

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN QURBAN 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

Oleh:

NURFAUZI HIDAYAH

NIM. 1323204022

IAIN PURWOKERTO

PROGRAM DIPLOMA III

MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUSI AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PURWOKERTO

2016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfauzi Hidayah

NIM : 1323204022

Jenjang : Ahli Madya

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D3 Manajemen Perbankan Syariah

Judul : **Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban di BPRS
Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal**

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

Purwokerto, 12 Agustus 2016
Saya yang menyatakan,



Nurfauzi Hidayah
NIM. 1323204022



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

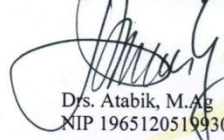
PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul


STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN QURBAN DI BPRS SURIYAH SLAWI-TEGAL

Yang disusun oleh Saudara/i **Nurfauzii Hidayah** NIM. **1323204022** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** Tanggal **04 Agustus 2016** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

Ketua Sidang/Penguji


Drs. Atabik, M.Ag
NIP. 196512051993031004

Sekretaris Sidang/Penguji


Sofia Yustiani Suryandari, M.Si
NIP. 197807162009012006

Pembimbing/Penguji


Lin Solikhin, M.Ag
NIP. 197208052001121002

Purwokerto, 08 Agustus 2016

Diketahui/Mengesahkan

Dekan,


Dr. H. Fathul Azmiudin Aziz, M.M.
NIP. 196804011994031004

MOTTO

“Bukan seberapa hebat kita, namun seberapa berguna kita”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu dan Kakak-kakakku yang tercintaserta semua keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selama ini telah senantiasa memberi dukungan penuh kepadaku terutama dalam bidang akademik dan juga senantiasa mendo'akanku, semoga jasa-jasa kalian mendapat balasan setimpal dari Allah SWT, terutama almarhum Ayah yang senantiasa mendo'akanku di alam surga-Nya.
2. Guru-guruku yang telah membagi ilmunya kepadaku. Semoga semua ilmu yang telah engkau berikan dapat bermanfaat dalam kehidupanku di dunia maupun di akhirat.
3. Tunanganku Jundi Ma'arif yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Keluarga besar DIII Manajemen Perbankan Syari'ah angkatan 2013, mudah-mudahan kesuksesan dan keberkahan senantiasa menyertai kita semua.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin. Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas nikmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam, semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita semua, beserta sahabat dan keluarga serta orang-orang yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya.

Rasa syukur penulis panjatkan atas limpahan rahmat Allah SWT Tuhan semesta alam, sehingga penulis dapat menyusun laporan tugas akhir ini, yang berjudul **“Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban Di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.”**

Laporan 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 DIII Manajemen Perbankan Syari'ah.

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini penulis berusaha semaksimal mungkin agar isi, maksud, dan tujuan dari penulisan tugas akhir ini benar-benar bermanfaat bagi perkembangan pendidikan di IAIN Purwokerto pada umumnya, sekaligus sebagai tolak ukur dalam peningkatan kualitas mahasiswa Program DIII Manajemen Perbankan Syari'ah IAIN Purwokerto pada khususnya.

Namun demikian, penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang ada sehingga dalam penyusunannya penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan yang sangat

berharga dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. Rektor IAIN Purwokerto
2. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Chandra Warsito, S.TP., SE., M.Si. Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si. Ketua Jurusan DIII Manajemen Perbankan Syari'ah
5. Iin Solikhin, M.Ag. Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir
6. Suroso Kepala Cabang BPRS Suriyah Slawi
7. Segenap karyawan BPRS Suriyah Slawi
8. Segenap dosen dan karyawan di lingkungan IAIN Purwokerto
9. Abah Dr. KH. Moh. Roqib, M. Ag. dan Ibu Nyai Hj. Nortri Y. Muthmainnah, S.Ag. beserta keluarga, serta Dewan Asatidz Pesantren Mahasiswa An Najah terimakasih atas do'a restunya
10. Teman-temanku yang ada di Pesantren Mahasiswa An Najah, terimakasih atas proses dan bimbingannya
11. Kawan-kawan seperjuangan jurusan DIII Manajemen Perbankan Syari'ah, terimakasih atas pelajaran yang sangat berarti akan pentingnya persahabatan dan kebersamaan
12. Dan semua pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik

Semoga dukungan, dorongan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

Purwokerto, 12 Agustus 2016

Penulis



Nurfauzi Hidayah
NIM. 1323204022



Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban

Nurfauzi Hidayah

1323204022

Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Purwokerto

ABSTRAK

Pemasaran adalah keseluruhan sistem yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan usaha, yang bertujuan merencanakan, menentukan harga, hingga mempromosikan, dan mendistribusikan barang atau jasa yang akan memuaskan kebutuhan pembeli, baik yang aktual maupun yang potensial.

Dalam buku teks dan dalam istilah Inggris tersebut dinyatakan dengan istilah *marketing mix* yang merupakan kegiatan campuran (*mix*), yakni interaksi dari 4 hal tersebut di atas, yakni produk (*product*) yakni yang menyangkut pemilihan barang atau jasa yang ditawarkan secara tepat, harga (*price*) yakni menyangkut penetapan harga jual barang yang sesuai dengan kualitas barang dan dapat dijangkau oleh konsumen, promosi (*promotion*) yakni menyangkut pemilihan kebijaksanaan promosi yang tepat sesuai dengan barang atau jasa yang ditawarkan, dan tempat (*place*) yakni kegiatan distribusi dari tempat produsen ke konsumen.

Jenis metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif yang datanya diperoleh dari lapangan, baik berupa data lisan maupun data tertulis (dokumen). Sedangkan maksud dari kualitatif adalah penelitian yang bersifat untuk mengembangkan teori.

Kata kunci: Istilah 4P (Product, Price, Promotion, Place)

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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	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 keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
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
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	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
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dani
وَا	<i>Fathah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauḷa*

3. Maddah

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

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...	<i>fathah dan alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
يِ...	<i>Kasrah dan ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
وَا	<i>ḍamah 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 *ḥarakat fathah, kasrah* dan *ḍammah /t/*.

2) *Ta marbūṭah* mati

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

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

contoh:

روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-Atfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut 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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

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

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

Contoh:

الرجل - al-rajulu
القلم - al-qalamu

7. Hamzah

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

Contoh:

Hamzah di awal	اكل	Akala
----------------	-----	-------

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 bias dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله هو خير الرازقين : *wainnallahalahuwakhairar-raziqin*

فاوفوا الكيل والميزان : *faaufual-kailawaal-mizan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huru 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

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	x
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR SKEMA.....	xx
DAFTAR GRAFIK.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Maksud dan Tujuan Penulisan.....	7
D. Metode Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Tujuan Pemasaran	11
3. Definisi Kualitas Produk.....	11
4. Pentingnya Kualitas.....	13
5. Strategi Pemasaran.....	14

6. Promosi (Promotion) dan Mutu Produk.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	17
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.....	19
1. Sejarah Singkat BPRS Suriyah	19
2. Visi, Misi, dan Motto BPRS Suriyah	20
a. Visi	20
b. Misi	20
c. Motto	20
3. Struktur Organisasi.....	21
B. Sistem Operasional BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal	22
C. Produk-Produk BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal	30
1. Produk Simpanan	30
2. Produk Pembiayaan iB Bisya.....	39
D. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban	53
1. Konsep Pelayanan Prima.....	55
2. Tujuan Pelayanan Prima.....	57
3. Kelebihan Tabungan Qurban.....	57
4. Kekurangan Tabungan Qurban.....	58
5. Manfaat Tabungan Qurban.....	60
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ilustrasi dan simulasi proyeksi bagi hasil.....	32
Tabel 2. Realisasi bonus dan bagi hasil.....	38



DAFTAR SKEMA

Skema 1. Teknis Penyaluran Dana Murabahah.....	42
Skema 2. Teknis Penyaluran Dana Mudharabah.....	47
Skema 3. Teknis Penyaluran Dana Musyarakah.....	50
Skema 4. Teknis Penyaluran Dana Ijarah.....	53



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Prosentase Tabungan Qurban.....	61
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Prinsip syariah menurut Undang-Undang Nomor: 21 Tahun 2008 adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Tujuan perbankan syariah menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor: 21 Tahun 2008 bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.¹

Bank Islam, selain berfungsi menjembatani antara pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, juga secara khusus mempunyai fungsi amanah. Untuk menjaga fungsi amanah tersebut, perlu adanya pengawasan yang melekat pada setiap orang yang terlibat di dalam aktivitas perbankan berupa motivasi keagamaan maupun pengawasan melalui kelembagaan.²

Perkembangan lembaga keuangan syari'ah, seperti asuransi syari'ah, pasar modal syari'ah, reksadana syari'ah, obligasi syari'ah, leasing syari'ah, Baaitul Mal wat Tamwil, koperasi syari'ah, pegadaian syari'ah

¹Osmad Muthaher, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.

²Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui & Takaful) di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 45

dan berbagai bentuk bisnis syari'ah lainnya, dan khususnya perbankan syari'ah mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia.

Ada beberapa hal yang masih menjadi penghambat perkembangan industri keuangan syari'ah. Menurut Agustianto (2007) ada delapan faktor penyebab umat Islam belum berhubungan dengan perbankan syari'ah pada khususnya dan lembaga keuangan syari'ah pada umumnya. *Pertama*, tingkat pemahaman dan pengetahuan umat tentang bank syari'ah masih sangat rendah. *Kedua*, belum ada gerakan bersama dalam skala besar untuk mempromosikan bank syari'ah khususnya, dan lembaga keuangan syari'ah pada umumnya. *Ketiga*, terbatasnya pakar dan sumber daya manusia ekonomi syari'ah. *Keempat*, peran pemerintah masih kecil dalam mendukung dan mengembangkan ekonomi syari'ah. *Kelima*, peran ulama, ustadz dan da'i masih relatif kecil. *Keenam*, para akademisi di berbagai perguruan tinggi, termasuk perguruan tinggi islam belum optimal. *Ketujuh*, peran organisasi masyarakat Islam juga belum optimal membantu dan mendukung gerakan lembaga keuangan syari'ah. *Kedelapan*, Bank Indonesia sangat tidak serius mengembangkan bank syari'ah.³

Ada tiga hal mendasar yang sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan suatu produk atau layanan di pasaran, yaitu harga, ketersediaan, dan mutu/kualitas.

³Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 1-9

Dengan adanya sistem mutu diharapkan lembaga keuangan syariah akan lebih terbantu dalam mencapai, mempertahankan, dan meningkatkan mutu produk atau layanan yang disediakan secara ekonomis.⁴

Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute. Rute pertama yaitu rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar. Sedangkan pada rute kedua perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas.⁵

Pemasaran adalah semua kegiatan usaha yang bertalian dengan arus penyerahan barang-barang dan jasa-jasa dari produsen ke konsumen. Di dalam arti luas, pemasaran meliputi pula hal-hal yang bersifat *intangible* seperti asuransi, surat-surat saham, dan surat-surat obligasi.

Beberapa ahli memberikan bermacam-macam batasan tentang pemasaran, diantaranya adalah Philip dan Duncan, pemasaran meliputi semua langkah yang digunakan atau diperlukan untuk menempatkan barang-barang tangible ke tangan konsumen. W.Y. Stanton, pemasaran meliputi keseluruhan sistem yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan usaha, yang bertujuan merencanakan, menentukan harga, hingga

⁴*Ibid*

⁵Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 10

mempromosikan, dan mendistribusikan barang atau jasa yang akan memuaskan kebutuhan pembeli, baik yang aktual maupun yang potensial.

Sementara P.H. Nystrom, pemasaran meliputi segala kegiatan mengenai penyaluran barang atau jasa dari tangan produsen ke tangan konsumen. American Marketing Association, pemasaran adalah pelaksanaan kegiatan usaha niaga yang diarahkan pada arus aliran barang dan jasa dari produsen ke konsumen.⁶

Suatu organisasi yang berorientasi terhadap pelanggan akan senantiasa mengarahkan kegiatan-kegiatan untuk dapat memenuhi harapan-harapan dari pelanggan. Karyawan dan pimpinan merupakan wakil dari organisasi/perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan secara langsung. Jadi karyawan dan tenaga pemasaran merupakan ujung tombak keberhasilan organisasi/perusahaan dalam membina hubungan dengan pelanggan, dalam hal ini dapat dipahami bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu usaha.⁷

Manajemen total kualitas merupakan komitmen perusahaan untuk memberi yang terbaik bagi pelanggan-pelanggannya. Penekanannya adalah untuk secara berkesinambungan melakukan perubahan secara berkelanjutan (*Continous Improvement*), yang merupakan tuntutan mutu yang tidak pernah secara seratus persen dapat dipenuhi organisasi,

⁶Marwan Asri & John Suprihanto, *Manajemen Perusahaan Pendekatan Operasional Edisi 1*, (Yogyakarta: BPFE, 1986), hlm. 181-182

⁷Iksan, *Manajemen Strategis Dalam Kompetisi Pasar Global*, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), hlm. 46-47

sehingga menjadi target berikutnya bagi manajemen operasional untuk mencapai ke tingkat bebas/nol kesalahan (*zero defect*).⁸

Ada sejumlah definisi pemasaran yang ditawarkan namun dapat dibedakan antara definisi managerial dan sosial. Secara managerial menurut “The American Marketing Association” yang dikutip dari Business Review memberikan bentuk proses perencanaan dan pemilihan konsep (*executing*), harga, distribusi, promosi dari gagasan barang dan jasa untuk menciptakan transaksi (*exchange*) yang memuaskan individu dan organisasi. Sementara definisi secara sosial memperlihatkan peran pemasaran dalam masyarakat, seorang pemasaran dapat menyatakan bahwa peranan pemasaran adalah untuk memberikan standar hidup yang lebih tinggi (*deliver a higher standard of living*). Dalam buku manajemen pemasaran ditegaskan bahwa pemasaran adalah proses sosial dimana individu-individu dan kelompok-kelompok mendapat apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk serta jasa (*service*) antara satu dengan yang lainnya. Peter Drucker mengatakan tugas pemasaran adalah untuk mengetahui dan mengerti pelanggan, dalam arti kecocokan produk dan pelayanan bagi mereka.⁹

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai

⁸Manahan P. Tampubolon, *Manajemen Operasional (Operations Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 85

⁹Iksan, *Manajemen Strategis Dalam Kompetisi Pasar Global*, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), hlm. 138-139

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.¹⁰

Dalam pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan, sedangkan pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahapan proses produksi adalah pemasok. Menurut pandangan tradisional, pelanggan dan pemasok adalah faktor eksternal perusahaan.

Karena fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹¹

Tabungan iB Tasya Qurban merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai ketetapan hati untuk berbagi dengan sesamanya melalui ibadah Qurban. Setoran awal sebesar Rp 25.000,00 dan berikutnya Rp 10.000,00.¹²

Perkembangan tabungan qurban sampai saat ini belum begitu banyak nasabah, karena tabungan qurban bukan merupakan produk utama sehingga belum terlalu dikenal oleh masyarakat. Kantor BPRS Suriyah Cabang Slawi baru berdiri pada tahun 2014 sampai sekarang, sehingga

¹⁰Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), hlm. 151

¹¹M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm.45-47

¹²Brosur BPRS Suriyah

masyarakat perlu mengetahui produk-produk tabungan maupun pembiayaannya. Diperoleh dari tahun 2015 sudah mendapatkan nasabah mencapai 50% dari tahun sebelumnya.¹³

Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas masalah yang akan dicari jawabannya sehubungan dengan penelitian ini adalah bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian yang berdasar pada laporan pelaksanaan praktek kerja lapangan.¹⁴

Maksud penulisan adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

D. Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jika dilihat dari tempatnya, jenis penelitian ini dikategorikan sebagai jenis penelitian kualitatif. Maksud dari penelitian ini adalah penelitian yang datanya diperoleh dari lapangan, baik berupa data lisan maupun

¹³Wawancara dengan Ilman Nafia selaku Customer Service, pada tanggal 17 Mei 2016

¹⁴Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program DIII Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, hlm. 3

data tertulis (dokumen). Sedangkan maksud dari kualitatif adalah penelitian ini bersifat untuk mengembangkan teori.

2) Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian tersebut dilakukan di BPRS Suriyah Slawi yang beralamat di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.53, Procot-Slawi Telp. (0283) 6191234, Fax. (0283) 6190123

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada tanggal 16 Mei sampai dengan 18 Mei 2016.

3) Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian laporan akhir ini penyusun menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan suatu obyek dengan sistematis fenomena yang akan diteliti. Teknik ini penulis gunakan untuk mengambil data dengan cara menangkap gejala yang diamati dengan menjadikannya sebuah catatan atau deskripsi mengenai perilaku dalam kenyataan serta memahami perilaku tersebut. Jenis observasi yang dilakukan secara langsung. Data yang di ambil tentang cara memasarkan produk tabungan qurban. Adapun

tempat yang peneliti jadikan observasi adalah BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal.

b. Wawancara (Interview)

Yaitu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Wawancara ini penulis lakukan secara terstruktur dengan melalui tahap tatap muka (*face to face*) maupun dengan alat komunikasi guna untuk mencari informasi dari pimpinan serta para karyawan yang berkompeten, terkait dengan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal. Salah satu alasannya ialah bahwa informasi yang dapat digali melalui teknik ini dipandang cukup akurat.

c. Dokumentasi

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang bersifat dokumenter yang ada relevansinya dengan penelitian. Semua dokumen yang dimaksud adalah dokumen atau data yang berkaitan dengan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban.

4) Metode Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.¹⁵ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif analisis, yakni merupakan

¹⁵V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 103

metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang subyek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti.

Data-data yang diperoleh kemudian penulis analisis antara data strategi pemasaran produk tabungan qurban dengan teori dan konsep yang ada.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya terhadap produk dan jasa. Philip Kotler mendefinisikan pengertian pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.

2. Tujuan Pemasaran

- a. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk maupun jasa.
- b. Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk atau jasa.
- c. Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggannya.
- d. Dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba.
- e. Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing.
- f. Dalam rangka memperbesar kegiatan usaha.¹

3. Definisi Kualitas Produk

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 60-61

Menurut Juran (V. Daniel Hunt, 1993:32), kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu, yaitu kehandalan.
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (quality assurance), dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan, serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.²

- a. Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan

Ciri-ciri produk berkualitas tinggi adalah apabila memiliki ciri-ciri yang khusus atau istimewa berbeda dari produk pesaing dan dapat memenuhi harapan atau tuntutan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual,

²M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 15-17

dapat bersaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan, serta dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi.

b. Bebas dari kelemahan

Suatu produk dikatakan berkualitas tinggi apabila di dalam produk tidak terdapat kelemahan, tidak ada yang cacat sedikitpun. Kualitas tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan hasil (*yield*), meningkatkan utilitasi kapasitas produksi, serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa kepada pelanggan.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari ke lima definisi kualitas di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).³

4. Pentingnya Kualitas

³*Ibid*

Setelah memahami arti kualitas, berikutnya dijelaskan mengapa kualitas produk merupakan fokus utama saat ini dalam suatu perusahaan. Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional, dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut manajemen operasional kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.⁴

5. Strategi Pemasaran

Strategi memasarkan suatu barang/jasa, seyogianya dipengaruhi oleh barang/jasa yang akan dijual, harga barang/jasa tersebut, kegiatan memperkenalkan kepada masyarakat (konsumen), dan upaya mendistribusikan barang/jasa dari produsen ke konsumen. Jelasnya bahwa kegiatan memasarkan suatu produk dipengaruhi oleh interaksi dari keempat hal tersebut di atas. Dalam buku teks dan dalam istilah Inggris tersebut dinyatakan dengan istilah *marketing mix* yang merupakan kegiatan campuran (*mix*), yakni interaksi dari 4 hal tersebut di atas, yakni produk (*product*) yakni yang menyangkut pemilihan

⁴*Ibid*

barang atau jasa yang ditawarkan secara tepat, harga (*price*) yakni menyangkut penetapan harga jual barang yang sesuai dengan kualitas barang dan dapat dijangkau oleh konsumen, promosi (*promotion*) yakni menyangkut pemilihan kebijaksanaan promosi yang tepat sesuai dengan barang atau jasa yang ditawarkan, dan tempat (*place*) yakni kegiatan distribusi dari tempat produsen ke konsumen. Masing-masing variabel tersebut mempunyai unsur-unsur tersendiri yang juga berinteraksi satu sama lain. Secara umum, masing-masing variabel *marketing mix* ini diuraikan berikut ini.

