

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN  
DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA (TABUNGAN iB *WADI'AH*)  
DI BPRS SURIYAH KANTOR CABANG SLAWI-TEGAL**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto  
untuk memenuhi salah satu syarat guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya (A.Md)



Oleh :  
**DINA AMELIA RATNA S**  
NIM. 1323204015

**IAIN PURWOKERTO**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Amelia Ratna S  
NIM : 1323204015  
Jenjang : D III  
Jurusan : FEBI  
Prodi/Semester : D III Manajemen Perbankan Syariah (MPS)/VI

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



**IAIN PURWOKERTO**

Purwokerto, 15 Juli 2016



Dina Amelia Ratna S  
NIM. 1323204015



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.iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA  
(TABUNGAN IB WADIAH) DI BPRS SURIYAH KC SLAWI – TEGAL**

Yang disusun oleh Saudara/i **DINA AMELIA RATNA S NIM.1323204015** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 28 Juli 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

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

Pembimbing/Penguji

Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, MM  
NIP. 19680403 199403 1 004

Purwokerto, Agustus 2016

Mengetahui/Mengesahkan  
Dekan.

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

## MOTTO

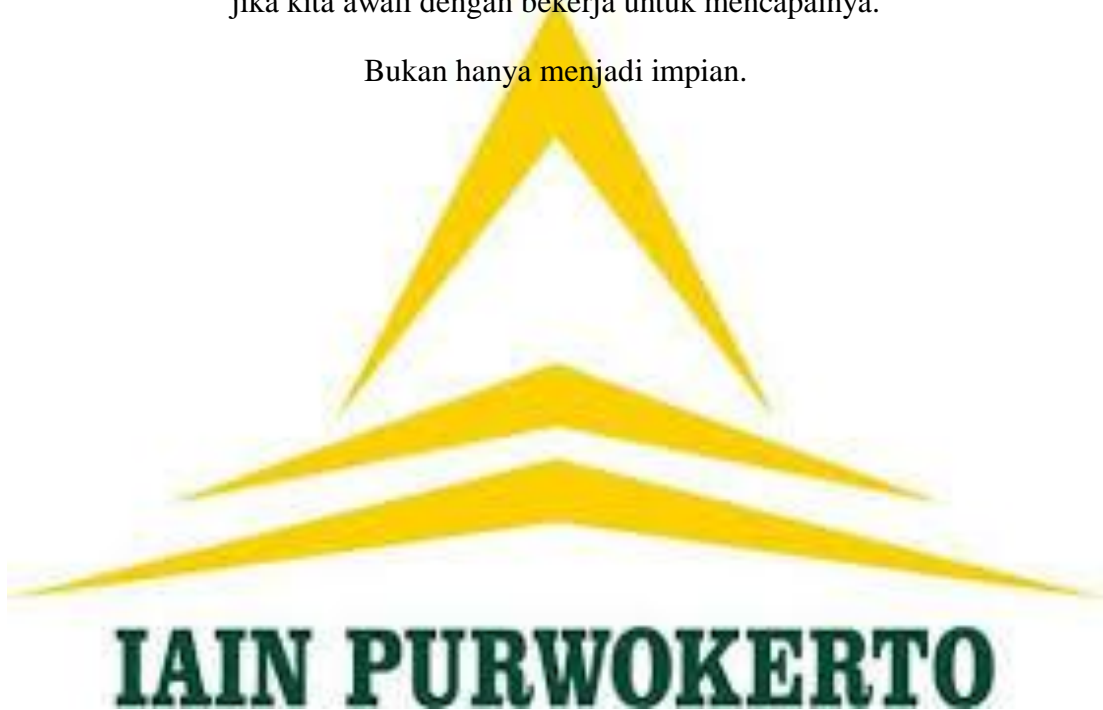
Sesuatu akan menjadi kebanggaan, Jika sesuatu itu dikerjakan,

Dan bukan hanya dipikirkan.

Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan,

jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya.

Bukan hanya menjadi impian.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam perjalanan hidup penulis, penulis tidak pernah bisa hidup sendiri, penulis selalu butuh kawan untuk mengisi kekosongan dalam kehidupan yang fana ini, baik suka maupun duka selalu bersama. Sebagai bentuk rasa terimakasih penulis kepada mereka semua, penulis hanya sanggup untuk mempersembahkan sebuah Karya sederhana ini. Karya tulis ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang Tuaku tercinta yang telah bersusah payah berjuang membiayai sekolahku dari kecil sampai sekarang. Mereka banyak memberi arahan, bimbingan, motivasi supaya penulis tetap semangat. Beribu ucapan terimakasih dan maaf atas segala kesalahan penulis. Penulis tidak akan pernah melupakan semua jeri payahnya untuk semua anak-anaknya.
2. Adik-adiku tercinta dan tersayang A. Miftahul Huda dan A. Ibnu Mafaid yang telah menciptakan warna dalam hari-hari penulis, dan menjadi sumber motivasi penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini. Maaf kalau selama ini mungkin penulis belum sepenuhnya menjadi kaka yang diharapkan.
3. Keluarga besar lainnya, atas segala dukungan dan semangat yang diberikan selama penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Bapak ibu dosen syaria'ah khususnya prodi manajemen perbankan syariah. Terimakasih banyak atas ilmunya, semoga bermanfaat di dunia dan di akhirat. Amin.
5. Untuk Sosok Lelaki "Fready Setiono" yang telah hadir membawa keceriaan, semangat dan telah memberikan motivasi untuk kehidupan penulis.

6. Sahabat-sahabat penulis (Nunung kartika S, Arlita Nungki D) terima kasih karena kalian telah menjadi sahabat yang begitu berarti bagi kehidupan penulis. Semoga persahabatan ini terus berlanjut sampai masa nanti.
7. Teman-teman D III MPS Angkatan 2013. Semoga kebersamaan dan persahabatan yang kita lalui selalu menyatu dalam indahny persaudaraan.
8. Serta pembaca sekalian.....



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmahtullahi Wabarakaatuhu.*

*Alhamdulillah* *alamin*, segala puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB Wadi'ah) di BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal. Tak lupa pula shalawat dan salam semoga selalu tercurah pada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto untuk program D III Manajemen Perbankan Syari'ah.

Untuk melangkah sampai disini, penulis tidaklah berjalan sendiri, melainkan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. Ketua IAIN Purwokerto,
2. Dr. H. FathulAminudin Aziz, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

3. Bapak Chandra Warsito, S.TP.,M.Si Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Binis Islam,
4. Ibu Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si. Ketua Program Diploma III Manajemen Perbankan Syari'ah,
5. Bapak Ahmad Dahlan, M.S.I. Dosen Pembimbing Lapangan,
6. Bapak Suroso Kepala Cabang BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal,
7. Ilman Nafia Pembimbing Lapangan dari BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal yang telah memberikan bimbingan dan arahan di dunia lapangan kerja khususnya bidang perbankan.
8. Segenap pimpinan dan karyawan BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal yang selalu memberikan pengarahan selama Praktik Kerja.
9. Seluruh dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
10. Kepada keluarga tercinta atas semangat dan dukungannya baik spiritual maupun materiil.
11. Sahabat dan teman-teman D III MPS angkatan 2013 yang telah memberikan semangat, dukungan, saran dan keceriaan yang tertulis selama 3 tahun ini.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Sangat besar harapan, tulisan, ide, gagasan dan apa yang telah penulis buat dan dokumentasikan dalam bentuk karya tulis tugas akhir ini dapat bermanfaat menjadi khasanah ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan



kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari pembaca yang budiman untuk menuju proses kesempurnaan.

Akhir kata, semoga dukungan, dorongan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuhu.*

Purwokerto, 15 Juli 2016



Dina Amelia Ratna S  
NIM. 1323204015



## HALAMAN 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	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Za	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	..... ‘.....	koma terbalik ke atas
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
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	ya	Y	ye

## 2. Vokal

### 1) Vokal Tunggal (Monoftong)

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	Fathah	A	a
اِ	Kasrah	I	i
اُ	Ḍamah	U	u

Contoh:

كَتَبَ - *kataba*                      يَذْهَبُ - *yazhabu*

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
اِي	<i>Fathah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
اُو	<i>Fathah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauila*

## 3. Maddah

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

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ	<i>fathah dan alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
إِي	<i>kasrah dan ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
أُو	<i>ḍammah dan wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla*

قِيلَ - *qīla*

رَمَى - *ramā*

يَقُولُ - *yaqūlu*

#### 4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

*ta marbūṭah* yang hidup atau mendapatkan *ḥarakatfathah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

*Ta marbūṭah* yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضۃ الأطفال	<i>Raudah al-Aṭfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

#### 5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbānā*

نَزَّلَ - *nazzala*

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem 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 di depan 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:

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

IAIN PURWOKERTO

## 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	اكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuzūna</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 : *wa innallāha lahuwa khair ar-raziqin*

فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufū al-kaila wa al-mīzan*

## 9. Huruf Kapital

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

Contoh:

وما محمد الا رسول : *Wa mā Muḥammadun illā rasūl.*

ولقد راه بالافق المبين : *Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	7
C. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	8
1. Jenis Penelitian.....	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	8
3. Teknik Pengumpulan Data.....	9
4. Metode Analisis Data.....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	11



## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	13
1. Konsep Manajemen Strategi.....	13
a. Pengertian Manajemen Strategi.....	13
b. Proses Manajemen Strategi .....	14
2. Tinjauan Mengenai Kualitas Pelayanan .....	16
a. Kualitas Pelayanan .....	16
b. Ciri-Ciri Pelayanan yang baik .....	20
c. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank .....	26
d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank.....	26
e. Etiket Pelayanan Nasabah.....	27
3. Strategi Kualitas Pelayanan .....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	32

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal .....	34
1. Sejarah Singkat BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal.....	34
2. Visi dan Misi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal .....	36
3. Motto BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal .....	36
4. Struktur Organisasi BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal.....	37
B. Sistem Operasional dan Produk di PT. BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal.....	42
1. Sistem Operasional.....	42

2. Produk-Produk di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.....	43
a. Produk Penghimpun Dana .....	43
b. Produk Pembiayaan iB bisya .....	50
C. Analisis strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana Tabungan iB <i>Wadi'āh</i> di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal .....	55
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 1.2 Data Inventaris .....	35
Tabel 1.3 Ilustrasi dan Simulasi Proyeksi Bagi Hasil BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal .....	44
Tabel 1.4 Realisasi Bonus dan Bagi Hasil (Periode bulan Desember 2015) ..	49
Tabel 1.5 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Tabungan <i>Wadi'āh</i> .....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dasar Pelayanan .....	18
Gambar 1.2 Struktur Organisasi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.	37



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Blanko Bimbingan
- Lampiran 3. Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 4. Sertifikat Opak
- Lampiran 5. Sertifikat PKL
- Lampiran 6. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris
- Lampiran 7. Sertifikat Komputer
- Lampiran 8. Brosur BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal
- Lampiran 9. Permohonan pembukaan tabungan
- Lampiran 10. Proses pembukaan rekening tabungan iB wadi'ah di BPRS Suriyah  
KC Slawi-Tegal



**IAIN PURWOKERTO**

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN  
DANA (TABUNGAN iB *WADI'AH*)  
DI BPRS SURIYAH KANTOR CABANG SLAWI-TEGAL**

**Dina Amelia Ratna S  
NIM. 1323204015**

Program Studi D III Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

BPRS Suriyah adalah salah satu BPRS di kabupaten Tegal. Dengan berbagai macam pendanaan pembiayaan yang tersedia di BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal salah satunya adalah Tabungan iB *Wadi'ah*. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syari'ah. Strategi yang diciptakan oleh BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal adalah pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Salah satu yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah pembentukan kepercayaan nasabah terhadap bank, memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh serta berusaha memuaskan nasabah akan membantu pembentukan kepercayaan. Dengan memberikan informasi yang apa adanya maka akan meyakinkan nasabah. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga loyalitas terhadap bank ini dan selanjutnya nasabah akan menggunakan serta memanfaatkan kembali.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dilokasi dengan mengadakan suatu fenomena dalam keadaan alamiah. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah menjadi salah satu cara untuk membentuk kepercayaan nasabah. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal ini telah sesuai dengan standar mutu layanan yang ditetapkan. Sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah yang memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan ini lah yang telah menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal.

