah satunya untuk Deposito *Mudharabah* (مضاربة) kerja sama antara pemilik dana (nasabah) dengan pengelola dana (bank) dengan sistem bagi hasil. Bank BRI Syariah KC Purwokerto juga menyediakan tenggang waktu antara dana yang diinvestasikan dan pembagian keuntungan (biasanya jangka waktunya 1,3,6 dan 12 bulan). Oleh karena deposito memiliki jangka waktu tertentu, maka uang nasabah yang telah diinvestasikan di bank BRI Syariah Purwokerto tidak boleh ditarik setiap saat sebagaimana tabungan biasa. Adapun

⁴ Wawancara dengan Teguh bagian marketing di Bank BRI Syariah KC Purwokerto pada tanggal 20 Januari 2016

⁵ Dokumen Bank BRI Syariah KC Purwokerto diakses pada tanggal 12 Januari 2016 pukul 10.00

setoran awal untuk perorangan minimal Rp 2.5000.000 itu juga berlaku untuk badan hukum dan juga dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan⁶.

Bank BRI Syariah KC Purwokerto dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari segi penilaian kualitas nasabah, pengelolaan dana tersebut dilakukan secara profesional dengan menggunakan prinsip syariah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan oleh Bank BRI Syariah KC Purwokerto sekarang ini telah sesuai dengan keinginan masyarakat Purwokerto pada umumnya dan khususnya beragama Islam.⁷

Tabel 1

Pertumbuhan Jumlah Nasabah Deposito Mudharabah

Bank BRI Syariah KC Purwokerto

2012-2016 (Per Februari)

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Dana Deposito
1.	2012	141	Rp 6.571.220.221,554
2.	2013	154	Rp 11.806.705.786,80
3.	2014	207	Rp 15.542.177.187,27
4.	2015	262	Rp 22.585.379.074,15
5.	2016(per 8/feb/2016)	267	Rp 23.587.409.473,39
	Jumlah	1031	Rp 79.592.891.743,164

Sumber: Bank BRI Syariah KC Purwokerto

⁶ Dokumen Bank BRI Syariah KC Purwokerto dikutip pada tanggal 13 Januari 2016 pukul 14.00

⁷Wawancara kepada pak Teguh bagian marketing di Bank BRI Syariah KC Purwokerto pada tanggal 7 Januari 2016

Salah satu yang menjadi faktor keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui penghimpunan dana masyarakat sehingga perannya sebagai *financial intermediary* berjalan dengan baik. Untuk menunjang hal tersebut bank harus dapat memberikan nilai lebih kepada nasabah, baik dari segi layanan, kualitas kerja, produk sampai pada tingkat kepercayaan disamping kondisi finansial dan organisasi yang sehat, selain itu dalam era teknologi informasi dewasa ini, persaingan teknologi juga salah satu tolak ukur yang penting.

Penghimpunan dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara deposan dengan pihak kreditur. Dalam Perbankan Syariah, klasifikasi penghimpunan dana yang utama tidak didasarkan atas produk melainkan atas prinsip yang digunakan. Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional prinsip yang digunakan dalam bank syariah ada dua yaitu prinsip *wadiah* dan prinsip *mudharabah*. Tujuan dari penghimpunan dana adalah untuk memperbesar modal, memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga intermediasi.⁸

Produk – produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk

⁸ Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syariah*(Jakarta, PT. Grasindo,2005), hlm 55-56

penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial ekonomi Islam. Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga(riba), melainkan dengan prinsip – prinsip yang sesuai dengan syari’at Islam.⁹

Mudharabah (مضاربة) berasal dari kata *dharb*, berarti *memukul* atau *berjalan*. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah *proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha*.¹⁰ Deposito *mudharabah* (مضاربة) adalah investasi melalui simpanan pihak ketiga (perseorangan/badan hukum) yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu jatuh tempo, dengan mendapatkan imbalan bagi hasil.

Pengertian mengenai deposito di atas, tidak jauh dari pengertian deposito *mudharabah* (مضاربة) yang ada di Bank BRI Syariah KC Purwokerto yaitu simpanan atau investasi syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan *mudharabah muthlaqah* dengan nisbah bagi hasil yang disepakati oleh kedua belah pihak pada waktu akad.¹¹

Dalam deposito *mudharabah* (مضاربة) simpanan berupa investasi tidak terikat oleh pihak ketiga yang berhubungan dengan bank syariah. Penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah pemilik dana (*shahibul maal*) dengan bank (*mudharib*) sebagai pengelola dana. Pembagian hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati bersama, namun bank

⁹ Ascarya, *Produk-produk Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2011) hlm.41-42

¹⁰ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*(Jakarta:Gema Insani Press,2001), hal. 97

¹¹ Wawancara dengan Teguh bagian marketing di Bank BRI Syariah KC Purwokerto pada tanggal 13 Januari 2016

sebagai mudharib tidak menjamin dana nasabah kecuali diatur lain dalam perundang-undangan yang berlaku.

Produk Deposito *mudharabah* (مضاربة) Bank BRI Syariah Purwokerto mempunyai beberapa karakteristik diantaranya keuntungan dari dana yang didepositokan, harus dibagi antara *shahibul maal* (deposan) dan *mudharib* (bank) berdasarkan nisbah yang disepakati. Yang menjadi acuan dalam deposito *mudharabah* (مضاربة) Bank Syariah KC Purwokerto ini adalah nisbah bukan bunga. Keuntungan (bagi hasil) yang diterima deposan akan meningkat sesuai dengan peningkatan keuntungan bank. Hal ini tentu berbeda dengan bunga yang sifatnya tetap. Sedangkan, dalam bank syariah bagi hasil yang diterima berfluktuasi (berubah-ubah) sesuai dengan pendapatan atau keuntungan yang diperoleh bank.

Pada produk deposito *mudharabah* (مضاربة) Bank Syariah KC Purwokerto, nisbah bagi hasil deposito biasanya lebih tinggi daripada nisbah bagi hasil tabungan biasa. Hal ini disebabkan karena masa investasi deposito jauh lebih panjang dibanding tabungan biasa, sehingga peluang *return* investasinya lebih besar. Dengan sistem bagi hasil, terbuka peluang mendapatkan hasil investasi yang lebih besar dibanding bunga deposito di bank konvensional. Mendepositokan uang di bank syariah akan menciptakan rasa aman, nyaman dan terjamin, selain aman dan terjamin mendepositokan uang di bank syariah akan menciptakan rasa tenang dan tentram, karena keberadaan uang nasabah tidak saja dijamin oleh pemerintah tetapi juga mendatangkan rasa tentram, karena sistemnya dijalankan sesuai syariah. Selain itu juga deposito *mudharabah* (مضاربة) di Bank

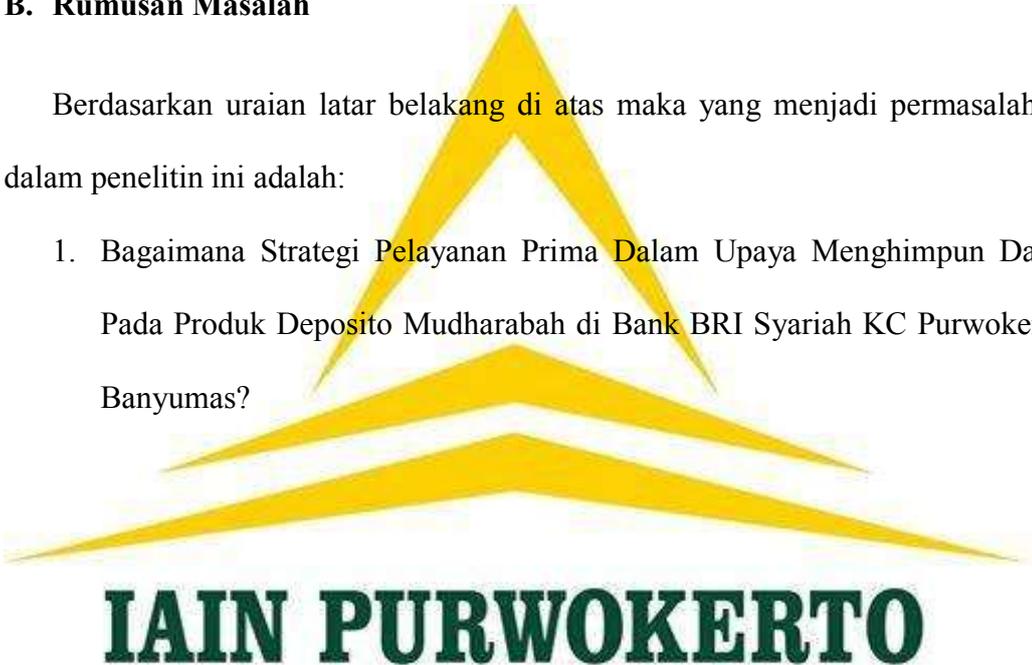
BRI Syariah Purwokerto dapat di perpanjang secara Otomatis (*Automatic Roll Over/ARO*) dengan bagi hasil yang kompetitif dan berfluktuasi.¹²

Berdasarkan uraian diatas, Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul : “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitin ini adalah:

1. Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas?



IAIN PURWOKERTO

¹² Brosur Bank BRI Syariah KC Purwokerto

1. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir.

Tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas. Disamping itu juga untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syari'ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto. Serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis laporan hasil pelaksanaan praktek kerja yang sekaligus sebagai tempat penelitian untuk membuat laporan Tugas Akhir, sehingga penulis dapat memaparkan secara mendetail bagaimana pelaksanaan praktek kerja dan penelitian yang dilakukan dan menyajikannya dalam bentuk karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program D III MPS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.¹³

D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.¹⁴

¹³Jurusan Syariah STAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Laporan Tugas Akhir D III MPS 2012* (Purwokerto: STAIN PRESS, 2012), hlm. 3.