Produk berupa barang/jasa yang dipasarkan merupakan unsur pokok yang mempengaruhi strategi penjualan. Tanpa barang/jasa yang akan dijual adalah mustahil mengadakan suatu strategi pemasaran. Barang/jasa yang mempunyai keunggulan teknis tertentu dan dianggap *superior* dibandingkan barang/jasa yang dihasilkan produsen lain, akan merupakan barang yang strategi *marketing*-nya relatif lebih mudah bila dibandingkan dengan barang/jasa yang biasa-biasa saja.

Pengetahuan mengenai produk dan keterlibatan dapat membantu pemasar untuk memahami hubungan penting konsumen-produk dan mengembangkan strategi pemasaran secara lebih efektif. Tujuan pokok berbagai strategi pemasaran adalah meningkatkan keterlibatan konsumen pada produk dengan menghubungkan produk dan jasa pada tujuan dan nilai konsumen.⁵

⁵J. Paul Peter & Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9 Buku 1*, (Jakarta Selatan: Selemba Empat, 2013), hlm. 90

6. Promosi (Promotion) dan Mutu Produk

Promosi adalah kegiatan untuk memperkenalkan sekaligus menjelaskan manfaat produk dan mutu yang dipasarkan kepada konsumen, dengan tujuan agar volume penjualan dapat meningkat.

Beberapa metode promosi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut.

1. *Personal selling*, yaitu kegiatan promosi secara lisan kepada calon pembeli.
2. Iklan, yaitu bentuk promosi yang memperkenalkan produk melalui suatu media massa atau poster di tempat umum.
3. Publisitas, yaitu promosi penjualan suatu produk, dengan menggunakan berita komersial di dalam media massa.⁶

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kasus pemasaran yang terkait dengan masalah bauran pemasaran adalah:

1. Keinginan untuk memahami produk yang diminati oleh konsumen namun sesuai dengan kapabilitas perusahaan, saat mengembangkan sebuah produk baru atau mengevaluasi produk yang sudah ada di pasaran.
2. Informasi kebijakan harga pasar, berapa tarif *discount*, tarif kenaikan, serta harga optimum dan *reasonable* sesuai karakteristik konsumen.

⁶Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus & Analisis*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), hlm. 154 & 158

3. Penentuan lokasi yang strategis dan taktik penetrasi pasar berdasar: aksesibilitas, tingkat kompetisi, daya beli dan daya serap konsumen, serta potensi pasar jangka panjang.
4. Evaluasi efektivitas promosi yang telah atau akan dilakukan, baik isi maupun media penyampaiannya.⁷

B. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa pembahasan yang terkait dengan kualitas produk di Perbankan Syariah, baik dalam bentuk penelitian, jurnal, buku-buku, kajian ataupun bentuk karya lainnya. Namun kajian khusus yang membahas mengenai strategi pemasaran produk tabungan qurban di rasa masih kurang.

Berikut beberapa perbandingan antara pembahasan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

NAMA	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
Ahmad Hidir 102323034	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta). ⁸	Membahas tentang cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap barang atau jasa.	Membahas tentang kepuasan psikologis diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk jasa.
Ayu Rizky	Manajemen	Membahas	Membahas

⁷Prima Ariestonandri, *Marketing Research for Beginner*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2006), hlm. 61

⁸Ahmad Hidir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta)*, IAIN Purwokerto, 2016

Azitunni'mah 102323005	Kualitas Produk Home Industry Shuttlecock Trisakti Enterprise Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Desa Lawatan Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal Jawa Tengah). ⁹	tentang menciptakan produk berkualitas dengan cara memenuhi kepuasan pelanggan.	tentang upaya yang dilakukan agar produk tetap berkualitas yaitu dengan cara melakukan survei terhadap konsumennya untuk menanyakan harapan mereka dengan penuh keramahan.
Tuti Hastuti	Kualitas Pelayanan Dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah. ¹⁰	Membahas tentang kualitas pelayanan produk salah satunya menggunakan istilah 4P (Product, Price, Promotion, Place)	Membahas tentang pengaruh antara kualitas pelayanan dan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.



IAIN PURWOKERTO

⁹ Ayu Rizky Azitunni'mah, *Manajemen Kualitas Produk Home Industry Shuttlecock Trisakti Enterprise Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Desa Lawatan Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal Jawa Tengah)*, IAIN Purwokerto, 2015

¹⁰ Tuti Hastuti, *Kualitas Pelayanan Dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah*, (Online), (www.widyagama.ac.id), hlm. 58 & 64

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal

1. Sejarah Singkat BPRS Suriyah

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 Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia dengan Surat Nomor AHU-AH.01.10-23812 tanggal 29 Juni 2012.

Bank Syariah Suriyah mulai beroperasi menjalankan kegiatan usaha dibidang perbankan syariah sejak 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.

2. Visi, Misi dan Motto BPRS Suriyah

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 ummat
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 ummat
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 baik¹

c. Motto

“Raih masa depan gemilang dengan investasi yang aman,
halal, dan

¹Website <http://www.banksyariahku.com>

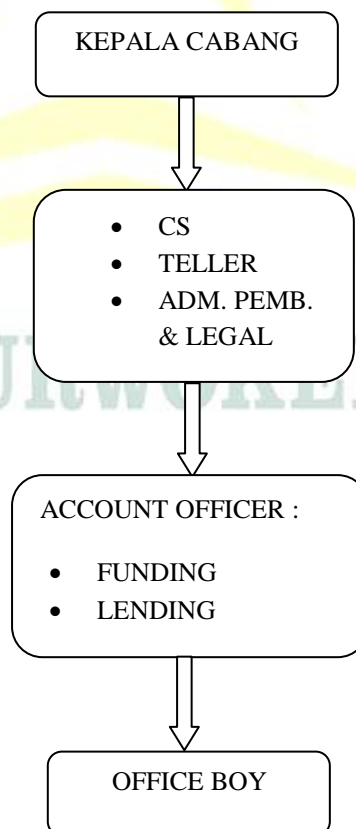
menguntungkan secara terencana”

“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”²

3. Struktur Organisasi BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi

**SUSUNAN ORGANISASI
PT. BPRS SURIYAH
KANTOR CABANG SLAWI**



²Brosur BPRS Suriyah

- 1) Kepala Cabang : Suroso
- 2) Customer Service : Ilman Nafia
- 3) Teller : Dini Fadlilah
- 4) Back Office : Angke Winnetou
- 5) Account Officer
 - a. Funding : Usman
 - b. Lending : Muhammad Abduh dan Nurul Huda
- 6) Adm. Pembiayaan dan Legal: Triasih Yuliani
- 7) Office Boy : Budiman

B. Sistem Operasional BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal

Sistem operasional BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi yang berkaitan dengan *job description* masing-masing bagian antara lain:

a. Kepala Cabang

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 realisasi target operasional cabang serta menetapkan upaya-upaya pencapaiannya, melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran, pembiayaan, pemasaran jasa-jasa dan mencapai target.

b. Customer Service

Tugas dan tanggungjawab:

- 1) Memberikan informasi ke nasabah tentang produk-produk yang ada di bank tersebut
- 2) Membuka rekening atau tabungan
- 3) Menutup rekening atau tabungan
- 4) Membuka deposito
- 5) Menutup deposito
- 6) Mengarsip aplikasi
- 7) Mengarsip surat masuk dan surat keluar
- 8) Mengelola materai

c. Teller

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

Peraturan kas dan teller:

- 1) Semua transaksi uang tunai dengan nasabah hanya boleh dilakukan oleh Teller diruang Teller (*Teller Counter*) dalam hal nasabah menghendaki pelayanan tidak diruang Teller, dengan seijin Direksi dan petugas yang ditunjuk dapat dilakukan diruang lain.
- 2) Teller hanya bisa memegang uang tunai secukupnya, sesuai dengan kebutuhan pembayaran sehari-hari yang diatur dalam instruksi operasi. Harus dihindari jangan sampai Teller memegang uang tunai terlampaui sedikit, sehingga sering terjadi permintaan uang tunai selama jam kerja.