Kata kunci: Strategi kualitas pelayanan menghimpun dana

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran bank Islam era Islamic Development Bank (IDB) yang kemudian berkembang di berbagai negara telah menghantarkan peradaban Islam modern lebih dinamis. Hal ini dikarenakan pada masa yang sama, sedang tumbuh dan berkembang era Islam yang dipraktikkan oleh sebagian muslim dengan gerakan eksklusifitas, terorisme serta mengabaikan nilai-nilai kerahmatan Islam.<sup>1</sup>

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan di masa yang akan datang kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.<sup>2</sup>

Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik, Praktisi, serta Dewan Pengawas Syariah (DPS)*, (Depok Sleman Yogyakarta: 2012), hlm. 1.

<sup>2</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 3.

<sup>3</sup>*Ibid.*,

Lembaga keuangan bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Dengan kata lain, bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Adapun dalam tata cara bermuamalat secara Islam tersebut di jauhi dari praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.<sup>4</sup>

BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal sebagai lembaga keuangan mempunyai strategi produk dalam penghimpunan dana, salah satunya untuk Tabungan iB *Wadi'ah* yang menggunakan strategi titipan murni yang dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan yang di optimalkan dalam menarik minat nasabah. Dalam produk ini pihak bank tidak diwajibkan untuk memberikan bagi hasil atas dana yang disimpan. Hal ini dikarenakan akad dalam *Wadi'ah* tidak diperjanjikan pembagian keuntungan atas dana yang disimpan yang disimpan dan diputar kembali oleh bank. Akan tetapi pihak bank boleh memberikan bonus dari dana yang dititipkan. Produk ini dapat diambil sewaktu-waktu ketika

---

<sup>4</sup>Karnaen Perwataatmaja & Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 2.



membutuhkan dana tersebut. Adapun setoran awal untuk pembukaan tabungan *Wadi'āh* minimal Rp.20.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-. BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal dari tahun ketahun mengalami peningkatan dari segi penilaian kualitas nasabah, pengelolaan dana tersebut dilakukan secara profesional dengan tetap berpedoman pada prinsip syari'ah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan oleh BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal sekarang telah sesuai dengan keinginan masyarakat Slawi dan sekitarnya pada umumnya dan khususnya beragama Islam.<sup>5</sup>

Salah satu kunci keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui penghimpunan dana masyarakat sehingga perannya sebagai *financial intermediasy* berjalan dengan lebih 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 financial dan organisasi yang sehat, selain itu dalam teknologi informasi, persaingan teknologi juga menjadi salah satu tolak ukur yang penting.<sup>6</sup>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan

---

<sup>5</sup>Dokumen BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi 2016.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Suroso, (Kepala Cabang di BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal), pada tanggal 22 januari 2016.

dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:<sup>7</sup>

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990)<sup>8</sup> menyatakan kualitas pelayanan yang diterima melalui lima Prinsip dimensi pelayanan, yaitu:

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Perhatian (*Emphaty*)
- e. Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

Dalam perbankan syariah, klasifikasi penghimpunan dana yang utama tidak didasarkan atas nama produk melainkan atas prinsip yang digunakan. Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional prinsip yang digunakan dalam perbankan syariah ada dua yaitu prinsip *Wadi'āh* dan prinsip *mudharabah*. Tujuan dari kegiatan penghimpunan dana adalah untuk memperbesar modal,

---

<sup>7</sup> Bintaro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 107-108.

<sup>8</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 175.

memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan sehingga nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga intermediasi.

Produk-produk bank syari'ah pendanaan bank syari'ah ditunjukkan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial ekonomi islam. Dalam hal ini, bank syari'ah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (*riba*), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syari'at Islam.<sup>9</sup>

*Wadi'āh* berasal dari bahasa arab. Berakar dari kata *wad'u* bearti meninggalkan dan *Wadi'āh* menurut bahasa suatu yang ditinggalkan pada orang yang bukan pemiliknya untuk dijaga. Kata *Wadi'āh* berasal dari *wada'aasy syai-a*, yaitu meninggalkan sesuatu. Sesuatu yang seorang tinggalkan pada orang lain agar dijaga disebut qadi'ahlantaran ia meninggalkannya pada orang yang menerima titipan. Barang yang dititipkan disebut *al-īda'* orang yang menitipkan disebut *mudī'* dan yang menerima titipan barang tersebut disebut *wadi'*. Sedangkan *Wadi'āh* menurut istilah adalah akad antara pemilik barang (*mudī'*) dengan penerimaan barang titipan (*wadī'*) untuk menjaga harta atau modal dari kerusakan atau kerugian atau keamanan harta.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Ascarya, *Bank Syari'ah Suatu Pengenalan Umum*, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf), Cet. Ke-1, 1999, hlm. 121.

<sup>10</sup> Wiroso, *Penghimpun Dana dan Distribusi Bagi Hasil Bank Syari'ah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 196-197.

Tabungan *Wadi'āh* salah satu prinsip yang digunakan bank sebagai penghimpunan dana adalah menggunakan prinsip titipan. Akad yang sesuai dengan ini adalah *al-Wadi'āh*. Adapun fitur dan mekanisme dari tabungan *Wadi'āh* adalah simpanan dana nasabah pada bank syariah, yang bersifat penarikannya dapat dilakukan setiap saat dan terhadap penitipan tersebut bank tidak dipersyaratkan untuk memberikan imbalan kecuali dalam bentuk pemberian bonus suka rela. Terkait dengan produk tabungan *Wadi'āh* dibagi atas *Wadi'āhyāq-damnāh* adalah titipan yang selama belum dikembalikan kepada bank kepada penitip dapat dimanfaatkan oleh penerima titipan. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak penerima titipan. Sedangkan prinsip *Wadi'āhyāq-amanah* adalah penerima titipan tidak boleh memanfaatkan barang titipan tersebut sampai diambil kembali oleh penitip.<sup>11</sup>

Beranjak dari paparan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui dan mempelajari tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi Tegal sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syari'ah dalam pelaksanaan/melakukan tindakan terhadap strategi kualitas pelayanan dalam usaha penghimpun dana. Maka dari itu penulis tertarik mengambil judul **“Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB *Wadi'āh*)” di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal ”**

---

<sup>11</sup> Wiroso, *Penghimpun Dana dan Distribusi Bagi Hasil Bank Syari'ah*, hlm. 21.

## **B. Tujuan dan Manfaat penulisan Tugas Akhir**

### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian program studi D III Manajemen Perbankan Syari'ah IAIN Purwokerto serta untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

#### b. Bagi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan sebagai masukan yang bermanfaat di dalam pertimbangan kebijakan perbankan terutama untuk strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*).

#### c. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat membuktikan apakah penerapan strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) dalam praktik dilapangan sesuai dengan yang mereka pelajari.

d. Bagi Pembaca

Menambah informasi dan pengetahuan tentang strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

### C. Metode Penelitian Laporan Tugas Akhir

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>12</sup> Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa penelitian.

#### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian Tugas Akhir ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode *postpositivistik* karena berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Metode ini disebut juga sebagai metode *artistik*, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolo), dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.<sup>13</sup>

#### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### a. Lokasi Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir

Lokasi penelitian Tugas Akhir Program Diploma Tiga (D III) MPS yaitu bertempat di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 53, Procot- Slawi.

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015, hlm. 3.

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 13.

## b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian juga bersamaan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (D III) MPS dimulai pada hari Senin, tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan hari jum'at, tanggal 26 Februari 2016. Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan mulai hari senin s/d hari jum'at pada pukul 08.00 WIB s/d 16.00 WIB, sementara waktu istirahat 1 (satu) jam pada hari senin s/d jum'at.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data (primer) untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metode ilmiah. Pada umumnya data yang dikumpulkan akan digunakan, kecuali untuk keperluan *eksploratif*, untuk menguji *hipotesa* yang dirumuskan. Data yang digunakan harus cukup valid untuk digunakan.<sup>14</sup>

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data, namun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan suatu obyek dengan sistematis fenomena yang diselidiki.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan terhadap lokasi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

---

<sup>14</sup>Moehtar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 133.

<sup>15</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hlm. 69.

b. Interview (wawancara)

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan dimana 2 orang atau lebih berhadapan secara fisik,<sup>16</sup> dimana penulis melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan Pimpinan BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi yaitu Bapak Suroso dan Bagian Marketing yaitu Mas Abduh dan Mas Huda yang menyiapkan berkas, dan memantau nasabah penghimpun dana agar mendapat informasi atau keterangan yang berkaitan dengan strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*).

c. Dokumentasi

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari brosur, job disk, arsip-arsip BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal, dokumen-dokumen, formulir-formulir dokumen transaksi dan sebagainya yang mendukung informasi-informasi yang diperlukan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir ini.

4. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisi deskriptif, yakni laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

---

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm.89.



Pada penulisan laporn demikian, peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.<sup>17</sup>

Data-data yang diperoleh kemudian penulis analisis antara data strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) dengan teori dan konsep yang ada.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini terdiri atas empat bab yang diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang masalah pengambilan judul strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal, dengan membahas permasalahan yang ada hubungannya dan kaitannya dengankualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal. Dalam bab ini juga membahas tentang rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, teknik pengumpulan data, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika pembahasannya.

Bab II Landasan Teori, yang berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi kualitas pelayanan.

Bab III Hasil dan Pembahasan, untuk hasil berisi mengenai gambaran umum BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal, meliputi sejarah singkat berdirinya BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal, motto, visi dan misi, struktur organisasi, sistem operasional dan produk-produk yang ada di BPRS

---

<sup>17</sup>Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 11.

Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.Serta menjelaskan tentang analisis strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*).

Bab IV Penutup, berisi tentang kesimpulan pembahasan dan saran-saran yang dijadikan sebagai sumbangan pemikiran guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Konsep Manajemen Strategi

###### a. Pengertian Manajemen Strategi

Manajemen strategik (*strategic management*) merupakan serangkaian keputusan dan tindakan manajerial (Wheelen dan Hunger, 2004: 2) yang dihasilkan dari proses formulasi dan implementasi rencana (Pearce dan Robinson, 2005; 3) dengan tujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Bila definisi ini dikaitkan dengan terminologi “manajemen”, maka manajemen stretegik dapat pula didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengarahan (*directing*), pengorganisasian dan pengendalian berbagai keputusan dan tindakan strategis perusahaan dengan tujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif.<sup>35</sup>

Kata strategi berasal dari Yunani, yaitu *stratagos* atau *strategi* yang berarti sudut militer, strategi adalah cara menempatkan pasukan atau menyusun kekuatan tentara di medan perang untuk mengalahkan musuh.<sup>36</sup>

Menurut Wilian F. Glueck dan Lawrence R. Jauch (2000;8) menyatakan bahwa strategi adalah suatu kesatuan rencana yang

---

<sup>35</sup>Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), hlm. 64.

<sup>36</sup>Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 197.

menyeluruh untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi berperan penting pada era global dan perdagangan bebas sekarang ini, ketika persaingan semakin hebat. Untuk meraih keunggulan dalam persaingan (*competitive advantages*), diperlukan strategi yang handal.<sup>37</sup>

Sedangkan menurut Akdon (2006: 5) mengemukakan strategi dalam manajemen strategi organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.

b. Proses Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan sebuah proses untuk menghasilkan berbagai keputusan dan tindakan strategis yang akan menunjang pencapaian tujuan perusahaan. Pada saat melakukan kegiatan manajemen strategi, para manajer perusahaan akan mengolah input yang diperoleh melalui evaluasi terhadap misi, tujuan, strategi yang dimiliki perusahaan saat ini serta analisis terhadap lingkungan internal (melalui analisis ini, perusahaan dapat mengidentifikasi sejumlah peluang dan ancaman). Melalui pengolahan input tersebut, perusahaan dapat memilih alternatif strategi yang dianggap paling baik untuk mencapai tujuan yang telah dicapai.

Peace dan Robinson (2005: 3) memberikan penjelasan mengenai berbagai tugas yang harus dilakukan manajemen puncak perusahaan.

---

<sup>37</sup>*Ibid.*, hlm. 197-198.