¹⁴Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN,1988), hlm 89

2. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (D III) Manajemen Perbankan Syariah yaitu bertempat di Bank BRI Syariah KC Purwokerto yang beralamat di Jalan Jend Sudirman no. 393 Purwokerto Jawa Tengah. Waktu Praktek Kerja Lapangan mulai hari Senin s/d hari Jum'at pada pukul 07.30 WIB s/d 17.00 WIB, sementara waktu istirahat 1 (satu) jam pada hari Senin s/d Jum'at.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Observasi

Teknik observasi yaitu cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis.¹⁵ Dalam observasi penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai sistem operasional dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Bank BRI Syariah KC Purwokerto.

b. Teknik wawancara

Teknik wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara bertanya dengan responden. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden¹⁶. Dalam teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam tentang operasional di Bank BRI Syariah KC Purwokerto khususnya mengenai informasi tentang Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana

¹⁵ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 58.

¹⁶ Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988), hlm 92

Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas.

c. Teknik Studi Dokumentasi

Teknik ini adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik ini bertujuan untuk mendapat informasi atau data yang dibutuhkan melalui buku, media massa, brosur, web dan lain-lain.¹⁷

4. Metode Penulisan

Laporan ini disusun berdasarkan hasil praktek kerja dengan menggunakan pendekatan deskriptif komparatif. Yaitu suatu metode yang digunakan untuk mendeskriptifkan atau menggambarkan secara umum sistem operasional objek praktek kerja berdasarkan data-data yang berhasil didapat kemudian membandingkan hasil tersebut dengan teori yang ada.¹⁸

IAIN PURWOKERTO

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012, hal 240.

¹⁸ Winarno Surakhmadi, *Pengantar Penelitian ilmiah dasar metode teknik*, Bandung: TARSITO, 1982, hal 139

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi

Istilah Strategi berasal dari kata Yunani *Strategia* (*Stratos* = militer dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert, Jr. (1995), konsep strategi dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda, yaitu (1) dari perspektif apa yang suatu organisasi ingin lakukan (*intends to do*), dan (2) dari Perspektif apa yang organisasi akhirnya lakukan (*eventually does*).

Berdasarkan perspektif yang pertama, strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. Makna yang terkandung dari strategi ini adalah bahwa para manager memainkan peranan yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi. Sedangkan berdasarkan perspektif kedua, strategi didefinisikan sebagai pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu. Pada definisi ini, setiap organisasi pasti memiliki strategi, meskipun strategi tersebut tidak pernah dirumuskan secara eksplisit. Pandangan ini diterapkan bagi para manajer yang bersifat reaktif, yaitu hanya menanggapi dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan secara pasif manakala dibutuhkan.¹⁹ Bagaimanapun juga, tujuan organisasi maupun respon organisasi itu tidak

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: ANDI, 1997), hlm. 3.

dapat dicapai tanpa adanya suatu strategi yang tepat. Disinilah Islam memiliki keunggulan nyata, bukan hanya saja tujuan dan sasaran-sasaran yang merupakan bagian integral dari ideologi Islam, tetapi juga sebagian isi strategi merupakan bagian dari syari'ah dan tidak dapat dipisahkannya. Dalam sebuah perekonomian Islam, permintaan terhadap uang akan lahir terutama dari motif transaksi dan tindakan berjaga-jaga yang ditentukan pada umumnya oleh tingkatan pendapatan uang dan distribusinya.²⁰

B. Pengertian Pelayanan Prima

Berkaitan dengan Pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

1. Konsep Pelayanan Prima

Ada enam faktor Pelayanan prima, yaitu:

1. Ability (Kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni pada konteks ini seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut melakukan komunikasi efektif, mengembangkan

²⁰ Umer Chapra, *Sistem Moneter Islam* (Jakarta: Gema insani press, 2000), hlm. 12.

motivasi, dan menggunakan sarana *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

2. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

3. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

4. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

6. *Accountability* (pertanggungjawaban)²¹

Suatu sikap keperpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai/pekerja perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah yang berupa:

1. Sikap mental positif

Sikap mental yang positif dari karyawan bank sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah karena sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah. Tujuh dari sikap mental positif adalah sebagai berikut:

a. Keinginan untuk maju

Jadilah diri yang termotivasi untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan, perlu ditanamkan prinsip bahwa hari ini adalah lebih baik dari hari kemarin, hari esok harus lebih baik dari hari ini. Dengan sikap mental ini, setiap karyawan

²¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 215

bank selalu berusaha melakukan yang terbaik bagi dirinya maupun perusahaan.

b. Belajar dari orang lain

Dalam mempelajari sesuatu dari orang lain maka kita harus dilihat dan diperhatikan apa yang disampaikan bukan siapa yang menyampaikannya. Dalam hal ini belajar juga melalui pengalaman yang dimiliki oleh nasabah.

c. Terbuka menerima ide-ide baru

Untuk dapat diterima oleh orang lain maka kita harus bersikap terbuka kepada orang lain artinya dapat menerima saran, usulan, ide maupun teguran dari orang lain dalam rangka perbaikan diri.

d. Kritis, aktif bertanya dan diskusi

Kebiasaan ini perlu disosialisasikan agar terhindar dari sikap proaktif tetapi tidak reaktif merupakan perwujudan dari sikap metal ini.

e. Partisipasi dalam kegiatan

Berpartisipasi artinya ikut menyumbangkan ide/ pikiran, tenaga dan waktu dalam setiap kegiatan agar dapat memberikan sesuatu yang berguna bagi orang lain dan dapat menumbuhkan percaya diri yang lebih tinggi.

IAIN PURWOKERTO

f. Komitmen mau mencoba sampai sukses

Kegagalan merupakan kesuksesan yang tertunda oleh karena itu perlu tekad untuk merealisasikannya. Kegagalan juga merupakan awal dari keberhasilan oleh karena itu jangan bosan untuk mencoba sampai sukses.

g. Cermat, mencatat hal-hal penting

Agar tidak kehilangan kesempatan emas atau peluang untuk mendapatkan informasi penting dan untuk menyelesaikan permasalahan.

2. Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam perusahaan yang pada akhirnya pegawai dapat memberikan kepuasan berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang *stake holder* dan selanjutnya pemilik perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawainya.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah maka harus terlebih dahulu mengenali siapa nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah dsb. Untuk dapat mengenali nasabah, perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah yang antara lain:

- a. Mempunyai banyak keinginan
- b. Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas
- c. Mempunyai harga diri dan gengsi

- d. Menghargai waktu
- e. Ingin selalu dilayani

Sehingga wajarlah kalau nasabah menuntut pelayanan yang tinggi dari kita yang menjadi kebutuhannya, maka tugas kita adalah memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan yang diberikan dikatakan baik dan dapat menjalin hubungan yang berkesinambungan dengan nasabah apabila nasabah merasa: dibantu, dilindungi, dihargai, diperhatikan dan diterima. Nasabah yang merasa puas akan menceritakan kesan positifnya kepada orang lain, dimana hal itu merupakan promosi gratis bagi perusahaan. Dengan demikian secara tidak disadari nasabah datang berbondong-bondong ke perusahaan kita dan terbentuklah citra positif perusahaan.

3. Penghayatan dalam waktu

Di dalam melayani nasabah sebenarnya nasabah yang hadir pada kita telah mengorbankan waktunya baik yang digunakan untuk menyampaikan komplain maupun bukan, sedangkan kita sebagai pegawai perusahaan memang menjadi tugas kita untuk menyediakan waktu bagi nasabah. Kadang-kadang belum terdapat persepsi yang sama diantara para petugas mengenai waktu, sehingga tidak jarang kita lihat bahwa terdapat karyawan yang menganggap remeh kepada nasabah, seolah-olah tidak menghargai waktu mereka yang telah dikorbankan. Untuk itu perlu adanya

persepsi yang sama terhadap waktu dalam kaitannya dengan pelayanan. Kunci keberhasilan pelayanan adalah bagaimana kita dapat membagi waktu-waktu tersebut bersama dengan nasabah dan menempatkan waktu tersebut sesuai dengan persepsinya masing-masing sehingga dapat memuaskan nasabah.

2. Kualitas Pelayanan Jasa Bank

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani perusahaan saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.²²

Kualitas pelayanan terbagi atas:

1. Kualitas pelayanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- a. Pola manajemen umum perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e. Pola insentif

²² *Ibid* 220

2. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang

Freddy Rangkuti mengemukakan delapan kriteria yaitu:

- 1.) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan harus dapat diandalkan oleh nasabah dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri nasabah.
- 2.) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Karyawan harus tanggap dalam membantu nasabah yang kesulitan.
- 3.) *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- 4.) *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
- 5.) *Acces* (mudah diperoleh) yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit)
- 6.) *Courtesy* (keramahan) yaitu: sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah.

7.) *Credibility* (dapat dipercaya) yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya nasabah.

8.) *Security* (keamanan) yaitu : jaminan keamanan pada nasabah, nasabah tidak perlu takut dananya hilang atau rusak., sebab bank mampu menjaga dengan baik dana nasabahnya. Untuk memberikan rasa aman ini, dana nasabah telah dijamin kepada lembaga penjamin simpanan(LPS).

Dengan demikian, kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan *ekspektasi* pelanggan (Lewis & Boom,1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan *ekspektasi* pelanggan.²³

C. Pengertian Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara deposan dengan pihak kreditur. Dalam Perbankan Syariah, Klasifikasi Penghimpunan dana yang utama tidak didasarkan atas produk melainkan atas prinsip yang digunakan. Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional prinsip yang digunakan dalam bank syariah ada dua yaitu prinsip *wadiah* dan prinsip *mudharabah*.