- 3) Besarnya uang tunai yang ada pada Teller diatur dalam instruksi operasi mengenai limit kas pada Teller.
- 4) Ruang Teller harus dilengkapi dengan pintu terkunci bila didalamnya terdapat uang tunai, hanya orang yang telah diberi wewenang sesuai dengan tugasnya yang diijinkan memasuki ruang Teller.
- 5) Semua peralatan/uang pribadi Teller yang tidak ada hubungan dengan tugasnya (tas, dompet) wajib disimpan diluar ruang Teller.
- 6) Teller tidak boleh meninggalkan tempatnya bial terdapat uang tunai. Jika terpaksa, sebelum meninggalkan ruang Teller harus mengamankan semua uang tunai, surat, dan barang berharga yang berada dibawah tanggungjawab didalam ruang/tempat terkunci. Selama jam buka kas, ruangan Teller tidak boleh ditinggalkan kosong.
- 7) Setiap Teller dilengkapi dengan Stamp Teller (*Validating Machine*) yang menunjukkan nama bank dan nomor kode Teller.
- 8) Teller harus memberikan perlindungan yang sama terhadap peralatan tersebut seperti perlindungan yang diberikan terhadap uang tunai.
- 9) Teller memegang mesin validasi harus juga dilengkapi “Stamp Teller” yang berfungsi sebagai alat validasi-validasi apabila mesin validasi itu rusak atau tidak berfungsi. Pembubuhan stempel Teller

pada slip setoran atau penarikan atau lain-lain harus disertai dengan paraf Teller yang bersangkutan.

- 10) Semua slip setoran dan penarikan atau lain-lainnya yang ditangani Teller wajib dicap dengan mesin validasi atau menggunakan “Stamp Teller”
- 11) Teller harus memiliki (Cash Box)
- 12) Teller akan dilengkapi dengan satu set kartu contoh tanda tangan (*speciment card*) seluruh nasabah dan Teller bertanggungjawab terhadap pemeriksaan tanda tangan nasabah pada slip penarikan rekening nasabah.
- 13) Hanya Teller yang diperbolehkan menggunakan kartu ini untuk transaksi-transaksi di Teller Counter.
- 14) Teller tidak boleh menuliskan slip setoran atau slip penarikan nasabah. Bilamana nasabah tidak dapat menulis maka hal ini dapat dilakukan oleh Customer Service.
- 15) Teller harus mencantumkan perincian uang apabila yang diterima atau diserahkan dari dan ke nasabah melebihi batas yang sudah ditentukan dalam instruksi operasi halaman bukti Teller.
- 16) Dalam keadaan bagaimanapun juga Teller tidak boleh mengubah slip setoran. Slip setoran atau tiket yang terdapat kesalahan atau perubahan yang belum ditentukan, segera akan dikembalikan pada saat penerimaan untuk ditentukan, atau dimintakan persetujuan

Kepala Bagian. Untuk setoran tunai, pada lembar setorannya harus ditulis jumlah setoran dalam angka dan huruf.

- 17) Teller wajib diinstruksikan, bahwa bila ada kecurigaan terhadap kemungkinan pemalsuan tanda tangan atau perubahan dari slip penarikan atau media penarikan lainnya, orang menyetor haruslah diusahakan secara diplomatis agar tidak meninggalkan bank, sementara slip penarikan tersebut diperiksa oleh pejabat bank yang akan menentukan tindakan yang harus diambil.
- 18) Semua uang yang diragukan keasliannya wajib dilaporkan kepada Kepala Bagian dengan tembusan kepada bagian Audit dan tindakan lanjut atas uang tersebut juga wajib diberitahukan.
- 19) Bila dianggap praktis, maka uang logam akan diterima dalam jumlah besar akan dihitung dan dicantumkan identitas pemiliknya. Bila pemeriksaan segera dari jumlah besar uang logam atau uang kertas dianggap tidak praktis, perjanjian “sesuai dengan perhitungan Teller” (*subject to count*) akan dimintakan dari nasabah, dimana nasabah tersebut menyetujui untuk mengganti apabila terjadi kekurangan antar hasil perhitungan Teller dengan jumlah yang tertulis pada slip setoran.
- 20) Semua uang tunai yang tidak dipegang oleh Teller serta bukan merupakan kas kecil (*Petty Cash*) akan dinamakan “Kas Besar”.
- 21) Setiap bundel uang yang akan disetorkan dalam “Kas Besar” wajib dihitung secara terperinci terlebih dahulu, kemudian wajib diikat

dengan “pengikat kertas” bank yang tersedia kecuali bundel dari Bank Indonesia (pengikat kertas Bank Indonesia tidak perlu diganti). Pada pengikat uang tersebut penghitung uang wajib membubuhkan parafnya.

Tugas dan tanggungjawab:

- 1) Sebagai pemeriksa seluruh transaksi harian Teller dan semua tiket serta dokumen-dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas
- 2) Melaksanakan cash count akhir hari pada seksi kas atau pada saat pergantian Teller
- 3) Mengambil atau menyetorkan uang tunai pada maint vault
- 4) Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap hari

d. Back Office

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

Tugas dan tanggungjawab:

- 1) Membuat tiket dan membuka transaksi non kas, memindahbukuan, penyusutan dan lain-lain
- 2) Mengkliringkan cek/bilyet giro yang telah jatuh tempo
- 3) 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

- 4) Melaksanakan penyocokan saldo pada bank koresponden antara hasil rekonsiliasi dengan buku besar neraca setiap hari
- 5) Melakukan tugas-tugas dan membukukan transaksi yang tidak dilakukan oleh bagian operasional lainnya (misalnya transaksi kewajiban segera, rupa-rupa Aktiva dan Passiva)
- 6) Mengawasi dan memonitor pembayaran bagi hasil kepada penabung dan depositan setiap hari dan bulan
- 7) Membuat tiket transaksi sundries yang terjadi setiap hari
- 8) Menyimpan tiket reversing yang belum dibukukan/diselesaikan
- 9) Bertanggungjawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan transaksi tunai yang terjadi dibagian kas
- 10) Melaksanakan pencocokan saldo tabungan, deposito dan pembiayaan antara daftar, tiket reversing serta neraca per tanggal transaksinya setiap hari/secara berkala sesuai instruksi operasi
- 11) Melakukan penutupan akutansi pembukuan setiap hari, bulan dan tahun
- 12) Membuat/mencetak laporan transaksi, laporan keuangan setiap hari, bulan dan tahun
- 13) Membuat laporan keuangan triwulan pajak dan pembayaran pajak setiap bulan

14) Melakukan dan membuat laporan proofsheets pada bagiannya setiap bulan

15) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian dan Direksi

e. Account Officer

Account Officer 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

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.

Tugas dan tanggungjawab:

- 1) Memeriksa perlengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan
- 2) Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar
- 3) Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian Direksi

C. Produk-produk BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal

1. Produk Simpanan

a) Tabungan Syariah Taman Sari

Taman Sari merupakan tabungan investasi dengan akad Mudharabah Mutlaqah dengan jumlah setoran telah ditentukan (tetap) periode tertentu (bulanan, triwulan) dan penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat dan waktu yang tertentu sesuai kesepakatan.

Karakteristik:

1. Setoran dilakukan secara berkala (bulanan atau triwulan)
2. Jumlah setoran tetap (minimal Rp 50.000,00)
3. Jangka waktu ditentukan sendiri (minimal 3 tahun)
4. Bagi hasil dapat diketahui setiap akhir bulan dan secara otomatis menambah saldo Taman Sari
5. Tabungan dapat diambil setelah kepersetaan selama 3 tahun
6. Tabungan diambil sebelum masa kepersetaan 3 tahun tidak mendapatkan bagi hasil

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
4. Nasabah bebas menentukan jangka waktu kesepakatan (minimal 3 tahun)

5. Jumlah setoran ditentukan sendiri dan sesuai kemampuan (minimal Rp 50.000,00)

Manfaat:

1. Persiapan biaya pendidikan anak
2. Persiapan biaya walimah
3. Persiapan Haji dan Umroh
4. Investasi jaminan hari tua
5. Investasi masa depan yang menguntungkan

Persyaratan Pembukaan Rekening:

1. Fotocopy KTP / SIM / Kartu Pelajar atau identitas yang masih berlaku
2. Mengisi formulir pembukaan rekening
3. Menyerahkan setoran awal minimal Rp 50.000,00

Tahun Ke-	Setoran Bulanan	Akumulasi Setoran	Proyeksi Bagi Hasil	Estm. Saldo Taman Sari
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
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

Tabel 1. Ilustrasi dan simulasi proyeksi bagi hasil

b) Tabungan iB Tasya Wadi'ah

Yaitu simapanan 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 20.000,00 dan setoran berikutnya minimal sebesar Rp 10.000,00 dengan biaya administrasi sebesar Rp 1.000,00.

2. Tabungan iB Tasya Pelajar dan Santri

Tabungan Tasya 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 10.000,00 dan setoran berikutnya sebesar Rp 5.000,00 dengan biaya administrasi Rp 1.000,00.

Persyaratan pembukaan rekening:

Mengisi formulir pembukaan rekening dengan menyertakan fotokopi KTP/SIM atau identitas yang masih berlaku, jika

pelajar dan santri belum mempunyai KTP/SIM boleh menggunakan identitas orang tua.³

Teknik perbankan:

1. Nasabah menitipkan dananya dalam bentuk tabungan pada bank
2. Bank dapat memberikan bonus atau yang sejenis pada nasabah sebagai tanda terima kasih atas penggunaan dana tersebut selama tidak dituangkan dalam perjanjian, disyaratkan atau diinformasikan baik secara lisan maupun tulisan

Ketentuan umum Tasya Wadi'ah:

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

Syarat dan kelengkapan dokumen:

1. Tabungan hanya dilakukan dalam rupiah
2. Penabung adalah nasabah perorangan, badan usaha
3. Jumlah setoran awal minimal Rp 20.000,00 dan setoran berikutnya minimal sebesar Rp 10.000,00 saldo mengendap Rp 20.000,00
4. Dikenakan pajak penghasilan atas bonus yang mencapai saldo setara atau lebih dari Rp 7.500,00
5. Media penarikan dana menggunakan slip penarikan tabungan

³Brosur BPRS Suriyah

6. Nasabah dapat buku tabungan dari bank yang telah ditanda tangani oleh nasabah (specimen) dan telah dicatat di buku register tabungan

Keuntungan:

1. Nasabah mendapat “bonus” sesuai dengan kebijakan manajemen bank
2. Dapat digunakan sebagai jaminan dan referensi bank
3. Jika penarikan dikuasakan, harus dilampiri surat kuasa bermaterai cukup
4. Nasabah menerima buku tabungan sebagai bukti tabungan⁴

c) 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 Haji Baitullah

Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai keinginan memenuhi panggilan Allah SWT dengan setoran awal Rp 100.000,00 dan setoran berikutnya Rp 50.000,00.

