

**STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KCP CURUP DALAM MENINGKATKAN NASABAH
TABUNGAN *EASY WADI'AH* DI KABUPATEN
REJANG LEBONG**

SKRIPSI

Dajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

**Anggun Lestari
NIM. 19631113**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH & EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
2023**

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

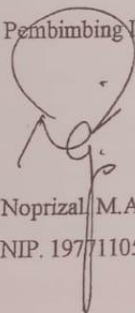
Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari Anggun Lestari mahasiswa IAIN Curup yang berjudul : *Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah* sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, kami ucapkan terimakasih.

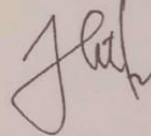
Wassalam,
Curup, 14 Juli 2023

Pembimbing I



Noprizal, M. Ag
NIP. 197711052009011007

Pembimbing II



Pefriyadi, S.E., MM
NIP. 198702012020121003

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggun Lestari

NIM : 19631113

Fakultas : Syariah

Prodi : Perbankan

Judul : Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi'ah Di Kabupaten Rejang Lebong

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 14 Juli 2023
Penulis,

Anggun Lestari
19631113





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

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas syariah & ekonomi islam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 298 /In.34/FS/PP.00.9/8/2023

Nama : **Anggun Lestari**
Nim : **19631113**
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi'ah Di Kabupaten Rejang Lebong**

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

Hari/Tanggal : **Selasa, 25 Juli 2023**
Pukul : **08.00 – 09.30 WIB**
Tempat : **Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

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

TIM PENGUJI

Ketua,

Lendrawati, S.Ag, S.Pd., M.A
NIDN. 2007037703

Sekretaris,

Ratih Komala Dewi, S.Si., M.E
NIP. 19900619201801 2 001

Penguji I,

Hendrianto, M.A
NIDN. 2021068701

Penguji II,

Citra Puspa Permata, S.E, M.Ak
NIP. 19930710202012 2 004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusef, M.Ag

NIP. 19700202199803 1 007

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain nggak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun enggak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Ibu ku tercinta (Neli) dan Ayah ku tersayang (Aswandi), yang telah memberikan motivasi, banyak doa, dan semangat untuk ku.
2. Abang ku tersayang (Asrin Setiawan) yang selalu menjadi penyemangatku untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga besarku yang telah banyak memberikan saran, doa dan dukungan.
4. Teman-teman seperjuangan “Keluarga Besar Prodi Perbankan Syariah Terkhusus Keluarga PERSADE, serta keluarga kedua ku Heni Alpionita, Sulis Julianti, Selvy Rezki, Nadia Purnamasari, Andri Aprillia, Rizki Anugrah, Trio Imam, Yoga Pranata, Yosan Abella, yang telah banyak membantu ku dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater yang telah menempahku “Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Rabbil‘aalamin segala puji Allah Tuhan semesta alam yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia serta kasih sayang kepada penulis yang tiada hentinya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah pada Nabi Muhammad SAW keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Di Kabupaten Rejang Lebong”. Skripsi ini penulis susun dengan maksud untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi di fakultas Syariah IAIN Curup.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai. Semoga kebaikan semuanya menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT aamiin. Oleh karena itu, sebagai rasa syukur, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah.,M.Pd.I, selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Noprizal, M.Ag, selaku pembimbing I dan Bapak Pefriyadi S.E M.M, selaku pembimbing II yang telah banyak membimbing, mengarahkan dan memotivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
6. Kedua Orang Tua yang penulis cintai serta kakak yang penulis bangga kan yang telah banyak memberikan doa dan dukungan, pengertian, kasih sayang dan motivasi kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Keluarga Besar, sahabat dan teman-teman yang penulis sayangi yang selalu memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Curup, 2023

Penulis,

Anggun Lestari

NIM. 18631008

ABSTRAK

Anggun Lestari, Nim 19631113, dengan judul skripsi “**Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi’ah di Kabupaten Rejang Lebong**”. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.

Tabungan Easy Wadi’ah adalah salah satu tabungan yang ada di BSI Cabang Curup dengan menggunakan prinsip wadi’ah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi’ah di Kabupaten Rejang Lebong. Metode dari penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, adapun sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, jurnal, skripsi, artikel dan berbagai sumber lainnya. Data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Marketing dan Costumer Service di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Curup. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa untuk Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi’ah di Kabupaten Rejang Lebong berdampak positif dan berpengaruh terhadap meningkatnya para nasabah khususnya di produk Tabungan Easy Wadi’ah. Adapun beberapa kendala yang dihadapi yaitu terdapat beberapa masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami tentang produk BSI Cabang Curup dan juga Sebagian masyarakat sudah berumur dan telah menggunakan produk tabungan dari Bank lain.

Kata kunci : BSI KCP Curup, Tabungan *Easy* dan Nasabah.

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------------------|
| HALAMAN | |
| JUDUL..... | |
| ...i PENGAJUAN SKRIPSI | |
| ii PERNYATAAN | |
| BEBAS PLAGIASI | ii MOTTO iv |
| PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| ABSTRAK | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 5 |
| C. Rumusan Masalah | 5 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| F. Kajian Litelatur | 6 |
| G. Penjelasan Judul | 10 |
| H. Metode Penelitian..... | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 18 |
| A. Pengertian Strategi Pemasaran | 18 |
| B. Bank Syariah | 22 |
| C. Meningkatkan | 31 |
| D. Nasabah | 31 |
| E. Tabungan Easy Wadi'ah | 35 |
| F. Kerangka Berpikir | 36 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 34 |
| A. Sejarah Singkat..... | 34 |
| B. Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia Curup..... | 35 |
| C. Makna logo PT Bank Syariah Indonesia | 36 |
| D. Visi dan Misi BSI (Bank Syariah Indonesia) | 36 |

| | |
|---|-----------|
| E. Struktur Bank Syariah Indonesia KC Curup | 34 |
| F. Produk-produk Bank Syariah Indonesia kantor cabang curup | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 50 |
| A. Hasil Penelitian | 50 |
| B. PEMBAHASAN..... | 53 |
| BAB V PENUTUP..... | 58 |
| A. Kesimpulan..... | 58 |
| B. Saran | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank pun telah menyiapkan strategi untuk memasarkan produknya guna menarik minat masyarakat untuk menggunakannya, dengan mengeluarkan produk-produk syariah untuk mempertahankan syariat islam dalam kehidupan, terlebih lagi dalam bidang perekonomian.¹ Bank terdapat dua jenis yaitu, konvensional dan bank syariah. Bank syariah adalah bank umum, Sebagaimana dimaksud dalam UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah diubah dengan No. 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Berkembangnya suatu Bank Syariah, tentunya harus ada dukungan dari manajemen sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Sebab, tidak mungkin suatu bank syariah dapat mencapai kesuksesan seperti prestasi yang telah dicapai tanpa manajemen SDM syariah yang berkualitas. Manajemen sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari kontribusi yang diberikan kepada perusahaan atas pencapaian yang dilakukan oleh seorang karyawan

¹ Ade Onny Siagian, *Lembaga-Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, Sumatera Barat: 2021, hal: 7

dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas organisasi secara menyeluruh.²

Pada bulan Desember 1970, Organisasi Konferensi Islam Pakistan mengadakan konferensi para menteri luar negeri dengan tujuan meletakkan dasar bagi perluasan keuangan Islam dimasa depan dalam skala global. Baik proposal pembentukan federasi bank syariah maupun proposal pendirian bank syariah internasional untuk perdagangan dan pembangunan diajukan sebagai proposal oleh pemerintah Mesir. Rencana tersebut akhirnya disetujui setelah perwakilan dari 18 negara islam yang berbeda membahasnya. Pembentukan Bank Pembangunan Islam diberi lampu hijau selama konferensi menteri keuangan yang berlangsung di Arab Saudi dibawah naungan Organisasi Konferensi Islam pada Tahun 1975.³

Bank syariah yang berfungsi berdasarkan system non bunga melakukan transaksi dengan menggunakan system bagi hasil. Secara khusus pembagian keuntungan dan kerugian yang terjadi dilakukan oleh kedua belah pihak, yang disebut dengan *mudharub dan shahibull maal*. Hal ini menunjukkan bahwa system bunga uang dan bagi hasil memiliki kesamaan yaitu sama-sama memberikan keuntungan bagi pemilik modal.⁴ Di sisi lain, kedua system ini memiliki perbedaan utama diantara mereka; yaitu bahwa system bunga uang

² Abdul Hakim, *Dinamika Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Semarang: EF Press Digimedia, 2014), hlm.10

³ Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia | Shandy Utama | Jurnal Wawasan Yuridika,” Accessed November 10, 2021, <http://www.ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/view/180>.

⁴ Achmad Saeful, “Riba dan Bunga Bank Perspektif Islam,” *Maddani Syariah* 4, no. 1 (2021): 40-53.

adalah system yang dilarang oleh islam, sedangkan bagi hasil adalah keuntungan yang tidak mengandung riba. Larangan menurut prinsip-prinsip Islam.

Perbankan merupakan institusi komersial yang di beri izin sebagai penerima simpanan. Dalam dunia perbankan yang telah diketahui bahwa jenis bank jika dilihat dari segi penentuan harga terbagi menjadi dua macam, yaitu bank yang berdasarkan prinsip-prinsip konvensional dan penentuan harga yang terdapat pada bank konvensional. Dimana penentuan harga yang terdapat pada bank syariah didasarkan pada konsep Islam yaitu kerjasama dalam skema bagi hasil baik untung maupun rugi. Sedangkan penentuan harga yang terdapat pada bank konvensional penentuan harganya selalu didasarkan pada prinsip bunga (riba), yang dimaksud dalam bunga (*riba*) disini adalah sebagai balas jasa yang diberikan oleh pihak bank berdasarkan konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya atau jasa juga diartikan sebagai harga yang harus dibayarkan oleh nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada bank (yang memperoleh pinjaman).⁵

PT Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan hasil dari penggabungan antara PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BRI Syariah dimana penggabungan itu disetujui oleh otoritas jasa keuangan melalui keputusan dewan komisaris OJK Nomor 2/KDK.02/2021 tanggal 27 januari 2021 tentang izin penggabungan tiga bank tersebut menjadi PT Bank

⁵ Kamsir, *Bank dan Lembaga Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 166

Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil dari penggabungan.⁶ Menurut pasal 1 butir 1 undang-undang No 7 tahun 1992 perbankan syariah adalah badan usaha yang melakukan himpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, titipan dan bagi hasil. Kemudian penyaluran pembiayaan kepada masyarakat dalam bentuk jual beli, salam, istishna, ijarah, investasi dan pinjaman. Sedangkan pelayanan dan jasa yang diberikan yaitu dalam bentuk wakalah, kafalah, sharf, hawalah dan rahn. Didalam undang-undang nomor 21 tahun 2008 pasal 1, menjelaskan bahwa Bank Syariah adalah segala bentuk yang menyangkut tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah.⁷ Keberadaan Bank Syariah Indonesia menjadi cerminan wajah perbankan syariah yang modern, universal, dan dapat memberikan kebaikan segenap alam

(Rahmatan Lil'Alamiin).

