

**EFEKTIVITAS LAYANAN JEMPUT BOLA DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI MENABUNG NASABAH PADA
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG CURUP**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**



OLEH

YENI NOVITA SARI

NIM. 16631144

**PROGRAM STUDY PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP**

2020



Hal : Pengajuan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Rektor IAIN Curup
Di
Curup

Assalamu'alaikum Wr.Wb.


Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara **Yeni Novita Sari** yang berjudul "**Efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup**" sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Prodi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


Wassalamualaikaum. Wr.Wb.

Curup, 2020

Pembimbing I


Busra Febrivani, M.Ag
NIP. 197402282000032003

Pembimbing II


El-Khairati, MA
NIP.197805172011012009



KENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. Aji Kuntjoro No. 01 Kotak Pos 308 Telp. (0732) 21010-21759 Faks 21010 kode pos 99119
 Website: Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, Email: fakultas@syariah@ekonomi@iaincurup.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 766 /In.34/FS/PP.00/9/ 2020

Nama : **Yeni Novita Sari**
 Nim : **16631144**
 Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
 Prodi : **Perbankan Syariah**
 Judul : **Efektivitas Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/ Tanggal : **Kamis, 27 Agustus 2020**

Pukul : **09.30 – 11.00 WIB.**

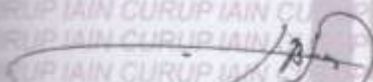
Tempat : **Ruang 2 Gedung Munaqasah Fakultas Syariah IAIN Curup**


Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

Curup, September 2020

Ketua,

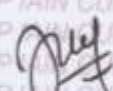
Sekretaris


Busra Febrivarni, M. Ag.
 NIP. 19740228 200003 2 003


Laras Shesa, M.H
 NIP. 19920413 201801 2 003


Penguji I,

Penguji II,


Hj. Dwi Sulistyawati, M. Sc.
 NIP. 19940222 200912 2 010


Sri Wihidavati, M.HI

Mengesahkan
 Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Yusufri, M. Ag.
 NIP. 19701202 199803 1 007



PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Yeni Novita Sari
Nim :16631144
Jurusan :Perbankan Syariah
Fakultas :Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naska ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sehingga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 27 Agustus 2020



NIM. 16631144

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup ”**. Dan tak lupa pula penulis ucapkan shalawat serta salam kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, semoga salam tersampaikan kepada keluarga dan sahabat beliau. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Dalam penulisan ini tentunya penulis banyak mendapatkan bimbingan oleh berbagai pihak, maka dari itu sudah sepatutnya penulis ucapkan rasa syukur dan banyak terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Khairul Umam Khudori, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah.

4. Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E.,M.Pd.,MM selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang selalu bersedia meluangkan waktu dan arahnya selama masa perkuliahan berlangsung.
5. Ibu Dwi Sulastyawati, M.Sc selaku Dewan Penguji 1 dan Ibu Sri Wihidayanti M,H.I selaku Dewan Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bunda Busra Febriyarni, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Bunda Elkhairati, MA selaku Dosen Pembimbing II yang selalu ikhlas dan sabar mendukung dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam yang telah menvurahkan Ilmunya selama penulis menuntut ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
8. Segenap pegawai perpustakaan IAIN Curup atas pelayanan yang diberikan dalam peminjaman buku.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah membantu penulis dalam menyusun skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dan kesalahan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Demikian kata pengantar dari penulis, semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua. Penulis ucapkan permohonan maaf atas segala kekhilafan dan kesalahan kepada Allah penulis mohon ampun.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Curup, 27 Agustus 2020
Penulis



Yeni Novit Sari
NIM.11631144

Motto

Bersyukurlah terus agar nikmat Allah datang terus menerus,

Ingat, ketika Allah bertanya tentang nikmat-Nya

فَبِأَيِّ آءِ الْآءِ رَبِّكُمْ أَتُكذِّبَانِ

Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung, Maha Tinggi, Maha Adil, dan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku. Terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk:

1. Ayahandaku tersayang (Syukur) dan Ibundaku tercinta (Rokiyah), yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, do'a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu, dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya. Ayah..Ibu Terima Kasih.
2. Untuk saudaraku kakak (Bayumi dan Suknita Spd. I dan Anita Musdalipah S.E) Terima kasih yang selalu setia membantu memberikan dukungan moril maupun material, do'a, kasih sayang dan perhatiannya, kalian adalah obat pelipur lara hatiku yang selalu menghiburku dalam keadaan terjatuh.
3. Untuk ayuk dan kakak iparku Sidarma, Tris sutrisno dan Khairulman shaleh S.Keb yang selalu mensupportku dalam menyusun skripsi ini.
4. Untuk keponakan ku tersayang Erik Eriansyah, Melpiana, Rayyan Tristan Pratama dan Rayya Tarisyah Mikaila yang selalu memberiku semangat, senyum, canda, dan pelubur kesunyian dalam kepenatan serta menguatkan aku untuk melangkah.
5. Untuk keluargaku di Curup dan Muratara yang tidak bisa aku sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih motivasi, semangat, bantuan, do'a dan dukungannya.
6. Terima Kasih yang tak terhingga buat Dosen-dosenku, terutama pembimbingku Busra Febriyarni, M,Ag dan Elkhairati, MA yang sabar dan tak pernah lelah memberi bimbingan dan arahan kepadaku.
7. Untuk Teman-teman angkatanku (2016) Vika yuni fitria, Thiya leria, Trima tanakey, Ummi shaleha, yang selalu membantu, berbagai keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terima kasih banyak. Tanpamu teman aku tak pernah berarti, tanpamu teman aku bukan siapa-siapa yang takkan jadi apa-apa.
8. Terima kasih untuk semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini.

EFEKTIVITAS LAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI MENABUNG NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG CURUP

**Oleh:
Yeni Novita Sari**

Abstrak: Dalam dunia Perbankan Syariah pelayanan tentulah salah satu fasilitas yang banyak diminati oleh nasabah, pelayanan sangat berguna untuk nasabah yang mengalami kesulitan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, Bagaimana motivasi menabung nasabah dengan adanya layanan jemput bola yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dan Bagaimana efektivitas layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif merupakan penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan penggambaran terhadap suatu situasi kemudian disusun dalam kalimat-kalimat yang diperoleh melalui hasil wawancara, dengan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder dengan subjek penelitian masyarakat yang merupakan nasabah yang menabung dan pekerja di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tahapan layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yaitu: BSM berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan memberi pelayanan yang terbaik, salah satu cara untuk memberikan layanan prima yang meliputi sikap, skill serta penampilan dalam melayani. Tahapannya terdiri dari tahap sosialisasi produk dan tahap pemasaran. Motivasi yang menyebabkan masyarakat membuka Tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dengan adanya layanan jemput bola yaitu Pertama, mudahnya bertransaksi atau aksesibilitas. Kedua, keamanan. Ketiga, kepercayaan yang tinggi. Keempat, pelayanan yang baik. Kelima, ikatan emosional. Dari alasan yang bervariasi di atas, alasan yang paling dominan bagi masyarakat untuk menggunakan produk tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup adalah pelayanan yang baik yang sangat efektif yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup sehingga nasabah merasa terbantu dan mudah untuk menabung. Efektivitas layanan jemput bola yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup merupakan suatu sistem yang meliputi banyak hal, antara lain merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran, sistem yang memudahkan nasabah, sistem yang simple, sistem tabungan yang tidak memaksa, sistem yang menguntungkan, dan merupakan sistem yang aman.

Kata Kunci : Efektivitas, Layanan, Jemput Bola, Motivasi dan Tabungan BSM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Penjelasan Judul	9
G. Tinjauan Pustaka	12
H. Metodologi Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Efektivitas.....	24
1. Pengertian efektivitas.....	24
2. Indikator atau tolak ukur efektivitas.....	24
B. Pelayanan.....	28
1. Pengertian Pelayanan.....	27
2. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	30
3. Sifat-Sifat Nasabah	31
4. Sikap Melayani Nasabah	32

5. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	32
6. Etika Pelayana	33
7. Kualitas Pelayanan Yang Baik	35
8. SOP (Standar Operasional Prosedur).....	37
C. Motivasi	39
1. Pengertian Motivasi	39
2. Konsep Dasar Motivasi.....	40
3. Jenis-Jenis Motivasi.....	41
4. Teori-Teori Motivasi	42
5. Membangun Motivasi	46
D. Bank Syariah.....	46
1. Pengertian Bank Syariah.....	46
2. Fungsi Bank Syariah.....	47
3. Tujuan Dan Prinsip Bank Syariah.....	48
E. Nasabah.....	48

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri KC Curup.....	50
B. Keadaan Umum Bank Syariah Mandiri KC Curup.....	52
C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Curup	52
D. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri KC Curup.....	53
E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Curup	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tahap Layanan Jemput Bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup	71
B. Motivasi menabung nasabah dengan adanya layanan jemput bola yang diterapkan oleh BSM	81
C. Efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah yang di terapkan BSM.....	88

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	91
---------------------	----

B. Saran	93
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengesahan Judul Proposal Penelitian
2. Berita Acara Seminar Proposal Penelitian
3. Surat Keputusan (SK) Pembimbing
4. Surat Rekomendasi Izin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Pedoman Wawancara
8. Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara
9. Dokumentasi Telah Wawancara
10. Profil Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.¹

Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam

¹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2012), h.24

bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka.²

Bank merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan mengirimkan jasa pengiriman uang. Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan atas dananya, Bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa dana tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Berbagai cara dilakukan bank dengan tujuan meningkatkan penghimpunan dana dari masyarakat yang salah satu caranya adalah meningkatkan volume nasabah. Perbankan syariah atau perbankan Islam merupakan suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah).

Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Bank Syariah Mandiri adalah bank yang terdapat di Kota Curup yaitu sebuah lembaga keuangan yang bergerak dibidang perbankan dengan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, dari masyarakat dan untuk masyarakat.³

Bank Syariah Mandiri Cabang Curup beroperasi dari hari senin sampai dengan jum'at dari pukul 08.00-15.30 WIB, kecuali untuk manajer operasional, Accounting teller 07.30-17.00 WIB dan *security* jam kerjanya mulai pukul 07.00-19.00 WIB, khusus hari Sabtu dan Minggu ditetapkan sebagai hari libur.

² *Ibid*, h.25

³ Dokumentasi PT BSM Cabang Curup

Produk utama yang di jual di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yaitu pembiayaan tabungan deposito, cicil emas, gadai emas produk pembiayaan dapat berupa pembiayaan murabahah untuk umum, pembiayaan BSM Oto, pembiayaan PNS, pembiayaan usaha menengah kecil. Produk tabungan yang di sediakan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup adalah tabungan BSM, tabungan wadiah, tabungan haji, tabungan berencana, tabungan investasi cendikia, tabungan ku. Deposito yang disediakan oleh PT Bank Syariah Mandiri Cabang Curup adalah deposito mudarabah dengan jangka waktu satu bulan, tiga bulan, enam bulan, dan dua belas bulan. Produk tabungan di bank syariah menawarkan pengalaman baru dalam menyimpan uang secara aman dan sekaligus mengutungkan.⁴

Menabung merupakan suatu aktivitas guna memenuhi suatu kebutuhan yaitu jaminan akan materi. Menabung merupakan kegiatan atau aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya di bank. Menabung memerlukan minat agar perilakunya terarah pada aktivitas tersebut (Menabung). Kepuasan konsumen jasa perbankan syariah di pengaruhi oleh interaksi mereka dengan tenaga yang memberi jasa jenis fasilitas pelayanan dan kepuasan tersebut terlihat dari ciri khas konsumen lain yang juga menerima jasa yang sama. Maka, lokasi dan penjadwalan menjadi penting kalau konsumen jasa harus hadir secara langsung pada awal atau akhir transaksi jasa. Kalau konsumen jasa tidak hadir, maka proses pelayanan tidak

⁴*Ibid* , Dokumentasi PT.BSM Cabang Curup

begitu penting tetapi hasil dari pelayanan dari pihak bank menjadi sangat penting.⁵

Adapun usaha untuk meningkatkan motivasi, bank syariah harus memiliki strategi yang baik dalam memasarkan produk-produk yang dimilikinya. Bank Syariah harus pandai menonjolkan apa yang menjadi kelebihanannya, tanpa menutup-nutupi apa yang menjadi kekurangannya di masyarakat sehingga tercipta citra bank syariah yang jujur dan amanah di benak masyarakat. Sebagaimana tertulis dalam surat An Nisaa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Artinya :Hai orang – orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama- suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu.Sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu.*⁶

Pemasaran perlu melakukan upaya jemput bola kepada pelanggan. Strategi marketing jemput bola memiliki power yang cukup baik untuk meningkatkan pemasaran usaha perusahaan. Dalam hal jemput bola, pemasaran akan terlibat langsung terjun kelapangan untuk menjemput bola, memasang iklan di media, ikut dalam kegiatan-kegiatan sosial, mengirimkan penawaran ke berbagai calon konsumen, pelanggan atau nasabah. Pemasaran dalam hal ini harus berpartisipasi aktif dalam strategi jemput bola.

⁵ Kahri Bisjar, Wunardi, *Sistem-Sistem Informasi Pemasaran* , (Bandung:CV. Mandala Maju), h.120

⁶ Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya* , (Semarang: Karya Toba Putra 1995),h.51

Sistem jemput bola merupakan sistem pemasaran dimana tim marketing menghampiri anggota untuk menabung maupun mengansur. Sistem jemput bola masih merupakan andalan utama dalam melayani nasabah. Sistem ini dirasakan sangat mempermudah nasabah dan nasabah cenderung mengadopsi terus bank syariah dengan adanya kemudahan tersebut. Hampir disemua lembaga keuangan syariah mikro memakai sistem strategi jemput bola. Sebagai salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi dimasa depan secara rutin.