²³ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta, ANDI, 2011) hlm 157

Tujuan dari penghimpunan dana adalah untuk memperbesar modal, memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga Intermediasi.²⁴

D. Pengertian Deposito Mudharabah

Berdasarkan pasal 1 butir 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Jadi penarikan simpanan deposito waktunya sudah ditentukan sesuai dengan perjanjian antara nasabah penyimpan dan bank pada saat pembukaan deposito yang bersangkutan.²⁵

Mudharabah (مضاربة) berasal dari kata *dharb*, berarti *memukul* atau *berjalan*. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah *proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha*.²⁶ Deposito *mudharabah* (مضاربة) adalah investasi melalui simpanan pihak ketiga (perseorangan/badan hukum) yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu jatuh tempo, dengan mendapatkan imbalan bagi hasil.²⁷

²⁴ Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syariah* (Jakarta, PT. Grasindo, 2005), hlm 55-56

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003), hal. 63.

²⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal. 97.

²⁷ Karnaen A. Perwataatmaja & Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*,hal. 89.

1. Landasan Syariah al-Mudharabah

Secara umum, landasan dasar *Syariah al-mudharabah* lebih mencerminkan anjuran untuk melakukan usaha. Hal ini tampak dalam ayat-ayat dan Hadist berikut ini.

a. Al-Quran

وَآخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya :” ...dan dari orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah...”²⁸

Yang menjadi argumen dari surah al-muzzammil ayat 20 adalah adanya kata *yadhribun* yang sama dengan akar kata mudharabah yang berarti *melakukan suatu usaha*.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya : “ Apabila telah ditunaikan sembahyang, maka bertebarlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah...”²⁹

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِنْ رَبِّكُمْ

Artinya: “ Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia(rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu...”³⁰

Surah al jumu’ah ayat 10 dan al- Baqarah ayat 198 sama-sama mendorong kaum muslimin untuk melakukan upaya perjalanan usaha.

²⁸ QS. al- Muzzammil : 20

²⁹ QS. al- Jumu’ah : 10

³⁰ QS.al- Baqarah:198

b. Al-Hadist

Yang menjadi landasan deposito *mudharabah* adalah dua buah hadist yang artinya di bawah ini:

1.) Diriwayatkan dari Ibnu Abbas bahwa”Sayyidina Abbas bin Abdul Muthalib jika memberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak.Jika menyalahi peraturan tersebut, yang bersangkutan bertanggung jawab atas tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah saw. dan Rasulullah pun membolehkannya.”³¹

2.) Dari Shalih bin Shuaib r.a bahwa Rasulullah saw.bersabda, “Tiga hal yang di dalamnya terdapat keberkatan: jual beli secara tangguh, muqaradhah (*mudharabah*), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual”³²

c. Ijma

Imam Zaili telah menyatakan bahwa para sahabat telah berkonsensus terhadap legitimasi pengolahan harta yatim secara *mudharabah*. Kesepakatan para sahabat ini sejalan dengan spirit hadits yang dikutip Abu Ubaid,dan yang dikutip lagi oleh Muhammad Syafi’i Antonio.³³

³¹ HR Thabrani

³² HR Ibnu Majah, no.2280,kitab at-tijarah.

³³ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*...hlm.96.

3. Daftar Pustaka

Dalam penelitian ini, beberapa literatur pustaka menjadi rujukan untuk mendasari beberapa dasar pijakan berpikir. *Pertama*, M.Nur Rianto Al Arif dalam bukunya *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* Mengungkapkan bahwa di dalam dunia perbankan pelayanan prima itu sangat penting untuk dilakukan agar mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank, atau menimbulkan citra yang positif adapun salah satu yang bisa dilakukan semua karyawan bank untuk mewujudkannya adalah karyawan melakukan semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat.³⁴

Kemudian yang kedua, Fathul Aminudin Aziz, dalam bukunya *Manajemen Dalam Perspektif Islam* Di sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik semua karyawan diharapkan mempunyai daya tanggap yang baik. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan suatu respon /kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.³⁵

Untuk review penelitian terkait, beberapa Tugas Akhir dijadikan sebagai Pembandingan untuk mengetahui perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang.

³⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung: Alfabeta,2012), hal. 222

³⁵ Fathul Aminudin Aziz.*Manajemen Dalam Perspektif Islam*,(Majenang: Pustaka El-Bayan 2012), hal. 152.

Tabel 2 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Bernadeta Meilia Fitriani	2010	Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Cabang Surakarta (Di Tinjau Dari Kepuasan Nasabah)	Penerapan Pelayanan Prima Pada BTN Surakarta, yang Meliputi: (Ketepatan Waktu, Kejelasan Informasi, Profesionalisme Pegawai, Keramahan dan Kesopanan, Sikap Simpatik, Kemudahan Untuk Mendapatkan Pelayanan, Kebersihan dan Kerapian Pegawai, Kenyamanan, Tanggung Jawab Pegawai, Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan). ³⁶
2	Eka Budi Rahayu	2014	Pentingnya Pelayanan Prima di Kantor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi Kantor: Pelayanan prima yang baik akan memberikan citra yang baik dan dapat menarik minat pelanggan atau <i>customer</i>. 2. Bagi Pelanggan atau customer: Pelayanan prima yang diberikan agar dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan atau customer. 3. Bagi Karyawan: Dengan adanya Pelayanan Prima akan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan.³⁷

³⁶ Bernadeta Meilia Fitriani.2010."Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Cabang Surakarta(Ditinjau dari Kepuasan Nasabah)", Tugas Akhir keuangan Perbankan, Surakarta :Universitas Sebelas Maret, hal 74

³⁷ Eka Budi Rahayu.2014. "Pentingnya Pelayanan Prima di Kantor", Tugas Akhir Fakultas Ekonomi, Yogyakarta:Universitas Negeri Yogyakarta, hal 52

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Bank BRI Syariah KC Purwokerto

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya no.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.³⁸

Dua tahun lebih Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang

³⁸ <http://www.brisyariah.co.id/> di akses pada tanggal 18 Januari 2016

digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Aktivitas Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam Bank BRI Syariah (proses *spin off*-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama Bank BRI Syariah.

Saat ini Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Bank BRI Syariah (kantor pusat) terletak di Gd. BRI II Lt. 5 Jl. Jend. Sudirman Kav. 44 - 46 Jakarta. Sedangkan kantor cabang yang

berada di Purwokerto terletak di JL. Jendal Sudirman No. 393 Ruko Kranji Megah tepatnya di Perempatan Palma sebelah Bank Mega.

B. Visi-Misi Bank BRI Syariah KC Purwokerto

Pendirian Bank BRI Syariah KC Purwokerto tentunya memiliki harapan serta target besar yang harus dicapai. Harapan tersebut tertuang dalam:

1. Visi Bank BRI Syariah KC Purwokerto yaitu “Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”.
2. Misi Umum BRI Syariah KC Purwokerto
 - a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
 - b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
 - c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
 - d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

IAIN PURWOKERTO

C. Tujuan

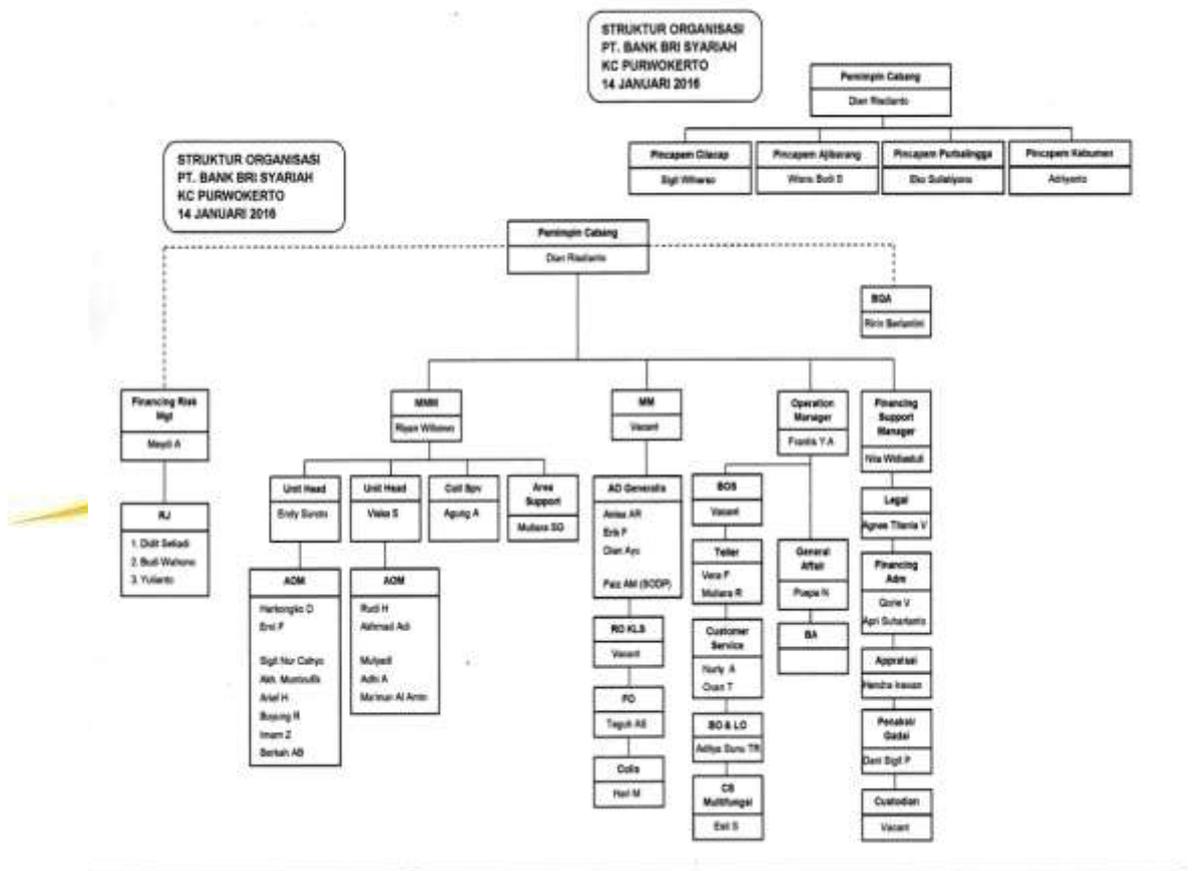
Tujuan didirikannya BRI Syariah KC Purwokerto adalah merupakan wujud kepedulian terhadap perekonomian masyarakat Purwokerto pada Umumnya dan Masyarakat yang beragama Islam Khususnya. Untuk mencapai harapan tersebut usaha-usaha yang dilakukan diantaranya dengan memberikan jasa penyimpanan dan jasa pembiayaan, kedua usaha tersebut terealisasi dalam berbagai produk simpanan dan pembiayaan yang ditawarkan kepada masyarakat. Diantara produk-produk yang ditawarkan adalah tabungan *wadi'ah*, tabungan *mudharabah*, tabungan pendidikan, deposito berjangka, pembiayaan *murabahah*, gadai emas, dan yang lain.

