

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK  
TABUNGANKU BSM PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG  
PALEMBANG**



**OLEH:**

**ARIZKA YULIA DAMAYANTI**

**NIM: 14180033**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mamperoleh Gelar Ahli Madyah  
(A.Md)**

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

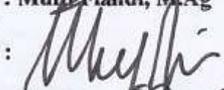
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

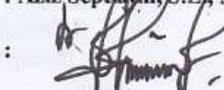
Nama : Arizka Yulia Damayanti  
Nim/Jurusan : 14180033/ D3 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu  
BSM Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang

**PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR**

Tanggal Pembimbing Utama : Dr. Maftukhatusolikhah. M.Ag  
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Lemiyana, SE., M.Si  
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Mufti Fiandi, M.Ag  
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Aziz Septiain, S.E., M.Si  
t.t : 

Tanggal Ketua : Rika Lilyah, S.E., M.Si., Ak.,CA  
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Mila Gustahatati, S.Ag, M.Hum  
t.t : 



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**PENGESAHAN**

**Skripsi Berjudul : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu**

**BSM Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang**

**Ditulis Oleh : Arizka Yulia Damayanti**

**NIM : 14180033**

**Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madyah  
(A.Md).**

**Palembang, april 2018**

**Dekan,**



**Dr. Odariah Barkah, M.H.I**

**NIP : 197011261997032002**

Motto :

*“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah.” (Abu Bakar Sibli)*

*“memulai dengan penuh keyakinan, Menjalankan dengan penuh keikhlasan dan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.”*

#### PERSEMBAHAN

Dengan Segenap Rasa Sayang Ku....

Ku Persembahkan Karya Kecil ini Kepada :

- Ayahandaku A.Zamharuddin dan Ibunda Lili Suryani yang paling kusayangi. Terima kasih atas dukungan, nasihat dan doa yang selalu tercurah untuk anakmu.
- adik-adikku tercinta Marliza Dwi Putri, Okto Liza Sapoetra, (Alhm) Juliza Arnada Aji dan Oktaliza Rian Vaneis yang telah memberi inspirasi, dukungan serta doa yang tulus kepadaku.
- Sahabat-sahabatku Inggi Mardayanti, Dwi Damayanti, Bella Regina, Azhuar Hari Pratama, Diana, nandir Dan Melsa Fitri
- M. Shohibut Taj Purba yang telah memberikan semangat serta dukungan.
- ♥ Almamater yang kubanggakan.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
NIM : 14180033  
Jenjang : D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk  
TabunganKu BSM pada Bank Syariah Mandiri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan karya sendiri (ASLI) dan isi Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali yang secara tertulis dan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, januari 2018

Yang menyatakan  
**METERAI TEMPEL**  
No. BR00DAE/FB/946772  
**6000**  
EKUivalen RUPIAH  
Arizka Yulia Damayanti  
NIM: 14180033

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, serta shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu BSM pada Bank Syariah Mandiri Palembang”** guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua Bapak A.Zamharuddin dan Ibu Lili Suryani.
2. Rektor UIN Raden Fatah Palembang, Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, M.A., Ph.D.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang Ibu Dra. Qodariah Barkah, M.H.I
4. Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah, Bapak Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si.
5. Sekretaris Program Studi D3 Perbankan Syariah, R.A Rita Wati, S.E., M.H.I
6. Dosen Pembimbing Satu, Ibu Dr. Maftukhatusolikhah. M.Ag
7. Dosen Pembimbing Kedua, Ibu Lemiyana, SE., M. Si

8. Secara Khusus rasa terima kasih penulis segenap sampaikan kepada adik adikku serta sahabat yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan materi perkuliahan maupun penyelesaian tugas akhir ini mencapai gelar Ahli Madya pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. M. Shohibut Taj Purba terima kasih telah memberikan semangat tiada henti kepada penulis.
10. Seluruh pihak Bank Mandiri Syariah Cabang Palembang yang telah membantu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang menyebabkan penyusunan Tugas Akhir ini belum sempurna adanya. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Januari 2018

Penulis,

Arizka Yulia Damayanti  
NIM: 14180033

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Jenis dan Sumber Data .....	8
F. Teknik Pengumpulan Data.....	8
G. Teknik Analisis Data.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori .....	10
1. Perbankan.....	10
2. Produk .....	18
3. Nasabah.....	19

4. Tabungan.....	21
5. Strategi Dalam Meningkatkan Jumlah Penabung .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri.....	32
B. Visi, Misi dan Struktur Organisasi.....	34
C. Produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri .....	37
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</b>	
A. Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu Pada PT. Bank Syariah Mandiri Palembang.....	40
B. Hambatan-hambatan PT. Bank Syariah Mandiri KC Demang Lebar Daun Palembang dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1.</b>	Perkembangan Jumlah Nasabah Perbankan Syariah Cabang Palembang Periode 2013 – 2016 .....	3
<b>Grafik 2</b>	perkembangan jumlah nasabah produk tabunganku.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1**    Formulir B.1
- Lampiran 2**    Daftar Konsultasi
- Lampiran 3**    Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4**    Wawancara
- Lampiran 5**    Hasil Pengisian Wawancara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank.<sup>1</sup>

Di Indonesia lembaga keuangan bank dibagi menjadi dua jenis, yaitu bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank konvensional adalah bank yang kegiatan usaha secara konvensional, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.<sup>2</sup>

Perbankan Syariah saat ini perkembangannya begitu pesat terbukti dengan banyak berdirinya lembaga keuangan berbasis syariah. Didirikannya bank syariah dilatar belakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agamanya.<sup>3</sup>