Observasi awal saya di Bank Syariah mandiri Cabang Curup disana saya masih mengikuti proses magang reguler yang di adakan prodi perbankan syariah selama 45 hari, disana juga saya mendapatkan bagian jasa layanan jemput bola dan dari sanalah saya memfokuskan bagian dari tugas saya yang diberikan oleh pihak operasional Bank Syariah Mandiri Cabang Curup. Sampai saya mempraktekkan layanan jemput bola tersebut ke lapangan, layanan jemput bola di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup ini hanyalah ada di sekitaran daerah curup saja dan beberapa sekolahan yang ada, layanan jemput bola ini tidak sampai ke daerah yang pelosokan.

Sistem Jemput bola ada pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup sejak Pada tahun 2008 sampai saat ini, dimana sistem jemput bola ini sangat memotivasi nasabah untuk menabung. Berdasarkan hasil wawancara saya dengan salah satu petugas bank yang mengambil sistem jemput bola ini yaitu salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yaitu saudara Adhitia Utomo,⁷

⁷ Adhitia Utomo, Wawancara tanggal 14 februari 2020, Pukul 16.30 Wib

dia mengatakan bahwa peningkatan jemput bola ini dari tahun ketahun sangatlah meningkat, peningkatan tahun pertahunnya dari tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Peningkatan Jemput Bola Dari Tahun 2017-2019

No	Tahun	Persentase
1	2017	25%
2	2018	37%
3	2019	55%

Sumber Data Dari Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa perkembangan dan peningkatan jumlah nasabah sangatlah pesat. Hal ini dapat terlihat melalui banyaknya peningkatan jumlah nasabah disetiap tahunnya. Dari penjelasan tersebut, menunjukkan bahwa banyaknya nasabah termotivasi terhadap sistem jemput bola.

Permasalahan tersebut menjadi dasar peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang membahas seputar **“Efektivitas Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dipahami dengan jelas, maka peneliti harus memberikan batasan masalah. Masalah penelitian ini difokuskan hanya pada bagaimana tahapan layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, Bagaimana motivasi menabung nasabah dengan adanya sistem

layanan jemput bola, dan bagaimana efektivitas layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup?
2. Bagaimana motivasi menabung nasabah dengan adanya Sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup?
3. Bagaimana efektivitas layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tahapan layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.
2. Untuk Mengetahui motivasi menabung nasabah dengan adanya sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.
3. Untuk Mengetahui efektivitas layanan Jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin di capai dari penelitian yang akan di laksanakan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi pembaca mengenai efektivitas layanan jemput bola dan motivasi nasabah dalam menabung.
- b. Bagi peneliti baru, diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk penelitian topik-topik yang berkaitan baik yang bersifat melengkapi ataupun lanjutan.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menggambarkan efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah. Sedangkan bagi penulis sendiri dan masyarakat adalah sebagai pengetahuan tentang efektivitas layanan jemput bola.
- b. Bagi pembaca, dapat di jadikan bahan perbandingan atau bahan acuan untuk menambah wawasan mengenai perkembangan lembaga keuangan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dalam menabung.
- c. Bagi masyarakat Memberikan informasi untuk masyarakat mengenai dunia perbankan dan non perbankan dalam menabung. Dan menjadi bahan pertimbangan masyarakat dalam memilih perbankan dan non perbankan yang sesuai dengan kebutuhan.

F. Penjelasan Judul

Adapun definisi dari penjelasan judul diatas adalah :

1. Efektivitas

Kurniawan menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (Operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.⁸ Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

2. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Buku M.Nur Rianto Al Arif, Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.⁹ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

3. Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang berarti bergerak atau menggerakkan. Dengan demikian, motivasi bearti suatu kondisi yang menggerakkan atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau

⁸ <http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.Pdf>. Diakses pada 13 Desember 2016

⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta,2010), h. 211

kegiatan, yang berlangsung secara sadar, juga sebagai sesuatu kekuatan sumber daya yang menggerakkan dan mengendalikan perilaku manusia.¹⁰

Motivasi adalah kekurangan (*deficiency growth*) dan motivasi perkembangan (*motivation growth*). Motivasi kekurangan adalah upaya yang dilakukan manusia untuk memenuhi kekurangan yang dialami.¹¹

4. Nasabah

Nasabah secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan nasabah adalah orang yang bisa berhubungan atau menjadi langganan bank dalam hal keuangan.¹²

Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.¹³

5. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Bank syariah yang sering disebut bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berlandaskan al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad saw.¹⁴

¹⁰ Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Prenadamedia group, 2010), h. 226-227

¹¹ Abraham H.Maslow, *Motivasi dan Kepribadian* (Jakarta:Gramedia.1984), h. 39

¹²

¹³Sulcan , *Kamus Pintar Bahasa Indonesia* , (Surabaya :Amanah), h.190

¹⁴ M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, (Malang: 2008), h.125

Berdasarkan Undang-undang Perbankan Syariah Indonesia No.21 tahun 2008, disebutkan bahwa bank terdiri dari 2 jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas bank konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat.

G. Tinjauan Pustaka

Pada umumnya semua penelitian memulai Penelitiannya dengan cara menggali apa yang akan dikemukakan atau ditemukan oleh ahli-ahli sebelumnya. Pemanfaatan terhadap apa-apa yang dikemukakan atau ditemukan oleh ahli tersebut dapat dilakukan dengan mempelajari, mendalami, mencermati, menelaah dan mengidentifikasi hal-hal yang sudah ada, untuk mengetahui apa yang sudah ada dan ada yang belum ada melalui laporan hasil penelitian dalam bentuk jurnal-jurnal atau karya ilmiah. “Efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup” yang diangkat menjadi judul skripsi ini, bukan merupakan Penelitian yang pertama mengenai Efektivitas layana jemput bola di Kota Curup yang telah menjadi Nasabah di Bank Syari’ah Mandiri.

Diantara Penelitian yang telah di lakukan sehubungan dengan kajian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Strategi Layanan Sistem Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Pada KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah Kc Karang lewas Purwokerto)¹⁵ yang ditulis Oleh Nurul Azizah Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana strategi layanan sistem jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung anggotap pada KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah KC Karanglewas Purwokerto. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi layanan sistem jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung anggota pada KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah KC Karanglewas Purwokerto. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif dengan menggunakan data primer dan sekunder, selain itu metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan metode analisa dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian strategi layanan sistem jemput bola yang dilakukan oleh BMT Dana Mentari Muhammadiyah KC Karanglewas Purwokerto menggunakan strategi-strategi yang terdiri dari komponen bauran pemasaran 7P (*7P Marketing Mix*) yaitu *product, price, promotion, place, people, process, dan physical evidence*.

¹⁵ Azizah, Nurul. *Strategi Layanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Pada Ksu Bmt Dana Mentari Muhammadiyah Kc Karanglewas Purwokerto*. Diss. Iain Purwokerto, 2019.

2. Skripsi yang berjudul Pengaruh Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Menabung Di BPRS SAFIR Curup, Yang ditulis Rolidiya Afita Sari , S.E dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup 2017. Dalam Skripsi Ini Menjelaskan tentang Seberapa besar dalam menabung sejak Adanya Sistem jemput bola di bank BPRS SAFIR Curup.¹⁶ penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Sistem jemput bola di BPRS Safir Curup, bagaimana minat nasabah terhadap sistem jemput bola di BPRS Safir Curup, apakah sistem jemput bola berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BPRS Safir Curup. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan sample yaitu dengan Nonprobability Sampling atau tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sample. Dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket. Data yang dikumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Adapun populasi dari penelitian ini adalah nasabah tokoh dan warung di BPRS Safir Curup yang berjumlah 279 orang dan yang akan ditarik menjadi sampel 165 Responden.

3. Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan Jasa Antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas curup terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus BPRS SAFIR Curup), Yang dibuat Amelia Rizky Maulidah , S.E dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup 2016 Dalam Skripsi ini Menjelaskan tentang apakah

¹⁶Rolidiya Afita Sari , *Pengaruh Pelayanan islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah* Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Curup 2017

ada pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas curup terhadap loyalitas nasabah.¹⁷

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Safir Bengkulu Cabang Curup yang berprofesi sebagai pedagang Pasar Atas Curup sebanyak 201 responden. Menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yang diambil secara acak sebesar 15% dari jumlah populasi 201 responden yang menggunakan pelayanan jasa antar jemput uang tabungan yaitu 30 responden. Data dikumpulkan dengan penyebaran angket yang disebarakan kepada pedagang pasar atas Curup. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi sederhana dan SPSS 16.0.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat deskriptif kualitatif dan hanya untuk mengetahui efektivitas layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dan motivasi menabung nasabah dengan adanya Sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan penelitian

¹⁷Amelia Rizky Maulidah, *Pengaruh Pelayanan Jasa Antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas curup terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus BPRS SAFIR Curup)*, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Curup 2016

tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan penggambaran terhadap suatu situasi kemudian disusun dalam kalimat-kalimat yang diperoleh melalui hasil wawancara antara penulis dan informan lainnya.

Deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek dan objek (seseorang, lembaga, dan masyarakat), pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.¹⁸

Sedangkan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari objek penelitian.¹⁹ Menurut Burhan Bungin penelitian kualitatif merupakan suatu proses pencarian kebenaran melalui deskriptif suatu peristiwa.²⁰

Menurut David Williams, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara ilmiah.²¹ Denzin dan Lincoln menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.²² Jane Richie

¹⁸Soejono dan Abdurrahman, *Metodologi Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hal. 23

¹⁹Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Aplikasi Untuk Penelitian Pendidikan, Hukum, Ekonomi dan Manajemen, Sosial, Humaniora, Politik, Agama dan Filsafat)*, (Jakarta: GP Press, 2009), hal. 11

²⁰Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), hal. 7

²¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 2014), hal. 5

²²*Ibid.*, hal. 5

menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti.²³

Dari beberapa pengertian penelitian kualitatif diatas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif lebih bersifat mendeskripsikan suatu gejala sosial tanpa menggunakan perhitungan dengan angka dan rumus-rumus ilmu pasti yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Kasiran dalam buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, mengungkapkan bahwa, ada beberapa ciri penelitian kualitatif, yaitu:²⁴

- a. Penelitian kualitatif disebut dengan penelitian alamiah, karena mengamati peristiwa secara alami.
- b. Penelitian kualitatif tidak melakukan ukur mengukur dan hitung menghitung terhadap data.
- c. Dalam penelitian kualitatif dituntut ketajaman dan kecermatan mengamati, mencatat suatu proses dan aktivitas yang nampak dalam realita serta menganalisisnya dalam satu kesatuan yang bermakna, membutuhkan kesabaran, ketekunan dari peneliti dalam melaksanakan penelitian.

²³*Ibid.*, hal. 6

²⁴Mohammad Kasiram, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Malang: UIN Malang, 2008), hal. 157

- d. Dalam penelitian kualitatif peneliti dituntut mahir dalam mendeskripsikan suatu peristiwa.

2. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dan petugas Bank Syariah Mandiri yang terlibat dalam proses sistem layanan jemput bola. mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat di gunakan sebagai sumber data.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data-data yang berasal dari sumber data utama, yang dapat memberikan informasi secara langsung, Dalam bukunya Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya.²⁵ Data primer ini akan diperoleh melalui responden tertentu yang dipilih secara *purposive*.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang berasal dari bahan-bahan pustaka, yang meliputi dokumen-dokumen tertulis, dan data yang diperoleh dari berbagai buku yang berhubungan dengan masalah Penelitian. Berdasarkan pendapat

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 21

Suharsimi Arikunto data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.²⁶

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik penelitian dan teori pengumpulan data yang diungkapkan oleh Patton dalam buku Asmadi Alsa, Patton dalam teorinya mengungkapkan ada 3 (tiga) teknik pengumpulan data yaitu: *in-depth interview*, observasi langsung dan dokumen tertulis.²⁷ Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. *In-depth interview*

In-depth interview merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan kutipan langsung mengenai pengalaman, opini, perasaan dan pengetahuan yang dimiliki oleh subjek penelitian. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Dengan demikian wawancara dilakukan dengan dua bentuk, yaitu wawancara terstruktur (dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti) dan wawancara tak terstruktur (dilakukan apabila ada jawaban berkembang di luar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak lepas dari permasalahan penelitian).

²⁶ *Ibid.*, hal. 22

²⁷ Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hal. 40

Pertanyaan yang diajukan tergantung pada spontanitas pewawancara itu sendiri. Hubungan pewawancara dengan terwawancara berlangsung dalam suasana biasa, wajar, sedangkan pertanyaan dan jawabannya berjalan seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari-hari. Pada penelitian ini wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait atau subjek penelitian baik itu pihak bank maupun nasabah atau informan lain yang dapat memberikan data tentang penelitian yang dilakukan.

b. Data Observasi

Data Observasi terdiri dari uraian rinci aktivitas penelitian, perilaku partisipan penelitian dan interaksi antara manusia yang dapat menjadi bagian dari pengalaman-pengalaman penelitian. Dalam penelitian ini perolehan data observasi dilakukan melalui pengamatan terhadap layanan jemput bola di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

c. Dokumen Tertulis

Dokumen tertulis meliputi isian daftar pertanyaan, catatan harian dan data-data primer maupun sekunder yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data melalui dokumen tertulis dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh informan di lain kesempatan dan data-data perbankan yang berhubungan terhadap layanan jemput bola di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi data

Pada tahap ini dilakukan pemilihan tentang relevan tidaknya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan. Menurut Suharsimi Arikunto kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam reduksi data terdiri dari: memilih-milih data melalui pemusatan perhatian, menyederhanakan, melakukan pengkodean, pengkategorisasian dan pembuatan memo.²⁸

Pada penelitian ini reduksi data dilakukan untuk menyiapkan dan mengolah data dalam rangka penarikan kesimpulan. Agar langkahnya lebih jelas, peneliti mempertegas, memperpendek, mempertajam, membuang hal-hal yang tidak perlu, dalam arti tidak mendukung kesimpulan. Peneliti memilih bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar dan cerita-cerita apa yang sedang berkembang. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

²⁸Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hal. 29

b. Display Data.

Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan. Sehingga dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan sebuah data.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Dapat dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep dasar dalam penelitian tersebut. Agar dapat mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan. Sehingga diperoleh hasil berupa gambaran yang jelas tentang Sistem layanan jemput bola terhadap motivasi nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

I. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun dalam bentuk sistematika pembahasan yang terdiri dari:

BAB I Pendahuluan terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori terdiri dari: hal-hal mengenai layanan, mengenai motivasi, mengenai nasabah, dan mengenai bank syariah mandiri.

BAB III Gambaran Umum Lokasi Penelitian terdiri dari: yang menjelaskan hal-hal yang berhubungan dengan sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, Keadaan Umum Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, Visi Misi Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, struktur Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, dan Strustur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

BAB IV Hasil Penelitian dan pembahasan, mengulas tentang Efektivitas layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dan motivasi menabung nasabah dengan adanya efektivitas layanan jemput bola yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup. Hasil observasi dan hasil wawancara guna menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian.

BAB V Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Efektivitas

1. Pengertian efektivitas

Kurniawan menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.²⁹ Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Berbeda dengan pendapat Susanto, yang memberikan definisi tentang efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi.³⁰ Jadi dapat diartikan efektivitas sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

2. Indikator atau tolak ukur efektivitas

Mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang

²⁹<http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.Pdf>. Diakses pada 13 Desember 2016

³⁰ ibid

dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³¹

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana di kemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersediannya sarana dan prasarana kerja
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengadilan.

³¹ Ulum Ihyaul MD, 2004, Akutansi Sektor Publi. Malang, UMM Press, h.294

Untuk itu perlu diketahui alat ukur efektivitas kinerja, menurut Richard dan M. Steers yang meliputi:³²

a. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja didalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil karya yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seorang pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

c. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang

³²Steers. M. Richard, 1985, *efektivitas Organisasi*, Jakarta, Erlangga, h.46

setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

d. Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Duncan yang dikutip Richards M. Steers dalam bukunya "Efektivitas Organisasi" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:³³

a. Pencapaian tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pertahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

³³ Ibid, h. 53

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Buku M.Nur Rianto Al Arif Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.³⁴ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya adalah dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.

³⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta,2010), h. 211

- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama³⁵

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.³⁶

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain:

- a. Pelayanan dalam berinvestasi/menanamkan modal usahanya
- b. Pelayanan dalam menabung
- c. Buka rekening baru
- d. Kredit
- e. Transfer

Keseluruhan itu harus didapat oleh para nasabah selama menabung di bank tersebut karena kesuksesan bank tergantung dari para nasabahnya. Pelayanan prima (*service excellence*) dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan nasabah agar mereka setia kepada perusahaan.

³⁵*Ibid*,h. 211

³⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksa, 2005), h.152

Pelayanan dapat juga diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.³⁷

2. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah atau anggota tergantung pada karyawannya yang melayaninya. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan di mengerti:³⁸

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

³⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), h. 29

³⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 252-254

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani anggota dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
- h. Mampu menyakinin anggota serta memberi kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintak bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.³⁹

3. Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga anggota merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang karyawan harus mengenal betul perilaku anggota secara umum.

Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang anggota:⁴⁰

- a. Nasabah adalah raja.
- b. Mau dipenuhi keinginan dan dan kebutuhannya.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
- d. Nasabah mau diperhatikan.
- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

4. Sikap Melayani Nasabah

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh karyawan adalah sebagai berikut:⁴¹

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- b. Dengarkan baik-baik.

³⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016) h. 31

⁴⁰ *Ibid*, h. 255

⁴¹ *Ibid*, h. 256-257

- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara.
 - d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
 - e. Jangan marah dan mudah tersinggung.
 - f. Jangan mendebat masalah.
 - g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.
 - h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
 - i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.
5. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:⁴²

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
 - b. Tersedia personel yang baik.
 - c. Bertanggung jawab kepada setiap anggota sejak awal hingga selesai.
 - d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
 - e. Mampu berkomunikasi.
 - f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
 - g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
 - h. Berusaha memahami kebutuhan anggota.
 - i. Mampu memberikan kepercayaan kepada anggota.
6. Etika dalam pelayanan

Kata “*Ethics*” berasal dari bahasa Yunani “*Ethos*” yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Menurut Prof. Robert C. Solomon, *ethics* adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok. Etika

⁴² *Ibid*, h. 257-259

adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat.

Etika diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan di masyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan satun dan lain-lain.

Etika perbankan adalah bagaimana proses aktivitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam berbisnis. Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*costumer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen atau nasabah.⁴³ Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:⁴⁴

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela.
- b. Memegang teguh amanah.
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
- d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
- e. *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai bank selalu di tuntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak

⁴³Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2016), h. 124

⁴⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta,2010), h. 208-209

baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etika pelayanan adalah sebagai berikut⁴⁵

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *Assalamualaikum*.
 - b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
 - c. Baik adalah mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk untuk duduk selalu dengan ramah dan tamah dan murah senyum.
 - d. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
 - e. Biasakan dan mulailan dengan mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
 - f. Ucapkan terima kasih apabila nasabah memberikan saran untuk hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.
7. Kualitas pelayanan yang baik

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal serqual (*service quality*). *Service quality* adalah membandingkan antara kenyataan dan harapan pelanggan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Maka dapatlah

⁴⁵ *Ibid. h. 197*

disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:⁴⁶

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya” misalkan fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam prakteknya, para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu

⁴⁶ *Ibid*, h.213-214

memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

2) Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis sering kali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan. Penerima layanan atau biasa disebut sebagai konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

- a) Konsumen internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjual dan pengadministrasiannya.
- b) Konsumen eksternal, adalah semua orang yang berada di luar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.

3) Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a) Pemberi jasa-jasa saja.
- b) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
- c) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

8. SOP (Standar Operasional Prosedur) *Customer Service*

Menurut Kamus Besar Indonesia, standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan⁴⁷ sedangkan Operasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi.⁴⁸ Prosedur adalah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.⁴⁹

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang didalamnya suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua kepuasan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalamnya organisasi adalah anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.⁵⁰

Adapun Standar Operasional Prosedur *Customer Service* adalah:⁵¹

- a. Mendengarkan apa yang disampaikan oleh nasabah baik melalui telepon atau komunikasi lainnya dengan sebaik-baiknya.
- b. Menanyakan pertanyaan kepada nasabah atau mengulangi kembali hal yang telah disampaikan oleh nasabah untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahpahaman dari kedua belah pihak mengenai isu yang diangkat. Hal yang memberikan kepastian kepada para nasabah bahwa apa yang mereka sampaikan benar-benar didengarkan.

⁴⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 1375

⁴⁸ *Ibid*, h. 1020

⁴⁹ *Ibid*, h. 1106

⁵⁰ Rudi M. Tambunan, *Standar Operating Procedures (SOP)*, (Jakarta: Maistas Publishing, 2008), h. 79

⁵¹ Gusti Maya Sari (*Customer Service*), *Wawancara*, tanggal 03 september 2020

- c. Menangani perihal apa yang disampaikan oleh nasabah sesuai dengan temanya
- d. Sepanjang proses menerima pertanyaan atau keluhan dari nasabah, pihak customer service diharapkan untuk tetap sopan dan menggunakan kalimat yang baik, walaupun nasabah sudah terdengar marah atau tidak sopan. Upayakan untuk tetap tenang dan tidak terprovokasi oleh perkataan nasabah. Katakana salam di akhir dan permulaan komunikasi, serta ucapan terima kasih kepada nasabah sebelum mengakhiri hubungan komunikasi.
- e. Melakukan proses dokumentasi untuk setiap pertanyaan, keluhan atau masukan yang masuk, terutama untuk jenis keluhan. Buatlah laporan mengenai hal ini kepada pihak atasan sehingga bisa diambil tindakan lebih lanjut dan mengurangi jumlah laporan yang sama dikemudian hari.

B. Motivasi

1. Pengertian motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* (Kreitner dan Kinicki) yang berarti bergerak atau menggerakkan. Dengan demikian, motivasi berarti suatu kondisi yang menggerakkan atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, yang berlangsung secara sadar. juga sebagai

sesuatu kekuatan sumber daya yang menggerakkan dan mengendalikan perilaku manusia.⁵²

Abraham Spering dalam Mangkunegara, mendefinisikan motivasi sebagai berikut, “Motivasi adalah kecenderungan untuk beraktifitas, dimulai dari dorongan dalam diri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Adapun Fillmore H. Stanford dalam mangkunegara, menjelaskan pengertian motivasi sebagai “Suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu.”

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah kondisi yang dapat menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan sesuai dengan kebutuhan atau dorongan (motif)⁵³

2. Konsep dasar motivasi

Motivasi dapat ditafsirkan dan diartikan berbeda oleh setiap orang sesuai tempat dan keadaan dari pada masing-masing orang itu diantaranya adalah sebagai berikut:⁵⁴

- a. Vroom, Victor H, mengemukakan bahwa motivasi ialah sebuah akibat dari suatu hasil yang ingin diraih atau dicapai oleh seseorang dan sebuah perkiraan bahwa apa yang dilakukannya akan mengarah pada hasil yang diinginkannya

⁵²Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (jakarta: prenadamedia group, 2010), h. 226-227

⁵³Udang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam* (Bandung : Pustaka Setia, 2010), h.125

⁵⁴Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Depok :PT RajaGrafindo persada, 2014), h. 165

- b. Mc. Donald, Frederick J, menyebutkan bahwa motivasi sebagai perubahan energy dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya “*feeling*” dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuannya.
- c. Terry G.R, menjelaskan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi itu tampak dalam dua segi yang berbeda, yaitu dilihat dari segi aktif atau dinamis, motivasi tampak sebagai suatu usaha positif dalam menggerakkan, mengerahkan, dan mengarahkan daya serta potensi tenaga kerja, agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Sedangkan apabila dilihat dari segi pasif atau statis, motivasi akan tampak sebagai kebutuhan sekaligus sebagai perangsang untuk dapat menggerakkan, mengerahkan, dan mengarahkan potensi serta daya kerja manusia tersebut ke arah yang diinginkan.
- d. Flippo, Edwin B, mengatakan bahwa motivasi merupakan suatu keahlian dalam mengarahkan seorang pegawai dan sebuah organisasi agar dapat bekerja supaya berhasil, hingga para pegawai dan tujuan dari organisasi tersebut tercapai.
- e. Mathis, Robert L. dan John H. Jackson, menjelaskan bahwa motivasi adalah hasrat di dalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal mencapai tujuan. Oleh sebab itu, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan dan itu jarang muncul dengan sia-sia.

- f. Robbins, Stephen P dan Judge menyebutkan bahwa motivasi ialah suatu proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan individu agar dapat mencapai tujuannya.⁵⁵

3. Jenis-jenis motivasi

Melayu S.P Hasibuan mengatakan bahwa jenis-jenis motivasi adalah sebagai berikut:

a. Motivasi positif (Insentif positif)

Motivasi positif adalah manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar.

b. Motivasi negatif (insentif negatif)

Motivasi negative adalah manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapatkan hukuman. Dengan memotivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka panjang dapat berakibat kurang baik.⁵⁶

4. Teori-teori Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Menurut Max Weber adalah suatu tindakan individu sepanjang tindakan itu mempunyai makna atau arti subjektif bagi dirinya dan diarahkan kepada tindakan orang lain. Suatu tindakan individu yang diarahkan kepada benda mati tidak masuk dalam kategori tindakan sosial.

⁵⁵ *Ibid*, h.167

⁵⁶ Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, Juni 2018), h. 170

Suatu tindakan akan dikatakan sebagai tindakan sosial ketika tindakan tersebut benar-benar diarahkan kepada oranglain.⁵⁷

Pemuasan kebutuhan didorong oleh kekuatan motivasi yaitu motivasi kekurangan (*deficiency growth*) dan motivasi perkembangan (*motivation growth*). Motivasi kekurangan adalah upaya yang dilakukan manusia untuk memenuhi kekurangan yang dialami. Sedangkan Motivasi perkembangan adalah Motivasi yang tumbuh dari dasar diri manusia untuk mencapai suatu tujuan diri berdasarkan kapasitasnya dalam tumbuh dan berkembang kapasitas atau kemampuan diri masing-masing orang berbeda-beda dan merupakan pembawaan.⁵⁸

Teori Vroom ini secara lebih mendetil menyatakan Motivasi orang untuk melakukan sesuatu itu ditentukan oleh nilai yang diberikannya pada hasil usahanya (baik positif ataupun negatif). Dikalikan dengan kepercayaannya bahwa usahanya akan sangat membantu tercapainya sasaran itu.⁵⁹

b. Jenis-Jenis Motivasi Max Weber

1. Tindakan rasionalitas instrumental (berorientasi tujuan)

Tindakan ini merupakan suatu tindakan sosial yang dilakukan seseorang didasarkan atas pertimbangan dan pilihan sadar yang

⁵⁷ Hotman M. Siahian, *Sejarah dan Teori Sosiologi*, (Jakarta, Erlangga, 1989), h. 90

⁵⁸ Abraham H. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian*, (Jakarta: Gramedia, 1984), h. 39

⁵⁹ Anang Firmasyah dan Budi, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama), cet 1

berhubungan dengan tujuan tindakan itu. Tindakan ini dilakukan untuk mencapai tujuan dengan pertimbangan rasional.⁶⁰

2. Tindakan rasional nilai (berorientasi nilai/berdasarkannilai)

Tindakan rasional nilai memiliki sifat bahwa alat-alat yang ada hanya merupakan pertimbangan dan perhitungan yang sadar, sementara tujuan- tujuannya sudah ada di dalam hubungannya dengan nilai-nilai individu yang bersifat absolut. Tindakan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan nilai etika, adat maupun nilai lainnya.

a. Tindakan afektif

Tipe tindakan sosial ini lebih didominasi perasaan atau emosi tanpa refleksi intelektual. Tindakan afektif sifatnya spontan, kurang rasional, dan merupakan ekspresi emosional dari individu.⁶¹

b. Tindakan tradisional

Tindakan ini, seseorang memperlihatkan perilaku tertentu karena kebiasaan yang diperoleh dari diri sendiri maupun orang lain, tanpa refleksi yang sadar atau perencanaan yang matang.⁶²

c. Faktor Membentuk Motivasi Max Weber

1. Kesadaran sendiri

Kesadaran diri adalah memfokuskan pada aspek yang relatif pada diri seperti mood, persepsi dan perasaan. Orang yang memilik kesadaran jenis ini dominan akan lebih cepat

⁶⁰ I.B Wirawan, *Teori-Teori Sosial dalam Tiga Paradigma*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup), h. 79

⁶¹ Hotman M. Sihan, *Sejarah dan Teori Sosiologi*, (Jakarta, Erlangga, 1989), h. 95

⁶² Wayan Ardhana, *Pokok-Pokok Ilmu Jiwa Agama Umum*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1985), h. 79

memproses informasi yang mengacu pada dirinya dan memiliki gambaran tentang diri sendiri yang lebih dominan.