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti kepada *Sales Accounting* Bank Syariah Indonesia melakukan beberapa langkah untuk menarik nasabah seperti, promosi merupakan upaya yang dilakukan dalam bidang perbankan dengan melalui penyebaran brosur, mendatangi satker-satker, serat memiliki penampilan menarik dan pandai berbicara membujuk rayu agar masyarakat tertarik untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia.⁸

⁶ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, *Laporan Pelaksanaan GCG 2020*, hlm. 1

⁷ Wiroso, *PRODUK PERBANKAN SYARIAH*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2013), hlm.44

⁸ Abdul Halim, *Observasi awal Sales Accounting Bank Syariah Indonesia*, 25 Mei 2023

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari jangkauan yang terlalu luas dan memperjelas objek penelitian serta mempermudah analisis terhadap permasalahan. Penulis membatasi masalah penelitian. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Di Kabupaten Rejang Lebong.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan *Easy Wadi''ah* Di Kabupaten Rejang Lebong?
2. Apa kendala Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan *Easy Wadi''ah* Di Kabupaten Rejang Lebong?

D. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan yang hendak dilakukan harus memiliki tujuan yang jelas. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan arah bagi pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan maksud dilaksanakannya kegiatan tersebut. Demikian juga dengan penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan *Easy Wadi''ah* Di Kabupaten Rejang Lebong?

2. Untuk mengetahui apa kendala Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan *Easy Wadi''ah* Di Kabupaten Rejang

Lebong?

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai bahan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sumbangan bagi jurusan perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berminat menjadi nasabah Tabungan *Easy Wadi''ah* Bank Syariah Indonesia (BSI)
- b. Sebagai bahan referensi bagi penelitian lain yang ingin mengangkat permasalahan yang sama.

F. Kajian Literatur

Dalam penelitian ini penulis mencari hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan **“Strategi Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi’ah Di Kabupaten Rejang Lebong”** telah ditemukan beberapa jurnal dan skripsi yang hampir sama, diantaranya adalah:

Tabel 1.1 Penelitian Terkait

| No | Judul dan Peneliti | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|--------------------------|--|
| 1 | Strategi Optimalisasi Pelayanan Prima Staf <i>Account Officer</i> Pada Nasabah PT. BPR Dana Mandiri Bogor (Nopiyanih, 2021). | Observasi/ Pengamatan | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa staf <i>account officer</i> dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, sstrategi pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasardasar pelayanan |
| 2 | Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Unit Mapane (Khalid, 2018) | Deskriptif | Dalam menyelesaikan tugasnya para responden menyatakan karywan masih kurang tepat dan cepat, mengenai murah nya biaya pelayanan masih tergolong murah serta mengenai keramahan dan kesopanan pegawainya ramah. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pada Kantor BRI Unit Mapane yaitu pegawainya masih kekurangan informasi serta fasilitas sarana dan prasaranan masih kurang |

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
| 3 | Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Veteran (Imelda, 2017) | Deskriptif kualitatif | Kualitas pelayanan <i>Customer Service</i> kurang maksimal. Perlu meningkatkan pelayanan yang mengutamakan kepentingan nasabah, tepat serta cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah serta selalu sigap apabila ada nasabah yang meminta bantuan. Akan tetapi nasabah tetap setia dan lebih memilih Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin dari pada bank lainnya dalam melakukan berbagai transaksi |
| 4 | Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta (Ikhran, 2016). | Deskriptif kualitatif | Menurut hasil wawancara dari beberapa responden dalam menangani keluhan nasabah yang sudah diterapkan oleh perbankan syariah yang ditentukan berdasarkan konsep kemaslahatan dengan menerapkan komitmen, keadilan, kecepatan, kemudahan, kemudahan dalam mengakses, memperbaiki serta sumber daya |

| | | | |
|---|---|-----------------------|--|
| 5 | Peranan <i>Omplaint Handling dan Service Recovery</i> oleh <i>Customer Service (CS)</i> Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Yanto dkk, 2011). | Deskriptif kualitatif | Dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, petugas customer service menerapkan berbagai strategi diantaranya yaitu dapat berkomunikasi dengan nasabah, menggunakan bahasa pelayanan yang profesional, memahami nasabah dengan empati dan memecahkan masalah nasabah secara efektif. Kemudian bank juga menerapkan strategi lain yaitu menangani nasabah yang berbeda, memahami kebutuhan yang tidak diungkapkan, menangani nasabah yang berbicara tanpa arah, memberikan alternatif ketika menyampaikan informasi yang kurang menyenangkan, dan memberikan pelayanan super |
|---|---|-----------------------|--|

Sumber: Data diolah primer (2023)

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, persamaan yang akan penulis teliti adalah sama-sama melakukan upaya untuk peningkatan nasabah. Sedangkan perbedaannya secara umum dapat dibuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya diantaranya, dari segi lokasi dan tempat sudah jelas berbeda dari penelitian sebelumnya, dan subjek bahwa belum ada terdapat penelitian yang secara khusus membahas mengenai upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan nasabah Tabungan Easy Wadi'ah.

G. Penjelasan Judul

Terkait dengan tujuan penelitian, yakni untuk memahami maksud yang terkandung dalam judul proposal ini, Oleh karena itu penulis akan menggambarkan pengertian dari judul secara terperinci seperti berikut:

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno (*strategos*) yang berarti “seni berperang”. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi, pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan.¹⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.⁹

Menurut Konichi Ohinea strategi bisnis adalah keunggulan bersaing satusatunya maksud perencanaan memperoleh, seefisien mungkin, kedudukan paling akhir yang dapat dipertahankan dalam menghadapi pesaing-pesaingnya. Jadi, strategi perusahaan merupakan upaya mengubah kekuatan perusahaan yang sebanding dengan kekuatan pesaing-pesaingnya, dengan cara yang paling efisien.

Menurut Griffin strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (Strategi is a comprehensive plan for accomplishing an organization's goals).¹⁰

⁹ Ebta Setiawan , Kamus Besar Bahasa Indonesia., diakses melalui <https://kbbi.web.id/strategi>, Pada tanggal 27 Juli 2023

¹⁰ Pandji Anoraga. Manajemen Bisnis, (Jakarta: Rineka Cipta, 2017) hal:339

2. Pengertian Pemasaran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemasaran yaitu proses, cara, perbuatan memasarkan suatu barang dagangan.¹¹

istilah pemasaran muncul pertama kali sejak kemunculan istilah barter, proses pemasaran dimulai sebelum barang-barang diproduksi dan tidak berakhir dengan penjualan.

Menurut Kotler, marketing (pemasaran) adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.¹²

3. Pengertian Meningkatkan

Meningkatkan menurut kamus besar bahasa Indonesia meningkatkan adalah menaikkan, mempertinggi, memperhebat.¹³

Menurut Adi. S, Peningkatan adalah Peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan adalah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.¹⁴

4. Pengertian Nasabah

¹¹ Ebta Setiawan, Kamus Besar Bahasa Indonesia., diakses melalui <https://kbbi.web.id/pasar>, pada tanggal 27 Juli 2023

¹² Richard Sihie, Sales dan Marketing: Usaha Pemasaran Hotel,(Surabaya: Salemba Humaika, 2016), h .:67-70

¹³ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

¹⁴ Adi, S, Pengertian Peningkatan Menurut Ahli, .Dunia Pelajar.com, 2017

Nasabah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal Keuangan.¹⁵

5. Tabungan Easy Wadi'ah

Tabungan *easy wadi'ah* merupakan salah satu produk bank syariah indonesia yang banyak di minati nasabah. Hal ini terjadi karena fasilitas dan keuntungan yang menarik minat nasabah dalam praktek tabungan *easy wadi'ah* di landasi dengan fatwa yang mengatur perhimpunan dana pada bank syariah.¹⁶

6. Pengertian BSI

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup terletak di lokasi yang sangat strategis yaitu di Jalan Merdeka No. 289 Kabupaten Rejang Lebong. Dikatakan demikian karena lokasi BSI curup ini berada dekat dengan pusat perbelanjaan dan merupakan jalan lintas CurupLinggau. Sebelum berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank ini merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang didirikan pada tahun 1999.

¹⁵ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

¹⁶ Sherlie Agneza, "Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah", *Praktek Tabungan Easy Wadi'ah Bank Syariah Indonesia dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV2000*, (2022): hal.68.

Dengan disatukannya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM), maka sekarang ini disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).¹⁷

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah¹⁸. Jadi penelitian ini secara langsung di lapangan (*field research*) yaitu dengan meneliti secara langsung ke Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong, dimana penulis mengunjungi objek yang akan diteliti dan di dukung dengan data kepustakaan (*library research*).

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di Jalan Merdeka No. 289 Kepala Siring Curup Tengah,

Kabupaten Rejang Lebong.

¹⁷ Bank Syariah Indonesia, “keadaan umum Bank Syariah Indonesia Curup”, 28 maret 2023, <http://www.Bankbsi.co.id>.