Seiring dengan perkembangannya, sekarang ini BRI Syariah KC Purwokerto mempunyai 4 Kantor Cabang Pembantu yaitu Kantor Cabang Ajibarang yang berada di Jl. Raya Pancasan RT 02 RW 01 Banyumas, Kantor Cabang Purbalingga yang berada di Jl. MT. Haryono No. 45 Purbalingga, Kantor Cabang Cilacap yang berada di Jl. H. Djuanda Ruko Djuanda Blok A No.07 Cilacap dan Kantor Cabang Kebumen yang berada di Jl. A. Yani No. 37 Kebumen.³⁹ Serta Outlet Banjarnegara yang berada di Jl. K.H.A Salim kota Banjarnegara kecamatan Banjarnegara Kabupaten Banjarnegara 53451, Outlet Gombong yang berada di Jl.Yos Sudarso timur No.165 Wero, Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen 54416, KPK(Kantor Pelayanan Kas) Al Irsyad Purwokerto (SMP dan

³⁹ Wawancara dengan General Affair Bank BRI Syariah Kc Purwokerto Puspa

SMA) yang berada di Jl. Prof. Dr. Soeharso (komplek GOR Satria).⁴⁰ Hal ini dilakukan untuk mempermudah kerjasama dan memudahkan masyarakat yang membutuhkan jasa BRI Syariah KC Purwokerto, dari beberapa penjelasan tersebut, dapat kita pahami secara singkat sejarah pendirian BRI Syariah.

D. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Purwokerto



Gambar 1 Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Purwokerto

KETERANGAN :

⁴⁰ Dokumen Bank BRI Syariah KC Purwokerto di ambil pada tanggal 7 Januari 2016

- a. Struktur organisasi digambarkan dalam bentuk kombinasi kumpulan dan formasi jabatan
- b. Kotak dengan garis tegak adalah formasi jabatan yang harus ada di kantor cabang
- c. Kotak dengan garis putus-putus adalah formasi jabatan yang diisi setelah mencapai volume bisnis dan transaksi tertentu
- d. Kotak bertumpuk menunjukkan formasi jabatan data berjumlah lebih dari satu formasi

Berikut akan dijelaskan mengenai ringkasan pekerjaan, tugas dan tanggungjawab dari masing-masing jabatan di atas.

1. Dewan Direksi

- a. Ringkasan Pekerjaan

Dewan direksi terdiri dari direktur utama dan seorang atau lebih sebagai direktur, bertugas memimpin dan mengawasi kegiatan bank sehari-hari sesuai kebijakan umum yang telah disetujui dewan komisaris dalam RUPS.

- b. Tugas dan Tanggungjawab Direktur Utama

- 1) Mewakili direksi atas nama perseroan.
 - 2) Memimpin dan mengelola perseroan sehingga tercapai tujuan perseroan.
 - 3) Bertanggungjawab terhadap operasional perseroan khususnya dalam hubungan dengan pihak ekstern perusahaan.

c. Tugas dan Tanggungjawab Direktur

- 1) Mewakili direktur utama atas nama direksi.
- 2) Membantu direktur utama dalam mengelola perseroan sehingga tercapai tujuan perseroan.
- 3) Bertanggungjawab terhadap operasional perseroan, khususnya dalam hubungan dengan pihak intern perusahaan.
- 4) Bersama-sama direktur utama bertanggungjawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).⁴¹

2. Kepala Bagian Pemasaran

a. Ringkasan Pekerjaan

Memimpin, mengawasi dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan pendanaan, memasarkan produk Bank sesuai dengan syariah Islam kepada nasabah dengan layanan prima sehingga memungkinkan untuk diperolehnya laba sesuai target dengan tetap memperhatikan kelancaran dan keamanan asset bank serta menciptakan produk baru yang sesuai dengan syariat Islam.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memberikan pengarahan, pembinaan dan pengawasan terhadap staff yang ada dibawahnya.

⁴¹ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 48.

- 2) Melaksanakan tugas dan bertanggungjawab atas laporan bulanan dan laporan berkala yang disampaikan kepada direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Menjaga dan mengusahakan tercapainya laba yang ditargetkan bank.
- 4) Mengikuti pengembangan perbankan sehubungan dengan kegiatan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar serta melihat faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi perkembangannya.
- 5) Membawahi langsung *Account Officer*.

3. *Account Officer*⁴²

a. Ringkasan Pekerjaan

AO Pembiayaan, bertanggungjawab dalam memasarkan produk sesuai syariat Islam dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan dengan memperhatikan kelancaran dan keamanan atas pembiayaan yang telah diberikan.

AO Pendanaan, bertanggungjawab dalam memasarkan produk sesuai syariat Islam dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memungkinkan untuk diperolehnya dana pihak ketiga yang sesuai dengan target dan memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan.

⁴² *Ibid* 53

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memasarkan produk dengan melakukan sosialisasi dan presentasi pada calon nasabah.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan direksi.
- 3) Bertanggungjawab kepada direksi.

4. Bagian Administrasi dan Legal

a. Ringkasan Pekerjaan

Mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi dan dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi bank dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hukum yang berlaku.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memeriksa kelengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan.
- 2) Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar.
- 3) Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah.
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian direksi.
- 5) Bertanggungjawab kepada kepala bagian pemasaran.

IAIN PURWOKERTO

5. Remedial

a. Ringkasan Pekerjaan

Menyelesaikan pengembalian pembiayaan yang bermasalah atau pembiayaan yang mengalami keterlambatan lebih dari 3 bulan dan mengatur penagihannya serta melaporkan hasil penagihan yang telah dilakukan kepada direksi.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Membuat daftar nasabah dan jadwal penagihan sesuai instruksi.
- 2) Mengirimkan surat peringatan dan melakukan eksekusi serta penjualan jaminan kepada nasabah sesuai kondisi masing-masing.
- 3) Membuat laporan kunjungan (*call report*) dan laporan penggunaan Tanda Terima Uang Berseri (TTUB) yang digunakan dalam penagihan.
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 5) Bertanggungjawab kepada kepala bagian pemasaran.

6. Kepala Bagian Operasional

a. Ringkasan Pekerjaan

Memimpin, mengawasi dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada direksi.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yang ada dibawahannya (*Teller, Customer Service, Accounting, Administrasi Pembiayaan*).
- 2) Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan.
- 3) Bertanggungjawab dalam pembuatan dan penyampaian laporan bulanan kepada direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan direksi.
- 5) Bertanggungjawab kepada direksi.

7. *Customer Service*

a. Ringkasan Pekerjaan

Memberikan pelayanan kepada setiap nasabah/tamu dengan baik dan Islami serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

IAIN PURWOKERTO

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan.
- 2) Meregistrasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program/sistem.
- 3) Membuat laporan bulanan sesuai instruksi kepala bagian operasional.
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian/direksi.

5) Bertanggungjawab kepada kepala bagian operasional/direksi

8. *Teller*

a. Ringkasan Pekerjaan

Membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*.

b. Tugas dan Tanggungjawab

1) Sebagai pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

2) Melaksanakan *cash count* akhir hari pada seksi kas atau pada saat pergantian *teller*.

3) Mengambil atau menyetorkan uang tunai pada main vault.

4) Mencatat/membuat daftar posisi kas setiap akhir hari.

5) Bertanggungjawab kepada kepala bagian operasional.

9. Bagian Umum dan Personalia

IAIN PURWOKERTO

a. Ringkasan Pekerjaan

Melaksanakan tugas pencatatan, pengadministrasian serta pembinaan dalam kepersonaliaan, mengawasi ketersediaan perlengkapan dan layanan dibidang personalia dan umum.

b. Tugas dan Tanggungjawab

1) Menginventarisasi kebutuhan karyawan dan atau perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

- 2) Pengawasan terhadap pengadaan inventaris kantor dan penyusutan serta pengendalian biaya.
- 3) Melakukan pembayaran gaji, uang jasa, pesangon, lembur dan lainnya sesuai ketentuan.
- 4) Membuat laporan bulanan kepada direksi.
- 5) Membawahi langsung personalia, perlengkapan, pengemudi, satuan pengamanan dan pramubhakti.
- 6) Bertanggungjawab kepada kepala bagian direksi.