2. Perilaku

Perilaku adalah Kelakuan yang diarahkan secara rasional kepada tercapainya suatu tujuan. Dengan kata lain dapat dikatakan sebagai kesesuaian antara cara dan tujuan. Contohnya Bekerja Keras untuk mendapatkan nafkah yang cukup.⁶³

a. Metode

Metode adalah suatu tindakan manusia menggunakan cara teknik prosedur, metode serta perangkat-perangkat yang diperkirakan cocok untuk mencapai arah dan tujuan yang akan dilakukan.⁶⁴

b. Kondisi

Kondisi adalah Kelangsungan tindakan manusia hanya di batasi oleh kondisi yang tak dapat di ubah dengan sendirinya.

c. Nilai

Nilai adalah Kelakuan yang berorientasi kepada nilai. Berkaitan dengan nilai-nilai dasar dalam masyarakat, nilai disini seperti keindahan, kemerdekaan, persaudaraan. Misalnya ketika kita melihat warga suatu negara yang

⁶³*Ibid.*, h. 98

⁶⁴*Ibid.*, h. 99

berasal dari berbagai kalangan berbaaur bersama tanpa membeda-bedakan.⁶⁵

d. Moral

Moral adalah Ukuran-ukuran, aturan-aturan atau prinsip-prinsip moral diharapkan timbul pada saat pengambilan keputusan.⁶⁶

5. Membangun motivasi

Teknik memotivasi harus dapat memastikan bahwa lingkungan dimana mereka bekerja memenuhi sejumlah kebutuhan manusia yang penting beberapa cara perlu dilakukan untuk dapat membangun motivasi.

- a. Menilai sikap.
- b. Menjadi manejer yang baik.
- c. Memperbaiki komunikasih.
- d. Menciptakan budaya tidak menyalahkan.
- e. Memenangkan kerja sama.
- f. Mendorong inisiatif⁶⁷.

C. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

⁶⁵*Ibid.*, h. 99

⁶⁶*Ibid.*, h. 100

⁶⁷Wibowo, *Manajemen Kinerja*, edisi kelima (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007), h.324-327

Bank Syariah adalah bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Bank syariah yang sering disebut bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad saw.⁶⁸

Menurut undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Bab 1 Pasal 1 Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usahanya.⁶⁹

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syariah dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah islam.⁷⁰

Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahannya.

2. Fungsi Bank Syariah

⁶⁸M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, (Malang: 2008), h.125

⁶⁹Edi Susilo, Op. Cit.,h.29

⁷⁰Ismail, MBA., *Perbankan Syariah*,(Jakarta: Kencana, 2011), h.33

Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.⁷¹

Bank syariah menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah Islam.

3. Tujuan dan prinsip Bank syariah

Menurut (Antonio, 2008), tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan syariah ini adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Prinsip utama yang dianut oleh Bank Islam adalah⁷²:

- a. Larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi;
- b. Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut syariah;
- c. Memberikan zakat.

D. Nasabah

Nasabah secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan nasabah adalah orang yang bisa berhubungan atau menjadi langganan bank

⁷¹*Ibid*, h.32

⁷²*Ibid*, h.15

dalam hal keuangan.⁷³ Menurut kamus perbankan dikutip dari Saladin Djaslim menjelaskan bahwa nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank atau lembaga keuangan.⁷⁴ Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah “pihak yang menggunakan jasa bank atau orang (badan) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank”. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang dananya dalam bentuk simpanan yang diletakkan di bank.

Perusahaan yang berorientasi pasar akan senantiasa melakukan upaya untuk menanggapi apa yang dibutuhkan pelanggannya.⁷⁵ karena kesuksesan suatu lembaga keuangan terletak pada para pelanggan yang selalu setia membeli atau memberikan dananya kepada perusahaan atau lembaga keuangan, salah satunya adalah perbankan

⁷³ Anton M. muliono hal, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka, 1988), h. 609

⁷⁴ Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung : Linda Karya, 2003), h. 7

⁷⁵ Salim Al Idrus, *Kinerja manajemen dan bisnis koperasi*, (Malang UIN-Malang Press, 2008), hal. 134

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB dirubah dari bank Konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BINo. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁷⁶

Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yang beralamat di Jl. Merdeka No. 289 Curup, Rejang Lebong Provinsi Bengkulu pertama kali berdiri pada tahun 2008. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam

⁷⁶www.syariahmandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/. Diakses tanggal 1 2019 pada pukul 20.30 WIB.

kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

B. Keadaan Umum Bank Syariah Mandiri KC Curup

Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang (KC) Curup yang sekarang berubah menjadi Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang (KC) Curup yang terletak di Jalan Merdeka Nomor 289 Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Lokasi ini adalah tempat sebagai Kantor Cabang yang terletak di daerah yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat karena dekat dengan pusat kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan di kota Curup.

Dengan keadaan umum yang telah tergambarkan Bank Syariah Mandiri KC Curup diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkannya dan mampu meningkatkan kualitas jasa lembaga keuangan yang sekaligus bergerak untuk usaha menengah ke bawah sekalipun ke usaha kecil/mikro serta mampu mengembangkan usaha bisnis keuangan syariah.

C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Curup

1. Visi:

a. Bank Syariah Terdepan dan Modern

Bank Syariah Terdepan :Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen konsumen, micro, SME, komersial, dan korporasi.

Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

2. Misi:

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

D. Produk dan Jasa Bank Syari'ah Mandiri KC Curup

Produk-produk yang di tawarkan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu sebagai berikut:

1. Bidang Operasional Pasif

Bidang ini berfungsi untuk menghimpun dana-dana (funding) dari masyarakat. Dalam penghimpunan dana-dana tersebut BSM mengeluarkan produk yaitu:

a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyeterannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM.

Manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Aman dan terjamin
- 3) *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- 4) Bagi hasil yang kompetitif.
- 5) Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- 6) Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- 7) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

b. Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Aman dan terjamin.
- 3) Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
- 4) *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.

c. Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i.
- 4) Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 5) Perlindungan asuransi, dengan jumlah santunan sampai dengan 100x setoran bulanan dan setoran tabungan dilanjutkan oleh pihak asuransi.

d. Tabungan BSM Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- 4) Perlindungan asuransi secara gratis & otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 5) Jaminan pencapaian target dana.

e. Tabungan BSM Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin.
- 2) *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- 3) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
- 4) Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.
- 5) Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- 6) Penyaluran zakat infaq dan sedekah.

f. Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin dan *online* di seluruh *outlet* BSM.
- 2) Bonus *wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

Fasilitas:

- 1) Fasilitas Kartu Tabunganku, berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.
- 2) Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- 3) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

g. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqoh*.

Manfaat:

- 1) Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- 3) Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

2. Bidang Operasional Aktif

Bidang ini berfungsi untuk menyalurkan dana-dana yang telah diberikan oleh pihak ketiga atau dana-dana yang dihimpun oleh Bank dan disalurkan kembali kepada masyarakat melalui fasilitas kredit, seperti :

a. KPR Bank Syariah Mandiri (BSM) Kredit konsumen yang digunakan untuk pembiayaan kepemilikan rumah (dapat berupa pembelian baru bekas, pembangunan dan renovasi).

- 1) Rumah Tinggal
- 2) Rumah
- 3) Apartemen
- 4) Rumah Usaha (Commercial property): Rumah toko (ruko), Rumah kantor (rukun).

b. BSM OTO

Fasilitas kredit yang diberikan kepada individu yang memiliki pendapatan penghasilan tetap maupun tidak tetap. Digunakan untuk keperluan pembelian bermotor, yaitu:

- 1) Kendaraan bermotor roda empat (mobil) baru dan bekas. Fasilitas BSM OTO tidak diberikan untuk pembelian kendaraan bermotor yang memiliki roda lebih dari 4 (empat).
- 2) Kendaraan bermotor roda dua (sepeda motor) baru dan bekas, khususnya untuk pembelian kendaraan bermotor roda dua bekas hanya dapat dilayani dengan pola kerja sama dengan pihak ketiga.

c. BSM Gadai Emas

Memfaatkan emas untuk mendapatkan dana dalam mengatasi kebutuhan biaya pendidikan, modal usaha biaya pengobatan, penyelenggaraan hajatan dan kebutuhan lainnya⁷⁷

a) Syarat dan Ketentuan:

- 1) Pembiayaan mulai dari Rp.500.000.
- 2) Fotocopy KTP.
- 3) Fotocopy NPWP jika (perhiasan atau lantakan).
- 4) Jangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang (gadai ulang).

b) Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip Syariah dengan akad qardh dalam rangka rahn dan akad ijarah.
- 2) Biaya administrasi dan asuransi barang jaminan dibayar pada saat pencairan.
- 3) Biaya pemeliharaan dihitung per 15 hari dan dibayar pada saat perlunasan.

⁷⁷ Brousur, *Pembiayaan Gadai Emas*, Bank Syariah Mandiri KC Curup, Tahun 2020

- 4) Cukup dengan membayar biaya pemeliharaan dan administrasi bila s.d 4 bulan sbelum dapat melunasi pinjaman.

d. BSM Cicil Emas

Fasilitas yang diberikan BSM untuk para nasabah dapat memiliki emas.

Fitur produk:

- 1) Membantu nasabah untuk membiayai pembelian atau kepemilikan emas berupa emas batangan.
- 2) Minimal 10 gram emas batangan.
- 3) Uang muka minimal 20 %.
- 4) Margin yang sangat kompetitif.
- 5) Jumlah pembiayaan maksimal Rp. 150.000.000.
- 6) Jangka waktu 2-5 tahun.

Syarat:

- 1) Fotocopy KTP dan NPWP jika (pembiayaan > 50 juta) setara 100 gram.
- 2) Menyediakan 1 kali angsuran pertama cicil emas dalam rekening.

e. BSM Warung Mikro

Keunggulan:

- 1) Syarat mudah.
- 2) Proses cepat.
- 3) Sesuai syariah.
- 4) Angsuran ringan dan tetap hingga akhir pembiayaan.
- 5) Mendapatkan pelatihan usaha.

Peruntukan: Wiraswasta, Pegawai, dan Badan Usaha.

f. BSM Pembiayaan Pensiun

Fasilitas pembiayaan yang diberikan BSM kepada pensiun, PNS/TNI/Polri atau pensiun yang menerima manfaat pensiun bulanan

Manfaat :

- 1) proses mudah dan cepat.
- 2) Ansuran ringan dan tetap hingga lunas.
- 3) Jangka waktu pembiayaan hingga 10 tahun.
- 4) Bebas biaya pinalti.
- 5) Usia maksimum 70 tahun saat pembiayaan berakhir.
- 6) Cover asuransi.

3. Bidang Jasa Perbankan

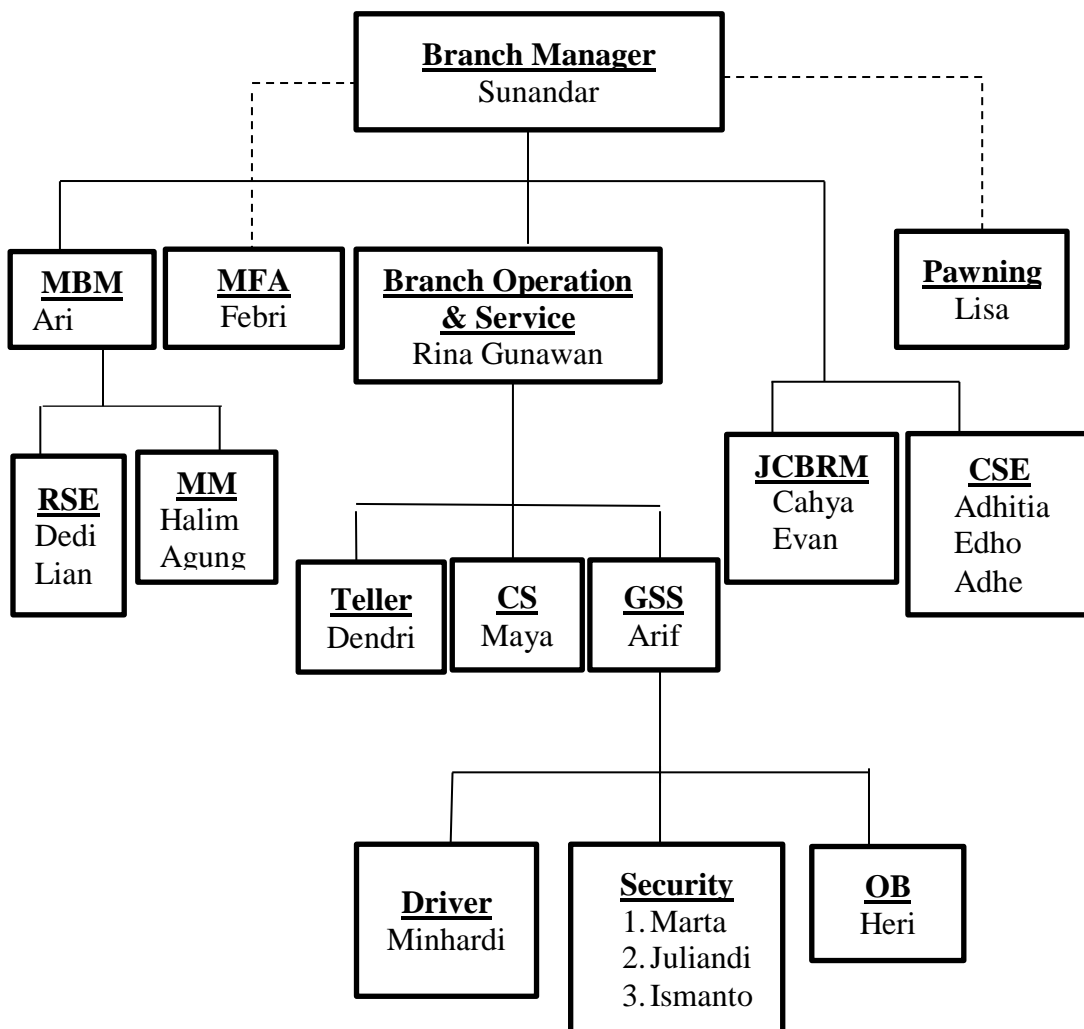
Di samping BSM mengeluarkan produk penghimpun dana dan penyalur dana, Bank Syariah Mandiri (BSM) juga mengeluarkan produk jasa-jasa perbankan, seperti:

- a. Western Union Merupakan salah satu jasa transfer pengiriman uang Bank BSM dari dan luar negeri secara cepat dan aman.
- b. Safe Deposit Box Suatu jenis pelayanan Bank dalam bentuk penyewaan box atau kotak yang dirancang khusus untuk menyimpan barang berharga atau dokumen penting (surat berharga) milik nasabah untuk jangka waktu tertentu.
- c. Transfer atau Kiriman Uang Pengiriman uang yang dilakukan melalui Bank dengan cara memindahbukukan rekening dari suatu tempat ke tempat lain.
- d. Kliring Proses penyampaian surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank penarik, hingga adanya pengesahan oleh Bank tertarik melalui lembaga kliring yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.⁷⁸

⁷⁸ Brosur Produk Dana dan Jasa Bank Syari'ah Mandiri

E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Curup⁷⁹

Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri KC Curup



⁷⁹ Diambil Data Asli Lembaga Keuangan Bank Syari'ah Mandiri KC Curup

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum peneliti menjelaskan tentang layanan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, maka peneliti menganggap proses pelaksanaan efektivitas tabungan sangat penting, dan peneliti akan menjelaskan proses pelaksanaannya sebagai berikut:

Proses pelaksanaan tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

Keputusan masyarakat dalam memilih tempat menitipkan dananya tentunya didasarkan berbagai pertimbangan. Untuk menentukan pilihan seseorang terlebih dahulu harus memahami, prosedur, syarat dan ketentuan yang berlaku. Terdapat beberapa ketentuan dan Persyaratan Promosi yang dilakukan, prosedur dan pelayanan yang berlaku dalam proses pelaksanaan Tabungan Syariah Mandiri Cabang Curup diantaranya:⁸⁰

Tahap Sosialisasi Produk:

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

1. Aman dan terjamin.
2. Online di seluruh outlet BSM.
3. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
4. Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.

⁸⁰ Brosur Tabungan Produk Dana dan Jasa Bank Syariah Mandiri Curup 2020, h. 3

5. Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
6. Penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah.
2. Setoran awal minimal RP20.000 (tanpa ATM) & Rp30.000 (dengan ATM).
3. Setoran berikutnya minimal Rp10.000
4. Saldo minimal Rp20.000
5. Biaya tutup rekening RP10.000
6. Biaya administrasi RP2000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimal).

Agar pelaksanaan tabungan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang benar, maka terdapat beberapa ketentuan dan prosedur dalam pelaksanaan tabungan baik yang ditetapkan oleh pemerintah maupun yang ditetapkan oleh masing-masing agen pemasaran.

Ketentuan Umum Tabungan:

Ketentuan umum tabungan merupakan suatu ketetapan baku dan berlaku secara keseluruhan kepada semua agen pemasaran produk tabungan yang ditetapkan oleh pemerintah. Ketentuan umum digunakan untuk menyamakan persepsi bagi agen pemasar produk tabungan. Terdapat beberapa ketetapan dan peraturan yang berlaku dalam proses pelaksanaan tabungan diantaranya:

Tahap Promosi Tabungan:

Promosi merupakan sesuatu yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan produk barang dan jasa. Promosi juga dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat. Terhadap kebijakan pemasaran tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup didapatkan informasi melalui hasil wawancara dengan bapak Adithia Utomo sebagai Marketing Dana di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup. Marketing Dana merupakan jabatan yang membidangi pemasaran produk-produk BSM dan produk lainnya sesuai dengan ketentuan BSM.

Kegiatan pemasaran di BSM Cabang Curup dilakukan oleh seluruh pekerja BSM karena semua pekerja adalah pemasar. Namun bidang yang bertanggung jawab secara khusus memasarkan produk BSM maupun produk jasa lainnya adalah bagian pemasaran. Lebih lanjut bapak Adithia Utomo menjelaskan

“Terkait dengan Tabungan kebijakan pemasaran yang dilakukan adalah dengan memberikan instruksi kepada bagian pemasaran untuk melakukan promosi tabungan. Memberikan arahan mengenai pasar sasaran Tabungan dimana pasar sasaran Tabungan diutamakan dari nasabah yang memiliki dana. Namun tidak menutup kemungkinan jika ada nasabah yang memiliki simpanan di BSM yang mau membuka tabungan. Memberikan target kepada setiap petugas pemasaran berdasarkan kesepakatan. Terhadap pencapaian target tersebut akan diperhitungkan dalam evaluasi penilaian kinerja. Serta melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pemasaran Tabungan.”⁸¹

Dengan demikian, sebelum melakukan pemasaran harus dilakukan perencanaan yang matang terhadap calon nasabah yang akan membuka tabungan. Perencanaan untuk

⁸¹ Bapak Adithia Utomo (*Marketing*), Wawancara, Tanggal 16 juli 2020

mencari calon nasabah dapat dilakukan dengan melihat berbagai potensi yang dimiliki oleh masyarakat maupun nasabah BSM Cabang Curup. Pasar sasaran utama calon nasabah biasanya adalah nasabah yang memiliki dana baru diluar dari dana yang disimpan di tabungan bank BSM, Hal ini dimaksudkan untuk menjaga dana pihak ketiga BSM. Terhadap nasabah BSM yang ingin membuka tabungan diperbolehkan sepanjang memenuhi persyaratan. Namun membuka tabungan dengan menggunakan dana dari rekening tabungan BSM bukanlah prioritas dalam pasar sasaran tabungan.

Meskipun semua pekerja merupakan pemasar namun berdasarkan observasi yang dilakukan selama penelitian, pekerja yang paling dominan dalam melakukan pemasaran Tabungan di BSM Cabang Curup adalah bidang pemasaran yaitu *Funding Officer* dan *Account Officer* serta *Customer Service*. Ketiga jabatan tersebut berperan penting, karena mereka bersentuhan langsung dengan proses pemasaran produk BSM pada umumnya termasuk Tabungan.

Bidang pemasaran memasarkan Tabungan di lapangan atau di luar kantor sedangkan *Customer Service* melakukan pemasaran di dalam kantor yaitu kepada nasabah yang melakukan transaksi di *Customer Service*. Dalam melakukan pemasaran selain produk itu sendiri keahlian seorang pemasar sangat berpengaruh terhadap keinginan masyarakat dalam membuka tabungan. Semakin baik mereka melakukan pemasaran, maka masyarakat akan lebih tertarik untuk menggunakan produk tersebut salah satunya produk tabungan. Oleh karena itu bidang pemasaran dan *Customer Service* harus profesional dalam memasarkan produk tabungan.

a. Tahap pemasaran oleh bagian pemasaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marketing BSM Cabang Curup bapak Adithia Utomo menjelaskan

“Untuk pemasaran Tabungan pemasarannya sama dengan pemasaran produk BSM lainnya. Kita lakukan perencanaan dengan mendata calon nasabah, kemudian kita lakukan penawaran kepada calon nasabah tersebut. Menjelaskan tentang Tabungan, memberikan brosur, dan membangun kedekatan dengan calon nasabah”.⁸²

Secara umum tahap pemasaran yang dilakukan meliputi:

1) Melakukan perencanaan dan menetapkan segmentasi pasar

Perencanaan dan menetapkan segmentasi pasar merupakan kegiatan pengelompokan pasar menjadi kelompok-kelompok konsumen yang homogen, dimana tiap kelompok dapat dipilih sebagai pasar sasaran yang ditargetkan untuk pemasaran suatu produk. Merencanakan dan menetapkan segmentasi pasar dilakukan agar pemasaran produk dapat dilakukan tepat sasaran sehingga tercapainya penjualan produk secara maksimal.

2) Melakukan penawaran

Setelah mendapatkan data calon nasabah potensial, kegiatan berikutnya yaitu mendatangi calon nasabah yang sudah terjaring dari hasil segmentasi pasar untuk ditawarkan Tabungan tersebut .

3) Menjelaskan ketentuan Tabungan

Untuk dapat mempengaruhi calon nasabah sehingga mau membuka Tabungan. Ketika mendatangi nasabah, pelaku pemasaran menjelaskan tentang Tabungan

⁸² Bapak Adithia Utomo(*Marketing*), *Wawancara*, Tanggal 16 juni 2020

mulai dari ketentuan umum, keuntungan, cara melakukan transaksi Tabungan sampai calon nasabah tersebut paham. Ketika calon nasabah sudah paham diharapkan agar dia tertarik untuk membuka tabungan.

4) Memberikan brosur Tabungan

Brosur sangat penting diberikan kepada calon nasabah, karena dapat membantu calon nasabah ketika ingin mengetahui informasi tertulis yang lebih lengkap mengenai Tabungan.

Untuk dapat mempertahankan nasabah seorang pemasar akan selalu berusaha untuk membangun kedekatan atau hubungan baik kepada nasabah tersebut sehingga nasabah akan loyal dan selalu menggunakan produk yang ditawarkan. Hal tersebut juga dilakukan pada proses pemasaran Tabungan di BSM Cabang Curup. Sebagaimana penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Adthia Utomo *Account Officer* BSM Curup.

“Setiap kesempatan kita akan menawarkan kembali Tabungan tersebut baik melalui telepon maupun dengan mendatangi kembali nasabah tersebut sampai dengan berakhirnya masa menggunakan Tabungan”.⁸³

Jadi pihak BSM tidak hanya menunggu kesediaan calon nasabah. Tetapi aktif untuk menghubungi nasabah yang telah direkomendasikan oleh pekerja lain. Misalnya ada nasabah yang telah dijelaskan oleh pekerja lain seperti *Customer Service* atau pekerja lainnya yang menurut BSM dia berpotensi untuk menggunakan Tabungan, maka pihak pemasar akan menghubungi kembali baik melalui telepon atau dengan mendatangi.

⁸³ Bapak Adthia Utomo (*Account Officer*), Wawancara, Tanggal 16 juli 2020

Jika nasabah bersedia maka akan di arahkan ke *Customer Service* untuk dilakukan pembukaaan rekening Tabungan. Pihak BSM juga akan membantu nasabah yang mengalami kendala dalam proses pelaksanaan Tabungan misalnya nasabah sibuk maka pihak BSM akan memberikan formulir untuk diisi oleh nasabah di rumahnya, baru kemudian petugas lapangan BSM mengambilnya kembali dan menyerahkan ke *Customer Service* untuk ditindak lanjuti.

Proses pemasaran Tabungan oleh bagian pemasaran BSM Cabang Curup dilakukan melalui pendekatan di luar kantor, dengan mendatangi nasabah ke rumah-rumah, kantor, tempat usaha, dan lain-lain. Tidak hanya nasabah yang belum ditawarkan Tabungan, terhadap nasabah yang telah menggunakan Tabungan pun masih dihubungi oleh bagian pemasaran. Ini menunjukkan keseriusan bagian pemasaran BSM Cabang Curup dalam melakukan kegiatan pemasaran Tabungan.

b. Tahap pemasaran oleh *Customer Service*

Customer Service merupakan bidang jabatan yang berfungsi menguasai jenis-jenis produk BSM, memahami persyaratan membuka rekening, menangani komplain nasabah dengan sabar, memahami dan mematuhi prosedur operasional yang berlaku serta melayani nasabah bertransaksi dengan ramah, cepat, tepat dan akurat. Disamping itu *Customer Service* juga ikut melakukan pemasaran produk BSM dan jasa lainnya.

Seperti diketahui Tabungan merupakan produk simpanan dari BSM yang simpanan dan penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat

lainnya yang di persamakan dengan itu.⁸⁴ Bank BSM hanya sebagai agen Pemasar yang ditunjuk oleh pemerintah. Sehingga dalam pemasaran Tabungan oleh *Customer Service* dilakukan dengan cara *cross selling*.

Cross selling merupakan aktivitas menawarkan dan menjual produk bank BSM lainnya selain produk utama yang dimiliki oleh nasabah. *Cross selling* juga dilakukan terhadap produk tertentu yang mengharuskan BSM untuk memasarkannya seperti Tabungan. Seperti dijelaskan oleh ibu Gusti Maya Sari salah satu *Customer Service* BSM.

“Dalam melakukan pemasaran Tabungan kita sebagai *Customer Service* wajib melakukan *cross selling*. Itu dilakukan pada saat kita telah selesai melayani kebutuhan utama nasabah, misalnya kalau nasabah mau buka rekening, atau ada komplain maupun yang lainnya itu kita selesaikan dulu. Baru kita tawarkan produk lain. Disamping kita menawarkan produk BSM kita juga menawarkan Tabungan”.⁸⁵

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa pemasaran Tabungan oleh *Customer Service* bukanlah suatu kegiatan utama. Hal ini dapat dimaklumi mengingat Tabungan hanya simpanan dari BSM yang di peruntukan bagi masyarakat perorangan. Meskipun demikian *cross selling* merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh *Customer Service*.

Setelah dilakukan *cross selling*, jika nasabah bersedia untuk membuka Tabungan akan dilakukan pemesanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Terhadap nasabah yang masih ragu-ragu akan dilakukan *up selling* yaitu

⁸⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2012), h.