Menurut mereka, terdapat 9 tugas penting dalam menerapkan manajemen strategi, yaitu:<sup>38</sup>

- 1) Menyusun misi perusahaan, termasuk di dalamnya pernyataan mengenai pendirian perusahaan, filosofi perusahaan dan tujuan perusahaan.
- 2) Melakukan analisis untuk mengetahui kondisi internal dan kemampuan perusahaan.
- 3) Melakukan penilaian terhadap lingkungan eksternal perusahaan yang mencakup di dalamnya penilaian terhadap situasi persaingan dan konteks usaha.
- 4) Melakukan analisis terhadap alternatif pilihan strategi perusahaan dengan membandingkan kesesuaian antara sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan lingkungan yang dihadapi perusahaan
- 5) Melakukan identifikasi terhadap alternatif pilihan strategi yang diinginkan melalui evaluasi masing-masing pilihan strategi disesuaikan dengan misi dan tujuan perusahaan.
- 6) Memilih sekumpulan tujuan jangka panjang berikut strategi utama (*grand strategy*) yang paling memungkinkan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- 7) Membuat tujuan tahunan (*annual objectives*) dan strategi jangka pendek yang mendukung pencapaian tujuan jangka panjang dan strategi utama.

---

<sup>38</sup>Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, hlm. 71-72.

- 8) Melakuakn implementasi strategi terpilih melalui anggaran alokasi sumber daya yang dibutuhkan, di mana dalam alokasi sumber daya ini terdapat penekanan pentingnya keselarasan antara tugas, manusia, struktur organisasi, teknologi yang digunakan serta sistem imbalan (*reward system*).
- 9) Melakukan evaluasi terhadap keberhasilan penerapan strategi sebagai input yang akan digunakan dalam pembuatan keputusan di masa mendatang.

## 2. Tinjauan Mengenai Kualitas Pelayanan

### a. Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ketahun menjadi semakin besar.<sup>39</sup>

Menurut definisi yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (1990:27) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

---

<sup>39</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. V.

antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.<sup>40</sup>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:<sup>41</sup>

4. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
5. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
6. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Memberi pelayanan melebihi seperti yang diharapkan pelanggan merupakan suatu kebijakan yang perlu diteruskan. Dengan cara demikian

---

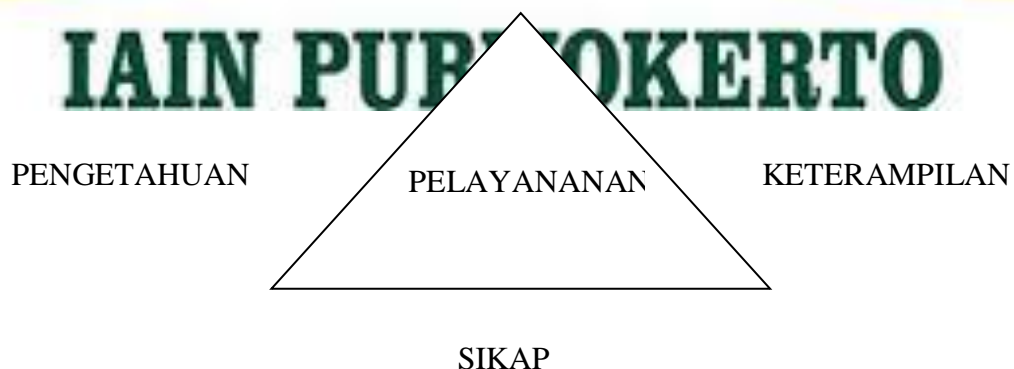
<sup>40</sup>Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm. 135.

<sup>41</sup>*Ibid.*, hlm. 107-108.

pelanggan akan menjadi pelanggan yang loyal untuk bisnis yang besar lagi.<sup>42</sup>

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, biaya administrasi, yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.<sup>43</sup>

Dengan adanya kemauan untuk melayani maka akan muncul kemampuan dan keterampilan dalam melayani. Artinya, dengan sikap mau melayani (*attitude*) akan membuahkan penambahan kemampuan pengetahuan melayani (*knowledge*), serta keterampilan melayani (*skill*). Bila dasar pelayanan ini digambarkan dalam diagram maka akan tampak seperti pada gambar berikut:<sup>44</sup>



**Gambar 1.1 Dasar Pelayanan**

<sup>42</sup>Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005), hlm.19.

<sup>43</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91.

<sup>44</sup>Budi Haryono, *How to Manage Customer Voice*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hlm, 13.



Selanjutnya dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan kita harus memperhatikan hal-hal pokok sebagai berikut:<sup>45</sup>

- 1) Pengetahuan tentang pelayanan: terkait dengan maksud dan tujuan melayani, sopan santun pelayanan, sikap dan tutur kata.
- 2) Keterampilan tentang pelayanan: berarti cara berkomunikasi, menyapa, bertanya, menjawab dan menjelaskan.
- 3) Sikap tentang pelayanan: berarti tampilan yang sopan, etis, menarik, bersahabat dan hati yang tulus.

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah sebagai berikut:<sup>46</sup>

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pembayaran dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- 2) Akurasi pelayanan yaitu pelayanan yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- 4) Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah, dan sebagainya.

---

<sup>45</sup>*Ibid.*, hlm. 13-14.

<sup>46</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, hlm. 91-92.

- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti *outlet*, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
  - 6) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
  - 7) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.
  - 8) Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
  - 9) Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan lain-lain.
- b. Ciri-Ciri Pelayanan yang baik

Setiap bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dalam pelayanan yang diberikan, nasabah akan dapat mempromosikan bank kepada nasabah lain.

Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup>Wawancara dengan Bapak Suroso, (Kepala Cabang di BPRS Suriyah KC Slawi), tanggal 22 Februari 2016.

Selain itu pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah:<sup>48</sup>

#### 1) Faktor Manusia

Yang memberikan pelayanan tersebut adalah faktor manusia yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

#### 2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah adalah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman di duduki.

#### 3) Sarana Physic<sup>49</sup>

Sarana physic terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Customer servis yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari *customer servis officer*

<sup>48</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 209.

<sup>49</sup>*Ibid.*, hlm. 210.

yang melayaninya. Selain itu, juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat dan cekatan.

Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah dan tidak bosan diruangan tersebut.

4) Tersedia karyawan yang baik<sup>50</sup>

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu mengikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian kerjanya harus cepat dan cekatan.

5) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal sampai selesai. Nasabah akan puas jika merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani

---

<sup>50</sup>*Ibid.*,

secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

6) Mampu melayani secara cepat dan tepat<sup>51</sup>

Seorang karyawan harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah).

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

7) Mampu berkomunikasi<sup>52</sup>

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti. Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

---

<sup>51</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 258-259.

<sup>52</sup>*Ibid.*

8) Keamanan<sup>53</sup>

Memberikan jaminan setiap transaksi artinya harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah pada bank.

## 9) Kecakapan

Karyawan khususnya *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *customer service* harus selalu berhubungan dengan nasabah.

## 10) Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.

Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

## 11) Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat

---

<sup>53</sup> Muhaimin, *Perbandingan Praktik Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 106.

memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

#### 12) Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan baik.

#### 13) Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

Selanjutnya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, kita perlu:<sup>54</sup>

- 1) Mempelajari, memahami, dan menghayati apa itu pelayanan yang ekselen.
- 2) Menerapkan pelayanan yang ekselen secara bertahap dalam pekerjaan sehari-hari secara terus menerus.
- 3) Memikiki niat, keyakinan, semangat, dan optimis bahwa pelayanan yang ekselen sebagai cermin keberhasilan pelaksanaan tugas kita.

---

<sup>54</sup>Budi Haryono, *How to Manage Customer Voice*, hlm. 17-18.

c. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank<sup>55</sup>

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika menyangkut simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar bank.

d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank

Pelayanan dan etika bank mengharuskan manajer bank berkewajiban dan bertanggung jawab untuk:<sup>56</sup>

- 1) Mengembalikan dana pihak ketiga (DPK) tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- 2) Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah bank menurut undang-undang perbankan yang berlaku.
- 3) Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan.
- 4) Ikut memperlancar LLP modern transaksi komersial finansial.
- 5) Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
- 6) Menjaga dan memelihara koresponden bank antar sesama bank.
- 7) Menyalurkan kredit secara lebih efektif kepada calon debitur.

---

<sup>55</sup>Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hlm. 153-154.

<sup>56</sup>*Ibid.*, hlm. 153-154.



e. Etiket Pelayanan Nasabah

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai.<sup>57</sup>

- 1) Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, ucapkan asslamu'alaikum.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 3) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
- 4) Biasakan dan mulailan mengucapkan tolong dan maaf untuk nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 5) Ucapkan terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamitsetelah menyelesaikan masalahnya.

3. Strategi Kualitas Pelayanan

a. Meningkatkan Pelayanan (Servis)

Pelayanan Merupakan suatu fungsi dari interaksi antara individual dengan lingkungannya, perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri melainkan sampai beberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya atau sikap subyektif yang mempunyai orientasi

---

<sup>57</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, hlm 196-197.

pada perilaku individu yang lainnya. Perilaku sosial dapat ditetapkan dengan berbagai cara.<sup>58</sup>

- 1) Sebagai tindakan rasional dan berorientasi terhadap suatu tujuan.
- 2) Sebagai kepercayaan secara sadar yang tidak tergantung pada satu motif tertentu dan diukur dengan patokan tertentu.
- 3) Sebagai suatu yang bersifat afektif atau emosional yang merupakan hasil konfigurasi khusus perasaan pribadi.
- 4) Sebagai perilaku tradisional yang telah menjadi adat istiadat.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai orang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Konsumen akan menilai kualitas pelayanan melalui prinsip dimensi pelayanan yaitu.<sup>59</sup>

- 1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan

---

<sup>58</sup> Sri Atun Chasanah, “Skripsi Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Prespektif Ekonomi Islam, (studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga”, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015), hlm.38.

<sup>59</sup> Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan,2012), hlm. 151-155.

promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan.

## 2) 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. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah.

Suatu usaha tidak akan bisa bertahan lama dan berhasil kalau di dalam usahanya tidak menerapkan prinsip kejujuran. Karena kejujuran adalah kunci keberhasilan dalam menjalankan suatu usaha agar usaha tersebut dapat berjalan dan bertahan dalam jangka panjang dalam dunia bisnis yang semakin kuat.

## 3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan 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 kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.

#### 4) Perhatian (*Emphaty*)

Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atas pribadi kepada orang lain. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah, asal nasabah mendapat layanan yang memuaskan. Pemasaran adalah senyum, ramah dan bersahabat. Para bankir juga harus dapat melayani nasabah dengan baik, menciptakan suasana yang hangat dan bersahabat, sebab memikat orang ke bank itu mudah, membuat mereka menjadi nasabah yang setia, itulah yang sulit. Maka adanya kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan akan dapat menarik sekaligus membuat nasabah setia pada bank kita.

#### 5) Kemampuan (*Tangibles*)

Kemampuan fisik adalah bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangibel*). Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional

perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.

b. Memuaskan Nasabah

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan keandalan produk, jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan oleh bank. Keandalan produk terkait dengan kualitas produk tersebut. Dalam hal ini kualitas merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah yang lebih tinggi. Sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya yang lebih rendah. Oleh karena itu, program penyempurnaan kualitas pada umumnya meningkatkan *profitabilitas*.<sup>60</sup>

c. Berusaha untuk memenuhi perhatian secara individual

Memberikan perhatian individual pada konsumen dengan cara menyapa tamu atau pelanggan atau nasabah yang datang atau lewat telepon dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh-sungguh

d. Memenuhi harapan konsumen

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada konsumen untuk menambah jumlah pelanggan adalah fokus kepada kepuasan konsumen, melangkah lebih jauh dari dugaan nasabah dan berbuat sesuatu yang lebih

---

<sup>60</sup>Murni Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), hlm. 229.

dari pada yang diharapkan nasabah sehingga mereka tertarik untuk kembali.<sup>61</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul	Kesimpulan	Persamaan/Perbedaan
1	Sri Atun Chasanah <i>Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Prespektif Ekonomi Islam (studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)</i> <sup>62</sup>	Suatu pelayanan dapat dinilai baik atau tidaknya dapat dilihat dari kualitas pelayanannya, kualitas pelayanan ini meliputi beberapa aspek, yaitu <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.</i>	Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan prespektif ekonomi islam. Sedangkan penelitian sekarang membahas tentang bagaimana strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (tabungan ib wadi'ah) Persamaannya yaitu membahas tentang strategi pelayanan.
2	Siti Wahidah <i>Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah) di PT. BPRS Artha Mas Abadi Pati</i> <sup>63</sup>	pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat-tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi	Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanannya tidak dengan kualitas pelayanannya. Sedangkan penelitian

<sup>61</sup>*Ibid.*,

<sup>62</sup> Sri Atun Chasanah, "Skripsi Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Prespektif Ekonomi Islam, (studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga", (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015).

