

**ANALISIS LAYANAN *PAYROLL* DALAM PEMBAYARAN
GAJI KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP CILACAP**



IAIN PURWOKERTO

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh :

FATHONAH NUR AN'NISA

NIM: 1617203018

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2019**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank memiliki peran penting dalam sistem perekonomian, dimana bank sebagai lembaga perantara antara pihak yang kekurangan dana dan pihak yang kelebihan dana, oleh karena itu bank sering juga disebut dengan *financial intermediary*. Bank sebagai poros perputaran uang karena kegiatan dan usaha bank selalu berkaitan dengan uang. Ada juga yang menyebutkan bank sebagai salah satu urat nadi perekonomian suatu negara yang dimana jika tidak ada bank maka bagaimana sulitnya untuk mengatur keuangan.

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.¹

Seiring perkembangan zaman, bank juga mengalami banyak perkembangan mengikuti kebutuhan masyarakat. Bank umum sendiri terdiri dari bank konvensional dan bank syariah. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²

Pada prinsipnya ada perbedaan mendasar antara bank islam dengan bank konvensional, yaitu bank islam dalam kegiatan usahanya berdasarkan ketentuan syariah, sedangkan bank konvensional dalam kegiatan usahanya berdasarkan

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 30.

² OJK, “Perbankan”, (<https://www.ojk.go.id> diakses 03 April 2019 pukul 12:04 WIB).

prinsip bunga.³ Perbedaan yang dilakukan oleh bank syariah dengan konvensional adalah yang pertama bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dan margin keuntungan, ini sesuai dengan syariat agama islam yang mengharamkan sistem riba dan bunga yang selama ini dilakukan oleh bank konvensional. Yang kedua bank syariah melakukan hubungan kerjasama dalam bentuk kemitraan sedangkan konvensional hubungan kerjasama yang dilakukan adalah debitur-kreditur. Kemudian investasi yang dilakukan oleh bank syariah hanya bisnis yang halal saja sedangkan bank konvensional adalah bisnis halal dan haram. Bank syariah berorientasi pada keuntungan duniawi dan ukhrawi sedangkan bank konvensional berorientasi pada keuntungan yang duniawi saja.

Jenis usaha bank syariah sebagai lembaga keuangan perantara (*intermediary*) secara simple dapat dijalankan ke dalam pendanaan (*funding*, تمويل) dan pembiayaan (*financing*, إدخار المالية) atau *lending*, serta jasa (الخدمات).⁴

Pendanaan atau penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk tabungan dan atau giro. Pembiayaan adalah usaha bank dalam menyalurkan dananya kepada nasabah dengan tujuan penggunaan berprinsip jual-beli, sewa, bagi hasil dan akad pelengkap. Selain itu bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabah yang imbalannya berupa sewa atau keuntungan.

Pelaksanaan kegiatan usaha pada bank islam di Indonesia tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perbankan di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.⁵ Pada tahun 2008 Bank BRI Syariah hadir ditengah masyarakat Indonesia. Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan *financial* sesuai

³ Wirnyaningsih,*dkk.*, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 61.

⁴ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teori, Praktik, Kritik, Buku Bacaan Akademisi, Praktisi, Serta Dewan Pengawas Srariah (DPS)*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 123.

⁵ Wirnyaningsih,*dkk.*, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 101.

kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.⁶

Bank BRI Syariah hadir dengan berbagai produk penghimpunan dan pembiayaan dana yang sesuai dengan keragaman kebutuhan masyarakat Indonesia. Salah satunya adalah produk penghimpunan dana dengan layanan *payroll* yang akhir-akhir ini ramai menjadi perbincangan. *Payroll* adalah layanan untuk pemberian gaji karyawan perusahaan atau institusi yang bekerjasama dengan Bank BRI Syariah.

Payroll adalah layanan pembayaran gaji karyawan sebuah institusi oleh bank yang dilakukan secara masal. *Payroll* ini bagi bank dapat digunakan sebagai upaya peningkatan produk-produknya seperti meningkatkan jumlah nasabah yang membuka rekening, pembiayaan yang pelunasannya menggunakan potongan gaji *payroll*, sebagai perluasan bisnis dan meningkatkan citra bank.⁷

Menurut *Corporate Secretary* BRI Syariah Indri Tri Handayani layanan perbankan syariah untuk pembayaran gaji karyawan semakin diminati. Pada 2018 bisnis *payroll* semakin menunjukkan peningkatan terutama karena lembaga pemerintah juga sudah membuka pintu untuk bank syariah melayani *payroll* ASN.⁸ Pada Desember 2018, BRI Syariah telah menjalin kerjasama baru dengan berbagai institusi baik swasta, BUMN maupun satuan kerja di bawah kementerian dan lembaga negara.