¹⁸ Moleong, L. J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), h.6.

b. Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan untuk memperoleh data yaitu dari disetujui nya judul Proposal sampai dengan selesai.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono, Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh biasanya diperoleh melalui kuesioner atau data hasil wawancara peneliti dengan narasumber sehingga mendapatkan data dalam bentuk jawaban yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden.¹⁹

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang di peroleh dari dokumen-dokumen literatur kepustakaan seperti buku-buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan proposal ini.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sugiyono observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar

¹⁹ Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2019), h.194.

tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya para pedagang mikro di Kecamatan Menteng untuk menerapkan pencatatan menerapkan metode Laba Kotor sampai pembuatan laporan keuangan bulanan²⁰.

b. Wawancara

Tanya jawab langsung lisan kepada sumber informasi dari pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong yang dianggap berkompeten dalam memberikan informasi yang peneliti butuhkan dengan menggunakan panduan yang telah disiapkan terlebih dahulu. Ada jenis wawancara berstruktur dan wawancara tidak berstruktur. Wawancara berstruktur dilakukan terlebih dahulu mempersiapkan pedoman wawancara (*interview guide*) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada subjek penelitian. Pedoman tersebut berisi sejumlah daftar pertanyaan yang berstruktur dilakukan oleh peneliti lebih bebas dalam mengemukakan pertanyaan-pertanyaan.

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara berstruktur karena penulis mempersiapkan pedoman wawancara (*interview guid*) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan antara penanya dan ditanya yang bertujuan untuk mendapatkan informasi, dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan karyawan Bank Syariah Indonesia

²⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: CV Alfabeta, 2018), h. 229.

(BSI) Cabang Kabupaten Rejang Lebong.

c. Dokumentasi

Menurut Mardawani, dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi akan dibuat dalam bentuk foto peneliti dengan narasumber sebagai bukti telah melakukan wawancara yang bertujuan untuk mendukung penelitian²¹.

I. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Data yang ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang tersusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi^{ah}.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah menyajikan data (*data display*) Penyajian data dalam penelitian ini dapat dilakukan dalam bentuk seperti *table*, grafik, dan sejenisnya. Penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan

²¹ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 52.

antar kategori dan sejenisnya. Demikian yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian adalah dengan teks naratif.

c. Tahap Akhir/Verifikasi

Penarik Kesimpulan/verifikasi, dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi Pemasaran

1. Strategi

Pengertian Strategi Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, strategi adalah ilmu siasat perang atau akal (tipu muslihat) untuk mencapai suatu maksud.²² Strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan.²³ Pengertian lain mengatakan Strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya, dan sekaligus dapat dibentuk strategi yang terealisasi muncul dalam tanggapan terhadap strategi yang dapat berkembang melalui sebuah proses perumusan (*formulation*) yang diikuti oleh pelaksanaan (*implementation*).²⁴

2. Pemasaran

Pengertian Pemasaran Pemasaran merupakan suatu proses dalam masyarakat yang berfungsi memudahkan (memberikan/ menciptakan fasilitas-fasilitas) penyesuaian produk aparat-aparat produksi dengan persepsi dan kehendak masyarakat konsumen.²⁵ Sering terdengar orang banyak berbicara mengenai penjualan, pembelian, transaksi dan

²² Makhalul Ilmi, Teori dan Praktek Mikro Keuangan Syariah, Yogyakarta: UII Press, 2018, h. 2.

²³ Endah Prapti Lestari, Pemasaran Strategik, h. 2.

²⁴ Usi Usmara, Pemikiran Kreatif Pemasaran, Yogyakarta: Amara Book, 2016, h. 27.

²⁵ TK, Manajemen Pemasaran, Pusat Survei Geologo, 2015, h. 95.

perdagangan; tetapi apakah istilah ini sama dengan apa yang dimaksud dengan pemasaran? Timbulnya penafsiran yang tidak tepat ini, terutama disebabkan karena masih banyaknya yang mengetahui dengan tepat definisi tentang pemasaran tersebut.²⁶ Penafsiran yang sempit tentang pemasaran ini terlihat pula dari definisi American Marketing Association 1960, yang menyatakan pemasaran adalah hasil prestasi kerja kegiatan usaha yang berkaitan dengan mengalirnya barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Pandangan yang sempit dalam pengertian pemasaran akan menyebabkan banyak pengusaha dunia yang berorientasi pada produksi dan berfikir dari segi produksi. Mereka menekankan produk apa yang dapat dihasilkan, bukan produk yang dapat dipasarkan.²⁷

Adapun menurut Kotler dan Armstrong pemasaran adalah alat atau instrument yang membuat individu maupun kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.²⁸

3. Strategi Pemasaran (*Marketing*)

Pengertian Strategi Pemasaran Strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu dibidang pemasaran yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran dari suatu

²⁶ Sofjan Assauri, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Rajawali Pers, 1992, h. 2.

²⁷ Sofjan Assauri, Manajemen, h. 3.

²⁸ Kotler, Philip. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Pearson Education.

perusahaan. Dengan kata lain strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan atau sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu-kewaktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah.²⁹ Strategi pemasaran terfokus pada mencari dan memberi kepada pelanggan superior, serta memiliki nilai yang berbeda untuk mengembangkan bisnis. Strategi pemasaran juga bertujuan untuk meningkatkan penjualan, karena penjualan merupakan ujung tombak dari strategi yang diterapkan di sebuah perusahaan.³⁰

4. Indikator- Indikator Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Produk

Produk adalah merupakan titik sentral dari kegiatan marketing. Produk ini dapat berupa barang dan dapat pula berupa jasa.²⁵ Produk adalah setiap apa saja yang bisa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Ia meliputi benda fisik, jasa, orang, tempat, organisasi dan gagasan. Pengertian ini menunjukkan bahwa suatu barang dan jasa dibuat jika untuk kepentingan diri sendiri maka bukanlah sebuah produk. Oleh

²⁹ Sofjan Assauri, Manajemen, h. 154

³⁰ Sunny T.H. Goh, Khoo, Kheng-Hor, Marketing, h. 13.

karenanya untuk disebut sebuah produk harus ada upaya untuk menawarkan atau menjual ke pasar dalam rangka mendapatkan tanggapan dan akhirnya memperoleh laba atau keuntungan. Kualitas produk memiliki indikator-indikator sebagai berikut: a) Kinerja (*performance*) merupakan karakteristik operasi dan produk inti yang dibeli. Misalnya, kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan.

b. *Price* (Harga)

Kotler dan Armstrong, mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang diminta untuk suatu produk atau suatu jasa. Secara lebih luas dapat dikatakan bahwa harga ialah jumlah semua nilai yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan atas kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa.

c. *Packaging*

Adalah desain kreatif yang mengaitkan bentuk, struktur, materil, warna, citra, tipografi dari elemen-elemen dengan informasi produk agar produk dapat dipasarkan. Kemasan digunakan untuk membungkus, melindungi, mengirim, mengeluarkan, menyimpan, mengidentifikasi dan membedakan sebuah produk di pasar.

B. Formulasi Strategi

Misi disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan eksternal perusahaan dan penetapan tujuan jangka panjang yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menciptakan alternatif strategi-strategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk ditetapkan sesuai dengan kondisi perusahaan. Formulasi strategi, adalah tahap awal dimana perusahaan menetapkan visi dan.³¹

C. Implementasi Strategi

Implementasi strategi, merupakan langkah dimana strategi yang telah melalui identifikasi ketat terkait faktor lingkungan eksternal dan internal serta penyesuaian tujuan perusahaan mulai diterapkan atau diimplementasikan dalam kebijakan-kebijakan intensif dimana setiap divisi dan fungsional perusahaan berkolaborasi dan bekerja sesuai dengan tugas dan kebijakannya masing-masing.³²

D. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.³³

³¹ Fred R. David, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Salemba empat, 2010) hal 5

³² Fred R. David, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Salemba empat, 2010) hal 6

³³ Andri Soemitra, M.A, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Preda Media Group, Maret, 2017). h. 58-59.

Adapun beberapa definisi bank syariah yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut: Menurut Muhammad, bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada AlQur,,an dan Hadist Nabi Muhammad SAW. Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jsasjasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan denga prinsip syariat Islam.³⁴

Menurut Sudarsono berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah ialah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.³⁵

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

³⁴ Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah, (Yogyakarta: Ekonisia, 2014), h.1

³⁵ Irham Fahmi, Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h.26

2. Dasar Hukum Bank Syariah

Adapun yang menjadi dasar hukum dalam perbankan syariah di sampaikan melalui beberapat ayat Al-Qur'an sebagai berikut:

Q.S An-nisa,,: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلْ أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِطُورٍ مُّبِينٍ ۚ
 أَمْوَالَكُم الَّتِي رَزَقْتُم بِالْحَلَالِ وَالْحَلَالِ فَتُؤْتِيَكُمْ فَاكْرًا مِّنْ
 أَمْوَالِكُمْ لَتَوْفِّقُنَّ فِيهَا ۚ وَالْحَلَالِ بَيْنَ يَدَيْهِ ۚ
 وَأَمْوَالَكُم الَّتِي رَزَقْتُم بِالْحَرَامِ فَتُؤْتِيَكُمْ فَاكْرًا مِّنْ
 أَمْوَالِكُمْ لَا تَصْلُحُ فِيهَا أَسْمَانُ ۚ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu." Q.S An-nisa ': 29).

Berdasarkan ayat diatas, menghimbau orang-orang yang mengimani Alquran supaya tidak memakan harta apa pun yang diperoleh/didapat dengan jelas atau cara yang batil; apalagi sampai menggunakan tindakan kekerasan yang boleh jadi berujung pada kematian/pembunuhan antar sesama umat manusia, perorangan maupun kelompok. Siapapun orangnya yang memperoleh harta dengan cara yang batil, apalagi dengan menggunakan cara-cara permusuhan dan penganiayaan, maka ancamannya adalah neraka yang ditangan Allah sangat mudah untuk memasukkannya. Sebab memperoleh harta dengan cara yang batil, oleh Al-quran dinyatakan termasuk kedalam perbuatan dosa besar yang harus di jauhi.³⁶

³⁶Muhammad Amin Suma, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Jakarta: Amzah, 2015), h. 159.

Q.S Al-Baqarah: 275

وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ
 وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّن يَبْدُو كَالْمُتَّقِينَ إِذَا مَسَّهُ ضَرْحَةٌ كَثِيرَةٌ وَهُوَ يَلْفُفٌ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ أُوذِيَ بِرِبَاٍ كَثِيرٍ

Artinya: "Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melinkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual-beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba." (Q.S Al-baqarah: 275)

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan, secara umum tetapi tegas memberikan gambaran tentang hokum kehalalan jual-beli dan keharaman riba, dan gambaran karakter atau watak kehidupan pemakan riba (rentenir) yang mirip atau bahkan sama dengan orang yang kesurupan setan atau kesetanan. Penyebab kesetanan pemakan riba itu, justru karena yang bersangkutan tidak lagi bisa membedakan antara jualbeli yang dihalalkan dengan riba yang diharamkan, dan berpendapat bahwa jual-beli itu sama dengan riba. Padahal, jual-beli yang dihalalkan jelas sangat berbeda dengan riba yang diharamkan.