10. Bagian Pembukuan/*Accounting*

a. Ringkasan Pekerjaan

Bertanggungjawab terhadap pekerjaan pembukuan yang berkaitan dan atau melalui Bank koresponden.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Membukukan transaksi dan yang tidak dilakukan oleh teller dan bagian lainnya (misal pemindahbukuan, aktiva pasiva).
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian.
- 3) Bertanggungjawab kepada kepala bagian operasional.

IAIN PURWOKERTO

E. Sistem Operasional Produk-Produk di Bank BRI Syariah KC

Purwokerto

1. Produk Tabungan Bank BRI Syariah KC Purwokerto

BRI Syariah Purwokerto hadir untuk memberikan layanan transaksi perbankan sesuai dengan syariah dalam bentuk tabungan dan deposito dengan menerapkan prinsip *Wadi'ah* dan *Mudharabah*.

a. Tabungan *Wadi'ah*

Adalah titipan dana nasabah di Bank Syariah, dimana untuk sementara waktu bank boleh memanfaatkan dana tersebut, dan dapat diambil setiap saat. Bank diperkenankan memberikan bonus pada tabungan *wadi'ah*.

Pada akad ini produk penghimpunan dana Bank BRI Syariah menerapkan pada Tabungan FAEDAH, Tabungan KU, dan Tabungan Siswa. Salah satu dari beberapa Tabungan di atas ada

Tabungan yang terbaru dan banyak diminati oleh masyarakat yaitu Tabungan FAEDAH dengan persyaratan yang mudah dan fasilitas yang serba gratis. Hanya dengan fotocopy kartu identitas dan setoran awal Rp. 100.000,- masyarakat dapat membuka Tabungan ini.

b. Tabungan *Mudharabah*

Adalah simpanan dana nasabah di Bank Syariah yang bersifat investasi, sehingga nasabah berhak mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang disepakati.

Ketentuan penarikan maksimal 4x dalam satu bulan, diluar ketentuan tersebut penarikan harus mendapat persetujuan pejabat bank yang berwenang. BRI Syariah menerapkan beberapa tabungan yang menggunakan akad ini, yaitu : Tabungan Impian, Tabungan Haji, dan Tabungan Mikro.

Praktik produk tabungan dengan akad *mudharabah* (مضاربة) dapat dijelaskan:⁴³

- Rekening dapat dimiliki oleh perorangan, bersama (dua orang atau lebih), organisasi yang *tidak berbadan hukum*, perwalian, serta rekening jaminan.
- Tabungan dengan akad *mudharabah* (مضاربة) dipraktikan dalam bentuk *targeted saving*, yaitu tabungan yang dimaksudkan untuk suatu pencapaian target kebutuhan dalam jumlah dan atau waktu tertentu. Oleh karenanya seringkali tabungan *mudharabah* (مضاربة) dipergunakan untuk “ tabungan berjangka”.
- Perjanjian atau akad mencantumkan *shahibul mal* yaitu nasabah sebagai pihak pertama, *mudharib* yaitu bank sebagai pihak kedua.
- Dana tabungan tidak boleh diambil sesuai permintaan nasabah sampai perjanjian “ jangka waktu” tabungan tersebut terpenuhi (*off call*). Selama masa itu, dana tabungan dapat diperdayakan

oleh pihak bank, dengan konsekuensi nasabah akan mendapatkan “ bagi hasil” dari keuntungan bersih (*net profit*).

- Transaksi dicatat dalam buku tabungan (*passbook*).

c. Deposito *Mudharabah*

Adalah simpanan dana nasabah yang bersifat investasi dan dapat ditarik berdasarkan jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan dan dapat diperpanjang secara otomatis. Nasabah berhak mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati. Terdapat 1 jenis produk di BRI Syariah yang menggunakan akad ini yaitu Deposito BRI Syariah IB.

Dalam bank syariah, praktik deposito mudharabah dapat dijelaskan dengan merujuk pada beberapa aspek berikut:⁴⁴

- Deposito *mudharabah* (مضاربة) merupakan kategori investasi, sehingga disebut *investment account* bukan *saving account* sebagaimana pada tabungan.

- Dana deposito boleh diperdayakan pihak bank, dan deposan akan mendapatkan “bagi hasil”.
- Dana deposito pada prinsip dasarnya tidak boleh diambil sesuai dengan permintaan deposan (*off call*), kecuali pada tanggal yang di sepakati. Akan tetapi jika deposan berkehendak untuk tetap mengambil dana investasi pada tanggal yang tidak sesuai

⁴⁴ *Ibid* 151

perjanjian maka akan dikenakan “ denda” sesuai dengan kebijakan bank.

- Penentuan jangka waktu berdasarkan “regulasi perbankan” yaitu 1,3,6, serta 12 bulan.
- Terdapat deposito biasa, maksudnya jika tanggal waktu deposito habis maka perjanjian akan habis pada tepat waktunya dan tidak diperpanjang, dengan atau tidak pemberitahuan dari deposan.
- *Automatic Roll Over* merupakan model alin dari deposito biasa. Maksudnya jika tanggal waktu deposito habis, sedangkan deposan tidak ada pemberitahuan maka secara otomatis pihak bank akan memperpanjang waktu deposito.
- Perjanjian atau akad mencantumkan *shahibul mal* yaitu nasabah sebagai pihak pertama, *mudharib* yaitu bank sebagai pihak kedua.

IAIN PURWOKERTO

d. Giro

Adalah simpanan dana yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan. Terdapat 1 jenis produk di BRI Syariah yang menggunakan akad ini yaitu Giro Wadiah

Syarat-Syarat Pembukaan Rekening⁴⁵ :

- Kartu Identitas (Fotocopy KTP /SIM)
- Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening

2. Produk Pembiayaan Bank BRI Syariah KC Purwokerto

Penyaluran dana Bank Syariah kepada para nasabahnya adalah untuk membiayai berbagai sektor ekonomi, seperti: Sektor Industri, Konstruksi, Perdagangan, Jasa Dunia Usaha, dan Sektor Lainnya.

Dari sektor ekonomi tersebut dibagi menjadi berbagai jenis penggunaan dana, seperti:

- Modal Kerja
- Investasi
- Konsumsi

Produk Penyaluran Dana BRI Syariah Purwokerto meliputi:

a. *Murabahah Bil Wakalah* (Jual Beli)

Adalah jenis pembiayaan untuk transaksi jual beli barang dimana pihak penjual (bank) dan pembeli (nasabah) masing-masing mengetahui harga pokoknya dan tambahan keuntungan/margin serta sistem pembayaran dilakukan tangguh atau angsuran.

Pada Bank BRI Syariah pembiayaan 3 produk pembiayaan yang menggunakan akad ini yaitu ; pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), KKB (Kredit Kepemilikan Mobil), Pembiayaan Mikro, dan Employee Benefit Program (EmBP).

⁴⁵ Wawancara Customer Servis OvanTiana pada tanggal, 27 Januari 2016

Di dalam pembiayaan KPR terdapat berbagai jenis KPR yang ditawarkan, yaitu : KPR Sejahtera , KPR ini terdiri dari KPR Sejahtera Syariah Tapak dan KPR Sejahtera Susun. Berikut ini adalah dokumen kelengkapan permohonan KPR Sejahtera dan KPR BRI Syariah

No	Dokumen	KPR Sejahtera	KPR BRI Syariah	
			Karyawan	Profesi Kesejahteraan
1	Copy KTP Pemohon dan KTP Pasangan	X	X	X
2	Copy Kartu Keluarga	X	X	X
3	Copy Surat Nikah	X	X	X
4	NPWP Pribadi	X	X	X
5	SPT PPH 21 / SP3	X	X	X
6	Surat keterangan pekerjaan (asli) SK pengangkatan	X	X	X
7	Surat keterangan gaji / slip gaji (asli)	X	X	X
8	Copy Rekening Payrool minimal 1 bulan	X		
9	Copy Surat Pemesanan Rumah	X	X	X
10	Surat Pernyataan nasabah	X		
11	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	X		
12	Copy Serifikat		X	X
13	Copy IMB		X	X
14	Copy PBB		X	X
15	Copy Surat Izin Praktek Dokter / Bidan			X
16	Copy Surat Tanda Registrasi			X

Tabel.3 Dokumen Kelengkapan Permohonan Pembiayaan KPR

Sedangkan pada pembiayaan KKB Dokumen Kelengkapan

Nasabah yang harus dipenuhi meliputi :

No	Dokumen Kelengkapan Pemohon	Karyawan	Profesi Kesehatan
1	Copy KTP Permohonan dan KTP pasangan (apabila udah menikah)	X	X
2	Copy Kartu Keluarga	X	X
3	Copy Kartu Nikah	X	X
4	Copy NPWP Pribadi (>50 Juta)	X	X
5	Surat Keterangan Kerja Asli / SK Pengangkatan	X	X
6	Surat Keterangan Penghasilan / Slip gaji (asli)	X	X
7	Copy Rekening Tabungan /Giro nasabah	X	X
8	Copy surat pemesanan kendaraan / SPK dealer (untuk mobil baru dari Authorized dealer)	X	X
9	Cover note BPKB dari Authorized dealer (untuk mobil baru)	X	X
10	Copy BPKB (untuk mobil bekas / alih pembiayaan)	X	X
11	Kwitansi kosong 3 lembar dan materai 1 lembar (untuk mobil bekas / alih pembiayaan)	X	X
12	Copy surat izin dokter / bidan		X
13	Copy surat registrasi		X

Tabel.4 Dokumen Kelengkapan Permohonan Pembiayaan KKB

b. *Mudharabah*

Adalah kerjasama usaha antara dua pihak yaitu pihak pemilik dana (bank) dengan pihak pengelola usaha (nasabah).