<sup>63</sup> Siti Wahidah, "Tugas Akhir Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah), di PT. BPRS Artha Mas Abadi Pati", (Purwpkerto: IAIN Purwokerto, 2015).

		kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya	sekarang meneliti bagaimana cara strategi kualitas pelayanan. Persamaannya yaitu membahas tentang strategi meningkatkan pelayanan dengan metode kualitatif.
3	Ahmad Hidir <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta).</i> <sup>64</sup>	Nilai positif pada variabel label syariah memberi arti bahwa variabel label syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penerapan nama Islam sebagai <i>brand</i> di setiap produk-produk jasa Pegadaian Syariah menimbulkan pandangan positif pada setiap nasabah.	Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan metode kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang bagaimana strategi kualitas pelayanan dengan metode kualitatif. Persamaannya yaitu strategi kualitas pelayanan.

# IAIN PURWOKERTO

<sup>64</sup> Ahmad Hidir, “*Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah terhadap Kepuasan Nasabah*”, (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta), (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2016).

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal

##### 1. Sejarah Singkat BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal

Bank Syariah Suriyah atau juga disebut dengan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah “Suriyah” didirikan di Cilacap sebuah kota Kabupaten di barat daya propinsi Jawa Tengah yang menjadi tempat Kantor Pusatnya.

Didirikan dengan Akta No. 3 Notaris Naimah, SH pada tanggal 6 Januari 2005 dan disahkan oleh Departemen Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor: C-02469 HT.01.01 tahun 2005, masuk dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 8311 serta beberapa kali mengalami perubahan anggaran dasar yang terakhir Akta Notaris no. 14 tanggal 12 Juni 2012 yang dibuat dihadapan Notaris Sumardi, SH Notaris di Cilacap dan telah diterima oleh Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia dengan Surat Nomor AHU-AH.01.10-23812 tanggal 29 Juni 2012.<sup>95</sup>

Bank Syariah Suriyah mulai beroperasi menjalankan kegiatan usaha dibidang perbankan syariah sejak tanggal 1 April 2005 setelah mendapat Salinan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 7/14/KEP.GBI/2005 tentang Pemberian Izin Usaha PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Suriyah.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup>Dokumen BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi Tahun 2016, *Sejarah Berdirinya BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi*.

<sup>96</sup>*Ibid.*,



Adapun data inventaris yang ada di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi – Tegal:<sup>97</sup>

**Tabel 1.2 Data Inventaris**

No.	Jenis Inventaris	Jumlah
1.	Komputer	6
2.	Telefon	6
3.	Mesin Faximile	1
4.	Mesin Hitung Uang	1
5.	Printer	2
6.	CPU	6
7.	AC	4
8.	CCTV	4
9.	Meja	11
10.	Kursi	22
11.	Kursi tunggu Nasabah	4
12.	Lemari	4
13.	Feeling Cabine	2
14.	Papan Tulis	1
15.	Papan Pengumuman	2
16.	Dispenser	3
17.	Mobil	1
18.	Mushola	1

<sup>97</sup>Wawancara dengan Angke Winnetou, (*Back Office* di BPRS Suriyah Slawi), tanggal 22 Februari 2016.

## 2. Visi dan Misi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal<sup>98</sup>

### a. Visi:

- 1) Menjadi BPRS yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian
- 2) Mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam rangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan dan kemaslahatan umat
- 3) Sehat diukur dari ketentuan/peraturan Bank Indonesia
- 4) Memperluas jaringan pelayanan
- 5) Pembinaan Sumber Daya Insani (SDI) yang profesional dan berintegritas.

### b. Misi:

- 1) Ikut membangun ekonomi umat
- 2) Menyediakan produk-produk perbankan syariah yang mampu mendorong masyarakat untuk menjalankan bisnis secara produktif, efisien, dan akuntabel
- 3) Pertumbuhan bank secara optimal
- 4) Memelihara hubungan kerja yang baik

## 3. Mottto BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal<sup>99</sup>

“Raih masa depan gemilang dengan investasi yang aman, halal, dan mengutamakan secara terencana”

<sup>98</sup>Brosur BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi tahun 2016.

<sup>99</sup>*Ibid.*,

“Semua produk dan usaha yang kami jalankan telah mendapat persetujuan dan selalu diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah”

“Nikmati kemudahan, kecepatan, keamanan, kenyamanan, dan keberkahan bertransaksi di Bank Syariah Suriyah dengan pelayanan terbaik dari kami”

#### 4. Struktur Organisasi BPRS Suriyah-Tegal<sup>100</sup>



*Gambar 1.2 Struktur Organisasi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi*

*Tegal*

- a. Kepala Cabang : Suroso
- b. Customer Service : Ilman Nafia
- c. Teller : Dini Fadlilah
- d. Back Office : Angke Winnetou

<sup>100</sup>Dokumen BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi 2016.

e. Account Officer

Lending : Muhammad Abduh dan Nurul Huda

f. Adm. Pembiayaan

dan Legal : Triasih Yuliani

g. Office Boy : Budiman

Berikutakan dijelaskan mengenai ringkasan pekerjaan, tugas dan tanggungjawab dari masing-masing jabatan di atas.<sup>101</sup>

a. *Kepala Cabang*

Ringkasan Pekerjaan

Tugas dari Kepala Cabang adalah mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasional bank, menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, dana, maupun jasa, memastikan realitas target operasional cabang serta menetapkan upaya-upaya pencapaiannya, melakukan kegiatan penghimpun dana, pemasaran, pembiayaan, pemasaran jasa-jasa dan mencapai target.

b. *Back Office ( BO )*

1) Ringkasan Pekerjaan

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan-pekerjaan pembukuan non kas dan yang berkaitan dengan bank koresponden serta proses pembukuan akuntansi akhir hari, akhir bulan, akhir tahun dan laporan keuangan.

---

<sup>101</sup>Dokumen BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi 2016.

2) Tugas dan tanggung jawab:

- a) Membuat tiket dan membukukan transaksi non kas, memindah bukuan, penyusutan dan lain-lain.
- b) Mengkliringkan cek/bilyet giro yang telah jatuh tempo.
- c) Melakukan registrasi dan membukukan transaksi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan bank koresponden antara lain transfer pemindahbukuan, penarikan dan penyetoran tunai, setoran tabungan, deposito, pembayaran dan penerimaan bagi hasil ke/dari bank koresponden dan lain-lain.
- d) Melaksanakan penyocokan saldo pada bank koresponden antara hasil rekonsiliasi dengan buku besar neraca setiap hari.
- e) Melakukan tugas-tugas dan membukukan transaksi yang tidak dilakukan oleh bagian operasional lainnya (misalnya transaksi kewajiban segera, rupa-rupa Aktiva dan Passiva).
- f) Mengawasi dan memonitor pembayaran bagi hasil kepada penabung dan deposan setiap hari dan bulan.
- g) Membuat tiket transaksi sundries yang terjadi setiap hari.
- h) Menyimpan tiket reversing yang belum dibukukan/diselesaikan.
- i) Bertanggungjawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan transaksi tunai yang terjadi dibagian kas.
- j) Melaksanakan pencocokan saldo tabungan, deposito dan pembiayaan antara daftar, tiket reversaing serta Neraca per tanggal transaksinya setiap hari/secara berkala sesuai instruksi operasi.

- k) Melakukan penutupan akuntansi pembukuan setiap hari, bulan dan tahun.
- l) Membuat/mencetak laporan transaksi, laporan keuangan setiap hari, bulan dan tahun.
- m) Membuat laporan keuangan triwulan pajak dan pembayaran pajak setiap bulan.
- n) Melakukan dan membuat laporan proofsheets pada bagiannya setiap bulan.
- o) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala bagian dan Direksi.

c. *Teller*

1) Ringkasan Pekerjaan

Membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan Bank yang dilakukan di dalam *Counter Teller*.

2) Tugas dan tanggungjawab:

- a) Sebagai pemeriksa seluruh transaksi harian Teller dan semua tiket serta dokumen-dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.
- b) Melaksanakan *cash count* akhir hari pada seksi kas atau pada saat pergantian Teller.
- c) Mengambil atau menyetorkan uang tunai pada *main vault*.
- d) Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap hari

d. *Customer Service*

1) 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.

2) Tugas dan Tanggungjawab

a) Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan nasabah atau calon nasabah.

b) Meregistrasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program/sistem.

c) Membuat laporan bulanan sesuai instruksi Kepala Bagian Operasional.

d) Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian/Direksi.

e) Melayani nasabah dengan ramah, cepat dan teliti.

f) Menjaga penampilan, keserasian dan kebersihan selama jam kantor.

g) Menerima dan memberikan solusi atas keluhan dari nasabah.

h) Melayani permohonan pembukaan/penutupan tabungan atau produk BPRS lainnya.

e. *AccountOffice (AO)*

Ringkasan Pekerjaan

*Account Officer* Pembiayaan bertanggungjawab dalam memproses pengajuan pembiayaan dari calon nasabah yang meliputi pemeriksaan kelengkapan data, survey lapangan, menghitung dan menetapkan nilai

transaksi dari jaminan yang diserahkan, serta melakukan analisa pembiayaan. Memperhatikan kelancaran dan keamanan atas pembiayaan yang telah diberikan.

f. Administrasi Pembiayaan dan Legal

1) 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.

2) Tugas dan Tanggungjawab:

- a) Memeriksa kelengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan.
- b) Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar.
- c) Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah.
- d) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian Direksi.

**IAIN PURWOKERTO**

**B. Sistem Operasional dan Produk-produk BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.**

1. Sistem Operasional

Sistem operasional BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal yang terdiri dari penghimpunan dana dan penyaluran dana secara garis besar kami gambarkan lewat *flowchart* yaitu flowchart deposito, setoran tunai, penarikan tunai, dan prosedur umum pembiayaan (terlampir).



## 2. Produk- Produk BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal

### a. Produk Penghimpun Dana

#### 1) Tabungan Syariah Taman Sari

Tamansari merupakan tabungan investasi dengan akad *MuḍarābahMutlaqah* dengan jumlah setoran telah ditentukan (tetap) periode tertentu (bulanan, triwulan) dan penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat dan waktu yang tertentu sesuai kesepakatan.<sup>102</sup>

#### a) Karakteristik:

- (1) Setoran dilakukan secara berkala (bulanan atau triwulan)
- (2) Jumlah setoran tetap (minimal Rp. 50.000)
- (3) Jangka waktu ditentukan sendiri (minimal 3 tahun)
- (4) Bagi hasil dapat diketahui setiap akhir bulan dan secara otomatis menambah saldo Tamansari.
- (5) Tabungan dapat diambil setelah kepersetaan selama 3 Tahun.
- (6) Tabungan diambil sebelum masa kepersetaan 3 tahun tidak mendapatkan bagi hasil.

#### b) Keuntungan:

- (1) Bagi hasil akan diberikan setiap bulan sesuai dengan nisbah yang disepakati.
- (2) Nisbah bagi hasil lebih menarik dari tabungan lainnya.
- (3) Bagi hasil lebih menarik dari tabungan lainnya.

<sup>102</sup>Brosur BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal 2016.

(4) Nasabah bebas menentukan jangka waktu kesepakatan  
(minimal 3 Tahun)

(5) Jumlah setoran ditentukan sendiri dan sesuai kemampuan  
(minimal Rp. 50.000)

c) Manfaat:

(1) Persiapan biaya pendidikan anak.

(2) Persiapan biaya walimah.

(3) Persiapan biaya Haji dan Umroh.

(4) Investasi jaminan hari tua.

(5) Investasi masa depan yang menguntungkan.

d) Persyaratan Pembukaan Rekening:

(1) Fotokopi KTP / SIM / Kartu Pelajar atau identitas yang masih berlaku.

(2) Mengisi formulir pembukaan rekening.