Sistem perbankan syariah mulai dilaksanakan di Indonesia pada tahun 1992, dengan digulirkannya UU Nomor 7/1992 yang memungkinkan bank menjalankan operasional bisnis dengan sistem bagi hasil. Pada tahun sama, lahir bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pada tahun 1998 lahir pula UU Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan UU Nomor 7 tahun 1992, tentang Perbankan. Menurut UU Nomor 10 tahun 1998 disebutkan bahwa Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya Bank Syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut yaitu: keadilan, kesederajatan dan ketenteraman. Sedangkan undang-undang nomor 21 tahun 2008 pasal 1 menyatakan bahwa, “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 usahanya. Dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya”.³⁷

3. Fungsi Bank Syariah

Fungsi bank syariah dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dalam pasal 4 tentang perbankan syariah menyatakan bahwa:

³⁷ Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perbankan Syariah UU No 21 Tahun 2008, (Bandung: PT Aditama, 2014), h.4

- a. Bank Syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah) wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- c. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif)
- d. Alat transmisi kebijakan moneter (sama seperti bank konvensional).³⁸

4. Produk Bank Syariah

Berikut ini merupakan produk-produk yang dikeluarkan oleh Bank Syariah sebagai berikut:

a. Produk Pendanaan (*Funding*)

Produk pendanaan merupakan produk yang dikeluarkan oleh bank kepada masyarakat, dengan produk ini bank dapat memperoleh dan mengambil dana, seperti Tabungan, Deposito, dan Giro.

1) Tabungan

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang produknya dapat diambil apabila nasabah membutuhkan, dan bagi hasilnya rendah untuk yang menabung. Akan tetapi produk ini adalah produk

³⁸Ikit, Manajemen Dana Bank Syariah, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 23-24

yang menghimpun dana lebih yang dimana biaya minimal bagi pihak bank tersebut akan menawarkan bagi hasil yang rendah. Pada masa sekarang sudah ada produk yang gabungan dari tabungan dan deposito seperti produk tabungan berencana yang sifatnya itu hampir sama dengan tabungan biasa akan tetapi nasabah wajib menyetor dana secara rutin sesuai dengan kemampuan nasabah, kemudian tidak boleh diambil dalam waktu tertentu. Tabungan berencana ini bagi hasilnya lebih besar dibandingkan kesulitan dalam mengatur keuangan mereka, maka nasabah terkadang memilih tabungan ini sebagai strategi dalam mengatur keuangan keluarga dan dilengkapi fasilitas asuransi jiwa.³⁹

Tabungan adalah simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu. Umumnya bank akan memberikan buku tabungan yang berisi informasi seluruh transaksi yang anda lakukan dan kartu ATM lengkap dengan nomor pribadi (PIN). Dalam perkembangannya saat ini, terdapat beberapa jenis tabungan yang tidak lagi menggunakan buku tabungan melainkan internet/mobile banking.

2) Deposito

Menurut UU Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, deposito adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain

³⁹ Al- Arif, M. N. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 56

yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad yang disepakati oleh nasabah dan bank syariah dan/atau UUS. Deposito adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank yang bersangkutan. Penarikan yang dimaksud ialah simpanan yang ditarik oleh si penyimpan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah penyimpan dengan bank.⁴⁰

3) Giro

Giro adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindah bukuan. Simpanan giro ini mempunyai kegunaan bagi si penyimpan yaitu dapat membayar transaksi jual beli dengan mempergunakan cek, bilyet giro, atau sarana pemerintah pembayaran lainnya.

Simpanan giro merupakan simpanan yang berasal dari masyarakat atau dana pihak ketiga yang dapat ditarik setiap saat menggunakan sarana penarikan berupa cek dan bilyet giro atau sarana lainnya. Memiliki rekening giro sama dengan memiliki uang tunai, pebisnis dan masyarakat dapat dengan mudah melakukan

⁴⁰ Hermansyah. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Cetakan ke 4. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), h. 23

transaksi bisnisnya hanya dengan melakukan pembayaran cek atau bilyet giro.⁴¹

b. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Produk penyaluran dana adalah produk yang dapat menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan agar masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank dengan memenuhi semua persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dari lembaga maupun individu. Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yaitu tentang perbankan menjelaskan bahwa pembiayaan adalah dana yang tersedia atau berupa tagihan yang dipersamakan seperti:⁴²

- 1) Mudarabah dan Musyarakah dalam bentuk transaksi bagi hasil.
- 2) Ijarah dalam bentuk sewa menyewa atau Ijarah muntahiya bittamlik ialah sewa beli.
- 3) Transaksi jual beli piutang Murabahah, Salam, dan Istisna.
- 4) Piutang Qardh dalam bentuk transaksi pinjam meminjam.
- 5) Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multi jasa

⁴¹ Ismail, Manajemen Perbankan. (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), h. 28

⁴² Al- Arif, M. N. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. (Bandung: Alfabeta, 2014), h.

c. Produk Jasa

Bank Syariah selain menjalankan fungsinya sebagai pihak yang kelebihan dana dan kekurangan dana, bank syariah juga melakukan berbagai pelayanan jasa kepada nasabah seperti, sharf atau jual beli valuta asing penyerahan harus dilakukan pada waktu yang sama. Keuntungan yang didapatkan di bank yaitu melalui jual beli valuta asing.

E. Meningkatkan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb).⁴³

Jadi peningkatan adalah lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan, peningkatan berarti kemajuan, penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

Sedangkan arti peningkatan yang dimaksudkan dari judul penelitian ini memiliki arti yaitu usaha untuk membuat motivasi dan meningkatkan menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.

F. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan

⁴³ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.⁴⁴ Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.⁴⁵

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.⁴⁶

Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening

⁴⁴ Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, h 65

⁴⁵ Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk

Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1, h. 3

⁴⁶ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, hlm 50

simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

2. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴⁷

3. Sifat-Sifat Nasabah

Agar pelayanan yang diberikan benar benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi keinginan dan kebutuhannya maka seseorang nasabah harus menganal betul perilaku nasabah secara umum. Berikut ini adalah perilaku dan sifat-sifat seorang nasabah:⁴⁸

- a. Nasabah adalah raja

⁴⁷ Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad, Op. Cit. hlm. 17

⁴⁸ Kashmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 221-222

Petugas *Customer Service* (CS) harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seseorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

b. Nasabah ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginan agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan. Jadi petugas CS harus berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-sekali menyepelakan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilalukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu jika membiarkan nasabah bearti

menghilangkan pendapatan nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

G. Tabungan Easy Wadi'ah

Tabungan Easy Wadi'ah Tabungan Easy Wadi'ah merupakan tabungan dalam bentuk menyimpan uang seorang nasabah dengan prinsip *Wadi'ah Yad Dhamanah* dimana uang yang disimpan dapat di tarik dan disetor setiap saat. Tabungan Wadi'ah adalah tabungan rupiah yang menggunakan syariah Islam dalam pengelolaannya. Tabungan ini berdasarkan prinsip *Wadi'ah Yad*

Dhamanah, dimana pengguna tabungan ini tidak akan mendapatkan pembagian keuntungan dari bank selaku penyedia layanan. Tapi dalam waktu tertentu bank akan memberikan hadiah kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Syarat Akad Wadi'ah Dalam akad wadi'ah memiliki dua syarat, yaitu:

- a. Ijab dari penitip dan qabul dari penjaga, baik dengan ucapan maupun perbuatan. Lebih dari sekali telah kami jelaskan bahwa ijab dan qabul termasuk rukun. Sekedar izin dari pemilik untuk menjaga hartanya itu tidaklah cukup. Untuk itu, harus terdapat kesepakatan antara kehendaknya dan kehendak penjaga untuk menjaga harta akad akan terjadi.
- b. Kedua belah pihak harus memiliki kelayakan untuk melakukan akad akad yang berkaitan dengan harta. Jika seseorang yang balig dan

berakal menerima titipan dari anak kecil atau orang gila maka dia harus menjamin barang tersebut meskipun bukan karena kesalahan atau kelalaiannya

Syarat atau ketentuan tentang tabungan berdasarkan Wadi'ah terdapat juga dalam fatwa, yang bunyinya sebagai berikut:

- a. Bersifat simpanan.
- b. Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.
- c. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian

(*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank⁴⁹.

H. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah konsep tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir berguna untuk mempermudah dalam memahami permasalahan yang sedang diteliti serta mengarahkan

⁴⁹ Mustika, "Kajian Hukum Terhadap Pengelolaan Dana Menggunakan Akad Wadi'ah Pada Koperasi Simpan Pinjam Di BMT."

penelitian pada pemecahan masalah yang sedang dihadapi.⁵⁰ Maka penulis membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



⁵⁰ IAIN Curup, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Institut Agama Islam Negeri Curup*, (Curup: Media Cemerlang, 2018), hlm. 34.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat

PT Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan hasil dari penggabungan antara PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BRI Syariah dimana penggabungan itu disetujui oleh otoritas jasa keuangan melalui keputusan dewan komisaris OJK Nomor 2/KDK.02/2021 tanggal 27 januari 2021 tentang izin penggabungan tiga bank tersebut menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil dari penggabungan.¹ Menurut pasal 1 butir 1 undang-undang No 7 tahun 1992 perbankan syariah adalah badan usaha yang melakukan himpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, titipan dan bagi hasil. Kemudian penyaluran pembiayaan kepada masyarakat dalam bentuk jual beli, salam, istishna, ijarah, investasi dan pinjaman. Sedangkan pelayanan dan jasa yang diberikan yaitu dalam bentuk wakalah, kafalah, sharf, hawalah dan rahn.