Pemberian gaji karyawan dalam suatu perusahaan tentulah harus diperhatikan, karena karyawan adalah tonggak dari berdirinya suatu perusahaan. Tanpa usaha tenaga kerja karyawan atau pegawai, perusahaan tidak dapat

⁶ BRISyariah, “Sejarah BRISyariah”, (<https://www.brisyariah.co.id> diakses 05 April 2019 pukul 00:25 WB).

⁷ Wawancara dengan Wahyudi selaku AO BRISyariah KCP Cilacap pada 4 Maret 2019 pukul 15:30.

⁸ Finansial Bisnis.com, “BRISyariah Layani 100.000 Nasabah Payrol”, (<https://finansial.bisnis.com> diakses 05 April 2019 pukul 1:06 WIB).

menjalankan usaha bisnisnya sendiri. Oleh karena itu pemberian gaji pegawai harus di perhatikan jangan sampai salah dalam pemberiannya.

Dengan bantuan bank melalui jasa layanan *payroll*, perusahaan dapat dipermudahkan dalam segi waktu dan tenaga mereka dalam pemberian gaji karyawannya. Dan dalam hal ini dapat meminimalisir terjadinya kesalahan penghitungan nominal dan segala resiko yang mungkin akan terjadi.

Menyadari akan pentingnya layanan *payroll* dalam sistem pemberian gaji pegawai di bank syariah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil tema “**Analisis Layanan *Payroll* dalam Pembayaran Gaji Karyawan di BRI Syariah KCP Cilacap**”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana layanan *payroll* dalam pembayaran gaji pegawai di BRI Syariah KCP Cilacap?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

1. Maksud Penulisan Laporan Tugas Akhir

Maksud dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang bagaimana layanan *payroll* di BRI Syariah KCP Cilacap. Selain itu dapat memberi wawasan kepada masyarakat umum tentang layanan *payroll* sebagai layanan pemberian gaji karyawan sebuah institusi di BRI Syariah KCP Cilacap.

2. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah agar mengetahui lebih dalam tentang layanan *payroll* dalam pemberian gaji karyawan sebuah perusahaan di BRI Syariah KCP Cilacap. Dan untuk memenuhi salah satu syarat

lulus dari IAIN Purwokerto dan guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam Program Studi DIII Menejemen Perbankan Syariah pada Jurusan Perbankan Syariah.

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi Penulis

Penulisan ini bermanfaat untuk mengetahui pemahaman tentang layanan *payroll* dalam pemberian gaji karyawan yang dilakukan oleh perbankan, khususnya BRI Syariah KCP Cilacap.

b. Bagi Bank BRI Syariah KCP Cilacap

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan dalam peningkatan kualitas layanan *payroll* di perbankan syariah khususnya BRI Syariah KCP Cilacap.

c. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang layanan *payroll* dalam pemberian gaji karyawan di perbankan syariah dan dapat dijadikan sebagai konsep pengembangan perbankan syariah selanjutnya.

d. Bagi Pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan perbankan syariah dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan *payroll* khususnya di perbankan syariah.

E. Metode Penelitian Tugas Akhir

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kat-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk member gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.⁹

Peneliti melakukan studi kasus di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilacap yaitu dengan melakukan penelitian dengan melaksanakan wawancara dengan pihak yang berkepentingan dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini

2) Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilacap yang beralamat di Jl. Gatot Subroto no 57 Cilacap. Dalam lokasi penelitian dipilih karena tempat penelitian yang strategis dan menarik untuk diteliti. Strategis yang dimaksud adalah lokasi berada di wilayah kota yang dekat dengan pusat industri dan pemerintahan. Dimana di kota Cilacap merupakan kota industri yang mana kemungkinan banyak perusahaan atau instansi yang bekerja sama dengan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilacap. Waktu penelitian dilakukan pada 11 Februari 2018 sampai 13 Maret 2018.

3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah dalam penelitian untuk memperoleh informasi dan data-data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hlm.. 11.

adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang lengkap.¹⁰ Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan penyusun :

a. Observasi

Observasi adalah mengamati dan mengumpulkan data-data yang diamati menggunakan bantuan alat. Dengan adanya observasi peneliti dapat memahami kondisi sebenarnya yang ada di lapangan.¹¹ Observasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung.