Pembagian keuntungan (bagi hasil) sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati.

Akad ini pada Bank BRI Syariah diterapkan pada pembiayaan Koperasi dan BPRS.

c. *Musyarakah*

Adalah kerjasama usaha antara dua pihak atau lebih dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal dengan ketentuan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung sesuai dengan kesepakatan dimuka. Pada BRI Syariah akad ini digunakan untuk pembiayaan modal kerja.

d. *Qard*

Adalah pengikatan pembiayaan yang disediakan BRI Syariah kepada nasabah

e. *Rahn*

Adalah pengikatan sebagai agunan atas pembiayaan.

IAIN PURWOKERTO

f. *Ijarah*

Adalah pengikatan pemanfaatan jasa penyimpanan dan pemeliharaan sebagai agunan pembiayaan. Dalam akad ini BRI Syariah menerapkan pada Pembiayaan Umroh. Sedangkan akad *Qard*, *Rahn*, dan *Ijarah* digunakan pada pembiayaan gadai beragun emas. Ada beberapa macam objek gadai yaitu emas batangan bersertifikat Antam / Non Antam, emas perhiasan minimal 16

karat, dan Berat emas baik batangan atau perhiasan minimal 2 gram.

Persyaratannya meliputi :

- 1) WNI
- 2) Fotocopy KTP
- 3) Membuka Tabungan BRI Syariah IB
- 4) NPWP untuk pembiayaan di atas Rp. 50.000.000,-
- 5) Membawa ems yang akan digadaikan
- 6) Emas sudah menjadi milik nasabah

Dan ada pula pembiayaan yang menerapkan akad Qardh dan Ijarah di dalamnya, yaitu Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji (PPIH) BRISYARIAH IB.

Tabel 5 Syarat-Syarat Permohonan Pembiayaan:

SYARAT UMUM	SYARAT KHUSUS	JAMINAN
- Fotocopy KTP suami/istri yang masih berlaku (rangkap 2)	- *Pegawai Negeri	Foto copy BPKB atas nama sendiri dilampiri foto copy STNK (masih milik sendiri) rangkap 2
- Fotocopy Kartu Keluarga (rangkap 2)	- Fotocopy Slip Gaji/Ket. Penghasilan	- Foto copy BPKB bukan atas nama sendiri (milik sendiri)
- Fotocopy Akta Nikah (rangkap 2)	- Fotocopy SK pengangkatan pertama dan terakhir	- Dilampiri foto copy STNK (rangkap 2)
- Surat Keterangan Kerja	- Surat keterangan masa kerja/ pegawai swasta	- Harus ada foto copy kwitansi pembelian bermaterai Rp 6.000,- (rangkap 2)
	- Surat kuasa potongan gaji dari bendahara	- Dilampiri foto copy KTP Pemilik (nama yang tercantum di BPKB) rangkap 2
	- Surat keterangan dari bendahara yang berwenang	
	- *Pengusaha/CV/PT/	

- Koperasi
- NPWP, SIUP, TDP, SIUJK, atau Surat Keterangan Usaha dari desa
- Surat Pernyataan dari Komisaris/ Pengurus
- AD/ART
- Neraca L/R 3 bulan terakhir
- Surat persetujuan dari pengurus ke pengelola
- Dilampiri 3 lembar blangko kwitansi (kwitansi kosong), 1 lembar bermaterai Rp 6.000,- dan semuanya ditandatangani oleh pemilik (nama yang tercantum di BPKB)
- Fotocopy Sertifikat Hak Milik atas nama sendiri dilampiri SPPT (masih menjadi milik sendiri) rangkap 2

F. Strategi Pelayanan Prima Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas

a. Berkata Lemah lembut

Berkata lemah lembut adalah suatu kebiasaan dan keharusan bagi karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto didalam melayani nasabahnya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan prima kepada semua nasabahnya apalagi nasabah produk deposito *mudharabah* karena perkataan yang sopan dan lemah lembut cenderung menghasilkan kesan yang mendalam sehingga lawan bicara akan terkesan dan teringat pada ucapan-ucapan kita⁴⁶.

b. Menyampaikan dengan mudah atau gampang

Karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto dalam melayani nasabah khususnya nasabah produk deposito *mudharabah* harus bisa memberikan pemahaman ataupun semua tentang produk *mudharabah* dengan mudah dicerna, dimengerti, dan dipahami oleh nasabah. Di

⁴⁶ Wawancara Dengan Teguh Bagian Marketing di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tanggal 15 Februari 2016

tambah lagi nasabah deposito *mudharabah* kebanyakan orang-orang yang sudah banyak mengetahui tentang dunia investasi, sehingga karyawan tidak perlu menyampaikan dengan detail cukup pokok-pokoknya saja.⁴⁷

c. Komunikasi yang efektif

Bank BRI Syariah KC Purwokerto didalam melayani nasabah deposito *mudharabah* harus bisa memahami sifat-sifat nasabah yang ingin selalu di layani dan mempunyai gengsi yang tinggi sehingga karyawannya harus bisa memberikan pelayanan yang lebih daripada yang biasanya, untuk itu komunikasi yang efektif sangat penting dilakukan karena nasabah yang sibuk akan kegiatannya. Komunikasi efektif adalah salah satu strategi demi mewujudkan pelayanan prima yang bermuara pada kepuasan pelanggan.⁴⁸

d. Menyambut Nasabah dengan senyuman

Semua karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto di dalam melayani nasabah yang datang ke kantor maupun pelayanan diluar kantor harus bisa memberikan pelayanan yang prima salah satunya yaitu pelayanan dengan memberikan senyuman yang harus selalu diberikan didalam pelayanannya, sehingga karyawan harus bisa memberikan senyuman kepada semua nasabahnya.⁴⁹ Sebaliknya jika

⁴⁷ Wawancara dengan Teguh Bagian Marketing di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tanggal 15 Februari 2016

⁴⁸ Wawancara dengan Teguh Bagian Marketing di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tanggal 16 Februari 2016

⁴⁹ Wawancara dengan Ovan Tiana Bagian Customer Service di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tanggal 16 Februari 2016

kita menyambut tamu dengan sikap kasar, muka muram musam, selain memberikan kesan seram dan kusut, juga akan memberikan suasana tegang, menjadikan nasabah kita tidak enak hati, gelisah dan dapat pula menyinggung perasaannya. Dan sungguh ini akan merusak hubungan baik.

G. Pembahasan Penerapan Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana (Deposito Mudharabah)) di Bank BRI Syariah KC Purwokerto.

Bank BRI Syariah KC Purwokerto adalah Salah satu perbankan syariah di Purwokerto Jawa Tengah. Dengan berbagai macam pendanaan dan pembiayaan yang tersedia di Bank tersebut salah satunya adalah deposito *Mudharabah*.

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syari'ah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Dalam dunia perbankan pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya pelayanan yang baik akan menciptakan suasana berkesinambungan. Jika sebuah bank ingin mendapatkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada

nasabah biasa. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik.

Penghimpunan dana merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Bank umum maupun bank Syariah, keduanya dapat melakukan kegiatan penghimpunan dana. Pelayanan jasa berupa penghimpunan dana dari masyarakat dapat berupa simpanan giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁰

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan maupun undang-undang perubahannya, bentuk penghimpunan dana dilakukan melalui penerimaan simpanan dari masyarakat. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan. Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Jadi penarikan simpanan deposito waktunya sudah ditentukan sesuai dengan perjanjian antara nasabah penyimpan dan bank pada saat pembukaan deposito yang bersangkutan.

1. Cara yang dilakukan Bank BRI Syariah KC Purwokerto dalam pelayanan

Prima antara lain:

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu respon /kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan

⁵⁰Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam* (Solo:PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 327.

tanggap. Semua karyawan harus selalu menempati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, agar resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Ke depannya, hal ini akan menimbulkan rasa kepercayaan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan produk terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen.⁵¹

d. Perhatian (*Empaty*)

Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain.

⁵¹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam perspektif islam*(Cilacap:Pustaka EL-bayan,2012), hlm. 154

e. Kemampuan Fisik (*Tangible*)

Meliputi penampilan fisik karyawan *Front Office*, peralatan dan teknologi *on line system* maupun *off line system*, kenyamanan ruang pelayanan, serta letak dan posisi kantor yang mudah dijangkau.

a) Penampilan Fisik Karyawan

Penampilan yang baik dari seorang karyawan akan menciptakan citra baik bagi diri karyawan itu sendiri juga bagi perusahaan atau perbankan. Karena penampilan yang menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain. Orang lain yang berinteraksi akan merasa nyaman, betah dan senang. Penampilan diri yang baik, di samping di dukung oleh penampilan luar, juga harus timbul dari dalam diri seseorang. Kesehatan tubuh sangat mempengaruhi penampilan seseorang dalam bekerja. Penampilan diri yang baik

seorang petugas pelayanan adalah:

IAIN PURWOKERTO

- 1) Tubuh yang sehat
- 2) Rambut yang bersih dan rapi bagi pegawai laki-laki
- 3) Tangan dan jari yang bersih, kuku terpotong rapi
- 4) Wajah yang cerah dan mudah senyum
- 5) Nafas dan badan tidak bau
- 6) Busana kerja dan assesories yang serasi dan tidak berlebihan

b) Peralatan dan teknologi

Peralatan dan teknologi yang cepat tepat dan akurat yang bisa digunakan oleh nasabah. Agar nasabah tidak menunggu terlalu lama jika masih menggunakan peralatan yang masih jaman dahulu.⁵²

c) Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan yang memadai dan cukup luas akan membuat nasabah merasa nyaman, tenang dan betah. Ruangan ber ac dan tersedianya televisi untuk sejenak nasabah menunggu tanpa harus merasa bosan. Sehingga tidak membuat nasabah ingin cepat keluar dari ruangan tersebut. Tersedianya air minum putih dalam gelas (aqua gelas) dan permen hanya sekedar untuk menghilangkan kejenuhan saat menunggu antrian biasanya dilakukan oleh pegawai *office* Bank BRI Syariah KC Purwokerto tersebut.

d) Letak dan posisi kantor yang mudah dijangkau (strategis)

Posisi kantor Bank BRI Syariah KC Purwokerto terletak di Jln. Jendral Soedirman No.393 atau perempatan Palma pinggir bank mega serta menghadap ke jalan dan sangat terlihat dengan jelas.