2. Tabungan iB Tasya Qurban

Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai ketetapan hati untuk berbagi dengan sesamanya

⁴Website <http://www.banksyariahku.com>

melalui ibadah qurban. Setoran awal sebesar Rp 25.000,00 dan setoran berikutnya Rp 10.000,00.

Persyaratan pembukaan rekening:

1) Bagi perorangan:

Mengisi formulir pembukaan rekening dengan menyetorkan fotokopi KTP/SIM atau identitas yang masih berlaku.

2) Bagi perusahaan/organisasi:

- Mengisi formulir pembukaan rekening
- Menyertakan legalitas/organisasi
- Menyertakan fotokopi KTP salah satu pengurus yang ditunjuk dengan melampirkan surat kuasa dari pengurus⁵

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.

Ketentuan tabungan Mudharabah:

1. Dalam mengaplikasikan prinsip mudharabah ini, penyimpan atau nasabah bertindak sebagai *ṣahibul māl* (pemilik dana) bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana).

⁵Brosur BPRS Suriyah

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

Syarat dan kelengkapan dokumen:

1. Tabungan hanya dilakukan dalam rupiah
2. Penabung adalah nasabah perorangan
3. Jumlah setoran pertama sebesar Rp 100.000,00 dan setoran berikutnya minimal sebesar Rp 50.000,00
4. Dikenakan pajak penghasilan atas bagi hasil dengan saldo setara atau diatas Rp 7.500.000,00
5. Media penarikan dana dengan slip penarikan tabungan
6. Tidak boleh ditarik kecuali untuk biaya pendaftaran haji (seskohat)

3. Deposito iB Desya Mudharabah

Teknis perbankan:

Deposan bertindak sebagai *ṣahibul māl* (pemilik modal) menyerahkan sepenuhnya sejumlah dana kepada bank sebagai modal untuk diinvestasikan kepada hal-hal yang produktif dan tidak

melanggar ketentuan perbankan dan fatwa DSN. Pembagian hasil tersebut dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati sejak awal akad.

Deposito ada dua jenis:

1. Deposito mudharabah mutlaqah adalah deposito yang deposannya (*ṣahibul māl*) memberikan wewenang sepenuhnya (*mudharib*) untuk menginvestasikan kepada usaha yang menguntungkan dan sesuai dengan syariah.
2. Deposito mudharabah muqayyadah adalah deposito yang deposannya (*ṣahibul māl*) memberikan batasan kepada bank mengenai cara, tempat dan obyek investasi. Deposito mudharabah dapat dilakukan secara on atau off baik dilakukan secara off balance sheet maka bank hanya mendapatkan fee dari *ṣahibul māl* dan tidak menanggung risiko 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.

Persyaratan dan dokumentasi:

1. Tersedia dalam rupiah
2. Nominalnya deposito mudharabah sebesar Rp 500.000,00 untuk perorangan dan Rp 1.000.000,00 untuk badan hukum/organisasi
3. Jangka waktu antara lain: 1, 3, 4, dan 12 bulan

4. Dapat dengan kondisi single/joint (and/or) Lembaga/Badan Hukum
5. Akad mudharabah mutlaqah dengan nisbah disepakati oleh kedua belah pihak
6. Dikenakan pajak atas “bagi hasil” dengan saldo setara atau diatas Rp 7.500.000,00
7. Deposito mudharabah pada saat jatuh tempo dicairkan maka diperpanjang secara otomatis (automatic roll over) dengan kesepakatan akad atau kebijaksanaan bank tanpa merubah bilyet deposito yang telah diterbitkan

Produk	Nisbah		Indikasi Rate (%) / tahun
	Nasabah	Bank	
Tabungan			
Tabungan Suriyah	Bonus		2,96
Tabungan Haji/Qurban	30	70	5,63
Taman Sari	50	50	9,38
Deposito			
Bulan	40	55	8,44
Bulan	50	50	9,38
Bulan	55	45	10,31

Tabel 2. Realisasi bonus dan bagi hasil (periode bulan Desember 2015)

4. Tabungan Smart Suriyah


Syarat dan ketentuan:

1. Berlaku untuk nasabah tabungan smart suriyah dengan menempatkan dana baru (fresh fund)
 2. Setiap dana nasabah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
 3. Hadiah tidak dapat dikembalikan atau ditukar dengan uang tunai
 4. Pembatalan penempatan dana, pencairan dana sebelum masanya berakhir akan dikenakan denda sesuai penerapan ketentuan program
 5. Jenis hadiah, jangka waktu dan nominal penempatan dana sesuai ketentuan program
 6. Warna hadiah sesuai dengan persediaan yang ada
 7. Produk tabungan smart tidak dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan
 8. Syarat dan ketentuan program tabungan smart berlaku
2. Produk Pembiayaan iB Bisya
- a) Murabahah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan syariah Islam. Bank syariah tidak menggunakan sistem bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabah (*ṣahibul māl*)

sehingga semua keuntungan yang diterima memberikan rasa aman dan nyaman.

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

..... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا 

Artinya: “*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”.

Dalam istilah fiqih murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan dengan harga pembelian kepada pembeli, kemudian dia menyaratkan atasnya laba/keuntungan dalam jumlah tertentu.

Teknis perbankan:

1. Murabah adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati.
2. 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.

3. Tujuan jual beli murabahah:

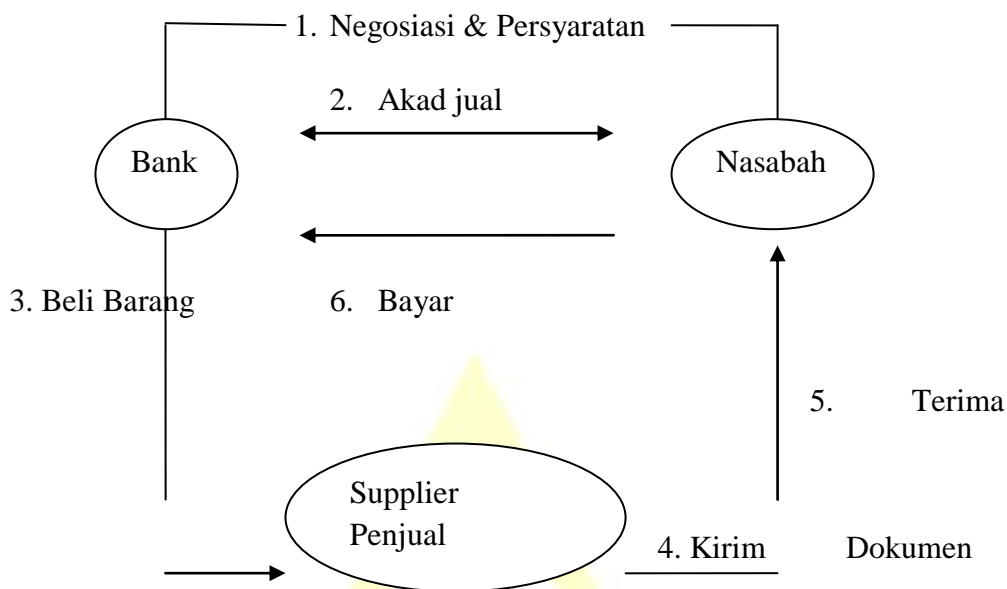
- a. Barang konsumsi seperti rumah, kendaraan/alat transportasi, alat rumah tangga dan sejenisnya (tidak termasuk pembangunan)
- b. Pengadaan barang dagangan
- c. Bahan baku dan bahan pembantu produksi (tidak termasuk produksi)
- d. Barang modal seperti pabrik, mesin dan sejenisnya
- e. Barang lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah dan disetujui bank

4. Jangka waktu pembiayaan:

- a. Modal kerja : maksimal 4 tahun (48 bulan)
- b. Investasi : maksimal 5 tahun (60 bulan)
- c. Konsumtif : maksimal 5 tahun (60 bulan)

5. Persyaratan:

- a. Fotocopy KTP suami dan istri
- b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- c. Fotocopy Surat Nikah (apabila sudah menikah)
- d. Jaminan/Agunan milik pemohon bukti Sertifikat Hak Milik (SHM) tanah beserta SPPT terakhir atau Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) beserta STNK (fotocopy)
- e. Daftar rencana pembelian barang




Skema 1. Teknis Penyaluran Dana Murabahah

b) Istisna

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan syariah Islam. Bank syariah tidak menggunakan sistem bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabah (*ṣahibul māl*) sehingga semua keuntungan yang diterima memberikan rasa aman dan nyaman.

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

..... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا 

Artinya: “*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”.

1. Teknis perbankan:

- a. Istisna merupakan akad jual beli dalam bentuk pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan dan penjual.
- b. Jika pembeli dalam akad istisna tidak mewajibkan bank untuk membuat sendiri barang pemesan, maka untuk memenuhi kewajiban pada akad pertama, bank dapat mengadakan akad istisna kedua dengan pihak ketiga (subkontraktor). Akad istisna dapat dihentikan jika kedua belah pihak telah memenuhi kewajibannya.