⁸⁵ Ibu Gusti Maya Sari (*Customer Service*), Wawancara, Tanggal 16 juli 2020

dengan membujuk nasabah agar mau membuka tabungan bagi nasabah yang ingin membuka tabungan. Kemudian menawarkan *follow up* dengan meminta nomor hand phone nasabah yang dapat dihubungi. Meminta kesediaan nasabah untuk dihubungi. pihak BSM pada kesempatan lain serta memberikan brosur Tabungan.

Brosur diberikan dengan maksud agar nasabah dapat membaca mengenai karakteristik, ketentuan, keuntungan Tabungan. Dengan memahami produk tersebut diharapkan nasabah akan tertarik menggunakannya. Jadi proses pemasaran tersebut tidak berhenti di *Customer Service* saja, Jika ada nasabah yang belum berminat tapi menurut pandangan *Customer Service* nasabah tersebut merupakan orang yang potensial untuk menggunakan Tabungan. Langkah selanjutnya meminta *Funding Officer* atau *Account Officer* untuk menghubungi kembali nasabah tersebut pada lain kesempatan.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa BSM Cabang Curup memang bersungguh sungguh dalam melakukan pemasaran Tabungan. Semua bagian ikut serta dan saling mendukung dalam melakukan pemasaran Tabungan.

A. Tahapan Layanan Jemput Bola Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, keberhasilan BSM sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. Karena itu bank BSM selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan memberi pelayanan yang terbaik. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada nasabah adalah dengan memberikan layanan prima yang meliputi sikap, skill, serta penampilan

dalam melayani. Layanan di BSM Cabang Curup berada di jajaran Asisten Manajer Operasional dan Layanan. Jajaran tersebut merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap operasional layanan termasuk layanan kepada nasabah Tabungan.

Pelayanan bank merupakan rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, memenuhi kebutuhan nasabah, dan memberi manfaat bagi orang lain. Kualitas layanan sangat penting bagi perbankan untuk dapat bersaing dan menarik minat masyarakat untuk mempercayakan bank tersebut.

Dengan adanya pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa nyaman dan setia untuk menggunakan layanan serta produk bank tersebut tanpa adanya rasa khawatir. Dalam melayani nasabah petugas bank harus mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat yang berbeda. Namun secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin perhatian.

Pelayanan dapat disebut sangat baik manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk menjadikan pelayanan sangat baik atau dikenal dengan istilah *service excellent* sebuah bank harus memiliki standar layanan.

Melalui wawancara dengan Bapak Adithia Utomo mengenai kebijakan layanan Tabungan di BSM Cabang Curup didapatkan keterangan

“Setelah mendapatkan Surat Edaran dari Kantor Pusat BSM mengenai ketentuan bahwa, BSM Cabang Curup merupakan salah satu Kantor Cabang yang diwajibkan untuk melakukan pemasaran Tabungan maka, Asisten Manajer Operasional dan layanan memberikan sosialisasi Produk Tabungan kepada semua pekerja”.⁸⁶

Sosialisasi dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada semua pekerja mengenai ketentuan dan prosedur Tabungan mulai dari ketentuan umum, prosedur pelaksanaan serta hal lainnya yang dianggap perlu.

Dengan demikian tidak ada alasan bagi semua pekerja BSM untuk tidak memberikan layanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabah Tabungan. Bapak Adithia Utomo juga menjelaskan “Setelah sosialisasi produk tabungan, dilanjutkan dengan memberi instruksi kepada jajaran dibawahnya terutama *Customer Service* untuk menjelaskan ketentuan tabungan dan melayani nasabah tabungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.⁸⁷

Adapun proses layanan nasabah Tabungan terdiri dari:

a. Layanan saat membuka rekening tabungan

Sebelum membuka rekening terlebih dahulu, *Customer Service* memberikan penjelasan mengenai syarat, ketentuan, prosedur, keuntungan, risiko, serta tata cara pengisian formulir tabungan kepada calon nasabah.

Penjelasan tersebut sangat diperlukan agar investor paham terhadap investasi

⁸⁶ Adithia Utomo (*Marketing*), Wawancara, Tanggal 16 juli 2020

⁸⁷ *Ibid*

yang ia lakukan. Layanan yang diberikan kepada calon nasabah tabungan didapat melalui hasil wawancara dengan ibu Gusti Maya Sari

“Sudah menjadi kewajiban kita jika nasabah ingin menggunakan suatu produk termasuk Tabungan terlebih dahulu kita menjelaskan ketentuan Tabungan, bagaimana proses transaksinya, bagaimana keuntungan yang didapat termasuk risiko dan tips untuk bertransaksi menggunakan tabungan, pokoknya kita jelaskan sejelas jelasnya”.⁸⁸

Dalam hal ini *Customer Service* telah melakukan prosedur sesuai dengan apa yang menjadi ketentuan BSM. *Customer Service* tidak langsung melakukan pembukaan rekening, tetapi menjelaskan dulu tentang Tabungan kepada calon nasabah. Jika nasabah sudah memutuskan untuk menggunakannya maka akan dilakukan pembukaan rekening.

Ada beberapa kegiatan yang dilakukan oleh *Customer Service* pada tahap pembukaan rekening terdiri dari:

- 1) Meminta identitas nasabah
- 2) Meminta investor mengisi formulir dan menandatangani
- 3) Memasukkan pemesanan ke dalam sistem BSM
- 4) Membuat bukti pembukuan untuk diserahkan ke teller

Setelah semua tahap awal pemesanan pada *Customer Service* selesai, nasabah diarahkan menuju teller untuk melakukan tahap lanjutan.

Secara umum layanan yang diberikan terhadap nasabah tabungan sama dengan layanan BSM pada umumnya. Hal tersebut dijelaskan oleh ibu Gusti Maya Sari.

⁸⁸ Ibu Gusti Maya Sari(*Customer Service*), *Wawancara*, Tanggal 16 juli 2020

“Untuk proses pelayanannya bisa dilihat pada pelayanan kita sehari-hari karena layanan Tabungan sama dengan layanan yang kita lakukan terhadap nasabah pada umumnya. Saat ini pemerintah menerbitkan Tabungan dan BSM juga menjadi agen pemasar, jadi bisa dilihat prosesnya karena proses layanan Tabungan sama dengan proses layanan pada umumnya”.⁸⁹

Berdasarkan keterangan tersebut peneliti melakukan observasi untuk melihat layanan yang diberikan petugas BSM pada tahap pelayanan Tabungan dengan melihat proses layanan yang dilakukan setiap harinya.

a) *Customer Service*

Ketika nasabah datang *Customer Service* berdiri memanggil nasabah tangan kanan ke atas dengan lima jari terbuka sambil tersenyum dan menatap nasabah, ketika nasabah sudah dekat *Customer Service* menyapa nasabah dengan salam (*greeting*) seperti selamat pagi/siang/sore, berjabat tangan, memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah. Kemudian mempersilahkan nasabah duduk dengan kata dan isyarat silahkan duduk ibu/bapak sambil mengarahkan dengan tangan terbuka ke arah kursi.

Setelah nasabah duduk *Customer Service* menawarkan bantuan (ada yang bisa saya bantu, ibu/bapak sebut nama nasabah) dilanjutkan dengan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan bersikap antusias yang ditunjukkan dengan posisi duduk tegap dan sedikit condong ke depan nasabah. Hal pertama yang dilakukan adalah memberikan bantuan sesuai dengan keinginan nasabah. Untuk nasabah yang ingin membuka

⁸⁹ Ibu Gusti Maya Sari(*Customer Service*), *Wawancara*, Tanggal 16 juni 2020

Tabungan maka *Customer Service* akan menjelaskan tentang syarat dan ketentuan Tabungan dengan menggunakan brosur atau *saleskit* yang ada pada komputer *Customer Service*.

Kemudian menanyakan apakah nasabah sudah memiliki rekening di BSM yang masih aktif atau tidak karena untuk menggunakan Tabungan harus memiliki rekening yang masih aktif di BSM. Jika nasabah belum memiliki rekening maka disarankan untuk membuka rekening terlebih dahulu, meminta identitas nasabah. *Customer Service* menjelaskan beberapa pilihan produk, menerangkan ketentuan, syarat, perbedaan dan keunggulan masing-masing produk, menginformasikan layanan *e-banking*, menjelaskan secara umum fitur dan benefit *sms banking*, *phone banking*, *internet banking* dan yang lainnya dengan menunjuk poin-poin pada *saleskit*/brosur menggunakan ujung ballpoint atau dua jari (telunjuk dan jari tengah) terbuka.

Dengan tersenyum ramah *Customer Service* menanyakan apakah ada yang belum jelas? atau ada hal yang ingin ditanyakan?. Jika nasabah telah memilih produk yang ia inginkan maka langsung dilayani untuk pembukaan rekening dengan terlebih dahulu melakukan konfirmasi jenis mata uang yang dibutuhkan nasabah (dalam mata uang rupiah atau dollar?) kemudian baru dilakukan pembukaan rekening tabungan tersebut. Nasabah diminta untuk mengisi dan menandatangani formulir,

Customer Service memasukkan data tersebut pada sistem BSM. Kemudian nasabah diarahkan untuk melakukan penyetoran ke *teller*.

b) *Teller*

Ada beberapa bagian yang langsung berhubungan dengan layanan. Selain *Customer Service*, bidang yang juga berperan dalam proses layanan Tabungan adalah *teller*. *Teller* bertugas memproses transaksi sesuai kebutuhan nasabah secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dendri *teller* BSM Cabang Curup, menjelaskan bahwa

“Pelayanan terhadap nasabah Tabungan sama dengan pelayanan nasabah pada umumnya, melakukan pelayanan setoran ke rekening simpanan kemudian melakukan pemindah bukuan dari rekening simpanan ke rekening penampungan Tabungan, untuk detail pelayanan bisa dilihat dari proses pelayanan sehari-hari”.⁹⁰

Hasil observasi mengenai layanan Tabungan, *di teller* dengan melihat proses layanan yang dilakukan setiap harinya.

- (1) Nasabah datang ke *teller* dengan membawa uang tunai, buku tabungan atau kertas yang telah ditulis nama, nomor rekening, dan jumlah setoran. *Teller* berdiri menyambut nasabah dengan tersenyum mengucapkan salam (selamat pagi/siang/sore) bapak/ibu dengan menyebut namanya jika sudah kenal, menawarkan bantuan (ada yang bisa saya bantu?).

⁹⁰ Bapak Dendri(*Teller*), *Wawancara*, Tanggal 16 juli 2020

- (2) Kemudian menerima setoran dari nasabah untuk dibukukan ke rekening simpanan (Britama/Simpedes/Giro BSM). Slip setoran diterima dengan kedua tangan, melakukan konfirmasi nama nasabah, memeriksa dan mengecek kelengkapan isian form seperti tanggal, nominal, terbilang, nama, nomor rekening, mengkonfirmasi jumlah setoran menerima dan menghitung uang nasabah (saya hitung uang nya ya pak/bu diikuti nama nasabah). Jika uang dihitung secara manual dilakukan di atas toon bank dan terlihat oleh nasabah, jika menggunakan mesin hitung, *teller* mempersilahkan nasabah untuk melihat ke arah mesin dengan berdiri telapak tangan terbuka keatas kearah mesin hitung.
- (3) Dilanjutkan dengan melakukan pembukuan setoran ke sistem dan melakukan *overbooking* (pemindah bukuan) dari rekening nasabah ke rekening penampungan agen pemasar tabungan. Setelah transaksi berhasil *teller* menyerahkan bukti setoran, buku tabungan, dan bukti pembukuan kepada nasabah serta memberikan penjelasan bahwa transaksi sudah diproses (transaksinya sudah diproses ya pak/bu dengan menyebut nama, ini buku tabungan dan bukti pembukuannya silahkan dicek ulang).
- (4) Di akhir layanan *teller* memberikan brosur kepada nasabah, lalu menawarkan bantuan akhir (ada yang bisa saya bantu pak/bu) mengucapkan terima kasih dan salam. Mengarahkan nasabah untuk

kembali ke *Customer Service*. *Teller* kemudian menyerahkan bukti pembukuan *overbooking* ke *Customer Service*.

c) *Customer Service*

Setelah *teller* menyerahkan bukti *overbooking*, selanjutnya *Customer Service* melakukan:

- (1) Memastikan nasabah telah menyetor dana melalui *overbooking* di *teller*
- (2) Memeriksa kebenaran identitas nasabah sama dengan yang ada pada buku tabungan Britama/Simpedes/Rekening koran Girobri dan sistem Brinet
- (3) Melakukan entry ke sistem BSM sesuai dengan petunjuk
- (4) Menandatangani formulir pada kolom petugas agen pemasar
- (5) Setelah proses selesai dan dokumen telah lengkap maka *Customer Service* menyerahkan dokumen kepada Supervisor/Asisten Manajer Operasional dan Layanan untuk dimintakan *approval*.

d) Supervisor/Asisten Manajer Operasional dan Layanan

Supervisor/Asisten Manajer Operasional dan Layanan mencocokkan dokumen dengan data yang diinput *Customer Service* pada sistem BSM dengan mekanisme:

- (1) Untuk nasabah baru Tabungan melakukan *approval* pendaftaran nasabah dan transaksi pada sistem BSM

- (2) Untuk nasabah yang sudah berinvestasi melakukan *approval* transaksi
- (3) Menandatangani formulir dan menyerahkan kembali dokumen kepada *Customer Service*

e) *Customer Service*

Setelah formulir ditandatangani oleh Supervisor/Asisten Manajer Operasional dan Layanan, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah:

- (1) Menyerahkan formulir lembar ke tiga kepada nasabah dan mengembalikan asli
- (2) bukti identitas serta buku tabungan kepada nasabah.
- (3) Menginformasikan kepada nasabah mengenai langkah selanjutnya. Pak/bu diikuti nama, Jika ada informasi lain yang bersangkutan mengenai tabungan kami akan menginformasikan melalui telepon atau petugas kami akan datang ke rumah pak/bu diikuti nama nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat diketahui bahwa dalam melayani nasabah tabungan. BSM Cabang Curup telah melakukan layanan sesuai dengan standar layanan yang berlaku di BSM. Masing-masing bagian telah memahami bagaimana layanan seharusnya dilakukan terhadap nasabah tabungan tersebut. Sehingga nasabah merasa nyaman ketika berhubungan dengan BSM. Proses layanannya terstruktur, ini menunjukkan bahwa BSM

Cabang Curup memiliki panduan layanan tersendiri yang harus ditaati semua pekerja.