Observasi yang dilakukan oleh penulis berada di BRI Syariah KCP Cilacap. Observasi ini dimaksudkan guna mendapatkan informasi yang berkaitan dengan *payroll* yang ada di perbankan syariah. Data yang akan diambil adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan analisis pelaksanaan penggajian karyawan instansi menggunakan *payroll* di BRI Syariah KCP Cilacap.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada obyek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari obyek yang diteliti.¹² Jadi dengan wawancara , maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi , dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.¹³

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm. 401.

¹¹*Ibid.*, hlm. 228.

¹²*Ibid.*, hlm. 138.

¹³*Ibid.*, hlm. 232.

Disini penulis melakukan wawancara terhadap bagian bagian yang bersangkutan dan mengetahui tentang pelayanan *payroll* di BRI Syariah KCP Cilacap yaitu kepada Angga Dimas selaku BOS, Pinky selaku CS dan Wahyudi sebagai AO.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumenta dari seseorang.¹⁴

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumentasi dengan tujuan untuk mendapatkan segala informasi atau data. Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Cilacap seperti struktur organisasi, dan data-data lainnya yang mendukung penelitian ini.

4) Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan *sintesa*, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁵

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap *kredibel*. Miles dan Huberman (1984),

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 240.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 244.

mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : *data reduction*, *data display*, dan *conclusions : drawing/verifying*.¹⁶

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.¹⁷ Apabila setelah diteliti ternyata data tersebut masih campur dengan data yang lain maka, peneliti harus bisa memilih data yang berkaitan dengan produk layanan *payroll* di BRI Syariah KCP Cilacap. Data yang tidak ada kaitannya dengan penelitian harus dipisahkan sebagai upaya antisipasi jika suatu saat dibutuhkan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.¹⁸ Pada penelitian ini, data yang disajikan dalam bentuk uraian. Peneliti menyajikan data yang berhubungan dengan produk layanan *payroll* dan disertakan hasil wawancara, dokumentasi, serta data pendukung lainnya.

c. *Conclusion Drawing / Verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif memungkinkan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 246.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 247.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 249.

masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan dikembangkan setelah peneliti berada di lapangan.¹⁹

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah sebagai temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar-samar yaitu tentang layanan *payroll* dalam pemberian gaji karyawan di BRI Syariah KCP Cilacap sehingga nantinya semakin jelas.



¹⁹ *Ibid.*, hlm. 252.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan *payroll* dalam pembayaran gaji pegawai di BRI Syariah KCP Cilacap. Dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Cilacap terkait produk layanan *payroll* ini sudah baik.

1. Dari analisis SWOT terlihat bahwa layanan ini memiliki kekuatan setoran awal ringan, bebas biaya administrasi, saldo dapat ditarik sewaktu-waktu, pelayanan baik dan cepat, dapat di ATM bank manapun, kemudahan produk lain, dan terdapat penawaran khusus untuk karyawan pertamina. Kelemahannya yaitu ATM BRI Syariah yang terbatas dan kurangnya promosi. Peluangnya potensi pasar yang baik, pertumbuhan karyawan institusi tinggi, kerjasama dengan pemerintah, kantor strategis. Serta ancamannya saingan dari bank lain, dan pemahaman masyarakat terkait bank syariah rendah.
2. Ditinjau dari dimensi CARTER untuk layanan pada perbankan syariah yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangiable, Empathy* dan *Responsiveness*. *Compliance* kepatuhan pada prinsip akad wadi'ah sesuai syariah. *Assurance* yaitu jaminan keamanan yang terpercaya. *Reliability* yaitu konsisten pada ketepatan waktu. *Tangiabe* yaitu ATM yang dapat ditemukan dimana-mana. *Empathy* yaitu pemberian perhatian produk yang mudah dan sesuai kebutuhan khusus nasabah *Payroll*. Serta *Responsiveness* memberikan tanggapan yang cepat sesuai budaya kerja BRI Syariah KCP Cilacap.

Namun demikian, jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami perubahan tergantung pada jumlah karyawan pada institusi yang bekerjasama

dengan bank. Hal ini dikarenakan pemasaran dari pihak bank sendiri masih kurang padahal potensi peluang yang ada.