Didalam undang-undang nomor 21 tahun 2008 pasal 1, menjelaskan bahwa Bank Syariah adalah segala bentuk yang menyangkut tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah.² Keberadaan Bank Syariah Indonesia menjadi

¹ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, *Laporan Pelaksanaan GCG 2020*, hlm. 1

² Wiroso, *PRODUK PERBANKAN SYARIAH*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2013), hlm.44

cerminan wajah perbankan syariah yang modern, universal, dan dapat memberikan kebaikan segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).

B. Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia Curup

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup terletak di lokasi yang sangat strategis yaitu di Jalan Merdeka No. 289 Kabupaten Rejang Lebong. Dikatakan demikian karena lokasi BSI curup ini berada dekat dengan pusat perbelanjaan dan merupakan jalan lintas Curup-Linggau. Sebelum berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank ini merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang didirikan pada tahun 1999. Dengan disatukannya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM), maka sekarang ini disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).³

Secara geografis bangunan Bank Syariah Indonesian Kantor Cabang Curup terletak dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah timur berbatasan dengan rumah penduduk
- b. Sebelah barat berbatasan dengan rumah penduduk
- c. Sebelah selatan berbatasan langsung dengan jalan raya
- d. Sebelah utara berbatasan dengan rumah penduduk⁴

³ Bank Syariah Indonesia, "keadaan umum Bank Syariah Indonesia Curup", 28 maret 2023, <http://www.Bankbsi.co.id>.

⁴ Asep, wawancara, Tanggal 06 April 2023, Pukul 13:45 Wib

C. Makna logo PT Bank Syariah Indonesia

Gambar 3. 1 Logo BSI



Menurut Hery Gunardi, selaku direktur utama Bank Syariah Indonesia menjelaskan bahwa logo Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan bernuansa hijau dan putih dengan tulisan BSI dan bintang yang berwarna kuning diujung sebelah kanan yang memiliki filosofi bahwa bintang tersebut melambangkan arti 5 sila pancasila dan 5 rukun Islam.⁵

D. Visi dan Misi BSI (Bank Syariah Indonesia)

- a. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadi *Top 10 Global Islamic Bank*
- b. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - 1) Memberikan akses solusi keuangan di indonesia
(melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai bukuk 50 T di tahun 2025).

⁵ Riza, *Bank Syariah Indonesia Sejarah Merger Saham*, Qoala.App, Diakses Tanggal 8 April 2023 pukul 12.37

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

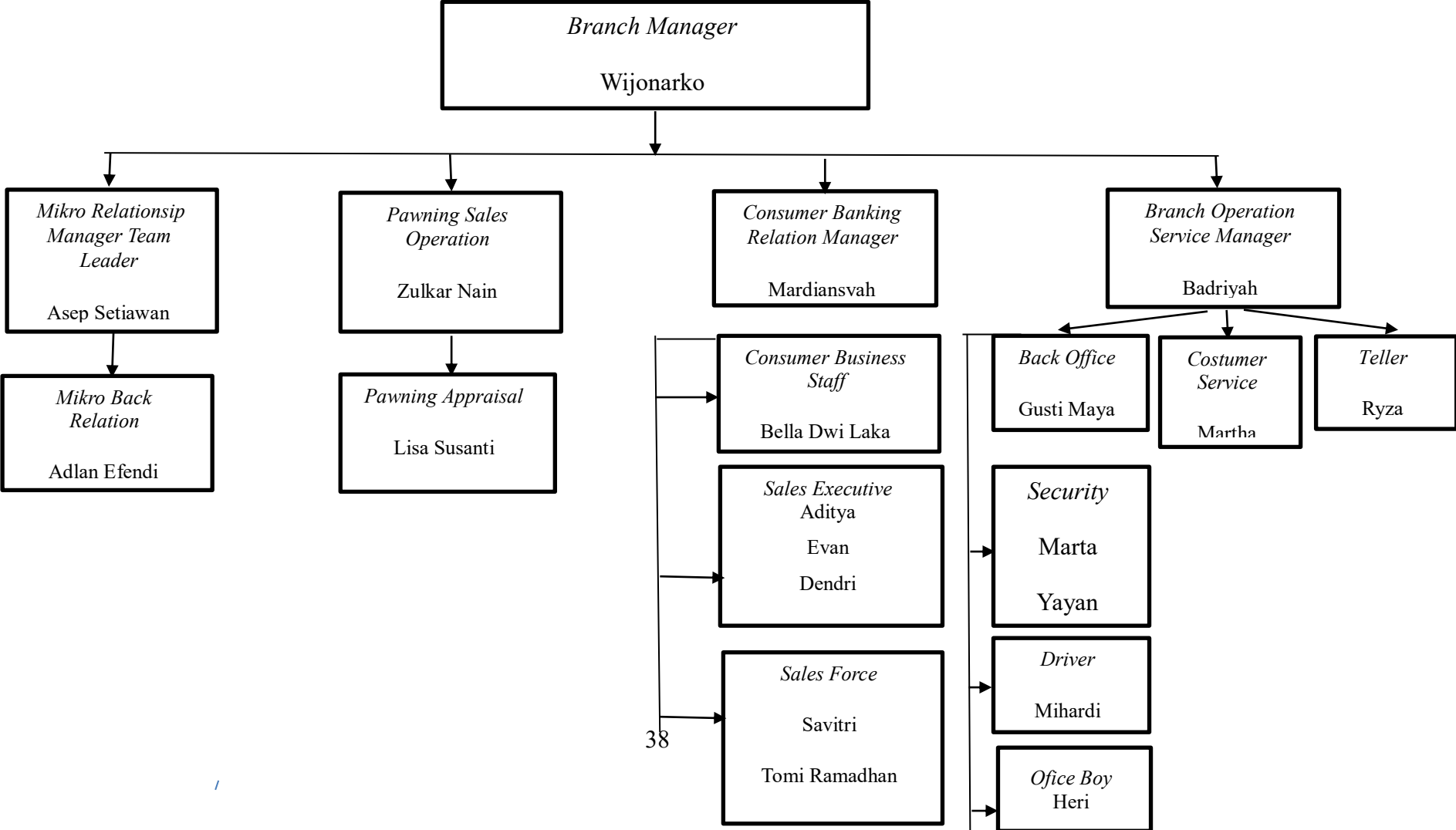
(Top bank yang paling profitable di indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di indonesia.

(perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja)

E. Struktur Bank Syariah Indonesia KC Curup

Gambar 3.2 Struktur organisasi BSI Cabang Curup



Berikut ini adalah keterangan-keterangan struktur organisasi BSI Cabang Curup

Struktur organisasi adalah untuk menentukan pekerjaan dengan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara *formal*. Adapun struktur organisasi dan tugas bagian pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Curup adalah sebagai berikut:

a. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Kepala cabang merupakan seseorang manajer yang ditugaskan dicabang perusahaan dan memiliki tugas yang sangat penting bagi operasional perusahaan

Adapun tugas yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana anggaran dan rencana kerja operasional
- 2) Melakukan pengawasan secara berkala terhadap fungsi operasional
- 3) Menyusun prosedur pelaksanaan kerja
- 4) Melakukan analisis terhadap kinerja karyawan
- 5) Melakukan evaluasi
- 6) Melakukan pembinaan secara aktif
- 7) Memastikan prosedur operasional kantor cabang sesuai dengan praturan yang berlaku⁵⁶

⁵⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 12-13

b. *Branch office and service manager*

Profesi yang ada di sebuah perusahaan perbankan yang melakukan fungsi *support* terhadap tugas-tugas dari *branch manager*. Adapun tugas yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Memonitor pencapaian rencana bisnis bank oleh groupnya
- 2) Melakukan evaluasi dan Menyusun laporan pencapaian bisnis
- 3) Melakukan pengembangan prosedur atau cara khusus untuk mencapai rencana bisnis Bank jika belum tercapai
- 4) Memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannya⁵⁷

c. *Consumer Banking Relation Manager*

Posisi yang ditugaskan dalam perusahaan sebagai tim penjualan dengan membangun hubungan baik bersama para nasabah perusahaan. Tugas dari *consumer banking relation manager* yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengenal konsumen secara individu
- 2) Menjaga hubungan baik perusahaan
- 3) Membedakan konsumen dengan mengetahui perbedaan secara SDM
- 4) Melakukan interaksi dengan konsumen dan menyesuaikan perlakuan kepada konsumen⁵⁸

⁵⁷ Hamdan Firmansyah, et al., *Teori dan Praktek Manajemen Bank Syariah Indonesia* (Yogyakarta: Insania, 2021), h. 59

⁵⁸ Hamdan Firmansyah., 59

d. *Consumer Business Staff*

Profesi yang dilakukan dalam suatu organisasi perusahaan yang turut membantu pimpinan dalam melayani para nasabah

Adapun tugas yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Melayani seluruh nasabah dalam aspek kebutuhan seperti *funding*, *lending* dan deposit uang
- 2) Merekam semua transaksi yang terjadi didalam rekening nasabah baik berupa tabungan, pinjaman maupun transaksi macet yang dimiliki nasabah juga akan direkam

e. *Costumer sales executive*

Orang yang diberikan tanggung jawab secara keseluruhan terhadap semua strategi penjualan perusahaan

Adapun tugas dari seorang *sales exsecutive* yaitu sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab dalam bidang promosi penjualan produk
- 2) Menyusun rencana kerja proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan dan rencana produktifitas
- 3) Mengatur jadwal yang efektif untuk melakukan pertemuan dan Negosiasi⁵⁹

f. *Teller*

Seseorang yang ditugaskan untuk melayani nasabah dengan mengutamakan keramahan

⁵⁹ Hamdan Firmansyah, h.56

Tugas dari seorang *teller* yaitu:

- 1) Melaksanakan transaksi tunai maupun non tunai
- 2) Melaksanakan pembukuan
- 3) Memeriksa identitas nasabah
- 4) Menjamin kerahasiaan *password*
- 5) Melakukan penukaran uang lusuh ke cabang
- 6) Menjaga kebersihan dan kerapian⁶⁰

g. *Customer Service*

Seseorang yang ditugaskan untuk memberikan kepuasan pelayanan guna untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah

Adapun tugas dari *costumer service* sebagai berikut:

- 1) Menjadi pusat informasi perusahaan
- 2) Memberikan pelayanan terhadap suatu masalah
- 3) Sebagai sales
- 4) Sebagai komunikator⁶¹

h. *Sales Force*

Sales force adalah sebuah tim atau pegawai yang ada disebuah perusahaan yang memiliki tanggung jawab terhadap penjualan produk perusahaan

Adapun tugas dari *sales force* yaitu sebagai berikut:

⁶⁰ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbanka, *MENGELOLA KUALITAS LAYANAN PERBANKAN*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 5.

