

**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**

**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 telah berhubungan dengan bank. Bahwa semua karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto di dalam 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

## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
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
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
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 Mudharabah 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	

**IAIN PURWOKERTO**

Produk Deposito	
Mudharabah.....	56
3. Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya	
Menghimpun Dana di Bank BRI Syariah KC	
Purwokerto.....	59
4. 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

**IAIN 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 lainnya 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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

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

---

<sup>1</sup> Karnaen Perwataatmadja, M.Syai'i 1 io, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Cet.1, (Yogyakarta: Dana Bhakhti Wakaf,1992), hal.

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

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 beroperasi konvensional, menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.<sup>3</sup>

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.

## LAIN PURWOKERTO

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

---

<sup>3</sup> [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) % 3Fq % D sejarah diakses 11 Januari 2016 pukul 22:37

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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

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 setoran awal untuk perorangan minimal Rp 2.5000.000 itu juga berlaku untuk badan hukum dan juga dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan<sup>6</sup>.

---

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

<sup>5</sup> Dokumen Bank BRI Syariah KC Purwokerto diakses pada tanggal 12 Januari 2016 pukul 10.00

<sup>6</sup> Dokumen Bank BRI Syariah KC Purwokerto dikutip pada tanggal 13 Januari 2016 pukul 14.00



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.<sup>7</sup>=

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 11.306.705.786,80
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

<sup>7</sup>Wawancara 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.<sup>8</sup>

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

---

<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup>

*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*.<sup>10</sup> 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.<sup>11</sup>

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

---

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

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

<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup>

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 penelitian ini adalah:

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

## **C. Maksud dan Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

1. Maksud Penulisan Laporan Tugas Akhir.

Penulisan Laporan Tugas Akhir dimaksudkan untuk lebih memahami dan menambah pengetahuan tentang Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau untuk pembaca pada umumnya.

---

<sup>12</sup> Brosur Bank BRI Syariah KC Purwokerto

## 2. 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.<sup>13</sup>

## D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

### 1. Jenis Penelitian

**IAIN 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 kuisisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.<sup>14</sup>

---

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

<sup>14</sup>Soeratno 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.<sup>15</sup> 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 responden<sup>16</sup>. 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

---

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

<sup>16</sup> 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.<sup>17</sup>

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.<sup>18</sup>



**IAIN PURWOKERTO**

---

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

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



## 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.

**IAIN PURWOKERTO**

2. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan deposit 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 jemput bola, ini dilakukan karena persaingan di dunia perbankan semakin kompetitif.
- c. Bahwa penentuan lokasi suatu bank merupakan salah satu kebijakan sangat penting. Tujuannya agar memudahkan deposit berhubungan atau melakukan transaksi dengan bank.
- d. Bahwa didalam 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 didalamnya.

Dengan mudah dan sederhana dalam penghimpunan dana di Bank BRI Syariah KC Purwokerto membuat produk tersebut banyak diminati oleh masyarakat khususnya nasabah yang ingin Investasi di bank dan dengan bagi 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 syariah 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 Teorink, 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 Lincoln 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](http://www.brisyariah.co.id) % 3Fq % D sejarah diakses 11 Januari 2016 pukul 22:37