(3) Menyerahkan setoran awal minimal Rp. 50.000,-

Ilustrasi dan simulasi proyeksi bagi hasil BPRS Suriyah Kantor  
Cabang Slawi-Tegal:<sup>103</sup>

**Tabel. 1.3 Ilustrasi dan simulasi proyeksi bagi hasil BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi- Tegal**

Tahun Ke	Setoran Bulanan	Akumulasi Setoran	Proyeksi Bagi Hasil	Estm Saldo Tamansari
1	100.000	1.200.000	67.200	1.267.200
2	100.000	2.400.000	172.704	2.639.904
3	100.000	3.600.000	268.793	4.108.697
4	100.000	4.800.000	371.609	5.680.306

<sup>103</sup> *Ibid.*,

5	100.000	6.000.000	481.621	7.361.928
6	100.000	7.200.000	599.335	9.161.262
7	100.000	8.400.000	725.288	11.086.551
8	100.000	9.600.000	860.000	13.146.872

2) Tabungan iB tasya *Wadi'āh*<sup>104</sup>

a) Teknik Perbankan:

(1) Nasabah menitipkan dananya dalam bentuk tabungan pada bank.

(2) Bank dapat memberikan bonus atau yang sejenis pada nasabah sebagaitanda terima kasih atas penggunaan dana tersebut selama tidak dituangkan dalam perjanjian, disyaratkan atau diinformasikan baik secara lisan maupun tulisan.

b) Ketentuan umum tabungan *Wadi'āh*:

(1) Bersifat titipan

(2) Titipan bisa diambil kapan saja (on call)

(3) Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*athaya*) atau bonus yang bersifat sukarela.

**IAIN PURWOKERTO**

c) Syarat dan kelengkapan dokumen:

(1) Tabungan hanya dilakukan dalam rupiah.

(2) Penabung adalah nasabah perorangan, badan usaha.

(3) Jumlah setoran awal minimal Rp. 20.000,- dan setoran berikutnya minimal sebesar Rp. 10.000,- saldo mengendap minimal Rp. 20.000,-

<sup>104</sup>Diakses dari internet [www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com), pada tanggal 25 Januari 2016.

- (4) Dikenakan pajak penghasilan atas bonus yang mencapai saldo setara atau lebih dari Rp. 7.500,-.
- (5) Media penarikan dana menggunakan slip penarikan tabungan.
- (6) Nasabah dapat buku tabungan dari bank yang telah ditandatangani oleh nasabah (specimen) dan telah dicatat di buku registrasi tabungan.
- (7) Keuntungan bagi nasabah:
- (8) Nasabah mendapat “bonus” sesuai dengan kebijakan manajemen bank.
- (9) Dapat digunakan sebagai jaminan dan referensi bank.
- (10) Jika penarikan dikuasakan, harus dilampiri surat kuasa bermaterai cukup.
- (11) Nasabah menerima buku tabungan sebagai bukti tabungan.

3) Tabungan iB tasya *Muḍarābah*<sup>105</sup>

a) Teknis perbankan:

Penabung sebagai *ṣahibul māl* (pemilik modal) menyerahkan sejumlah dana kepada bank sebagai pengelola dana (*mudharib*) dengan pembagian hasil usaha sesuai porsi yang disepakati pada saat awal akad.

b) Ketentuan tabungan *Muḍarābah*:<sup>106</sup>

- (1) Dalam mengaplikasikan prinsip *muḍarābah* ini, penyimpan atau nasabah bertindak sebagai *shohibul maal* atau pemilik bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.

<sup>105</sup> *Ibid.*,

<sup>106</sup> Diakses dari internet [www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com), pada tanggal 25 Januari 2016.

- (2) Dalam kapasitasnya sebagai mudharib, bank dapat melakukan berbagai ancaman usaha yang tidak bertentangan dengan mengembangkannya (*Murābahah*, ijarah dan lainnya) termasuk di dalamnya *muḍarābah* dengan pihak lain.
- (3) Modal (dana) harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- (4) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dandituangkan dalam akad pembukaan rekening.

c) Syarat dan kelengkapan Dokumen:<sup>107</sup>

- (1) Tabungan hanya dilakukan dalam rupiah.
- (2) Penabung adalah nasabah perorangan.
- (3) Jumlah setoran pertama sebesar Rp. 100.000,- dan setoran berikutnya minimal sebesar Rp. 50.000,-
- (4) Dikenakan pajak penghasilan atas bagi hasil dengan saldo setara atau diatas Rp. 7.500.000,-
- (5) Media penarikan dana dengan slip penarikan tabungan.
- (6) Tidak boleh ditarik kecuali untuk biaya pendaftaran haji(*seskohat*).

4) Deposito iB desya *Muḍarābah*<sup>108</sup>

a) Teknis perbankan:

Deposan bertindak sebagai *ṣahibul māl* (pemilik modal) menyerahkan sepenuhnya sejumlah dana kepada bank sebagai

<sup>107</sup>Brosur BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi 2016.

<sup>108</sup>Diakses dari internet [www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com), pada tanggal 27 Januari 2016.

modal untuk diinvestasikan kepada hal-hal yang produktif dan tidak melanggar ketentuan perbankan dan fatma DSN. Pembagian hasil tersebut dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati sejak awal akad. Ada beberapa jenis deposito:<sup>109</sup>

(1) Deposito *muḍarābahmutlaqoh* adalah deposito yang deposanya (*ṣahibul māl*) memberikan wewenang sepenuhnya (*muḍarib*) untuk menginvestasikan kepada usaha yang menguntungkan dan sesuai dengan syariah.

(2) Deposito *muḍarābah muqayyadah* adalah deposito yang deposanya (*ṣahibul māl*) memberikan batasan kepada bank mengenai cara, tempat dan obyek investasi. Deposito *muḍarābah* dapat dilakukan secara *on* atau *off* baik dilakukan secara *off balance sheet* maka bank hanya mendapatkan *fee* dari *ṣahibul māl* dan tidak menanggung resiko yang dibiayai apabila mengalami kegagalan. Apabila dilakukan secara *balance sheet*, bank bertindak juga selaku *ṣahibul māl* yang menerima keuntungan bagi hasil dan menanggung kerugian apabila mengalami kegagalan.

b) Persyaratan dan dokumentasi:<sup>110</sup>

(1) Tersedia dalam rupiah

(2) Nominalnya deposito *muḍarābah* sebesar Rp. 500.000,- untuk perorangan dan Rp. 1.000.000,- untuk badan hukum/oganisasi

<sup>109</sup>*Ibid.*,

<sup>110</sup>Wawancara dengan Ilman Nafia, (*Customer Servicedi* BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi), pada tanggal 27 Januari 2016.

- (3) Jangka waktu antara lain : 1,3,4,dan atau 12 bulan. Dapat dengan kondidi single/joint (and/ or) Lembaga/badan Hukum.
- (4) Akad *muḍarābahmutlaqah* dengan nisbah disepakati oleh kedua belah pihak. Dikenakan pajak atas “bagi hasil” dengan saldo setara atau diatas Rp.7.500.000,-
- (5) Deposito *muḍarābah* pada saat jatuh tempo dicairkan maka diperpanjang secara otomatis (*automatic roll over*) dengan kesepakatan akad atau kebijakan bank tanpa merubah bilyet depositoyang telah diterbitkan.

Distribusi Bagi Hasil Realisasi Bonus dan Bagi Hasil (periode bulan Desember 2015).<sup>111</sup>

**Tabel 1.4 Realisasi Bonus dan Bagi Hasil  
(periode bulan Desember 2015).**

Produk	Nisbah		Indikasi Rate { % } / tahun
	Nasabah	Bank	
Tabungan			
Tabungan Suriyah	Bonus		2,96
Tabungan Haji/ Qurban	30	70	5,63
Tamansari	50	50	9,38
Deposito			
1. Bulan	40	55	8,44
2. Bulan	50	50	9,38
3. Bulan	55	45	10,31

<sup>111</sup>Diakses dari internet [www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com), pada tanggal 27 Januari 2016.

b. Produk Pembiayaan iB bisya

1) *Murābahah*<sup>112</sup>

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan syariah islam. Bank syariah tidak menggunakan sitem bunga melainkan menggunakan sitem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabah (*ṣahibul mā*) sehingga Insya Allah semua keuntungan yang diterima memberikan rasa aman dan nyaman dunia akhirat.

Kehalalan transaksi jual beli serta berbagi hasil dan keharaman riba (bunga) tidak perlu diragukan karena Allah SWT telah berfirman dalam alquran : “*Sesungguhnya Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba..*”(QS. Al-baqarah:275). Hal ini juga telah ditetapkan oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa bunga tidak sesuai dengan syariah.<sup>113</sup>

Dalam istilah Fiqih: *Murābahah* adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjual belikan dengan harga pembelian kepada pembeli, kemudian dia menyaratkan atasnya laba/ keuntungan dalam jumlah tertentu.

Teknis Perbankan:

a) *Murābahah* adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati

<sup>112</sup>Wawancara dengan Iman Nafia, (*Customer Servicedi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi*), pada tanggal 27 Januari 2016.

<sup>113</sup>Diakses dari internet [www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com). pada tanggal 27 Januari 2016.



b) Berdasarkan akad jual beli bank membeli barang yang telah dipesan dan menjualnya kepada nasabah. Harga jual, harga beli supplier ditambah keuntungan yang disepakati. Bank harus memberi tahu secara jujur harga pokok barang berikut biaya yang diperlukan.

## 2) *Istishna*

Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan syariah islam. Bank syariah syariah tidak menggunakan perangkat bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya (*shahibul māl*) sehingga insyallah semua keuntungan yang diterima memberikan raasa aman dan nyaman dunia akhirat.

Kehalalan transaksi jual beli serta berbagi hasil dan keharaman riba (bunga) tidak perlu diragukan karena Allah Swt telah berfirman dalam alquran : “*Sesungguhnya Allah menghalalkan jual beli dan*

*mengharamkan riba.*”(QS. Al-baqarah:275). Hal ini juga telah ditetapkan oleh fatma Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun

2003 yang menyatakan bahwa bunga tidak sesuai dengan syariah.<sup>114</sup>

Teknis Perbankan :

a) Istishna merupakan akad jual beli dalam bentuk pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan dan penjual.

---

<sup>114</sup>Diakses dari internet [www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com), pada tanggal 27 Januari 2016.

- b) Jika pembeli dalam akad istishna tidak mewajibkan bank untuk membuat sendiri barang pemesan, maka untuk memenuhi kewajiban pada akad pertama, bank dapat mengadakan akad istishna kedua dengan pihak ketiga (subkontraktor). Akad istishna kedua ini disebut istishna paralel.
- c) Akad istishna dapat dihentikan jika kedua belah pihak telah memenuhi kewajibannya.

### 3) Qord<sup>115</sup>

Prinsip pembiayaan atas asas saling menolong dalam kebaikan, baik dengan mengembalian pinjaman sesuai pokok pinjaman.

### 4) *Muḍarābah*

Prinsip pembiayaan usaha dengan sistem bagi hasil atas pendapatan/keuntungan yang diperoleh dari usaha bersama dengan modal (kemitraan) antara nasabah dengan bank. Pembagian keuntungan (bagi hasil) sesuai dengan porsi modal dan nisbahnya.

**IAIN PURWOKERTO**  
Teknis perbankan

Akad *muḍarābah* adalah akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*ṣahibul māl*) dengan nasabah selaku mudharib keahlian atau keterampilan untuk pengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.

---

<sup>115</sup>*Ibid.*,

5) *Musyarākah*<sup>116</sup>

Prinsip pembiayaan usaha dengan sistem bagi hasil atas pendapatan/keuntungan yang diperoleh dari usaha bersama dengan modal (kemitraan) antara nasabah dengan bank. Pembagian keuntungan (bagi hasil) sesuai dengan porsi modal dan nisbah yang disepakati.

Teknik perbankan:

a) Tujuan

Akad musyarakah digunakan oleh bank untuk memfasilitasi pemenuhan sebagian kebutuhan permodalan nasabah. Nasabah bertindak sebagai pengelola usaha dan bank sebagai mitra dapat sebagai pengelola dengan kesepakatan.

b) Modal harta

(1) Penyaluran dana musyarakah dapat diberikan dalam bentuk tunai dan atau barang

(2) Dalam hal pembiayaan dalam bentuk barang, maka barang yang diserahkan harus dinilai secara tunai.

c) Bagi Hasil<sup>117</sup>

(1) Pembagian keuntungan dari pemakai dana dinyatakan dalam bentuk nisbah.

(2) Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi kecuali atas dasar kesepakatan.