2. Tujuan:

- a. Kriteria barang pemesanan (*maşnu' atau obyek pemesan*)
- b. Kriteria atau spesifik barang pemesan harus jelas diketahui jangka waktu, kualitas, dan kuantitas yang disepakati

- c. Jika barang pemesan yang dikirim salah satu cacat, maka penjual harus bertanggungjawab
 - d. Perpindahan pemilikan barang pemesanan dari penjual ke pembeli dilakukan saat penyerahan disepakati
3. Jangka waktu pembiayaan:
- a. Modal kerja : maksimal 4 tahun (48 bulan)
 - b. Investasi : maksimal 5 tahun (60 bulan)
 - c. Konsumtif : maksimal 5 tahun (60 bulan)
4. Persyaratan:
- a. Fotocopy KTP suami dan istri
 - b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - c. Fotocopy Surat Nikah (apabila sudah menikah)
 - d. Jaminan/Agunan milik pemohon bukti Sertifikat Hak Milik (SHM) tanah beserta SPPT terakhir atau Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) beserta STNK (fotocopy)
 - e. Daftar rencana pembelian barang
- c) Qard

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

d) Mudharabah

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.

1. Teknis perbankan:

- a. Akad mudharabah 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.

Rukun Mudharabah:

- 1) ṣahibul māl (pemilik modal)
- 2) Mudharib (pelaksana/usahawan)
- 3) Modal (māl)
- 4) Kerja/usaha

b. Implementasi:

1) Maksud

Bank bertindak sebagai ṣahibul māl yang menyediakan dana secara penuh dan nasabah bertindak sebagai mudharib yang mengelola dana dalam kegiatan usaha.

2) Modal

- Pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai dan barang
- Dalam hal pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai harus dinyatakan jumlahnya

- Modal hanya diberikan untuk tujuan usaha yang sudah jelas dan disepakati bersama

3) Pengakuan pendapat

- Pembagian keuntungan dilakukan dengan metode bagi untung dan rugi (*profit and loss sharing*) atau metode bagi pendapatan (*sharing*)
- Pembagian keuntungan dari pengelolaan dana dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati

4) Pengawasan

- Bank berhak melakukan pengawasan terhadap usaha nasabah
- Bank tidak berhak membatasi tindakan pengelola dana dalam menjalankan usahanya, kecuali sebatas perjanjian (usaha ditetapkan) atau yang menyimpang dari aturan syariah

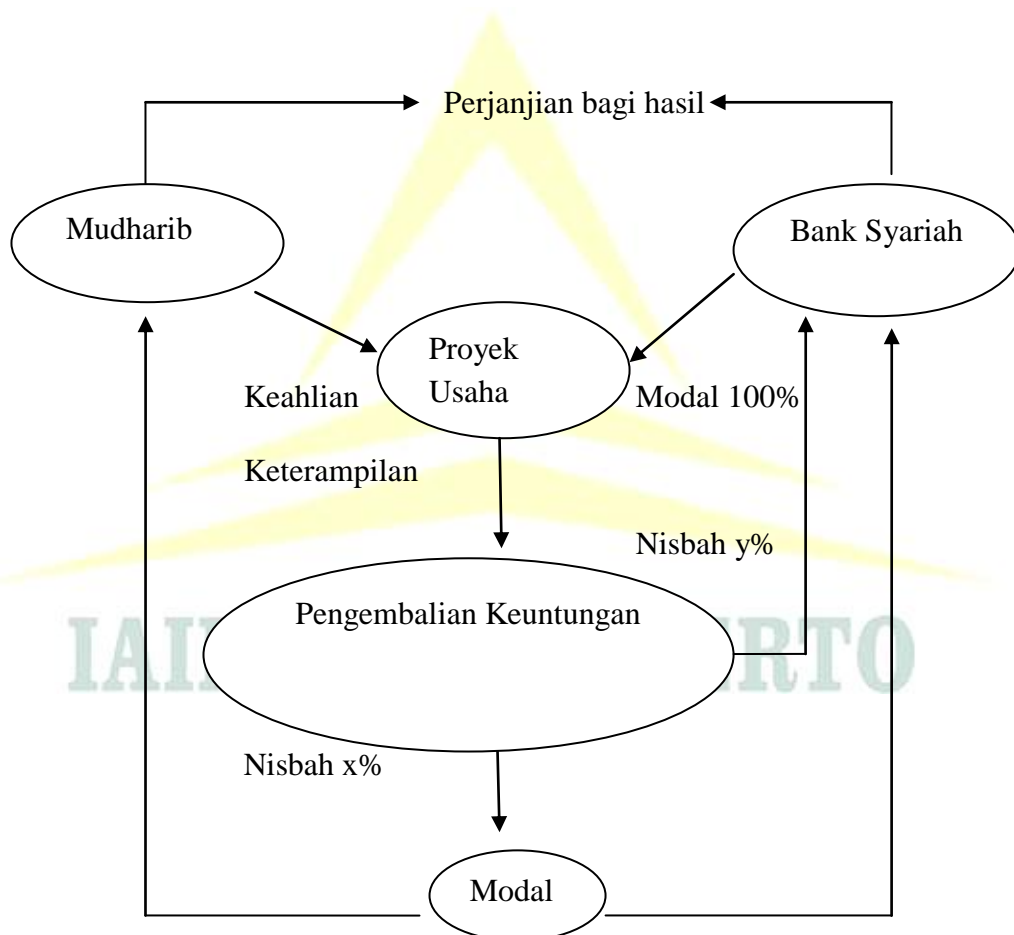
5) Pengambilan modal

- Untuk pembiayaan dengan jangka waktu lebih dari satu tahun, pengembalian modal dapat dilakukan pada akhir periode, dilakukan secara angsuran berdasarkan aliran arus kas masuk (*cash in flow*) dari usaha nasabah

- Untuk pembiayaan dengan jangka waktu lebih dari satu tahun, pengembalian dilakukan secara angsuran atas (cash flow) dari nasabah

6) Jaminan

Untuk mengantisipasi risiko akibat kelalaian atau kecurangan, bank dapat meminta jaminan atau agunan dari nasabah.



Skema 2. Teknis Penyaluran Dana Mudharabah

e) Musyarakah

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.

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

c. Bagi hasil

Pembagian keuntungan dari pemakai dana dinyatakan dalam bentuk nisbah.

- 1) Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi kecuali atas dasar kesepakatan

- 2) Nisbah bagi hasil dapat ditetapkan secara berjenjang (*tiering*) yang besarnya berbeda-beda berdasarkan kesepakatan
- 3) Pembagian keuntungan dapat dilakukan dengan cara bagi untung atau rugi (*profit and loss sharing*)
- 4) Pembagian keuntungan berdasarkan hasil usaha sesuai dengan laporan keuangan nasabah

d. Kerugian

Bank dan nasabah menanggung kerugian secara proposional sesuai modal masing-masing.

e. Jaminan

Untuk mengantisipasi risiko akibat kelalaian atau kecurangan, bank dapat meminta jaminan atau agunan dari nasabah.

f. Pengawasan

Bank dapat melakukan pengawasan usaha nasabah sesuai dengan kesepakatan.

g. Pengembalian modal

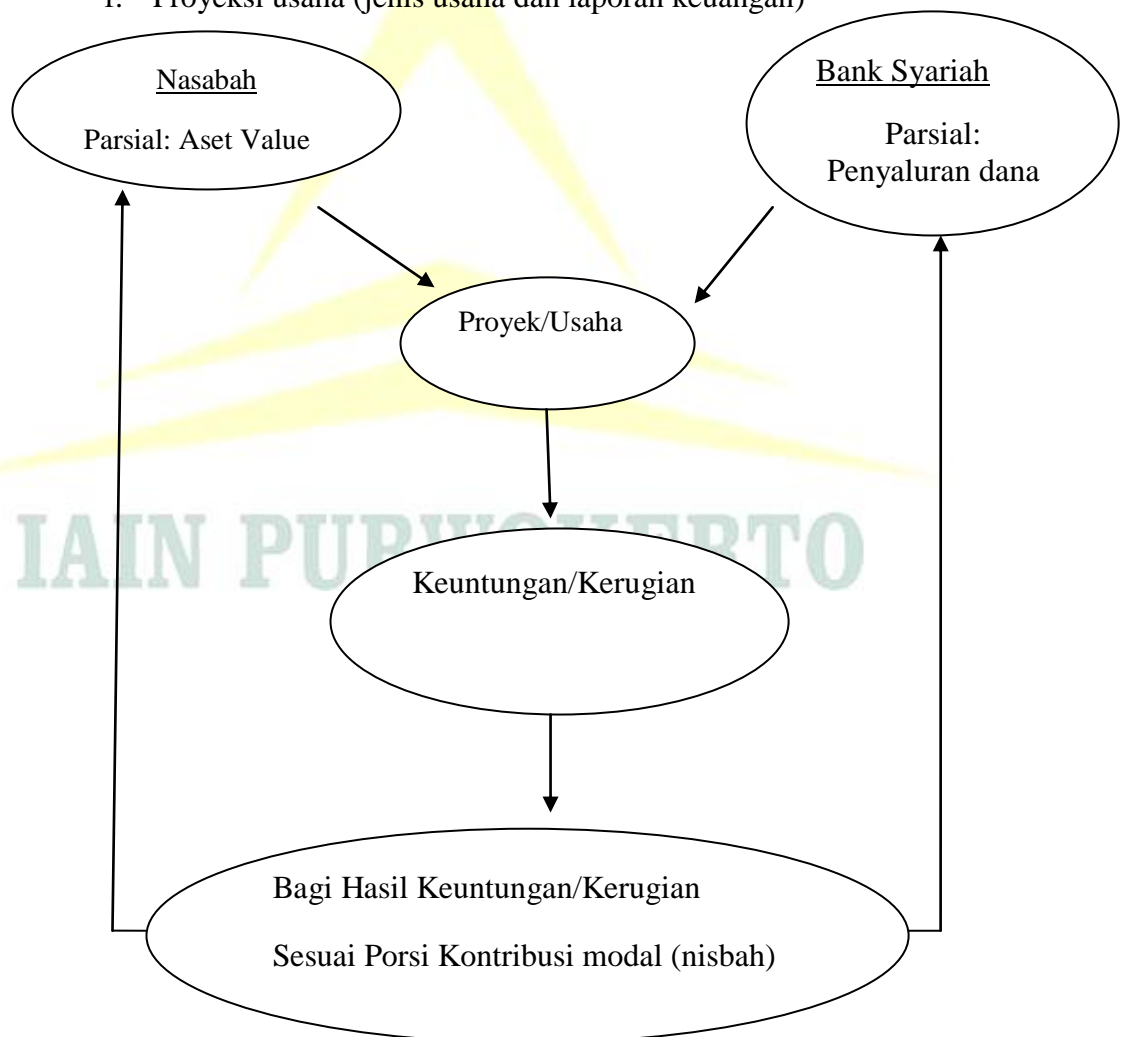
Pengembalian modal dapat dilakukan pada akhir periode akad atau dilakukan secara angsuran berdasarkan aliran kas (*cash flow*) dari usaha nasabah.