B. Saran

Layanan *payroll* di BRI Syariah KCP Cilacap sudah baik dan perlu ditingkatkan agar terciptanya nasabah yang loyalitas. Perlunya melakukan promosi untuk menambah jumlah nasabah *payroll* sehingga terciptanya peluang untuk memasarkan produk BRI Syariah KCP Cilacap. Apabila pihak marketing kesulitan dalam pemberian waktu promosi, dapat dilakukan pendekatan lebih dalam dan memberikan penjelasan sejelas-jelasnya kepada institusi agar bekerjasama dan menjelaskannya lagi kepada karyawan atau nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Ananta Bayu. 2016. “Implementasi Payroll Dalam Pemberian Gaji Karyawan Yang Berakad Wadi`Ah Di Bank BRI Syariah Kc Purwokerto”, Tugas Akhir (IAIN Purwokerto).

Asri, Marwan dan John Suprihanto.1986.*Manajemen Perusahaan Pendekatan Operasional*. Yogyakarta : BPFE.

Asyhuri , Muhammad. 2016. “ Analisis Kepuasan Karyawan PT Kayu Sengon Indusri (KSI) Harjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan System Payroll CIMB Niaga Syariah”, Skripsi (Salatiga: IAIN Salatiga).

Bahagia, M. Fadhil. 2017. “Strategi Peningkatan Pembiayaan Multiguna dan Payroll pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh”. Laporan Kerja Praktek (Banda Aceh : UIN Ar-Raniry).

BRISyariah, “*Sejarah BRISyariah*”, (<https://www.brisyariah.co.id> diakses 05 April 2019 pukul 00:25 WB).

Brosur BRI Syariah.

Brosur Tabungan Faedah Haji BRISyariah iB.

Brosur Tabungan Impian BRISyariah iB.

Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teori, Praktik, Kritik, Buku Bacaan Akademisi, Praktisi, Serta Dewan Pengawas Srariah (DPS)*. Yogyakarta : Teras.

Dokumen BRI Syariah KCP Cilacap.

Dokumen BRI Syariah KCP Cilacap.

Finansial Bisnis.com, “*BRISyariah Layani 100.000 Nasabah Payrol*”, (<https://finansial.bisnis.com> diakses 05 April 2019 pukul 1:06 WIB).

Hardayani, Gianisha,dkk., 2018. “Preferensi Lembaga Pendidikan Islam dalam Memilh Payroll di Bank Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* , Vol.. 4, No. 2.Juni-Desember.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=12> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=13>diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=17> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=18> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=19>diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=20>diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=21> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=22> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=22>diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=23>diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=33>diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=9>diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?url=1&f=cms> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?url=1&f=ibank> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?url=1&f=mobilebanking> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?url=1&f=smsbanking> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB.

https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:30 WIB

https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=visimisi diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 16:55 WIB.

Ifham, Ahmad. 2015. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta : Gramedia.

Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja. Rosdakarya.

Nur, Irsalina. 2013. "Analisis Terhadap Produk Payroll Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Salatiga". Tugas Akhir (Salatiga : STAIN Salatiga).

Nur, Suci. 2016. "Efektivitas Kinerja Layanan Model CARTER terhadap Keputusan dan Kepuasan Bertransaksi Nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep", Skripsi, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya).

Nurachmad, Much. 2009. *Cara Menghitung Upah Pokok, Uang Lembur, Pesangon, & Dana Pension*. Jakarta: Visimedia.

OJK, "Perbankan", (<https://www.ojk.go.id> diakses 03 April 2019 pukul 12:04 WIB).

Rosyidi, Imron. 2018. "Pengumpulan Zakat Melalui Payroll System", *Qiyas*, Vol. 3, No. 2,

Siagan, Sondang. 1998. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhendi.2016. “Perbandingan Modul Payroll Open ERP (Odo) dengan Modul Payroll Adempiere”. *Jurnal Sains, Tekonologi dan Industri*. Vol. 13, No. 2.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*.Jakarta : Prenadamedia Grup.
- Tjiptono, Fandy & Gregerius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfactin edisi:3*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono,Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima edisi 2* .Yogyakarta : Andi.
- Wawancara dengan Angga Dimas selaku Kepala BOS BRISyariah KCP Cilacap.
- Wawancara dengan Pinky ME selaku CS BRISyariah KCP Cilacap.
- Wawancara dengan Riana Kuwatman selaku AOM BRISyariah KCP Cilacap.
- Wawancara dengan Wahyudi selaku AO BRISyariah KCP Cilacap.
- Wirduyaningsih,*dkk*. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta : Kencana.
- Zaman, M.Musthofa. 2018. “Implementasi Pembiayaan Kepemilikan Multi Faedah (KMF) Menggunakan Akad *Murabahah Bil-Wakalah* Bagi Nasabah Payroll di BRI Syariah KCP Ajibarang”, Tugas Akhir (Purwokerto : IAIN Purwokerto).