⁶¹ Mona Rizki Meldiana dan Dedi Rianto Rahardi, PERAN COSTUMER SERVICE DALAM Mendukung Kompetisi Pegawai pada Perusahaan, Vol. 2, No. 3, 2020, h. 1570-1571

- 1) Melakukan penjualan produk
- 2) Menjalin sebuah komunikasi yang baik kepada pelanggan
- 3) Menyediakan pelayanan yang baik

i. *Pawning* operasional

Melakukan tugas dengan memastikan dokumen-dokumen aplikasi gadai emas dan melakukan tindak lanjut pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku⁶²

j. *Security*

Orang yang ditugaskan untuk melakukan pengamanan dan ketertiban dilingkungan tempat kerja yang meliputi aspek fisik, personel, informasi dan pengamanan lainnya

Adapun tugas dari seorang sekuriti yaitu sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab kepada kepala cabang dalam hal keamanan
- 2) Mengawasi kegiatan dan menjaga operasional kantor
- 3) Mengawasi penyetoran dan pengambilan uang dari kantor cabang
- 4) Selalu siaga terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu operasional Bank

k. *Office Boy*

Profesi yang ada disebuah perusahaan untuk membantu melakukan semua pekerjaan diluar dari pekerjaan seorang karyawan dan staff

Adapun tugas seorang *office boy* yaitu sebagai berikut:

- 1) Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan

⁶² Hamdan Firmansyah, et al, Teori dan Praktek Manajmen Bank Syariah Indonesia (Yogyakarta, Insania, 2021), hlm. 60.

- 2) Membantu menyiapkan arsip dan dokumen nasabah

1. *Driver*

Seseorang yang ditunjuk untuk mengemudi kendaraan dalam kegiatan operasional sebuah perusahaan

Adapun tugas dari seorang *driver* yaitu sebagai berikut:

- 1) Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan oleh kantor
- 2) Mengurus dan merawat kendaraan operasional
- 3) Mengantar bos atau karyawan dalam dinas kerja
- 4) Melaporkan kondisi kendaraan operasional apabila terjadi kerusakan⁶³

F. Produk-produk Bank Syariah Indonesia kantor cabang curup

- a. Menghimpun dana

- 1) Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya bisa dilakukan dengan syarat-syarat tertentu yang sudah disepakati antara nasabah dan pihak Bank.

Adapun produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia cabang curup yaitu sebagai berikut:

- a) BSI Tabungan Bisnis
- b) BSI Tabungan *Classic*

⁶³ Hamdan Firmansyah. 61.

- c) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*
- d) BSI Tabungan *Easy Wadiah*
- e) BSI Tabungan Efek Syariah
- f) BSI Tabungan *Junior*
- g) BSI Tabungan Mahasiswa
- h) BSI Tabungan *Payroll*
- i) BSI Tabungan Pendidikan
- j) BSI Tabungan Pensiun
- k) BSI Tabungan Prima
- l) BSI Tabungan Rencana
- m) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- n) BSI Tabungan *Smart*
- o) BSI Tapenas Kolektif.⁶⁴
- p) BSI Tabungan Haji Indonesia
- q) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

b. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan sebuah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain guna untuk mendukung investasi yang sudah direncanakan sebelumnya, baik itu dilakukan sendiri maupun Lembaga.⁶⁵

Adapun beberapa bentuk-bentuk produk pembiayaan yang ada di Bank

Syariah Indonesia cabang curup yaitu:

⁶⁴ <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>

⁶⁵ Rahmat Ilyas, KONSEP PEMBIAYAAN DALAM KONSEP SYARIAH, Vol. 9, No. 1, 2015, h. 186

- 1) *Bilateral Financing*
- 2) *BSI Cash Collater*
- 3) *BSI Distributor Financing*
- 4) BSI Kur Mikro dan Kecil
- 5) BSI Mitraguna Berkah
- 6) BSI Mitra Beragun Emas
- 7) BSI Oto
- 8) BSI Multiguna Hasanah
- 9) BSI Umrah
- 10) BSI Pensiun Berkah
- 11) BSI Mitraguna *Online*
- 12) BSI Kur Super Mikro⁶⁶

c. Investasi

Investasi adalah sebuah komitmen yang dilakukan oleh seseorang dengan menyisihkan sebagian pendapatannya agar dapat digunakan untuk melakukan suatu usaha dengan harapan pada waktu tertentu dapat membuahkan hasil (keuntungan).⁶⁷

Adapun beberapa bentuk-bentuk dari produk investasi yang ada di

Bank Syariah Indonesia yaitu:

- 1) BSI Deposito Valas
- 2) Reksa Dana Syariah

⁶⁶ <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>

⁶⁷ Feby Ayu Amalia, *Investasi Taungan di Bank Syariah Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syaiah*, Vol. 4, No. 1, 2019, h. 71

3) Deposito Rupiah⁶⁸

d. Emas

Emas merupakan logam mulia yang memiliki nilai jual yang sangat tinggi sehingga sangat cocok untuk dijadikan investasi karena lebih menguntungkan dari pada investasi uang.

Adapun bentuk-bentuk Produk emas yang ada di Bank Syariah Indonesia cabang curup yaitu:

- 1) BSI Gadai Emas
- 2) BSI Cicil Emas

e. Bisnis

Bisnis adalah suatu aktivitas yang mengarah pada peningkatan nilai tambah dengan melalui proses perdagangan, penyerahan jasa dan pengolahan barang (produksi) guna untuk mengoptimalkan nilai keuntungan.⁶⁹

Adapun bentuk-bentuk layanan bagi pelaku bisnis kecil dan mikro

- 1) BSI Bank Garansi
- 2) BSI Cash Managemen
- 3) BSI Giro Optima
- 4) BSI Pembiayaan Investasi
- 5) BSI Giro Pemerintah z

f. Prioritas

⁶⁸ <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>

⁶⁹ <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>

Prioritas merupakan sebuah layanan atau jasa eksklusif yang diberikan secara istimewa kepada para nasabah terpilih khususnya di Bank Syariah Indonesia cabang curup.

Adapun bentuk-bentuk layanan istimewa yang diberikan untuk pribadi prioritas yaitu:

- 1) BSI Prioritas
- 2) BSI Private
- 3) Safe Deposit Box (SDB)⁷⁰

g. *Digital Banking*

Digital Banking merupakan layanan perbankan yang berbasis digital untuk memenuhi dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Adapun bentuk-bentuk dari digital banking yaitu sebagai berikut:

- 1) *BSI Mobile*
- 2) *Buka Rekening Online*
- 3) *BSI QRIS*
- 4) *BSI Debit Card*
- 5) *BSI ATM CRM*
- 6) *Solusi Emas*
- 7) *BSI Cardless Withdrawal*
- 8) *BSI Debit OTP*
- 9) *BSI Aisyah*
- 10) *BSI Jadi Berkah*

⁷⁰ <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>

- 11) BSI Net
- 12) BSI *Merchant Business*

h. Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Kartu ATM adalah jenis APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana, yakni kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank (LBS) yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁷¹

Adapun bentuk-bentuk kartu yang ada di Bank Syariah Indonesia cabang curup yaitu:

- 1) Kartu Pembiayaan
- 2) Kartu Debit⁷²

⁷¹ Ir. R. Serfianto Diby Purnomo, dkk. *UNTUNG DENGAN KARTU KREDIT, KARTU ATMDEBIT & UANG ELEKTRONIK*, Jakarta: Visimedia 2012, h. 83

⁷² <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan *Easy Wadia*” Di Kabupaten Rejang Lebong” Penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada 3 Staf Bank Syariah Indonesia KCP Curup, pertanyaan nya sebagai berikut:

1. Apa saja strategi BSI Curup dalam meningkatkan nasabah tabungan *easy wadi'ah* ?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Aulia Nurjana selaku *Marketing* Tabungan di Bank syariah Indonesia KCP Curup

Menyatakan sebagai berikut :

“dalam meningkatkan nasabah tabungan *easy wadiah* kami menggunakan strategi *mix marketing*, yaitu pemasaran melalui produk, pemasaran melalui harga, pemasaran melalui promosi, pemasaran melalui lokasi, dan menggunakan prinsip-prinsip syariah”.

2. Apa saja hambatan yang dihadapi Bank BSI KCP Curup dalam meningkatkan nasabah tabungan *easy wadi'ah*?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Aulia Nurjana selaku *Marketing* Tabungan di Bank syariah Indonesia KCP Curup Menyatakan

”bahwa kendala yang sering kami hadapi di Bank Syariah Indonesia KCP Curup adalah masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang Perbankan

Syariah apalagi masyarakat yang telah berumur karena sebagian dari masyarakat kecil sudah terbiasa menggunakan Bank Konvensional”.

3. Apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah untuk menggunakan tabungan *easy wadiah*?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Aulia Nurjana selaku *Marketing* Tabungan di Bank syariah Indonesia KCP Curup

Menyatakan :

“jika ingin menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup minimal usia 17 tahun dan sudah memiliki KTP”.⁷³

4. Apakah *customer service* mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri tentang pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Martha Wira Utama *Customer Service* (CS) di Bank syariah Indonesia KCP Curup

Menyatakan bahwa:

“Ya, kami mempunyai Standar Operasional Prosedur

(SOP), yakni :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Aroma tubuh yang menyegarkan.
- c. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- d. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

⁷³ Aulia Nurjana, *Marketing Bank Syariah Indonesia KCP Curup, Wawancara*, tanggal 10 juni 2023.

- e. Tenang dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- f. Sopan santun.
- g. Hormat.
- h. Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar.
- i. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- j. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- k. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- l. Jika tidak sanggup minta bantuan.
- m. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani”.

5. Bagaimana prosedur *customer service* dalam menangani keluhan nasabah?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Martha Wira Utama selaku *Customer Service* (CS) di Bank syariah Indonesia KCP

Curup Menyatakan bahwa :

“dalam menangani keluhan nasabah kami melayani dengan baik, mendengarkan, mengisi formulir pengaduan, menginput pengaduan dan melakukan pengecekan secara berkala terkait pengaduan nasabah”.