2. Jangka waktu pembiayaan:

- a. Modal kerja : maksimal 4 tahun (48 bulan)
- b. Investasi : maksimal 5 tahun (60 bulan)

3. Persyaratan:

- a. Permohonan pembiayaan
- b. Fotocopy KTP suami dan istri
- c. Fotocopy kartu keluarga (KK)
- d. Fotocopy Surat Nikah (apabila sudah menikah)
- e. Jaminan/Agunan milik pemohon dengan bukti Sertifikat Hak Milik (SHM) tanah beserta SPPT terakhir atau Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) beserta STNK (fotocopy)
- f. Proyeksi usaha (jenis usaha dan laporan keuangan)



Skema 3. Teknis Penyaluran Dana Musyarakah

f) Multijasa

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

g) Ijarah

Al ijarah 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.

1. Tujuan:

Fasilitas kepada nasabah yang membutuhkan manfaat atas barang atau jasa dengan pembayaran tangguh,

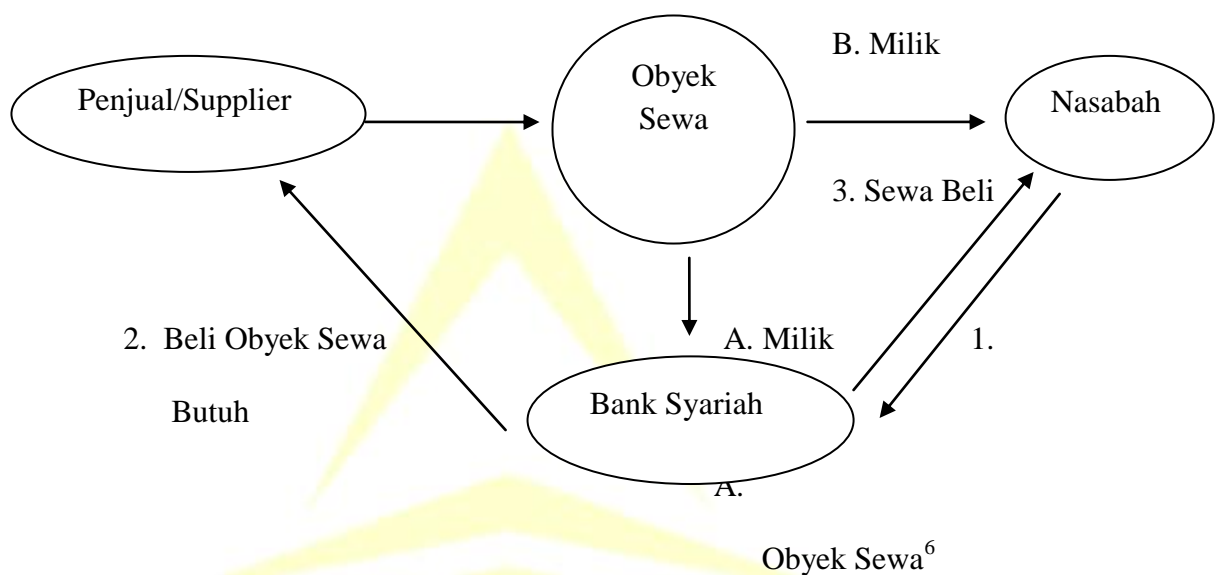
2. Obyek wisata:

- a. Properti
- b. Alat transportasi
- c. Alat-alat berat
- d. Multijasa (pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan kepariwisataan dan lain-lain
- e. Dan lain-lain

3. Pemilik sewa (bank):

- a. Bank wajib menyediakan barang sewa, menjamin pemenuhan kualitas dan kuantitas barang sewa serta ketetapan waktu barang sewa sesuai kesepakatan
 - b. Bank dapat mewakilkan kepada nasabah untuk mencari barang yang akan disewa oleh nasabah
4. Penyewa (nasabah):
- a. Nasabah dilarang menyewakan kembali barang yang disewanya
 - b. Nasabah wajib menjaga keutuhan barang sewa
 - c. Nasabah tidak bertanggungjawab atas kerusakan barang sewa yang terjadi bukan karena bukan pelanggaran perjanjian nasabah
5. Jangka waktu pembiayaan:
- a. Modal kerja : maksimal 4 tahun (48 bulan)
 - b. Investasi : maksimal 5 tahun (60 bulan)
 - c. Konsumtif : maksimal 5 tahun (60 bulan)
6. Persyaratan:
- a. Permohonan pembiayaan
 - b. Fotocopy KTP suami dan istri
 - c. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - d. Fotocopy Surat Nikah (apabila sudah menikah)

- e. Jaminan/Agunan milik pemohon dengan bukti Sertifikat Hak Milik (SHM) tanah beserta SPPT terakhir atau Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) beserta STNK (fotocopy)
- f. Obyek yang disewa (tempat)



Skema 4. Teknis Penyaluran Dana Ijarah

D. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Qurban

Tabungan iB Tasya Qurban merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai ketetapan hati untuk berbagi dengan sesamanya melalui ibadah Qurban. Setoran awal sebesar Rp 25.000,00 dan setoran berikutnya Rp 10.000,00.

Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan

⁶Website <http://www.banksyariahku.com>

menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Disamping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita, tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain. Betapa pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
- b. Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita.

- c. Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita.
- d. Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita.
- e. Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.

1. Konsep Pelayanan Prima:

a. Konsep sikap (attitude)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- a) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- b) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- c) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan

d) Sikap pelayanan prima adalah “benar atau salah tetap perusahaan saya” (*right of wrong is my corporate*)

b. Konsep perhatian (attention)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang ditawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- a) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
- b) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan
- c) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
- d) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1

c. Konsep tindakan (action)

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah “menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- a) Segera mencatat pesanan pelanggan
- b) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan
- c) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan
- d) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi

2. Tujuan Pelayanan Prima:

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- b. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan
- c. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan⁷

3. Kelebihan Tabungan Qurban yang menggunakan akad mudharabah/bagi hasil yaitu:

- a. Tidak dikenakan biaya administrasi
- b. Mendapat bagi hasil yang cukup besar
- c. Memfasilitasi jika nasabah tidak bisa datang ke kantor untuk menabung, nasabah bisa meminta marketing untuk datang ke rumah nasabah dan mengambil tabungannya.
- d. Mempersiapkan orang yang ingin berqurban tanpa harus menyiapkan langsung sebesar uang qurban sehingga nasabah tidak terlalu merasa keberatan.

⁷Wawancara dengan Bapak Suroso selaku Kepala Cabang pada tanggal 17 Mei 2016

- e. Jangka waktu uang yang diambil sesuai jatuh tempo sehingga pihak bank lebih leluasa mengelola dana tabungan tersebut, sehingga bisa dikelola lebih lama sehingga lebih lama sehingga bank dapat memperoleh untung lebih besar dibandingkan dengan tabungan wadi'ah yang bisa diambil sewaktu-waktu.