⁵² Wawancara dengan Dian Direktur Utama di Bank BRI Syariah KC Purwokerto tanggal 11 Februari 2016.

2. Strategi yang dilakukan Bank BRI Syariah KC Purwokerto dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito *mudharabah* adalah sebagai berikut:

a. Strategi Promosi

Kegiatan promosi merupakan kegiatan terakhir setelah penciptaan produk serta penentuan harga sebelum produk tersebut dijual. Supaya produk tersebut diminati masyarakat, maka masyarakat perlu mengetahui tentang adanya produk tersebut termasuk manfaat, harga dan kelebihan produk dibandingkan dengan produk pesaing. Untuk itu perlu adanya kegiatan promosi, secara garis besar perbankan dapat melakukan promosi dengan sarana sebagai berikut:⁵³

1) Periklanan

Periklanan bisa dilakukan dengan cara pembuatan spanduk brosur, koran, majalah maupun lewat radio-radio dan televisi.

2) Promosi Penjualan

Kegiatan promosi ini digunakan untuk meningkatkan penjualan, bisa melalui pemberian hadiah maupun potongan-potongan harga.

3) Publisitas

Publisitas adalah promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra nama bank dimata nasabah maupun masyarakat melalui kegiatan sponsorship terhadap suatu kegiatan.

⁵³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm.176

4) Penjualan Pribadi

Penjualan pribadi adalah promosi yang dilakukan melalui karyawan-karyawan bank dalam melayani serta ikut mempengaruhi nasabah.

b. Strategi Lokasi

Lokasi Bank adalah tempat adanya transaksi perbankan baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana dan juga sebagai pusat pengendalian perbankan. Dalam dunia perbankan ada beberapa macam lokasi kantor bank yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penentuan lokasi suatu bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting, hal ini dilakukan untuk:⁵⁴

- 1) Menentukan lokasi yang tepat tujuannya agar memudahkan nasabah berhubungan atau melakukan transaksi dengan bank.
- 2) Menentukan dan membeli atau menggunakan teknologi yang tepat dalam memberikan pelayanan yang bisa memuaskan nasabah.
- 3) Menentukan layout yang sesuai dengan standar keamanan, keindahan, dan kenyamanan bagi nasabah.
- 4) Menentukan kualitas tenaga kerja yang dibutuhkan sekarang maupun di masa yang akan datang.

c. Strategi Jemput Bola

Menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat, banyak pelaku usaha yang mulai aktif memutar strategi untuk mendapatkan perhatian

⁵⁴ *Ibid.*, hlm. 164.

dari nasabahnya. Yang dimaksud strategi jemput bola itu sendiri yaitu sebuah strategi dimana para penyedia jasa maupun menjual produk melakukan pemasaran dengan cara menghubungi atau mendatangi langsung calon nasabahnya. Strategi ini cukup efektif, karena para karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto bisa mendekati perusahaannya dengan nasabah dan memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk memenuhi kebutuhannya berinvestasi. Memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi deposito mudharabah, sehingga menjadikan nasabah rajin berinvestasi. Biasanya karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto terjun langsung ke lapangan untuk menjaring nasabah.⁵⁵

d. *Care* (peduli terhadap nasabah)

Didalam memberikan pelayanan prima kepada semua nasabah karyawan bank BRI Syariah Purwokerto di haruskan memberikan kepedulian mereka terhadap nasabah tidak hanya di dalam kepentingan perbankan saja tetapi di luar kepentingan bank. Dalam praktiknya, bagian pemasaran atau marketing bank menciptakan kepedulian terhadap nasabahnya salah satunya yaitu mengucapkan ucapan selamat ulang tahun terhadap nasabahnya yang sedang berulang tahun dan memberikan beberapa cinder mata, ini membuktikan bahwa

⁵⁵ Wawancara Dengan Teguh Bagian Marketing di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tanggal 12 Februari 2016.

karyawan Bank BRI Syariah memberikan pelayanan yang baik terhadap semua nasabahnya.⁵⁶

3. Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam upaya menghimpun dana di Bank BRI Syariah KC Purwokerto.
 - a. Berbicara lemah-lembut

Karyawan Bank BRI Syariah Purwokerto dalam melayani nasabah harus berbicara dengan lemah lembut ini dimaksudkan agar bisa memberikan kesan yang baik pada semua nasabahnya, berbicara tidak terlalu keras dan terlalu lemah agar nasabah merasa nyaman didalam proses pelayanan perbankan.

- b. Menyampaikan dengan mudah atau gampang

Karyawan Bank BRI Syariah Purwokerto dalam pelayanannya menyampaikan dengan mudah atau gampang ini bertujuan untuk nasabah agar bisa dicerna dengan baik, supaya didalam pelayanan tidak membuang waktu terlalu banyak, apabila di dalam pelayanan karyawan bank menyampaikan dengan berbelit-belit tidak langsung pada pokok permasalahan ini dikhawatirkan bisa menimbulkan maksud ganda atau *miscommunication* apalagi bagi nasabah yang lansia. Untuk itu semua karyawan bank harus berhati-hati dalam melayani nasabah.

- c. Komunikasi yang efektif

⁵⁶ Wawancara dengan wisnu kepala cabang pembantu di Bank BRI Syariah KCP Ajibarang, tanggal 13 Februari 2016

Karyawan Bank BRI Syariah Purwokerto dalam kegiatan operasionalnya harus bisa berkomunikasi yang efektif dengan semua nasabahnya, Karena keberhasilan komunikasi biasanya diukur dari tindakan, semua karyawan harus berhasil terlebih dahulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik dengan semua nasabahnya, tidak membedakan nasabahnya, Karyawan tidak boleh menyela pembicaraan nasabahnya dan harus responsif. Tindakan adalah hasil akhir dari seluruh proses komunikasi supaya nasabah melakukan apa yang diberi dari karyawan Bank BRI Syariah Purwokerto misalnya berupa saran maupun ajakan yang sifatnya menguntungkan bagi kedua belah pihak.

d. Menyambut Nasabah dengan Senyuman

Karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto dalam menyambut nasabah dan calon nasabah dengan senyuman yang ramah, mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang dan selamat sore. Jika muslim maka ucapkan Assalamu'alaikum. Karena tidak semua nasabah Bank BRI Syariah KC Purwokerto adalah muslim baik dari satpam maupun bagian-bagian lainnya seperti *Teller*, Bagian Tabungan, Bagian Pembiayaan dan lainnya.

4. Analisis pada produk mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas

Analisis penting pertama adalah untuk menjawab dalam tabungan mudharabah, jenis yang bagaimana jika di kaitkan dengan dalam fiqh terdapat klasifikasi mudharabah mutlhlaqoh/unrestricted mudharabah (tidak terbatas) dan mudharabah muqayyadah/restricted mudharabah (terbatas).

Produk tabungan mudharabah (مضاربة) nasabah (shahibul mal) tidak memberikan batasan-batasan dalam aspek jenis usaha dan tempat usaha, Artinya dalam aspek jenis usaha, nasabah memberikan kekuasaan secara penuh (muthlaqah) kepada bank (mudharib) dalam pengelolaan dana tersebut. Dan dari aspek tempat usaha nasabah memberikan kekuasaan kepada bank untuk memberikan pembiayaan atas dana tersebut kepada nasabah pembiayaan tanpa ada batasan tempat yang ditentukan oleh nasabah (shahibul mal). Pada aspek waktu kerja sama, akan ditentukan waktu sesuai dengan *targeting saving* yang disepakati oleh nasabah dan bank. Artinya penentuan waktu kerja sama didasarkan pada kemampuan nasabah dalam menabung sesuai tujuan produk yang diinginkan.

Pada Produk deposito mudharabah (مضاربة) nasabah (shahibul mal) tidak memberikan batasan-batasan dalam aspek jenis usaha, atau tempat usaha. Artinya dalam aspek jenis usaha, nasabah memberikan kekuasaan secara penuh (muthlaqah) kepada bank (mudharib) dalam pengelolaan dana tersebut untuk proyeksi apapun. Dari aspek tempat usaha nasabah memberikan kekuasaan kepada bank untuk memberikan

pembiayaan atas dana tersebut kepada nasabah pembiayaan tanpa ada batasan tempat yang ditentukan oleh nasabah (shahibul mal). Pada aspek waktu kerjasama, akan ditentukan batasan jangka waktu sesuai dengan “regulasi perbankan” yang disepakati oleh nasabah dan bank, 1,3,6, atau 12 bulan.