6. Apakah pelayanan *customer service* sudah efektif dalam menangani keluhan nasabah dan apa alasannya?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Martha selaku *Customer Service* (CS) di Bank syariah Indonesia KCP Curup menyatakan bahwa :

“sudah, alasannya karena setiap pengaduan nasabah pasti dapat kami selesaikan dan penuh dengan *solutif*”.

7. Apa saja keluhan yang sering diterima atau ditangani oleh *customer service*?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Martha Wira Utama selaku *Customer Service* (CS) di Bank syariah Indonesia KCP Curup Menyatakan bahwa

“keluhan yang sering diterima ialah tarik tunai gagal tetapi saldo berkurang”.⁷⁴

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, serta beberapa photo maupun rekaman yang sengaja diambil oleh peneliti guna untuk mendukung keakuratan dan hasil wawancara yang lebih detail yang dilakukan peneliti.

1. Bagaimana Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah *Tabungan Easy Wadi'ah* Di Kabupaten Rejang Lebong?

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah *Tabungan Easy Wadi'ah* Di Kabupaten Rejang Lebong sudah sangat bagus dan baik, dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan maka peneliti menganalisis bahwa Strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Curup sangat berpengaruh terhadap peningkatan nasabah yang pesat, Bank Syariah Indonesia KCP Curup mengalami peningkatan pada tahun 2022-2023, setelah menggunakan beberapa strategi yaitu:

1. Produk (*product*)

BSI (KCP) Curup menerapkan strategi pemasaran terhadap produk tabungan pada perusahaan, dimana produk sangat berperan penting pada perusahaan dengan mengutamakan kualitas produk serta nisbah bagi hasil yang cukup kompetitif. Selain mengutamakan kualitas

⁷⁴ Martha Wira Utama, *Costumer Service* Bank Bsi Syariah Indonesia KCP Curup, *Wawancara*, 10 juli 2023.

produk, BSI KCP Curup mengutamakan tujuan dasar dari dikeluarkannya produk tabungan BSI adalah untuk membantu masyarakat dalam melakukan investasi. Produk tabungan BSI yang merupakan produk utama. Tabungan BSI menggunakan akad mudharabah mutlaqah (bagi hasil) yang memberikan rasa aman dan terjamin, *online* di seluruh outlet BSI dan setoran minimum berikutnya yang ringan sehingga menjadi kemudahan bagi nasabahnya.

Adapun Syara-syarat yang tertera pada brosur promosi BSi

KCP Curup Secara Umum ialah :

1. *Copy* KTP s/i, NPWP,
 2. Setoran awal minimal 100.000
 3. Administrasi 10.000
2. Harga (*Price*)

Setelah produk berhasil diciptakan, langkah selanjutnya adalah menentukan harga produk. Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayar nasabah untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan oleh bank. Pada bank syariah yang menjadi harga adalah margin (bagi hasil) yang ditetapkan antara nasabah dan pihak bank sejak akad ditanda tangani. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan *marketing* dan *costumer service* diketahui bahwa harga dalam strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Curup dengan mengandalkan proses yang

cepat dan persyaratan yang mudah Bank Syariah Indonesia berhasil menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan murabahah.

3. Promosi (*Promotion*)

Kegiatan Pada saat memasarkan produknya, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup juga secara konsisten mengedepankan standar penting seperti keaslian dan transparansi, tidak melebihlebihkan keunggulan produk, membuat postingan produk semenarik yang diharapkan dan disesuaikan dengan keadaan produk dimana hal tersebut tidak mengandung unsur gharar (ketidakpastian dalam transaksi karena informasi yang tidak lengkap).” Promosi yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Curup ialah terjun ke lapangan secara langsung dengan memberikan brosur-brosur dan sosialisasi kepada masyarakat Rejang Lebong.

4. Tempat (*Place*)

Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Curup sangat strategis karena lokasinya dijalan lalu lintas Curup, tidak jauh dari sumber aktivitas masyarakat seperti para pedangang, sekolah-sekolah, Alfamart, kantor pos Polisi dan Kodim 0409 Rejang Lebong.

2. **Apa kendala Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi’ah Di Kabupaten Rejang Lebong?**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan tentang Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup maka peneliti menganalisis bahwa BSI KCP Curup memiliki kendala dalam meningkatkan nasabah yaitu masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang Perbankan Syariah apalagi masyarakat yang telah berumur karena sebagian dari masyarakat kecil sudah terbiasa menggunakan Bank Konvensional sehingga minat masyarakat menabung pada Bank BSI tidak terlalu banyak karena kurangnya pemahaman terhadap Perbankan Syariah.

Kendala yang dihadapi yaitu persaingan produk, merupakan hal yang tidak bisa dihindari pada dunia perbankan, ada beberapa Bank Syariah yang beroperasi di Kabupaten Rejang Lebong, karena termasuk kawasan peluang bisnis dibidang perbankan memiliki berbagai keunggulan untuk menarik minat masyarakat. Hal ini yang menjadi penyebab persaingan yang ketat antara bank yang satu dengan bank yang lainnya untuk menarik antusias masyarakat di sekitarnya. Kendala lain dalam memasarkan produk tabungan BSI pada BSI (KCP) Curup adalah Kurangnya promosi BSI (KCP) Curup terhadap produk tabungan BSI menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan informasi mengenai keunggulan dari produk tabungan BSI tersebut. Informasi yang tidak didapatkan oleh masyarakat menjadikan produk tabungan BSI kurang diminati, sehingga menyebabkan jumlah nasabah yang membuka tabungan BSI tidak konsisten naik setiap tahunnya.

Terkait dengan kendala-kendala diatas maka pihak bank memberikan solusi atas kendala pemasaran produk tersebut yaitu:

- a. Marketing harus terus meng-*update* brosur tabungan BSM sehingga nasabah dapat mengetahui keunggulan produk tabungan BSM tersebut.
- b. *Marketing* dapat mendatangi nasabah dan memberikan informasi secara langsung, tidak hanya menunggu nasabah datang ke bank.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Upaya Bank Syariah (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah DI Kabupaten Rejang Lebong, Maka penulis dapat menyimpulkan

1. Strategi yang dilakukan Bank BSI KCP Curup dalam meningkatkan nasabah tabungan melalui beberapa Strategi berhasil menarik minat nasabah tabungan, bahwa ada empat strategi *marketing* produk *funding* yang diterapkan pada Bank Syariah KCP Curup, yaitu harga (*price*), produk (*product*), promosi (*promotion*), lokasi (*location*). Tetapi disini pada strategi harga (*price*) tidak digunakan karena pada marketingnya tidak menyebutkan harga. Strategi Promosi yang digunakan BSI KCP Curup adalah melalui *personal selling*, yaitu mempromosikan produk secara *door to door* dengan cara menjelaskan langsung kepada nasabah mengenai produk BSI, khususnya produk tabungan, strategi lainnya yaitu berupa periklanan melalui berbagai jenis media, seperti papan reklame, spanduk dan penyebaran brosur. Adapun strategi lokasi, pertimbangan yang dilakukan dalam menentukan lokasi kantor BSI , yaitu lokasi yang dekat dengan perumahan penduduk dan dekat dengan jalan lintas Kota Curup, karena kantor BSI dinggap cukup strategis untuk menjalankan kegiatan operasionalnya, khususnya dalam strategi memasarkan produk tabungan kepada masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan nasabah dari hasil penelitian peneliti maka kendalanya yaitu masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang Perbankan Syariah apalagi masyarakat yang telah berumur karena sebagian dari masyarakat kecil sudah terbiasa menggunakan Bank Konvensional sehingga minat masyarakat menabung pada Bank BSI tidak terlalu banyak karena kurangnya pemahaman terhadap Perbankan Syariah.

B. Saran

1. Saran untuk peneliti selanjutnya, strategi pemasaran sangatlah luas, *Marketing mix* misalnya, dalam perkembangan zaman pasti akan muncul teori-teori baru tentang *marketing mix*, peneliti dalam penelitian ini menggunakan *marketing mix* 4p, untuk peneliti selanjutnya mungkin bisa menggunakan *marketing mix* 7p. selamat melengkapi yang kurang pada penelitian ini. Dan untuk peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan *variable* orang (*people*) karena akan lebih efektifitas dan mengetahui siapa yang akan menjadi konsumen atau nasabahnya
2. Bank Syariah Indonesia
Agar dapat terus meningkatkan kinerja perusahaan khususnya dalam hal pemasaran produk-produk yang ada, karena kegiatan *marketing* merupakan kegiatan yang cukup vital bagi perusahaan, khususnya bagi perbankan. Bank Syariah Indonesia KCP Curup harus membuat lebih banyak lagi jaringannya. Dengan cara mensosialisasikan atau memperkenalkan lagi produk dan program BSI KCP Curup, juga tidak

lupa memberikan edukasi tentang perbankan syariah kepada masyarakat di daerah yang belum Bank BSI KCP Curup sosialisasikan.

Sosialisai dan promosi mengenai produk yang dikeluarkan memang perlu, namun menunjukkan manfaat dan keuntungan yang akan diterima oleh nasabah menjadi faktor yang bisa diterapkan. Seseorang akan cenderung melakukan sesuatu apabila terdapat keuntungan yang akan diperoleh nantinya, maka selain melakukan sosialisasi juga perlu dilakukan inovasi yang kreatif terkait keuntungan yang akan diperoleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, 2014, *Hukum Perbankan Syariah UU No 21 Tahun 2008*, Bandung: PT Aditama
- Abdul Hakim, 2014, *Dinamika Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Semarang: EF Press Digimedia)
- Abdul Halim, *Observasi awal Sales Accounting Bank Syariah Indonesia*, 25 Mei 2023
- Achmad Saeful, 2021, "Riba dan Bunga Bank Perspektif Islam," *Maddani Syariah* 4, no. 1
- Ade Onny Siagian, 2021, *Lembaga-Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, Sumatera Barat
- Adi, S. 2017. "Pengertian Peningkatan Menurut Ahli". *Dunia Pelajar.com*
- Al- Arif, M. N. 2014, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Andri Soemitra, M.A, 2017, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Preda Media Group, Maret
- Asep, *Wawancara*, Tanggal 06 mei 2023, Pukul 13:45 Wib
- Aulia Nurjana, *Marketing Bank Syariah Indonesia KCP Curup*, Wawancara, tanggal 10 juni 2023
- Bank Syariah Indonesia, "keadaan umum Bank Syariah Indonesia Curup", 28 maret 2023.
- Depdikbud, 2020, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: PT Gramedia, Pustaka Umum
- Depdikbud, 2022, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Feby Ayu Amalia, 2019, *Investasi Taungan di Bank Syariah Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syaiah*, Vol. 4, No. 1.
- Hamdan Firmansyah, et al, 2021, *Teori dan Praktek Manajmen Bank Syariah Indonesia*, Yogyakarta, Insania
- Hermansyah, 2018, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Cetakan ke 4. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbanka, *MENGELOLA KUALITAS LAYANAN PERBANKAN*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014).

Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Mengelola Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Ikit, 2018, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Gava Media

Ir. R. Serfianto Dibyo Purnomo, dkk. *UNTUNG DENGAN KARTU KREDIT, KARTU ATM-DEBIT & UANG ELEKTRONIK*, Jakarta: Visimedia

Irham Fahmi, 2015, *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media

Ismail, 2016, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Pranada Media Group

Ismail, 2014, *Manajemen Perbankan*. (akarta: Prenada Media Group

Kamsir, 2013, *Bank dan Lembaga Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers

Kasmir, 2014, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (akarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education.

Makhalul Ilmi, 2018, *Teori dan Praktek Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press.

Mardawani, 2020, *Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish

Martha Wira Utama, *Costumer Service Bank Bsi Syariah Indonesia KCP Curup*, Wawancara, 10 juli 2023

Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1

Moleong, L. J. 2017, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Mona Rizki Meldiana dan Dedi Rianto Rahardi, 2020, *PERAN COSTUMER SERVICE DALAM Mendukung Kompetisi Pegawai Pada Perusahaan*, Vol. 2, No. 3

- Muhammad Amin Suma, 2015, *Tafsir Ayat Ekonomi*, Jakarta: Amzah
- Muhammad, 2014, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia
- Mustika, Mega. *Kajian Hukum Terhadap Pengelolaan Dana Menggunakan Akad Wadiah Pada Koperasi Simpan Pinjam Di BMT. PILAR 12*, no. 1 (2021): 13–22.
- Pandji Anoraga, 2017, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta
- Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. Volume 14 Nomor 2
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk, *Laporan Pelaksanaan GCG 2020*
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk, *Laporan Pelaksanaan GCG 2020*
- Rahmat Ilyas, 2015, *KONSEP PEMBIAYAAN DALAM KONSEP SYARIAH*, Vol. 9, No. 1
- Richard Sihie, 2016, *Sales dan Marketing: Usaha Pemasaran Hotel*, Surabaya: Salemba Humaika
- Riza, *Bank Syariah Indonesia Sejarah Merger Saham*, Qoala.App, Diakses Tanggal 8 April 2023 pukul 12.37
- Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia | Shandy Utama | Jurnal Wawasan Yuridika*,” Accessed Mei 10, 2023
- Sherlie Agneza, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah, Praktek Tabungan Easy Wadi'ah Bank Syariah Indonesia dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV2000*, (2022): hal.68.
- Sofjan Assauri, 2017, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers
- Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Jurnal Pasti*. Volume 8 Nomor 1
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet

Sugiyono. 2018, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta

Usi Usmara, 2016, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Book.

Wiroso, 2013, *PRODUK PERBANKAN SYARIAH*, Jakarta: LPFE Usakti



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9/02/2023

Pada hari ini Rabu Tanggal 1 Bulan 3 (Maret) Tahun 2023 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Anggun Lestari
 Prodi / Fakultas : perbankan syariah / Syariah & Ekonomi Islam
 Judul : Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) Kel. Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Di Kabupaten Rejang Lebong

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Trio Imam Muchlisin

Calon Pembimbing I : Noprizal M. Ag

Calon Pembimbing II : Pefriyadi, MM

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

1. Ditergoas latar belakang (jumlah karyawan, dll) kajian literatur di Partogas membahas tentang upaya
2. Menganalisa buku-buku dalam sejarah BSI Curup... mengenai teknik pengumpulan datanya
3. Tambahkan kata-kata masalah mengenai upaya pemantauan & penguasaan keimatan lebih diperhatikan
4. Pangatkan baik syarat di Partogas (jika dimasukkakan) Analisa data yang diperoleh
5. Daftar pustaka gunakan salah satu aplikasi (Referensi 10 tahun terakhir)

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 15 bulan MARET tahun 2023, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 1 MARET 2023

Moderator

[Signature]

Trio Imam Muchlisin

Calon Pembimbing I

[Signature]
 Noprizal

NIP.

Calon Pembimbing II

[Signature]
 Pefriyadi, S.E. MM

NIP.

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi B&B I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 37/In.34/FS/PP.00.9/05/2023

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 disertai 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: 019558/B II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

MEMUTUSKAN

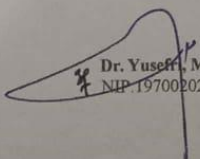
- Menetapkan : Menunjuk saudara:
Pertama : 1. Noprizal, M.Ag NIP. 197711052009011007
2. Pefriyadi, SE, MM NIP. 19870201202012003
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Anggun Lestari
NIM : 19631113
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syari'ah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Meningkatkan Nasabah Di Kabupaten Rejang Lebong

- 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 : 05 Juni 2023

Dekan,


Dr. Yuseff, M.Ag
NIP. 197002021998031007

Tembusan :

1. Ka. Biro AU, AK IAIN Curup
2. Pembimbing I dan II
3. Bendahara IAIN Curup
4. Kabag AUAK IAIN Curup
5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
6. Arsip/fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jl. Dr. A.K. Gani, No. 1, Telp. (0732) 21010-21759, Fax 21010 Curup 39119 email: admin@iaicurup.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY

Admin Turnitin Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan similarity terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

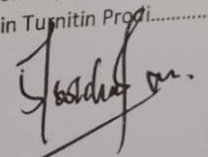
Judul : Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan easy wadiah Di Kabupaten Rejang Lebong

Penulis : Anggun Lestari
NIM : 19631113

Dengan tingkat kesamaan sebesar 32%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 14 Juli 2023
Pemeriksa,
Admin Turnitin Prodi.....



SURAT KETERANGAN

NO 03/116-2/209

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Anggun Lestari
Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Curup
NIM : 19631113

Adalah benar pernah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah di Kabupaten Rejang Lebong**", guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 jurusan Perbankan Syariah dengan metode interview, pada periode 01 Juni 2023 sd 01 Agustus 2023. Adapun nama karyawan yang diinterview adalah sebagai berikut :

| No | Nama | Jabatan | NIP |
|----|-------------------|------------------|------------|
| 1 | Martha Wira Utama | Customer Service | 2195020617 |
| 2 | Aulia Nurjannah | FTR | 2194015202 |

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan pelanggaran dan/atau hal-hal lainnya yang menimbulkan kewajiban bagi yang bersangkutan kepada PT Bank Syariah Indonesia, 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 Indonesia dikemudian hari.

Curup, 13 Juli 2023

PT BANK SYARIAH INDONESIA
KCP CURUP

Anggary Pratama M
BOSM

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Curup

INSTRUMEN WAWANCARA

Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi'ah Di Kabupaten Rejang Lebong

1. Apa saja Strategi BSI Curup dalam meningkatkan nasabah tabungan *easy wadi'ah* ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi Bank BSI KCP Curup dalam meningkatkan nasabah tabungan *easy wadi'ah*?
3. Apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah untuk menggunakan tabungan *easy wadi'ah*?
4. Apakah *customer service* mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri tentang pelayanan?
5. Bagaimana prosedur *customer service* dalam menangani keluhan nasabah?
6. Apakah pelayanan *customer service* sudah efektif dalam menangani keluhan nasabah dan apa alasannya?
7. Apa saja keluhan yang sering diterima atau ditangani oleh *customer service*?

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Aulia Nurjanah*

Profesi : *Marketing*

Umur : *28 tahun*

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : *Anggun Lestari*

Nim : *19631113*

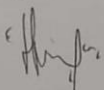
Prodi : *Perbankan Syariah*

Fakultas : *Syariah dan Ekonomi Islam*

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi'ah Di Kabupaten Rejang Lebong".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 10 Juli 2023
Mengetahui


(Aulia Nurjanah)

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Martha Wira Utama

Profesi : Customer Service

Umur : 28 tahun

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Anggun Lestari

Nim : 19631113

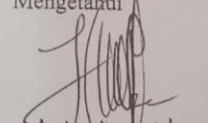
Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Easy Wadi'ah Di Kabupaten Rejang Lebong".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 10 Juli 2023
Mengetahui


Martha Wira Utama



IAIN CURUP

| NO | TANGGAL | Hal-hal yang Dibicarakan | Paraf Pembimbing I | Paraf Mahasiswa |
|----|---------------|--------------------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | 5 | Rumi Prapa 1 | Np | |
| 2 | 13/6 2023 | Penulisan | Np | |
| 3 | 20/06 2023 | Acc Bab IV | Np | |
| 4 | 26/06 2023 | Keirir Batasannya Luwansa | Np | |
| 5 | 11/7 2023 | Penyusunan lebih kedetailan | Np | |
| 6 | 12/7 2023 | Acc Bab IV - V | Np | |
| 7 | | Acc untuk ujian | Np | |
| 8 | | | | |



IAIN CURUP

| NO | TANGGAL | Hal-hal yang Dibicarakan | Paraf Pembimbing II | Paraf Mahasiswa |
|----|-----------------|---|---------------------|-----------------|
| 1 | 5/juni 2023 | -Perbaiki kata ya keatas tegang -Perbaiki kata jhuvn pada footnote | f. | |
| 2 | 18/juni 2023 | Acc Bab 1 & 2 | f. | |
| 3 | 20/juni 2023 | Acc Bab 3 | f. | |
| 4 | 11/juni 2023 | Acc Bab 4-5 | f. | |
| 5 | 12/juni 2023 | Absorake (ter) | f. | |
| 6 | 15/juni 2023 | lain P1111111111111111 | f. | |
| 7 | | | f. | |
| 8 | | | | |