---

<sup>116</sup> *Ibid.*,

<sup>117</sup> *Ibid.*,

- (3) Nisbah bagi hasil dapat ditetapkan secara berjenjang (*tiering*) yang besarnya berbeda-beda berdasarkan kesepakatan.
- (4) Pembagian keuntungan dapat dilakukan dengan cara bagi untung atau rugi (*profit and loss sharing*)
- (5) Pembagian keuntungan berdasarkan hasil usaha sesuai dengan laporan keuangan nasabah.
- (6) Kerugian bank dan nasabah menanggung kerugian secara proporsional sesuai modal masing-masing.
- (7) Jaminan untuk mengantisipasi risiko akibat kelalaian atau kecurangan, bank dapat meminta jaminan atau agunan dari nasabah.
- (8) Pengawasan bank dapat melakukan pengawasan usaha nasabah sesuai dengan kesepakatan.
- (9) Pengambilan modal pengembalian modal dapat dilakukan pada akhir periode akad atau dilakukan secara angsuran berdasarkan aliran kas (*cash of flow*) dari usaha nasabah.

**IAIN PURWOKERTO**

#### 6) Multijasa

Prinsip pembiayaan dengan berdasarkan atas manfaat yang diperoleh dengan pembayaran sewa secara berkala.

#### 7) *Ijārah*

Al *ijārah* disebut akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

Maksudnya manfaat adalah berguna, yaitu barang yang mempunyai banyak manfaat dan selama menggunakannya barang tersebut mengalami perubahan atau musnah. Manfaat yang diambil tidak berbentuk zatnya melainkan sifatnya dan dibayar sewa, misal dikontrakan/ disewa mobil disewa untuk perjalanan.

### **C. Analisis strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana Tabungan iB *Wadi'āh*di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB *Wadi'āh*) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal. Secara umum definisi kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, biaya administrasi, yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.

Menurut Suroso Kepala Cabang di BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal mengatakan kualitas adalah pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal kepada nasabah atau calon nasabah agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

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.<sup>118</sup>

Masalah pelayanan tidak lepas dari sopan santun (etika) perbankan. Cara setiap penerimaan nasabah menentukan hubungan baik antara nasabah dan bank. Karyawan bank yang kasar dan sombong akan membahayakan nama baik bank.

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

Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Perbankan Syari'ah Nomor 21 Tahun 2008 Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *Wadi'āh* atau investasi dana berdasarkan akad *muḍarābah* atau lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat dan

---

<sup>118</sup>Wawancara dengan Bapak Suroso, (Kepala Cabang di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi), tanggal 17 Mei 2016.

ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>119</sup>

Menurut hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan antara lain:

- 14) Meningkatkan kualitas karyawan
- 15) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik
- 16) Tersedia karyawan yang baik
- 17) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 18) Melayani secara cepat dan tepat
- 19) Berkomunikasi dengan nasabah
- 20) Menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Menurut observasi dan wawancara, nasabah akan menilai kualitas pelayanan melalui prinsip dimensi pelayanan yaitu:

#### 1. *Reliability*

*Reliability* atau kemampuan adalah kemampuan menepati janji yang dapat diandalkan secara akurat seperti berikut.

- a. Memberikan layanan sesuai janji
- b. Melakukan pelayanan pada saat pertama
- c. Menyediakan layanan pada waktu yang telah dijanjikan
- d. Kesiapan untuk menanggapi permintaan nasabah

---

<sup>119</sup>Ahmad Dahlan, *Bank Syari'ah*, hlm. 137.

Salah satu yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah pembentukan kepercayaan pelanggan atau nasabah terhadap perusahaan atau bank, memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh serta berusaha memuaskan nasabah akan membantu pembentukan kepercayaan. Dengan memberikan informasi yang apa adanya maka akan meyakinkan nasabah.

## 2. *Tangibles*

Penampilan fasilitas fisik, termasuk personalia dan bahan komunikasi item skalanya, yaitu:

### 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 seorang petugas pelayanan adalah:<sup>120</sup>

- 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

---

<sup>120</sup>Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm.112.



b. Peralatan dan teknologi

Peralatan teknologi yang cepat dan tepat dan akurat yang bisa digunakan oleh nasabah. Agar nasabah tidak menunggu terlalu lama jika masih menggunakan peralatan yang masih jaman dahulu. Namun tidak semua lembaga keuangan sudah menggunakan system online seperti E-Banking, ATM dan lainnya. Di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal masih belum menggunakan layanan seperti itu karena membutuhkan biaya yang besar.

c. Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan yang memadai dan cukup luas akan membuat nasabah merasa nyaman, tenang dan betah. Ruang yang ber ac untuk sejenak nasabah menunggu tanpa harus merasa bosan.

d. Letak dan posisi kantor yang mudah dijangkau

Letak dan posisi yang strategis agar nasabah mudah untuk mengenal bank tersebut. Posisi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal terletak di Slawi-Procot dan posisi BPRS Suriyah sangat mudah dijangkau oleh nasabah.

3. *Responsiveness*

Memberikan tanggapan terhadap keinginan nasabah dengan kemauan untuk membantu melayani dengan segera mungkin merupakan salah satu strategi yang menjadi kiat beberapa perusahaan seperti lembaga keuangan yaitu BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal. Memberikan pelayanan menyambut nasabah yang baru saja masuk oleh petugas satpam dan bergegas

menanyakan maksud kedatangannya ke bank tersebut. Dan mempersilahkan duduk ditempat yang telah disediakan oleh bank tersebut. Nasabah yang dilayani karyawan yang tanggap, tentunya akan senang. Ujung-ujungnya mereka akan loyal.

#### 4. *Assurance*

Jaminan perasaan aman dan keramahan pelayanan yang bersumber dari pengetahuan karyawan yang luas, karyawan terpercaya, sopan serta ramah dan jaminan keamanan atau pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyampaikan jasa yang dapat dipercaya dan meyakinkan. Jaminan seluruh penabung bisa mengambil diseluruh kantor cabang BPRS Suriyah.

#### 5. *Emphaty*

Perhatian kepada kepentingan pelayanan individual pelanggan dan memahami perasaannya seperti berikut:

- a. Memberikan pelanggan perhatian individual.
- b. Karyawan menghadapi pelanggan yang peduli mode.
- c. Sangat memperhatikan kepentingan pelanggan terbaik.
- d. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.

Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah, asal nasabah mendapat layanan yang memuaskan. Pemasaran adalah senyum, ramah dan bersahabat. Para bankir juga harus dapat melayani nasabah dengan baik, menciptakan suasana yang hangat dan bersahabat, sebab memikat orang ke bank itu mudah, membuat mereka menjadi nasabah yang setia, itulah yang sulit. Maka adanya kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan akan dapat menarik sekaligus membuat nasabah setia pada bank kita.

Menurut observasi dan wawancara, strategi yang digunakan BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal dalam kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana Tabungan iB *Wadi'āh*antara lain:

1. Menyambut Nasabah dengan senyuman<sup>121</sup>

Karyawan BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal dalam menyambut nasabah dan calon nasabahnya dengan senyuman yang ramah, mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, selamat pagi, selamat siang dan selamat sore, jika muslim maka ucapkan Assalamu'alaikum.

2. Tidak membeda-bedakan nasabah

Karyawan BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal dalam memajukan operasionalnya tidak membeda-bedakan nasabah baik itu dari kalangan muslim maupun non muslim, baik dari orang kaya maupun orang miskin, pegawai, pejabat maupun orang biasa.

3. Menyampaikan salam dengan lemah lembut

Sampaikan lah salam dengan lemah lembut agar nasabah tidak takut dan tidak tegang saat berhadapan dengan pegawai bank tersebut. Sehingga akan menarik minat nasabah dalam menabung di bank tersebut.

Kepuasan nasabah sebagai akibat dari layanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan nasabah sehingga tidak beralih ke bank lain. Menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan nasabah adalah harapan semua bank. Adapun bentuk strategi kualitas pelayanan yang dilakukan BPRS Suriyah

---

<sup>121</sup>*ibid.*,

Kantor Cabang Slawi-Tegal dalam meningkatkan Tabungan iB *Wadi'āh* adalah:

a. Strategi Promosi

Salah satu strategi yang dilakukan di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal adalah mempromosikan atau memberitahukan kepada masyarakat tentang produk-produk yang ada di BPRS. Tanpa adanya promosi masyarakat tidak akan mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Biasanya BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi dalam mempromosikan produk-produk yang ada di dalamnya melalui periklanan, promosi penjualan dll. Dalam mempromosikan produk Tabungan iB *Wadi'āh* di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Penyebaran brosur-brosur dan formulir tabungan melalui media elektronik maupun media cetak.
- 2) Mengadakan kunjungan silaturahmi dan sosialisasi ke lembaga-lembaga pendidikan.
- 3) Karyawan dengan maksimal mendatangi rumah-rumah, toko-toko dan pasar-pasar yang terutama yang berada di daerah Slawi.

b. Strategi Jemput Bola

Menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan lembaga keuangan yang semakin banyak, BPRS Suriyah melakukan strategi jemput bola. Yang dimaksud strategi jemput bola 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 BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal bisa lebih dekat dengan nasabah dan memberikan kemudahan untuk para nasabahnya untuk memenuhi kebutuhannya menabung.<sup>122</sup>

c. Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah

Tujuan menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Jadi, bank harus menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dalam praktiknya, bagian pemasaran atau marketing bank menciptakan pola hubungan yang baik dengan para nasabahnya.<sup>123</sup>

Dengan berdasarkan pada etika pelayanan nasabah yang baik merupakan wadah kepercayaan, akan dapat diterima dan akan terjalin kerjasama saling menguntungkan. Nasabah akan yakin dan percaya bahwa bank akan mampu menjaga titipan amanah berupa harta kekayaan maupun data-data dengan penuh kerahasiaan. Kepercayaan masyarakat sebagai nasabah akan mantap dengan melihat kecanggihan suatu bank dalam hal ini Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari sehingga dapat diukur dari kualitas etika

---

<sup>122</sup>Wawancara dengan Muhammad Abduh, (*Account Officer* di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi), tanggal 27 Januari 2016.

<sup>123</sup>Wawancara dengan Bapak Suroso, (*Kepala Cabang* di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi), tanggal 17 Mei 2016.

moral pegawai bank, selanjutnya akan menentukan citra dan tingkat kepercayaan publika terhadap penempatan dananya pada bank tersebut.

Pembentukan citra oleh BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal diupayakan dengan menanamkan suatu citra di lembaga untuk para nasabahnya. Pihak bank harus selalu menunjukkan keakraban dengan masyarakat. Pemeliharaan citra yang baik menuntut perhatian dan usaha dari semua personil yang ada di dalamnya. Kecepatan dalam memberikan pelayanan dan keterampilan merupakan ujung tombak terhadap penciptaan citra suatu lembaga perbankan.

Produk Tabungan *Wadi'ah* adalah produk simpanan tabungan di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal yang penarikannya hanya dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu.<sup>124</sup>

Tabungan *Wadi'ah* ditunjukkan bagi nasabah dengan kebutuhan transaksi yang beragam serta jaringan transaksi secara internasional dan bagi hasil yang menguntungkan. Dengan diluncurkannya Tabungan *Wadi'ah* adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan titipan murni di tabungan dan nasabah bisa menambah dan mengambilnya dananya sewaktu-waktu tanpa adanya jatuh tempo.

Sejak diluncurkannya produk Tabungan *Wadi'ah*, perkembangan produk tersebut sampai saat ini khususnya di BPRS Suriyah Kantor

---

<sup>124</sup>Wawancara dengan Ilman Nafia, (*Customer Service* di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi), tanggal 19 Februari 2016.

Cabang Slawi-Tegal sangat bagus, dari tahun ke tahun jumlah nasabah Tabungan *Wadi'āh* meningkat.

**Tabel 1.5**  
**Pertumbuhan Jumlah Tabungan *Wadi'āh***  
**BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	241
2	2016 (perjanuari)	68
	Jumlah	315

Dari data diatas dapat dilihat bahwa perkembangan produk Tabungan *Wadi'āh* dari awal, yaitu tahun 2015 sampai tahun 2016 awal mengalami peningkatan. Dalam 1 tahun 1 bulan tersebut jumlah nasabah Tabungan *Wadi'āh* mengalami peningkatan.

BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi termasuk BPRS yang belum lama didirikan, akan tetapi minat masyarakat untuk menabung disitu sangat besar. Awal tahun 2016 nasabah tabungan *Wadi'āh* mengalami peningkatan, hal ini disebabkan faktor diantaranya adalah rasa kepercayaan nasabah terhadap BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal walaupun belum terlalu lama berdiri di wilayah Slawi

Dengan adanya pelayanan yang baik dan mudahnya menabung di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal dapat meningkatkan jumlah nasabah di Tabungan iB *Wadi'āh* khususnya. Karena masyarakat sudah mempercayai akan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan berupa data-data dan praktek langsung di BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal sehingga penulis memperoleh hasil seperti yang dikemukakan pada bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan dalam kualitas pelayanan dalam penghimpunan dana Tabungan iB *Wadi'āh* adalah menyambut nasabah dengan senyuman, tidak membedakan nasabah, menyampaikan salam dengan lembut, meningkatkan kualitas karyawan, selalu meningkatkan sarana dan prasarana, bertanggung jawab kepada setiap nasabah.
2. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan Tabungan iB *Wadi'āh* adalah strategi promosi, strategi jemput bola dan menjaga silaturahmi dengan nasabah.

**IAIN PURWOKERTO**

#### **B. Saran**

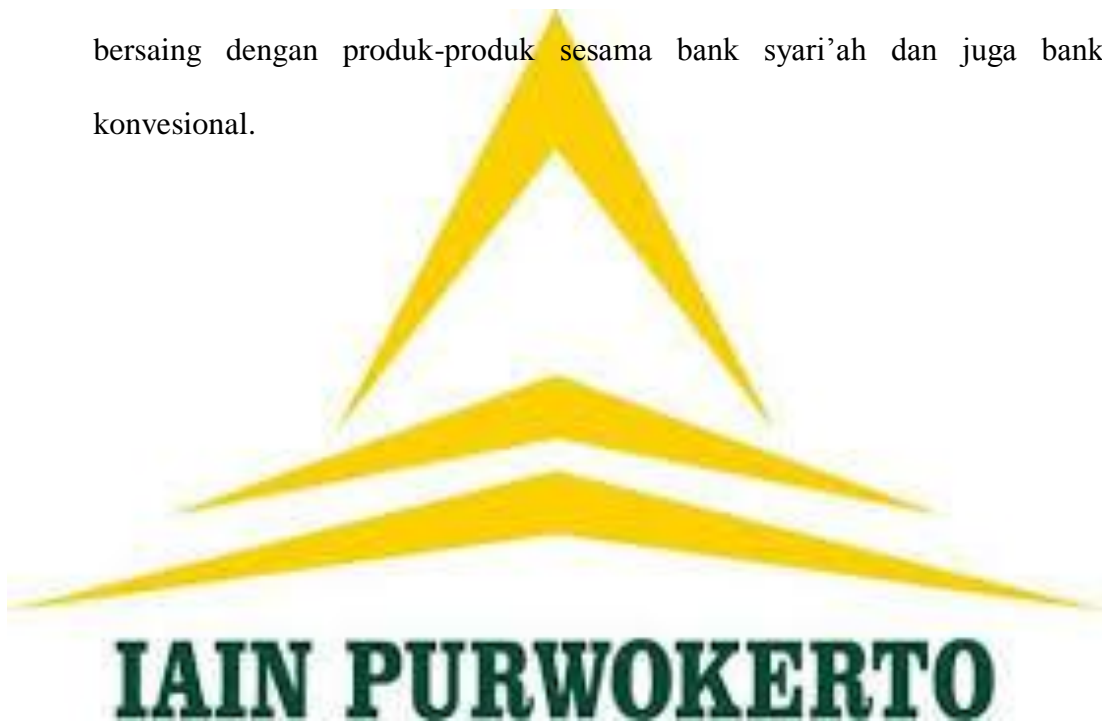
Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Di adakannya pelatihan dan pendidikan kepada seluruh karyawan BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengetahuan akan produk-produk perbankan syari'ah terutama kepada bagian



marketing karena marketing merupakan ujung tombak dari pendapatan bank tersebut .

2. Agar usaha BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal lebih cepat lagi sebaiknya tidak hanya menggunakan strategi kualitas pelayanan yang telah ada untuk meningkatkan jumlah nasabah Tabungan iB *Wadi'āh*, tetapi menerapkan strategi pelayanan yang lain lagi.
3. Tingkatkan kualitas produk-produk BPRS Suriyah KC Slawi-Tegal agar dapat bersaing dengan produk-produk sesama bank syari'ah dan juga bank konvensional.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdurrahman, Nana Herdiana, *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Ascarya, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*, Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, Cet. Ke-1, 1999.
- Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012.
- Bintaro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah: teoritik, praktik, kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Daniel, Moehtar, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Haryono, Budi, *How to Manage Customer Voice*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Solihin, Ismail, *Manajemen Strategik*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012.
- Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhaimin, *Perbandingan Praktik Etika Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Wiroso, *Penghimpun Dana dan Distribusi Bagi Hasil Bank Syariah*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005.

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004.

\_\_\_\_\_, *Dasar-dasar Perbankan edisi revisi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Karnaen, Perwataatmaja & Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992.

Yoeti, Oka A, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005.

#### **Dokumen:**

Brosur BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi tahun 2016.

Dokumen BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi 2016.

\_\_\_\_\_, 2016, *Sejarah Berdirinya BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi*.

#### **Internet:**

[www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com).

#### **Skripsi/Tugas Akhir:**

Sri Atun Chasanah, 2015, "*Skripsi Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam*, (studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga", Skripsi, IAIN Purwokerto.

Siti Wahidah, 2015, "*Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah)*, di PT. BPRS Artha Mas Abadi Pati", Tugas akhir, IAIN Purwokerto.

Ahmad Hidir, 2016, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah terhadap Kepuasan Nasabah*", (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta), Skripsi, IAIN Purwokerto.



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

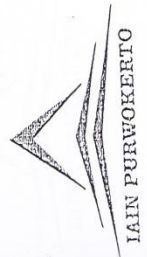
Nama : Dina Amelia Ratna S  
Tempat, tanggal lahir : Banyumas, 14 Maret 1996  
Nomor Induk Mahasiswa : 1323204015  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Semester/Prodi : VI/D III MPS  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Sirau Rt 001/ Rw 008, Kec. Kemranjen-  
Kab. Banyumas  
No. Telepon : 085647642184  
Status Marital : Belum Menikah  
Orang Tua  
Nama Ayah : Masrin  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Sirau Rt 001/ Rw 008, Kec. Kemranjen- Kab.  
Banyumas  
Nama Ibu : Mujiati  
Pekerjaan : -  
Alamat : Sirau Rt 001/ Rw 008, Kec. Kemranjen- Kab.  
Banyumas

Purwokerto, 15 Juli 2016



Dina Amelia Ratna S  
NIM. 1323204015

KEMENTERIAN AGAMA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A, Purwokerto 53126  
 Telp : 0281-636624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id



**BLANKO/KARTU BIMBINGAN**

Nama : Dina Amelia Ratna S  
 NIM : 1323204015  
 Smt./Prodi : 6/D3 MFS  
 Dosen Pembimbing : Dr. Fathul Aminudi Aziz, M.M  
 Judul Skripsi : Strategi Meningkatkan Mutu Pelayaran Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan IB Wadiah) di BPRS Surjah Kt. Slawi

No.	BULAN	HARI/TANGGAL	MATERI BIMBINGAN #)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
1.	Juni 2016	Senin / 21	- Latar belakang dicatatkan hal yang menarik untuk diteliti		
2.	Juni 2016	Rabu / 22	- Bab 1 - Bab 3		
3.	Juni 2016	Kamis / 23	- Bab 2 dan 3 - 4		
4.	Juni 2016	Senin / 27	- Revisi bab 1 - 2		

Purwokerto, .....  
 Pembimbing, .....

\* Diisi Pokok-pokok Bimbingan  
 \*\* Diisi Setiap Selesai Bimbingan

NIP. 196004031994031004



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

No.	BULAN	HARI/ TANGGAL	MATERI BIMBINGAN *)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
5	Juni 2016	Selasa / 20	Revisi bab 3-4		
6	14 Juli 2016	Kamis / 14	AEC		

\*) Diisi Pokok-pokok Bimbingan  
 \*\*) Diisi Setiap Selesai Bimbingan

Purwokerto, .....  
 Pembimbing,

NIP. 19 680 403 199 403 004



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**PUSAT PENJAMINAN MUTU (P2M)**

Alamat: Jl. A. Yani No.40A Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553 Purwokerto 53126  
Website: <http://www.stainpurwokerto.ac.id>

# Sertifikat

Nomor: **Sti.23/P2M/PP.009/165/2013**

Diberikan oleh P2M STAIN Purwokerto kepada:

**Dina Amelia Ratna S / 1323204015**

MATERI UJIAN	NILAI
1. BTA	
a. Tartil	75
b. Tahfid	75
c. Kitaboh	75
2. PPI	75

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam  
Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA)  
dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI)  
yang diselenggarakan pada 24 Agustus 2013

Purwokerto, 28 oktober 2013

Kepala P2M,

Dr. Atabil, M.Ag  
NIP. 19651205 199303 1 004

P2M-0003.08





## PANITIA OPAK 2013

(Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan)

DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA (DEMA)

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO

Alamat: Jl. A. Yani, No. 40-A, Yalp (0281) 635624, Fax: (0281) 636563  
Purwokerto 53126



# Sertifikat

144/Al/Pan.OC.OPAK/VIII/2013

Diberikan Kepada :

**DINA AMELIA RATNA S**

Sebagai

**PESERTA**

Dalam Kegiatan Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) Tahun 2013

Yang Diselenggarakan Oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa STAIN Purwokerto

Dengan Tema : "Movement Spirit For Brighter Nation Future"

Pada Tanggal 28 Agustus - 1 September 2013

Dengan Nilai :

Intelektual	Keaktifan	Orsenik	Atribut	Presensi	Tugas	Postes	Ketaatan	Kerapihan	Kedisiplinan	Jumlah
7	7,5	7,5	8	8	7	7,5	8	7	7	74,5

Purwokerto, 2 September 2013

Mengetahui,



Wakil Ketua III  
Purwokerto

Presiden DEMA ST

*Handwritten signature of Khusnul Khotimah*  
Khusnul Khotimah  
NIM: 092331191

*Handwritten signature of Khusnul Khotimah*  
Khusnul Khotimah  
NIM: 102311039

Dr. Abdul Basit, M.Ag.

NIM. 19691219-199803-1-001

NIM: 092331191

NIM: 102311039

IAIN PURWOKERTO

Telp : 0281-636624, 628250, Fax : 0281-636553, www.febi.iainpurwokerto.ac.id

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126

# SERTIFIKAT

Nomor : In.17/FEBI.Lab/PP.009/430/2016

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Kerja Lapangan (PKL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto pada tanggal 7 April 2016 menerangkan bahwa :

Nama : **Dina Amelia Ratna S**  
 NIM : **1323204015**  
 Jurusan/Prodi : **Perbankan Syariah/ Diploma III Manajemen Perbankan Syariah**

Telah mengikuti PKL Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Tahun Akademik 2015/2016 di :

**BPRS SYURIAH TEGAL**

Mulai dari bulan Januari sampai dengan Maret 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai A.

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti PKL Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian tugas akhir.