Bank BRI Syariah KC Purwokerto memberikan peraturan bahwa pada Produk mudharabah selama pihak nasabah masih sanggup untuk menjalankan usahanya, maka pembiayaan akan terus di lanjutkan. Akan tetapi kalau pada Produk deposito mudharabah selama deposan tidak menarik dana investasi maka bagi hasilnya akan terus berlaku selama menggunakan ARO (Automatic Roll Over). Jadi kalau pada produk mudharabah yang berhak untuk menentukan berhenti atau berlanjutnya pembiayaan tersebut itu dari pihak bank itu sendiri, Sedangkan pada produk deposito mudharabah yang berhak melanjutkan atau tidaknya investasi yaitu pihak deposan.

IAIN PURWOKERTO

Produk deposito *mudharabah* (مضاربة) adalah investasi melalui simpanan pihak ketiga (perseorangan/badan hukum) yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu jatuh tempo, dengan mendapatkan imbalan bagi hasil.⁵⁷

Deposito *mudharabah* (مضاربة) ditujukan bagi nasabah dan perusahaan-perusahaan tertentu dengan kebutuhan investasi yang beragam serta jaringan transaksi secara internasional dan bagi hasil

⁵⁷ Karnaen A. Perwataatmaja & Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*,hal. 89.

yang menguntungkan. Dengan diluncurkannya produk deposito *mudharabah* (مضاربة) adalah untuk memenuhi kebutuhan deposan yang menginginkan kehidupan yang lebih nyaman sesuai dengan keinginan masyarakat pada khususnya dari produk deposito *mudharabah* (مضاربة) dan deposan bisa menambah dan mengambil sesuai dengan jatuh tempo yang sudah disepakati dari awal.⁵⁸

Sejak peluncuran deposito *mudharabah* (مضاربة) tersebut, Bank BRI Syariah Purwokerto mempromosikan produk deposito *mudharabah* (مضاربة) ke masyarakat luas khususnya ke masyarakat Purwokerto dengan strategi membuat pamflet, penyebaran brosur, spanduk, penawaran ke nasabah-nasabah, membuka *open table* pada suatu kegiatan tertentu dan penawaran pada perusahaan-perusahaan khususnya swasta. .

Sejak diluncurkannya deposito *mudharabah* (مضاربة), perkembangan produk tersebut sampai saat ini khususnya Bank BRI Syariah Purwokerto sangat bagus, dari tahun ke tahun jumlah deposan meningkat. Meningkatnya jumlah deposan pada produk deposito *mudharabah* (مضاربة) dipengaruhi oleh adanya deposito *ratena* lebih tinggi dibandingkan dengan produk lainya contohnya dengan produk tabungan giro, strategi pelayanan yang baik terhadap nasabah dan keinginan masyarakat yang ingin hidup lebih nyaman.⁵⁹

⁵⁸ Wawancara dengan Teguh, Bagian Pemasaran di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tanggal 14 Januari 2016

⁵⁹ Wawancara dengan mba Dini, Manager Operasional di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, tanggal 15 Januari 2016

Dari data pertumbuhan jumlah nasabah deposito *mudharabah* (مضاربة) Bank BRI Syariah KC Purwokerto dapat dilihat bahwa perkembangan produk deposito *mudharabah* (مضاربة) dari awal, yaitu tahun 2012 sampai dengan 2016 (per Februari) mengalami pertumbuhan. Pada tahun 2012, Jumlah nasabah dan dana yang terkumpul pada deposito *mudharabah* (مضاربة) adalah 141 orang dan untuk dana deposito Rp 6.571.220.221,554, kemudian pada tahun 2013 sebanyak 154 orang dan untuk dana depositonya Rp 11.306.705.786,80. Kemudian pada tahun 2016 (per Februari) sebanyak 1031 orang dan dana deposito *mudharabah* yang terkumpul mencapai Rp 79.592.891.743,164. Dalam 5 tahun 1 bulan 8 hari tersebut jumlah nasabah deposito serta dana deposito *mudharabah* (مضاربة) mengalami peningkatan.⁶⁰

IAIN PURWOKERTO

Dari tahun ke tahun sejak tahun 2013 jumlah deposan dan dana deposito *mudharabah* (مضاربة) mengalami peningkatan yang sangat signifikan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah rasa kepercayaan nasabah terhadap Bank BRI Syariah KC Purwokerto yang mulai meningkat, karena Bank BRI Syariah KC Purwokerto sudah berdiri lama di wilayah Purwokerto sehingga sudah memiliki pengalaman serta sudah memiliki nama baik di mata masyarakat setempat.

⁶⁰ Wawancara dengan Wisnu, Pimpinan KCP Ajibarang Bank BRI Syariah, tanggal 1 Februari 2016.

Dengan adanya pelayanan yang baik dan mudahnya berinvestasi di Bank BRI Syariah KC Purwokerto dapat meningkatnya jumlah deposan dan dana deposito *mudharabah* (مضاربة) khususnya. Karena masyarakat sudah mempercayai akan pelayanan yang di berikan Bank BRI Syariah KC Purwokerto tersebut.



BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Bank BRI Syariah KC Purwokerto sehingga penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana deposito *mudharabah* adalah melalui:
 - a. Bahwa dalam bersikap, berbicara, dan melayani deposan atau tamu karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto selalu berbicara lemah lembut sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat deposan betah berhubungan dengan bank.
 - b. Bahwa semua karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto didalam pelayanannya harus lugas dan jelas dalam penyampaiannya.
 - c. Bahwa komunikasi yang dilakukan karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto diharapkan dapat membuat deposan tertarik dan terkesan terhadap bank.
 - d. Bahwa dalam menghadapi deposan atau tamu karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto selalu murah senyum dan tidak diperbolehkan karyawannya untuk bersikap murung atau cemberut.
2. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan deposan pada deposito *mudharabah* adalah:

- a. Bahwa Bank BRI Syariah KC Purwokerto menggunakan strategi promosi untuk menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik deposit yang baru.
- b. Bahwa Bank BRI Syariah KC Purwokerto dalam meningkatkan deposit menggunakan strategi jempit bola, ini dilakukan karena persaingan di dunia perbankan semakin kompetitif.
- c. Bahwa penentuan lokasi suatu bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Tujuannya agar memudahkan deposit berhubungan atau melakukan transaksi dengan bank.
- d. Bahwa dalam pelayanan yang baik semua karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto harus peduli kepada semua nasabahnya, tidak hanya peduli karena untuk kepentingan perusahaan semata.

Dengan pelayanan dan strategi yang telah dilakukan oleh Bank BRI Syariah KC Purwokerto terhadap nasabah membuat nasabah semakin percaya dengan produk-produk dan pelayanan Bank BRI Syariah KC Purwokerto tersebut untuk berinteraksi di dalamnya.

Dengan mudah dan sederhana dalam pengumpulan dana di Bank BRI Syariah KC Purwokerto membuat produk tersebut banyak diminati oleh masyarakat khususnya nasabah yang ingin investasi di bank dan dengan hasil yang kompetitif.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di Bank BRI Syariah KC Purwokerto, maka peneliti memberikan saran yang semoga bermanfaat bagi Bank BRI Syariah KC Purwokerto, antara lain:

1. Bank BRI Syariah KC Purwokerto harus mampu menjaga kepercayaan dan pelayanan yang baik kepada nasabah, khususnya kepada deposan pada produk deposito *mudharabah* dalam segala kondisi, baik pendapatan bagi hasil meningkat ataupun pendapatan menurun.
2. Agar usaha Bank BRI Syariah KC Purwokerto lebih cepat lagi sebaiknya tidak hanya menggunakan strategi pelayanan yang telah ada untuk meningkatkan jumlah nasabah deposito *mudharabah*, tetapi menerapkan strategi pelayanan yang lain lagi.
3. Setelah mendapatkan nasabah yang ditargetkan sebaiknya Bank BRI Syariah KC Purwokerto juga tetap peduli dengan para nasabah. Apabila tidak dijaga dengan baik, bisa saja nasabah tersebut berpaling dengan bank syaria'ah lainnya.
4. Bank BRI Syariah KC Purwokerto perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara lebih intensif tentang produk deposito *mudharabah* dengan segala strategi marketingnya agar pemahaman masyarakat tentang produk deposito *mudharabah* lebih baik lagi.
5. Tingkatkan mutu produk-produk Bank BRI Syariah KC Purwokerto agar dapat bersaing dengan produk-produk sesama Bank Syari'ah dan juga konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta:Gema Insani Press.
- Ascarya. 2011. *Produk-produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Majenang: Pustaka El-Bayan
- Bernadeta Meilia Fitriani. 2010. "Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Cabang Surakarta(Ditinjau dari Kepuasan Nasabah)", Tugas Akhir keuangan Perbankan, Surakarta :Universitas Sebelas Maret.
- Chapra, Umer. 2000. *Sistem Moneter Islam*, Jakarta: Gema insani press
- Dahlan, Ahmad.2012. *BANK SYARIAH Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras
- Eka Budi Rahayu.2014. "Pentingnya Pelayanan Prima di Kantor", Tugas Akhir Fakultas Ekonomi, Yogyakarta:Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jurusan Syariah STAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Laporan Tugas Akhir D III MPS 2012* (Purwokerto: STAIN PRESS, 2012)
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana
- _____ 2003. *Manajemen Perbankan*, Jakarta:PT RajaGrafindo Persada
- Muhammad.2004. *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta:YKPN
- _____ . 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia

_____. 2000. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta:

UII Press

Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*

Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:

Alfabeta

Surakhmadi, Winarno. 1982. *Pengantar Penelitian ilmiah dasar metode teknik*,

Bandung: TARSITO

Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*,

Yogyakarta: ANDI

_____. 1997. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI

Wiroso. 2005. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syariah*, Jakarta:

PT. Grasindo

www.brisyariah.co.id % 3Fq % D sejarah diakses 11 Januari 2016 pukul 22:37

IAIN PURWOKERTO