B. Motivasi menabung nasabah dengan adanya layanan jemput bola yang Diterapkan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hera Octari Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup Menjelaskan bahwa⁹¹

“layanan jemput bola sangat memotivasi sekali karena merupakan alasan utama saya menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, hal itu membuat saya merasa terbantu dengan setiap harinya setoran diambil oleh petugas Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, dan bahkan bukan pengambilan juga bisa diantar , dan berapapun jumlah setoran dari nasabah melalui layanan jemput bola jumlahnya tetap masuk rekening tabungan”.

Penjelasan Ibu Hera Octari Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dapat di simpulkan bahwa menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup melalui layanan jemput bola bukan tanpa tujuan tetapi nasabah mengaplikasikan teori in order to motif (motif tujuan) dengan berbagai macam tujuan. Ada yang menabung melalui layanan jemput bola sebagai sarana edukasi, ada juga kebutuhan untuk masa mendatang, untuk memudahkan nasabah, dan untuk memuaskan rasa aman karena kenal dengan pengelola atau petugas bank tersebut.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Mizzu Monica Frenzy Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup Menjelaskan bahwa⁹²

⁹¹ Hera Octari, nasabah, wawancara pada tanggal 17 juli 2020

“Motivasi saya menabung dengan adanya layanan jemput bola yang di terapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, saya merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BSM tersebut sangat baik dan merupakan sistem tabungan yang efektif untuk pemasaran, sistem tabungan yang memudahkan nasabah, sistem yang tidak memaksa nasabah untuk selalu menabung, sistem yang menguntungkan dan juga sistem yang aman”

Berdasarkan penjelasan Ibu Mizzu Monica Frenzy dapat di simpulkan bahwa motivasi menabung nasabah setelah adanya layanan jemput bola adalah mengacu pada kebutuhan manusia pada umumnya yaitu sesuai dengan kebutuhan Maslow. Dari berbagai motif menabung melalui layanan jemput bola, tentu nasabah mempunyai tujuan yang jelas. Dorongan atau motivasi nasabah untuk menabung didasarkan karena kebutuhan-kebutuhan. Yang menurut Maslow, kebutuhan manusia sebagai motivator membentuk suatu tingkatan, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan cinta memiliki dan dimiliki, kebutuhan penghargaan dan terakhir kebutuhan aktualisasi.

Dorongan-dorongan yang menjadikan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup melalui layanan jemput bola tentu didasarkan karena kebutuhan-kebutuhan hierarki Maslow diatas. Masing-masing motif memiliki kebutuhan yang berbeda-beda.

1. Kebutuhan fisiologis

Motif nasabah dalam menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup melalui layanan jemput bola mayoritas ternyata masih dalam tahap awal,

⁹² Mizzu Monica Frenzy, nasabah, wawancara pada tanggal 17 juli 2020

yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan dasar atau kebutuhan primer manusia. Menabung karena fasilitas layanan jemput bola. Dari fasilitas yang pertama di lihat nasabah tersebut akan mencul unsur edukasi , pendidikan, pengajaran merupakan pelajaran dasar untuk kebutuhan awal dari tingkat menabung, apalagi dikhususkan untuk anak-anak, jadi masih dalam tahap mendidik melalui layanan jemput bola, memperkenalkan arti penting menabung, dan terakhir mendorong anak-anak dan masyarakat khususnya nasabah gemar menabung

2. Kebutuhan rasa aman

Banyak pandangan mengenai kebutuhan rasa aman. Motif yang merupakan dorongan kedua yaitu sebagai sarana untuk kebutuhan di masa yang akan datang, baik untuk kebutuhan keluarga maupun kebutuhan pendidikan anak-anaknya. Nasabah meyakini bahwa menabung di Bank Syariah merupakan tempat yang aman.

3. Kebutuhan cinta memiliki-dimiliki

Kebutuhan ini berkaitan dengan hubungan antara karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dengan nasabah. Dalam hal ini menabung dengan layanan jemput bola , jadi setiap 1 minggu, 2 minggu, 3 minggu bahkan setiap hari karyawan khususnya AO Bank Syariah Mandiri Cabang Curup bersilatuhrahmi dengan nasabah. Pelayanan yang mudah memberi bukti bahwa Bank Syariah Mandiri Cabang Curup mencintai nasabahnya, setoran meskipun sedikit jumlahnya tetap diterima, pengambilan bisa diantar, itu

merupakan bukti cinta Bank Syariah Mandiri Cabang Curup kepada nasabah merasa bahwa dirinya benar-benar dimiliki oleh pegawai karena tidak diabaikan dan nasabah merasa selalu di perhatikan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Reksilia Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup Menjelaskan bahwa⁹³

“Motivasi saya menabung dengan adanya layanan jemput bola karena saya merasa banyak diberikan kemudahan dan keuntungan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yaitu kemudahan dalam mendaftar menjadi nasabah yang tidak harus datang langsung ke lokasi/ kekantor dan menunggu antrian berjam-jam, kemudahan menabung tidak harus mendatangi kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Curup”

Berdasarkan penjelasan Ibu Reksilia dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah no satu yang harus dilakukan oleh pegawai Bank untuk menarik nasabah supaya nasabah bisa termotivasi dan terus tetap menabung.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Maisaroh Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup menjelaskan bahwa⁹⁴

“Motivasi saya menabung dengan adanya layanan jemput bola kerena sangat membantu saya dalam bekerja dimana jika saya ingin menabung saya bisa langsung menghubungi pegawai Bank yang bertugas sebagai jemput bola/tabungan, dan saya juga tidak meninggalkan laundry dan catering untuk pergi lama-lama hanya untuk menabung”

⁹³ Reksilia, nasabah, wawancara pada tanggal 17 juli 2020

⁹⁴ Maisaroh, nasabah, wawancara pada tanggal 17 juli 2020

Berdasarkan penjelasan Ibu Maisaroh dapat di simpulkan bahwa dia sangat termotivasi karena menabung adalah salah satu bentuk untuk menyimpan uang dan di gunakan ketika kita membutuhkannya, dan dengan adanya layanan jempot bola yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup membuat Ibu Maisaroh tersebut merasa bersemangat untuk menabung setiap harinya dari hasil usaha laundry dan katering.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Mega Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup menjelaskan bahwa⁹⁵

“Motivasi saya menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup bahwa menabung dilakukan untuk beberapa tujuan, seperti untuk membiayai pengeluaran konsumsi sesudah 45 mencapai pension, untuk mencegah pengeluaran biaya-biaya yang 34 tidak terduga yang dikeluarkan dikemudian hari”

Berdasarkan penjelasan ibu mega bahwa motivasi dan menabung di atas, maka dapat disimpulkan motivasi menabung dalam penelitian ini yakni suatu dorongan kebutuhan dalam diri yang menggerakkan individu untuk menyimpan sebagai pendapatan yang bertujuan untuk kepentingannya dalam mencapai tujuan di masa yang akan datang.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Sari riyana dewi Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup Menjelaskan bahwa⁹⁶

“Motivasi saya menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup karena masyarakat yang berkeinginan untuk menabung tetapi mereka tidak sempat

⁹⁵ Mega, nasabah, wawancara pada tanggal 16 juli 2020

⁹⁶ Sari, nasabah, wawancara pada tanggal 16 juli 2020

menabung karena kesibukan mereka dalam bekerja sehingga ia termotivasi untuk menabung dengan adanya layanan jemput bola”

Berdasarkan penjelasan ibu Sari riana dewi diatas disimpulkan bahwa dengan adanya layanan jemput bola dia sangat terbantu karena banyak sekali keinginan orang yang ingin menabung tetapi mereka tidak bisa meninggalkan pekerjaannya. Sehingga mereka termotivasi dan memilih menabung dengan di jemput.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rani widian tiara dita nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup bahwa⁹⁷

“Motivasi saya menabung dengan adanya layanan jemput bola karena saya merasa bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Curup sangat baik, dan saya sangat senang sehingga saya tidak terlalu capek jika ingin menabung kapan pun dan tidak perlu harus mengantri lama-lama di bank dan saya hanya terimah bersih saja dari pegawainya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Rani widian tiara dita dapat disimpulkan motivasi nasabah menabung dengan layanan jemput bola bahwasanya ada nasabah yang tidak mau terlalu lama menunggu dalam mengantri karena biasanya banyak kesibukan yang dilakukan ibu-ibu diluar sana seperti dia tidak bisa meninggalkan dagangannya ataupun pekerjaannya yang lain.

⁹⁷ Rani, nasabah, wawancara pada tanggal 16 juli 2020

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Maretha silviana nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Curup bahwa⁹⁸

“Motivasi saya menabung dengan adanya layanan jemput bola karena saya merasa bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Curup sangat baik, dan lebih mempermudah saya dalam hal menabung saya juga tidak perlu capek capek ke bank saya tinggal terima bersihnya saja ”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Maretha silviana dapat disimpulkan motivasi nasabah menabung dengan layanan jemput bola bahwasanya ada nasabah yang suka dengan adanya layanan ini karena mempermudah mereka menabung tidak perlu repot lagi untuk ke bank dan mengantri lama lagi di bank.

Berdasarkan pemaparan diatas motivasi yang menyebabkan masyarakat membuka Tabungan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dapat dilihat pada Uraian berikut:

1. Mudahnya bertransaksi atau aksesibilitas, dimana Bank BSM Cabang Curup terletak di jalan yang strategis yaitu Jalan Merdeka No. 289 Curup. BSM memiliki jaringan yang luas, sehingga memudahkan nasabah melakukan transaksi.
2. Keamanan, seperti diketahui bank BSM merupakan bank milik swasta, calon nasabah merasa aman untuk menggunakan produk Tabungan Bank BSM dari pada menggunakan produk Tabungan lainnya.

⁹⁸ Maretha silviana, wawancara pada tanggal 16 juli 2020

3. Kepercayaan yang tinggi, mempercayai BSM sebagai tempat membuka Tabungan karena selama ini memiliki kinerja yang baik, berpengalaman, dan tidak ada permasalahan dengan bank milik swasta tersebut.
4. Pelayanan Bank BSM baik. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BSM Cabang Curup cukup baik kepada nasabahnya sehingga memberikan kesan positif bagi nasabah Bank BSM. Pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan Bank BSM Cabang Curup memberikan kesan positif bagi calon nasabah. Dari pelayanan Bank BSM calon nasabah dapat menilai baik buruknya pelayanan Bank BSM. Bank BSM berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih dari bank-bank lain agar Bank BSM tetap menjadi pilihan oleh nasabahnya. Layanan yang baik tentunya sangat dibutuhkan. Nasabah akan merasa nyaman dan aman jika pelayanan suatu bank tersebut dirasakan dapat memberikan kepuasan bagi mereka. Calon Nasabah tertarik membuka tabungan karena menurutnya selama ini BSM Cabang Curup telah memperlakukannya dengan baik sesuai dengan yang mereka inginkan.
5. Ikatan emosional, nasabah yang merasa puas terhadap sebuah bank karena nasabah merasa lebih diperhatikan dengan pemberian souvenir yang lebih lengkap terlihat dari nasabah sebelumnya yang menggunakan Tabungan Bank BSM. Nasabah akan bersedia menjalin hubungan jangka panjang dan ini akan memberi dampak positif bagi bank. Adakalanya nasabah tidak mempertimbangkan kelebihan sebuah produk tetapi

hubungan yang baik yang saling memperhatikan akan membuat nasabah tersebut loyal kepada sebuah bank. Ini juga yang menjadi salah satu penyebab masyarakat memilih BSM Cabang Curup sebagai tempat membuka Tabungan.

Berdasarkan paparan diatas, bahwa banyaknya nasabah yang ingin menabung dengan adanya layanan jemput bola yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup adalah banyak nasabah yang ingin menabung tersebut karena mereka merasa terbantu dan menabung dengan adanya layanan jemput bola karena saya merasa banyak diberikan kemudahan dan keuntungan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yaitu kemudahan dalam mendaftar menjadi nasabah yang tidak harus datang langsung ke lokasi/ kekantor dan menunggu antrian berjam-jam, kemudahan menabung tidak harus mendatangi kantor, dan dengan seperti itu nasabah tidak sampai meninggalkan pekerjaannya.

C. Efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah yang di terapkan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak adithia Utomo pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Curup⁹⁹

“Efektivitas layanan jemput bola yang di terapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup sangat efektif dimana dapat di lihat dari setiap harinya nasabah yang menabung sangat banyak, dan merupakan pemasaran yang efektif dimana pegawai yang bertugas untuk menjemput tabungan

⁹⁹ Adithia Utomo, Marketing, Wawancara pada Tanggal 16 juli 2020

dapat langsung menghampiri ke rumah-rumah untuk pengambilan tabungan tersebut”

Dari penjelasan Bapak adithia utomo dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan jemput bola yang di terapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup merupakan suatu sistem yang meliputi banyak hal, antara lain:

1. Merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran

Dengan model pemasaran dan kegiatan karyawan yang efektif, petugas marketing menghampiri satu persatu nasabah atau calon nasabah secara langsung, maka timbul informasi dari mulut ke mulut. Hal itu merupakan strategi Pemasaran yang sangat efektif dan langsung mengena ke masyarakat.

2. Merupakan sistem yang memudahkan nasabah

Sistemnya yang jemput bola membuat nasabah dimanjakan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup. Bukan hanya setoran yang diambil, penarikan juga bisa diantar kerumah oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup

3. Merupakan sistem yang simple

Persyaratan pembukaan rekening dan pengajuan fasilitas layanan jemput bola tidak menyerahkan berbagai persyaratan yang rumit, pemohonan hanya mengajukan Photo Copy KTP yang digunakan untuk pembuatan data.