Mengetahui,

Kepala Fakultas Ekonomi dan  
 Bisnis Islam



Dr. H. Kaibul Amriudin Aziz, MM.  
 NIP. 19680403 199403 1 004

Purwokerto, 8 April 2016

Kepala Laboratorium  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Chandra Wicaksono, S.TP., SE., M.Si.  
 NIP. 19790323 201101 1 007

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 IAIN PURWOKERTO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 IAIN PURWOKERTO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 IAIN PURWOKERTO

**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
STATE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO  
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, [www.stainpurwokerto.ac.id](http://www.stainpurwokerto.ac.id)



**CERTIFICATE**

Number: *Sti.23/UPB/ KS.02/ 62/ 2014*

This is to certify that :

**Dina Amelia Ratna S**

Has completed an English Language Course in Intermediate level organized by Language Development Unit with result as follows:

**SCORE: 66**

**GRADE: GOOD**

Purwokerto, August 04<sup>th</sup> 2014  
Head of Language Development Unit,



*[Signature]*  
Stain Purwokerto, P.O. Box 100,  
Sekeloa Linggi Agincamp, 19740326 199903 1 001



www.stainpurwokerto.ac.id

عنوان: شارع جنرال أمهداني رقم: ٤٠، بوردوكرتو ٣١٢٦-٥٣١٢٤ هانف ٢٨١-٢٨٤-٦٣٥٦٢٤

وزارة الشؤون الدينية  
الجامعة الإسلامية الحكومية بورونوكرتو  
الوحدة لتفذية اللغة

## الشهادة

Nomor: SH. 13 DPB/ KS. 0 Y. 117/ 2.14

تشهد الوحدة لتفذية اللغة بأن:

دينا أميليا راتنا . س

قد استحق/استحقت الحصول على شهادة اجادة اللغة العربية بجميع مهاراتها على المستوى المتوسط وذلك بعد اتمام الدراسة التي عقدها الوحدة لتفذية اللغة وفق المنهج المقرر بتقدير:

رقم \_\_\_\_\_ مقبول

٦٣

١٠٠

٢٠١٤ سبتمبر ١٥

الوحدة لهيئة اللغة،

M.Ag. الدكتور اندوس أتايك،

رقم الموظف: ١٠٠٤: ١٩٩٣٠٣٠١٩٢٠٥١٢٥١٢٠٥




SKALA PENILAIAN	
NILAI	KETERANGAN
A	90 - 100 SANGAT MEMUASKAN
B	80 - 89 MEMUASKAN
C	60 - 79 CUKUP
D	< 59 KURANG

MATERI PENILAIAN	
MATERI	NILAI
Microsoft Word	B
Microsoft Excel	A-
Microsoft Power Point	A-



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**UNIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA**  
 Alamat : Jl Jend. Ahmad Yani No. 40 A Telp. 0281 - 635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126



  

**S E R T I F I K A T**  
 Nomor : St-23/Unit Tippd-120/VI/2014  
 Diberikan kepada :  
**Dina Amelia Ratna S**  
 NIM : 1323204015

lahir pada tanggal : 14 Maret 1996 di Banyumas  
 Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir Komputer pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office yang diselenggarakan oleh Unit Tippd STAIN Purwokerto pada tanggal 2 - 3 Juni 2014

Styavito, M. Si  
 9750907/199903 1 002

**PT. BPRS SURIYAH**

**CILACAP - KANTOR PUSAT**  
Jl. Di. Panjaitan 47 A Cilacap  
Telp. (0282) 533558 Fax (0282) 536433

**CILACAP - KANTOR KAS**  
Jl. Pemintalan No. 55A Cilacap  
Telp. (0282) 534994

**KROYA - KANTOR KAS**  
Pasar Kroya kios depan Lt. 2 blok D No. 1-3  
Kroya, Cilacap  
Telp. (0282) 494955

**SIDAREJA - KANTOR KAS**  
Jl. Jenderal Sudirman Kav. A.1 Sidareja Cilacap  
Telp. (0280) 523406

**MAJENANG - KANTOR KAS**  
Jl. Diponegoro No. 131 Majenang, Cilacap  
Telp. (0280) 623388

**RSI FATIMAH CILACAP - KANTOR KAS LAYANAN**  
Jl. Ir. H. Juanda No. 20 Cilacap  
Telp. (0282) 547858

**SEMARANG - KANTOR CABANG**  
Jl. Indraprasta No. 30 Semarang  
Telp. (024) 3557744 Fax (024) 3550404

**SEMARANG TIMUR - KANTOR KAS**  
Jl. Supriyadi No. 215 B Semarang

**KUDUS - KANTOR CABANG**  
Jl. Ahmad Yani Ruko KAI Blok A No.1 Kudus  
Telp. (0291) 440612  
Fax. (0291) 440613

**SLAWI TEGAL - KANTOR CABANG**  
Jl. Ahmad Yani No. 53, Procot - Slawi  
Telp. (0283) 6191234  
Fax. (0283) 6190123

**ATO**

[www.banksyariahku.com](http://www.banksyariahku.com)

**SAHABAT \* KONSULEN**  
**BANK SYARIAH**



Bank Syariah  
**Suriyah**  
BANK PEMBIKULAN BAKTI SYARIAH



## Produk Simpanan

**tasya\*** tabungan syariah  
**Pelajar**

**desya\*** deposito syariah



LEMBAGA PENJAMIN SIMPANNAN  
DANA TABRIGHAN PARA NASABAH DIAMIN OLEH LEMBAGA PENJAMIN SIMPANNAN  
(UU No. 4 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan)

Maju Bersama dalam Usaha Sesuai Syariah



### ■ KONSEP OPERASIONAL

Bank Syariah Suriyah adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Syariah Islam. Bank Syariah Suriyah tidak menggunakan perangkat bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya (Shahibul Maal) sehingga Insya Allah semua keuntungan yang diterima memberikan rasa aman dan nyaman dunia akhirat.

Kehalalan transaksi jual beli serta berbagi hasil dan keharaman riba (bunga) tidak perlu lagi diragukan karena Allah SWT telah menegaskan dalam Al-Qur'an:

"Sesungguhnya Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba..." (QS. Al Baqarah: 275).

Hal ini juga telah ditegaskan pula oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa bunga tidak sesuai dengan syariah.

#### TABUNGAN IB **tasya'** WADIAH

Yaitu simpanan titipan nasabah yang harus dijaga oleh Bank dan dapat diambil sewaktu-waktu oleh nasabah.

1. **Tabungan IB Tasya Suriyah**  
Tabungan Suriyah adalah tabungan dengan setoran awal minimal Rp. 20.000 dan setoran berikutnya minimal sebesar Rp. 10.000, dengan biaya administrasi sebesar Rp. 500.
2. **Tabungan IB Tasya Pelajar dan Santri**  
Tabungan Pelajar dan Santri adalah tabungan yang khusus ditawarkan kepada para pelajar dan santri sehingga diharapkan mereka dapat secara cermat mengatur keuangannya sejak dini dengan setoran awal Rp. 10.000, dan setoran berikutnya sebesar Rp. 5.000 dengan biaya administrasi Rp. 500.

#### TABUNGAN IB **tasya'** MUDHARABAH

Yaitu simpanan dana nasabah yang diambil kemanfaatannya untuk dikelola oleh pihak Bank dimana nasabah akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan pendapatan Bank. Penarikan hanya bisa diambil sesuai dengan kesepakatan.

1. **Tabungan IB Tasya Haji Baitulloh**  
Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai keinginan memenuhi panggilan Allah SWT dengan setoran awal Rp. 100.000 dan setoran berikutnya Rp. 50.000.
2. **Tabungan IB Tasya Qurban**  
Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai ketetapan hati untuk berbagi dengan sesamanya melalui ibadah Qurban. Setoran awal sebesar Rp. 25.000 dan setoran berikutnya Rp. 10.000.

Persyaratan pembukaan rekening:

Bagi perorangan, mengisi formulir pembukaan rekening dengan menyertakan fotokopi KTP/ SIM atau identitas yang masih berlaku.

Bagi perusahaan/ organisasi:

- Mengisi formulir pembukaan rekening
- Menyertakan legalitas/ organisasi
- Menyertakan fotokopi KTP salah satu pengurus yang ditunjuk dengan melampirkan surat kuasa dari pengurus

#### DEPOSITO IB **desya'** MUDHARABAH

Deposito Mudharabah dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah memberikan keuntungan bagi hasil yang kompetitif yang diberikan setiap bulannya, dapat diperpanjang secara otomatis (ARO) dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 bulan. Jumlah nominal untuk perorangan minimal Rp. 500.000, dan untuk perusahaan/ organisasi minimal Rp. 1.000.000.

#### Penghargaan UMKM Award Sebagai BPRS terbaik 2009 dan 2011



## PERMOHONAN PEMBUKAAN TABUNGAN



Kepada Yth.  
 Bank Syariah Suriah  
 Jl. A. Yani No. 53 Procot Slawi Tegal Telp. (0283) 6191234  
 Fax. (0283) 6190123  
 Bismillahirrahmaanirrahim

DATA PRIBADI	
Nama Lengkap	:
Tempat & Tanggal Lahir	:
Kartu Identitas/ Tanda Pengenal (Coopy Terlampir)	: <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> Paspor <input type="checkbox"/> Lainnya : _____ No. _____
Alamat (Sesuai Kartu Identitas)	:
Telp. _____	Kode Pos _____
Alamat Surat Menyurat	:
Telp. _____	Kode Pos _____
Status Perkawinan	: <input type="checkbox"/> Belum Menikah <input type="checkbox"/> Menikah <input type="checkbox"/> Janda/ Duda
Pendidikan Terakhir	: <input type="checkbox"/> s/d SLTP <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> S1 - S3
Agama	: <input type="checkbox"/> Islam <input type="checkbox"/> Protestan <input type="checkbox"/> Katolik <input type="checkbox"/> Hindu <input type="checkbox"/> Budha
Kewarganegaraan	:
NPWP (Coopy Terlampir)	:
Nama Ibu Kandung (Sebelum Menikah)	:

DATA PENGHASILAN DAN SUMBER DANA	
Pekerjaan	:
Alamat Pekerjaan	:
Telp. _____	Kode Pos _____
Penghasilan Per Bulan	: <input type="checkbox"/> < 2,5 Juta <input type="checkbox"/> 2,5 - 5 Juta <input type="checkbox"/> 5 - 10 Juta <input type="checkbox"/> > 10 Juta
Penghasilan Tambahan	: <input type="checkbox"/> < 2,5 Juta <input type="checkbox"/> 2,5 - 5 Juta <input type="checkbox"/> 5 - 10 Juta <input type="checkbox"/> > 10 Juta
Sumber Penghasilan Tambahan	: <input type="checkbox"/> Usaha <input type="checkbox"/> Sewa Menyewa <input type="checkbox"/> Investasi <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Pengeluaran Per Bulan	: <input type="checkbox"/> < 2,5 Juta <input type="checkbox"/> 2,5 - 5 Juta <input type="checkbox"/> 5 - 10 Juta <input type="checkbox"/> > 10 Juta
Sumber Dana Pembukaan Rekening	: <input type="checkbox"/> Tabungan <input type="checkbox"/> Bisnis <input type="checkbox"/> Warisan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Tujuan Pembukaan Rekening	: <input type="checkbox"/> Tabungan/ Investasi <input type="checkbox"/> Bisnis/ Usaha <input type="checkbox"/> Lainnya _____

DATA PERUSAHAAN/ YAYASAN/ KOPERASI/ INSTANSI PEMERINTAH																	
Jenis Usaha:	:																
Akta Pendirian Usaha:	:																
Legalitas Usaha (Coopy Terlampir)	: <input type="checkbox"/> SIUP <input type="checkbox"/> TDP <input type="checkbox"/> Lainnya _____ No. _____																
Pengurus Perusahaan:	:																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nama</th> <th>Jabatan</th> <th>Alamat</th> <th>No. Telepon</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nama	Jabatan	Alamat	No. Telepon	1.				2.				3.			
Nama	Jabatan	Alamat	No. Telepon														
1.																	
2.																	
3.																	
Referensi:	:																

DATA TABUNGAN	
Jenis Deposito	: <input type="checkbox"/> Tabungan Wadiah Suriah <input type="checkbox"/> Tabungan Mudharabah Qurban <input type="checkbox"/> Tabungan Wadiah Pelajar & Santri <input type="checkbox"/> Tabungan Mudharabah Haji <input type="checkbox"/> TAMARA <input type="checkbox"/> Tabungan Perusahaan/ YYY/Kop
Pemotongan Zakat Bagi Hasil 2,5%	: <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
Nisbah Bagi Hasil/ Bonus	: _____ % (Nisbah) : _____ % (Bank) (Nisbah Bagi Hasil dapat berubah dan akan disampaikan kepada nasabah dalam bentuk pengumuman)
Setoran Awal	: Rp. _____

DATA AHLI WARIS	
Bila saya akan ditakdirkan meninggal dunia, maka saya mewariskan manfaat tabungan ini kepada:	
Nama Lengkap	:
Tempat & Tanggal Lahir	:
Alamat	:
Telp. _____	Kode Pos _____
Hubungan Keluarga	:
Penunjukan ini sekaligus melepaskan Bank dari segala kewajiban untuk menerima dan melaksanakan tuntutan dari siapapun dan dengan dalih apapun mengenai hak terhadap rekening tabungan ini.	

Dengan ini saya menyatakan bahwa seluruh data tersebut di atas adalah benar dan bersedia mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tegal, \_\_\_\_\_

Pemohon \_\_\_\_\_

DISISI OLEH BANK		
No. CIF	:	Dibuat
No. Rekening Tabungan	:	Disetujui
Tanggal Buka	:	



**TABUNGAN WADI'AH  
DI BPRS SURYAH KC SLAWI-TEGAL**