4. Kekurangan Tabungan Qurban yaitu:

- a. Belum tersosialisasikan dengan baik jadi tabungan qurban belum terlalu populer sehingga belum banyak nasabah untuk menabung
- b. Ketika menjelang hari raya idul adha bank harus menyiapkan uang sebesar jumlah nasabah yang melakukan penarikan Kurangnya promosi sebagai sumber informasi
- c. Kurangnya promosi sebagai sumber informasi⁸

Informasi yakni mengumpulkan dan mendistribusikan informasi riset pasar dan informasi inteljen yang akan bermanfaat untuk perencanaan strategi pemasaran. Sedangkan promosi yakni mengembangkan dan menyebarluaskan komunikasi yang berhubungan dengan penawaran-penawaran pihak perusahaan pemilik produk.⁹

Strategi memasarkan produk tabungan qurban:

1. Menawarkan produk-produk tabungan kepada masyarakat
2. Menjelaskan tentang produk tabungan yang ditawarkan

⁸Wawancara dengan Ilman Nafia selaku Customer Service pada tanggal 17 Mei 2016

⁹Jonathan Sarwono, *Marketing Intelligence*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 62

3. Memberikan informasi keunggulan pada tabungan qurban
4. Memperbanyak mengedukasi terhadap masyarakat untuk menabung khususnya untuk tabungan qurban

Adapun ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang perintah berqurban:

(Q.S Al-Kautsar: 1-2) **إِنَّا أَعْطَيْنَكَ الْكَوْثَرَ ۝ فَصَلِّ لِرَبِّكَ وَأَنْحَرْ ۝**

Artinya:

1. Sungguh, Kami telah memberimu (Muhammad) nikmat yang banyak
2. Maka laksanakanlah shalat karena Tuhanmu, dan berkorbanlah (sebagai ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah)

Persyaratan pembukaan rekening:

a. Bagi perorangan:

Mengisi formulir pembukaan rekening dengan menyetorkan fotokopi KTP/SIM atau identitas yang masih berlaku.

b. Bagi perusahaan/organisasi:

- Mengisi formulir pembukaan rekening
- Menyertakan legalitas/organisasi
- Menyertakan fotokopi KTP salah satu pengurus yang ditunjuk dengan melampirkan surat kuasa dari pengurus¹⁰

¹⁰Wawancara dengan Ilman Nafia selaku Customer Service pada tanggal 17 Mei 2016

5. Manfaat tabungan qurban:

- a. Untuk biaya qurban
- b. Meringankan tambahan biaya qurban

Karakteristik:

- a. Setoran awal sebesar Rp 25.000,00 dan setoran berikutnya Rp 10.000,00
- b. Penarikannya bisa diambil pada saat hari raya idul adha dan berdasarkan sesuai kesepakatan

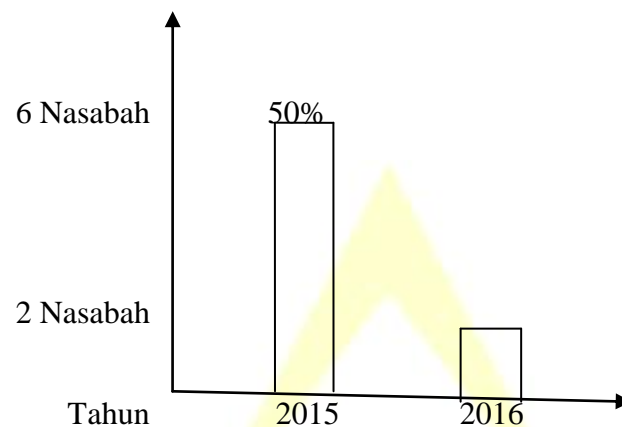
Tabungan qurban kurang diminati oleh nasabah salah satunya kurangnya promosi karena tabungan qurban bukan produk utama, masyarakat menganggap bahwa untuk qurban dana tabungannya masih kecil sehingga mereka lebih banyak menabung ke tabungan wadi'ah karena bisa diambil sewaktu-waktu sehingga mereka bisa memanfaatkan uangnya kapan saja.

Contoh: ketika menjelang idul adha ditabungan wadi'ah ada jumlah saldo Rp. 5.000.000,00 kemudian diambil Rp 2.500.000,00 untuk berqurban, masih tersisa jumlah saldo. Kemudian cara supaya nasabah tertarik dengan produk tabungan qurban yaitu memberikan pelayanan yang baik dan menjelaskan manfaat dan kelebihan produk tabungan qurban.

Cara mempromosikan produk tabungan qurban bisa melalui perorangan, datang ke sekolah/instansi, majelis taklim menjelaskan

pentingnya qurban bahwa qurban adalah salah satu sunah yang dianjurkan dan pihak bank dapat membantu maka orang dapat membuka tabungan qurban.¹¹

Di bawah ini terdapat grafik perkembangan nasabah tabungan qurban:



Grafik 1. Prosentase Nasabah Tabungan Qurban

Keterangan:

Dari grafik di atas dari tahun 2015 sudah mendapatkan nasabah 50% dari tahun sebelumnya.¹²

IAIN PURWOKERTO

¹¹Wawancara dengan Bapak Suroso selaku Kepala Cabang pada tanggal 17 Mei 2016

¹²Wawancara dengan Ilman Nafia selaku Customer Service pada tanggal 17 Mei 2016

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tabungan iB Tasya Qurban merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai ketetapan hati untuk berbagi dengan sesamanya melalui ibadah Qurban.

Konsep dasar pelayanan prima:

1. Konsep sikap (attitude)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

2. Konsep perhatian (attention)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan.

3. Konsep tindakan (action)

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah “menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan

pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- a. Segera mencatat pesanan pelanggan
- b. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan
- c. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan
- d. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi

B. Saran

Ada beberapa produk-produk di BPRS Suriyah yang cukup unik dan menarik untuk dipelajari lebih dalam. Produk-produk tersebut dapat dipelajari misalnya, dari prosedur salah satunya produk tabungan qurban dan sistem operasionalnya yang ada didalamnya. Selain untuk meningkatkan kualitas produk tabungan qurban juga ada tabungan tamansari dan tabungan haji.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Marwan & John Suprihanto, *Manajemen Perusahaan Pendekatan Operasional Edisi 1*, Yogyakarta: BPFE, 1986.
- Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012.
- Ariestonandri, Prima, *Marketing Research for Beginner*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2006.
- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Iksan, *Manajemen Strategis Dalam Kompetisi Pasar Global*, Jakarta: Gaung Persada, 2009.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Muthaher, Osmad, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Nasution, M.N., *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program DIII Manajemen Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto.
- Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus & Analisis*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9 Buku 1*, (Jakarta Selatan: Selemba Empat, 2013), hlm. 90
- Sarwono, Jonathan, *Marketing Intelligence*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Sumitro, Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui & Takaful) di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996.
- Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Tampubolon, Manahan P., *Manajemen Operasional (Operations Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.



LAMPIRAN- LAMPIRAN

IAIN PURWOKERTO

**KEMENTERIAN AGAMA
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.febi.iainpurwokerto.ac.id

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 : **Nurfauzi Hidayah**
NIM : **1323204022**
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,



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

Purwokerto, 6 April 2016

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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





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. 39 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



www.banksyariahku.com



Produk Simpanan

tasya* tabungan syariah
Pelajar
desya* deposito syariah



Indonesia Deposit Insurance Corporation

DANA TABUNGAN PARA NASABAH DIJAMIN OLEH LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN (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. 1.000.

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. 1.000

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 Mutlaqoh 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





PANITIA OPAK 2013

(Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan)

DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA (DEMA)

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO

Alamat: Jl. A. Yani, No. 40 A Telp (0281) 635624, Fax (0281) 636553

Purwokerto 53126



Sertifikat

144/A1/Pan.OC.OPAK/VIII/2013

Diberikan Kepada :

NURFAUZI HIDAYAH

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
8	8	8	8	9,5	8	8	8	8	8,5	82

Purwokerto, 2 September 2013

Mengetahui,

Wakil Ketua III
STAIN Purwokerto
[Signature]

Presiden DEMAS
[Signature]

Ketua Panitia

Dr. Abdul Basit, M.Ag.

NIM. 19691219 199803 1 001

Khusnul Khotimah

NIM.092331191

Arif Widodo

NIM.102311039





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

SKALA PENILAIAN

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

MATERI PENILAIAN

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

S E R T I F I K A T

Nomor : Sti-23/Unit TiPD- 121 /VI/2014

Diberikan kepada :

Nurfauzi-Hidayah

NIM : 1323204022

lahir pada tanggal : 18 Desember 1995 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 TiPD STAIN Purwokerto
 pada tanggal 2 – 3 Juni 2014





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.009/071/2014

Diberikan oleh P2M STAIN Purwokerto kepada:

Nurfauzi Hidayah/ 1323204022

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam
Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA)
dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI)
yang diselenggarakan pada tanggal 8 Juli 2014

Purwokerto, 22 Juli 2014

Kepala P2M,




Drs. Atabik, M.Ag

NIP. 19651205 199303 1 004

MATERI UJIAN	NILAI
1. BTA	
a. Tartil	70
b. Tahfid	100
c. Kitabah	70
2. PPI	94



وزارة الشؤون الدينية
الجامعة الإسلامية الحكومية بوروكرتو
الوحدة لتنمية اللغة

www.stainpurwokerto.ac.id ٦٣٥٦٢٤-٢٨١ هاتف ٥٢١٢٦ بوروكرتو رقم : ٤٠

الشهادة

Nomor: Stt. ٢٣/UPB/KS.٠٧/١٠٢٧/٢٠١٤

تشهد الوحدة لتنمية اللغة بأن:

نور فوزي هداية ٢٢.٤٠.٢٢

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

٧٨

جيد جدا

١٠٠

بوروكرتو، ١٥ سبتمبر ٢٠١٤

الوحدة لصحة اللغة،



٢ M.Ag. تانوس آتابك،

رقم الموظف: ٣١٠٠٤ ١٩٩٣.٥ ١٩٦٥١٢

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nurfauzi Hidayah

Tempat dan tanggal lahir : Banyumas, 18 Desember 1995

Alamat : Klapagading Kulon, RT 01 RW 15, Kec. Wangon Kab.
Banyumas

Nama Ayah : Bejo Parjono (alm.)

Pekerjaan Ayah : -

Nama Ibu : Saliyah

Pekerjaan Ibu : Pedagang

Alamat Orang Tua : Klapagading Kulon, RT 01 RW 15, Kec. Wangon Kab.
Banyumas

Kegemaran : Membaca majalah

Pendidikan Formal : 1. SD Negeri 02 Klapagading (2001-2007)
2. SMP PGRI Wangon (2007-2010)
3. SMK MA'ARIF NU 1 Wangon (2010-2013)
4. IAIN PURWOKERTO (2013-2016)

Pendidikan Non-Formal : Pesantren Mahasiswa An-Najah Purwokerto

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 12 Agustus 2016

Nurfauzi Hidayah