4. Merupakan sistem tabungan yang tidak memaksa
Beberapa jumlah setoran tabungan walaupun hanya 10.000,- akan diterima sebagai setoran untuk menambah saldo rekening .
5. Merupakan sistem yang menguntungkan
Layanan jemput bola tidak dikenakan pajak, jadi jumlah saldo tidak akan berkurang.
6. Merupakan sistem yang aman
Dengan adanya fasilitas seperti buku tabungan, slip setoran, slip penarikan maka kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dapat diminimalisir bahkan dihilangkan. Ditambah lagi slip setoran yang rangkap 2 dengan disertai nomor seri. Penyalahgunaan dana nasabah akan bisa termonitor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan penulis, adalah:

1. Tahapan layananan jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yaitu: BSM berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan memberi pelayanan yang terbaik, salah satu cara untuk memberikan layanan prima yang meliputi sikap, skill serta penampilan dalam melayani, pelayanannya seperti pelayanan bank yang bertujuan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, memenuhi kebutuhan nasabah, dan memberi manfaat bagi orang lain. Kualitas layanan sangat penting bagi perbankan untuk dapat bersaing dan menarik minat masyarakat untuk mempercayakan bank tersebut. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa nyaman dan setia untuk menggunakan layanan serta produk bank tersebut tanpa adanya rasa khawatir. Tahapannya terdiri dari tahap sosialisasi produk dan tahap pemasarannya.
2. Motivasi yang menyebabkan masyarakat membuka Tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dengan adanya layanan jemput bola yaitu Pertama, mudahnya bertransaksi atau aksesibilitas, Kedua, keamanan. Ketiga kepercayaan yang tinggi, Keempat, pelayanan yang baik, Kelima, ikatan emosional, Dari alasan yang bervariasi di atas, alasan yang paling dominan bagi masyarakat

untuk menggunakan produk tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup adalah pelayanan yang baik yang sangat efektif yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup sehingga nasabah merasa terbantu dan mudah untuk menabung.

3. Efektivitas layanan jemput bola yang di terapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup merupakan suatu sistem yang meliputi banyak hal, antara lain merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran, sistem yang memudahkan nasabah, sistem yang simple, sistem tabungan yang tidak memaksa, sistem yang menguntungkan, dan merupakan sistem yang aman.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka disarankan beberapa hal yaitu:

1. Kepada masyarakat Kota Curup agar lebih memperhatikan produk yang telah disediakan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Curup terutama dalam produk Tabungan karena niat yang baik lebih baik diiringi dengan jalan yang baik.
2. Bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Curup agar penelitian ini dapat menjadi masukan dalam meningkatkan pelayanan Tabungan dan pelayanan terhadap nasabah pada umumnya. Serta menjadi acuan dalam pengembangan produknya dengan memberikan inovasi produk menggunakan prinsip syari'ah. Sehingga dapat menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.
3. Untuk Bank Syariah sebaiknya lebih banyak untuk bersosialisasi memperkenalkan produk-produk Bank Syariah dan menjelaskan kepada masyarakat perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional terutama untuk produk Tabungan.
4. Untuk IAIN Curup semoga skripsi ini dapat menambah literatur pengetahuan sebagai bahan rujukan untuk studi ilmiah bagi mahasiswa IAIN lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, dan Soejono *Metodologi Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999
- Abraham H.Maslow, *Motivasi dan Kepribadian*, Jakarta: Gramedia.1984
- Alsa, Asmadi. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Amelia Rizky Maulidah. *Pengaruh Pelayanan Jasa Antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas curup terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus BPRS SAFIR Curup*, Curup: Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2016.
- Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Anton M.mulionohal. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka. 1988.
- Arikunto. Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Azizah. Nurul. *Strategi Layanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Pada Ksu Bmt Dana Mentari Muhammadiyah Kc Karanglewas Purwokerto*. Diss. Iain Purwokerto, 2019.
- Brosur Produk Dana dan Jasa Bank Syari'ah Mandiri
- Brosur, *Pembiayaan Gadai Emas*, Bank Syariah Mandiri KC Curup. Tahun 2020
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Prenada Media Group. 2008.
- Dapartemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Karya Toba Putra, 1995.
- Diambil Data Asli Lembaga Keuangan Bank Syari'ah Mandiri KC Curup.
- Brosur Tabungan Produk Dana dan Jasa Bank Syariah Mandiri Curup 2020.
Dokumentasi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.
- Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya, 2016.

<http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.Pdf>. Diakses pada 13 Desember 2016.

Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aplikasi Untuk Penelitian Pendidikan, Hukum, Ekonomi dan Manajemen, Sosial, Humaniora, Politik, Agama dan Filsafat*, Jakarta: GP Press. 2009.

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

Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, Jakarta: Prenadamedia group. 2010.

Kahri bisjar, Wunardi, *Sistem-Sistem Informasi Pemasaran*, Bandung: CV. Mandala Maju.

Kasiram, Mohammad. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Malang: UIN Malang. 2008.

_____. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo. 2016.

_____. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.

Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya. 2014.

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2010.

M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. Malang: 2008.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo. 2002.

Rolidiya, Afita Sari. *Pengaruh Pelayanan Islam i Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syariah* Skripsi (Institut Agama Islam Negeri IAIN, Curup: 2017.

Saladin Djaslim. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Linda Karya. 2003.

Salim Al Idrus. *Kinerja manajemen dan bisnis koperasi*. Malang UIN-Malang Press. 2008.

Steers. M. Richard. *efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. 1985.

Tim Pustaka Poenix. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: Pustaka poenix. 2007.

Udang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam Bandung* : Pustaka Setia. 2010.

Udang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian. *Etika Manajemen Islam*. Bandung; Pustaka Setia. 2010.

Ulum Ihyaul MD. 2004. Akutansi Sektor Publi. Malang, UMM Press.

Usman Effendi. *Asas Manajemen*. Depok :PT RajaGrafindo persada. 2014.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. edisi kelima. Jakarta:PT RajaGrafindo: Persada. 2007.

[Www.syariahmandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/](http://www.syariahmandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/). Diakses tanggal 1 2019 pada pukul 20.30 WIB.

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. A.K. Gani, No. 01 Kode Pos 108 Telp (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Hp. 082186121778 Curup 39119
Website / Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, fakultas syariah dan ekonomi islam stain curup.blogspot.com

FORMULIR PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL SKRIPSI

Nama : YENI NOVITA SARI
NIM : 16631144

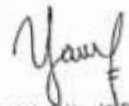
1. Judul yang Diusulkan

Judul Proposal Skripsi	Keterangan
Sistem layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung pada bank syariah mandiri cabang curup	↓

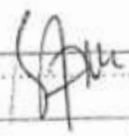
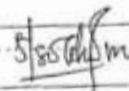

2. Usulan Dosen Pembimbing

Pembimbing I	
Pembimbing II	

Curup, 18 November 2019


 (...YENI NOVITA SARI...)
 NIM. 16631144

Menyetujui

Dr. Muhammad Istah, SE, M, Pd, MM	 (.....)
Solohe	 (.....)
Khairul Umam Khudhori, M. E. I	 (.....)
	(.....)

catatan:

- Setiap mahasiswa wajib mengajukan minimal 2 (dua) judul
- Dosen pembimbing yang diajukan bukan pembimbing akademik
- Dosen pembimbing yang diajukan hanya bersifat usulan
- Apabila terjadi kesamaan judul antara mahasiswa maka yang disetujui adalah yang pertama kali mengajukan
- Judul yang disetujui oleh minimal 3 dosen, yang terdiri dari:
 - Dosen pembimbing akademik
 - Dosen perbankan syariah
 - Ketua prodi perbankan syariah (jika ketua prodi sama dengan dosen pembimbing akademik, maka ganti dengan dosen perbankan syariah)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In 34/FS.02/PP.00.9/01/2020

Pada hari ini ^{Kamis} ~~Senin~~ Tanggal 30 Bulan 01 Tahun 2020 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : YERI NOVITA SAKI / 16631149
 Prodi / Jurusan : Perbankan Syariah / Syaria'ah & Ekonomi Islam
 Judul : SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI MENABUNG PADA BANK SYARIAH MAUDIRI CABANG CURUP

Daftar Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Triza Monita
 Pembimbing I : Busra Febrayorn, M.A
 Pembimbing II : E. Khairati, MA

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, maka masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Arti ayat 1 spasi, pada Rumusan masalah lebih baik bagaimana efektivitas dim jemput bola pada BSM
2. tanyakan apakah penjemputan bola itu sampai ke pelosok desa apakah hanya pada terdekat saja
3. Cantumkan pada latar belakang mengenai penjemputan bola (certta pada latar belakang) sangat perlu dikembangkan pada latar belakang reduksi data, dibuat dalam bentuk tabel. Pada interview diberikan pada marketing & Nasabah
4. Judul diganti efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi nasabah menabung pada BSM Cabang Curup
5. dibatasi tahun

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan ke dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 30.12.2020 bulan Desember tahun 2020, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan ditolak.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 30 - 01 - 2020

Moderator

Triza Monita

Pembimbing I

Busra Febrayorn, M.A

Calon Pembimbing II

E. Khairati, MA
 NIP.

Berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silakan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh calon pembimbing.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 154./In.34/FS/PP.00.9/02/2020

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan Pertama : Menunjuk saudara:
1. Busra Febriyarni, M.Ag NIP. 197402282000032003
2. El-Khairati, MA NIP. 197805172011012009
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:
- NAMA : Yeni Novita Sari
NIM : 16631144
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah /Syari'ah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Efektifitas Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup
- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 12 Februari 2020



- Tembusan :
1. Pembimbing I dan II
 2. Bendahara IAIN Curup
 3. Kahang T/ PSEI IAIN Curup
 4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
 5. Yang bersangkutan
 6. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
 CURUP Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 526/In.34/FS/PP.00.9/06/2020
 Jenis : Proposal dan Instrumen
 Maksud : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 22 Juni 2020

Yth,
 Pimpinan PT Bank Syariah Mandiri

Rejang Lebong

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Yeni Novita Sari
 Nomor Induk Mahasiswa : 16631144
 Jurusan Studi : Perbankan Syariah (PS)
 Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
 Judul Skripsi : Efektivitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada bank syariah mandiri cabang curup
 Waktu Penelitian : 22 Juni 2020 Sampai Dengan 22 Agustus 2020
 Lokasi Penelitian : Bank Syariah Mandiri

Sehubungan dengan kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,



Dr. Yusefri, M.Ag

NIP.197002021998031007

SURAT KETERANGAN
NO 22/518-3/245

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Yeni Novita Sari
Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Curup
NIM : 16631144

Adalah benar pernah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Efektifitas layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Curup" guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dengan metode interview. Adapun nama karyawan yang diinterview adalah sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan	NIP	Waktu interview
1	Gusti Maya Sari	Customer Service	138713461	22 Juni 2020 s/d 22 Agustus 2020
2	Adithia Utomo	Marketing	17940713724	22 Juni 2020 s/d 22 Agustus 2020

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan pelanggaran dan/atau hal-hal lainnya yang menimbulkan kewajiban bagi yang bersangkutan kepada PT Bank Syariah Mandiri, maka surat keterangan ini akan dibatalkan dan/atau diubah sebagaimana mestinya.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi PT Bank Syariah Mandiri dikemudian hari.

Curup, 23 Juli 2020

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KCP CURUP



Rina Gunawan
Branch Operation Manager



Arif Sanjaya
General Support Staff



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : YENI NOVITA CAKI

NIM : 16621194

FAKULTAS/JURUSAN : Syariah dan ekonomi Islam /Perbankan Syariah
PEMBIMBING I : BUSTA FEBRIYARNI, S.AG, M.AG
PEMBIMBING II : ELKHAIRATI, SHI, MA
JUDUL SKRIPSI : Efektivitas Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung
: nasabah pada bank syariah manulife
: cabang curup

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;

* Diwajibkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali ditunjukkan dengan kelain yang di sediakan;

* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : YENI NOVITA CAKI

NIM : 16621194

FAKULTAS/JURUSAN : Syariah dan ekonomi Islam /Perbankan Syariah
PEMBIMBING I : BUSTA FEBRIYARNI, S.AG, M.AG
PEMBIMBING II : ELKHAIRATI, SHI, MA
JUDUL SKRIPSI : Efektivitas Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung
: nasabah pada bank syariah manulife
: cabang curup

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

BUSTA FEBRIYARNI, S.AG, M.AG
NIP. 1974002989000039003

Pembimbing II,

ELKHAIRATI, SHI, MA
NIP. 197805172011019004



FAKULTAS TEKNIK
FAKULTAS TEKNIK

NO	TANGGAL	Mahasiswa yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	05/2020/02	Perbaik proposal	[Signature]	[Signature]
2	09/2020/02	Perbaiki ke I	[Signature]	[Signature]
3	23/2020/03	Perbaiki ke I - II	[Signature]	[Signature]
4	09/2020/05	Ace ke I - II pembaca wawancara	[Signature]	[Signature]
5	27/2020/06	Perbaiki ke I & II	[Signature]	[Signature]
6	25/2020/07	Ace ke I & II	[Signature]	[Signature]
7	05/2020/08	Asistensi. Daftar us, perbaiki file excel ujian	[Signature]	[Signature]
8				



FAKULTAS TEKNIK
FAKULTAS TEKNIK

NO	TANGGAL	Mahasiswa yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	01/2020/02	Revisi ke I	[Signature]	[Signature]
2	07/2020/02	Ace ke I	[Signature]	[Signature]
3	19/2020/03	Revisi ke I, II, III	[Signature]	[Signature]
4	28/2020/04	Ace ke I & II	[Signature]	[Signature]
5	23/2020/06	Revisi ke I & II	[Signature]	[Signature]
6	17/2020/07	Ace ke I & II	[Signature]	[Signature]
7	23/2020/07	Abstrak	[Signature]	[Signature]
8				