Dunia perbankan sering pula diidentifikasikan dengan dunia pemasaran yang penuh dengan apa yang telah dijanjikan. Apabila terdengar pemasaran

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014), hal. 2

<sup>2</sup>Khaerul Umam, *manajemen Perbankan Syariah*, (bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hal. 15

<sup>3</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 38

seringkali dikaitkan oleh banyak pihak dengan penjualan (*sales*), *sales promotion*, iklan, promosi, atau produk. Pemasaran lebih merupakan suatu seni menjual produk, sehingga pemasaran proses penjualan dimulai dari perancangan produk sampai dengan setelah produk tersebut terjual.<sup>4</sup>

Perbankan syariah banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, bahkan peminat perbankan syariah cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Hal itu disebabkan karena memang perbankan syariah dinilai sangat menjanjikan dan tidak merugikan bagi para nasabahnya. Selain itu prospek kedepannya dinilai jelas dan tidak mengecewakan. Sehingga semakin tahun peranan perbankan syariah semakin urgen bagi masyarakat Indonesia.<sup>5</sup>

Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan bank syariah mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>6</sup>

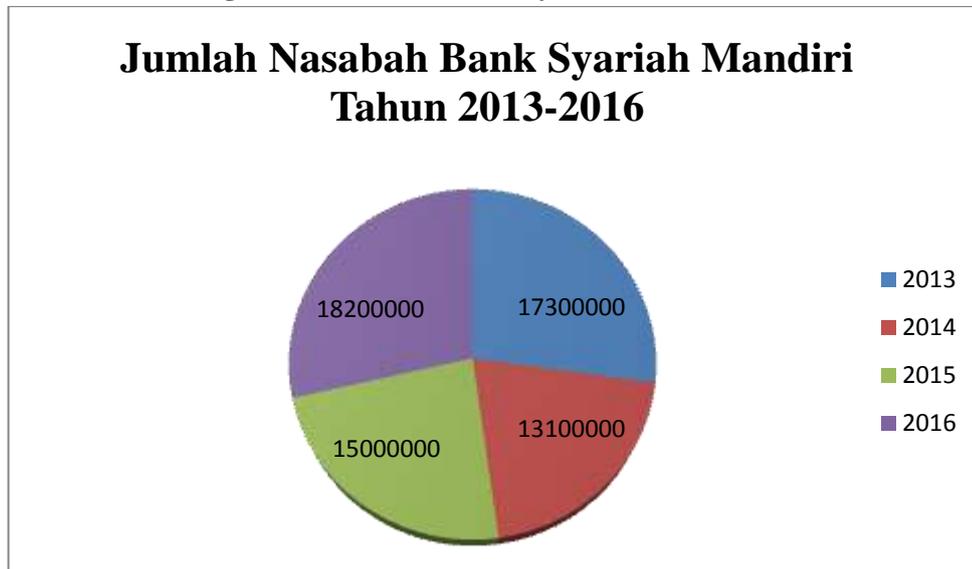
---

<sup>4</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.34

<sup>5</sup>Fahrur Ulum, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2011), 49.

<sup>6</sup>Veny, *analisis, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang*, wawancara, 9 juni 2017

**Grafik 1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Syariah Mandiri di Indonesia**



Sumber : [wartakota.tribunnews.com/2017/10/07/ternyata-ada-22-juta-nasabah-bank-syariah](http://wartakota.tribunnews.com/2017/10/07/ternyata-ada-22-juta-nasabah-bank-syariah)

Berdasarkan grafik 1 di atas dapat diketahui bahwa nasabah perbankan syariah pada tahun 2013 sebanyak 17,3 juta jiwa, kemudian sempat mengalami penurunan pada tahun 2014 pada angka 13,1 juta jiwa, dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2015 walaupun tidak signifikan yaitu pertambahan sekitar 2 juta lebih baik pada angka 15 juta jiwa sedangkan pada tahun 2016 nasabah perbankan syariah meningkat dan menyentuh angka 18,2 juta jiwa.

Adapun produk-produk penghimpun dana yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri diantaranya: TabunganKu, Tabungan BSM, Tabungan Berencana, Tabungan Simpatik, Tabungan Investa Cendekia, Tabungan Pensiun, Tabungan Maburr, Tabungan Maburr Junior.

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana.<sup>7</sup>

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Dalam pengertian luas, produk mencakup apa saja yang bisa di pasarkan, termasuk benda-benda fisik, jasa manusia, tempat, dan organisasi.<sup>8</sup>

Pada bulan Februari 2010, produk TabunganKu diperkenalkan dan diresmikan oleh Presiden RI dan Gubernur Bank Indonesia bersamaan dengan pencanangan Gerakan Indonesia Menabung (GIM). Bank membuat produk tabungan bersama ialah Bank-bank secara bersama mengajak masyarakat untuk menumbuhkan budaya menabung dan membangun image bahwa menabung itu mudah dan menguntungkan, wujud kepedulian sosial perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk tabungan yang tidak dibebani biaya administrasi. Dengan melibatkan banyak bank, *Recources*, biaya promosi dan infrastruktur menjadi lebih efisien, memberikan respon positif terhadap kebutuhan masyarakat kecil terhadap produk tabungan yang berbiaya murah.<sup>9</sup>

Perkembangan produk-produk yang ada di BSM KC Demang Lebar Daun Palembang setiap tahunnya mengalami peningkatan, salah satunya produk

---

<sup>7</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: KENCANA, 2011), hal.74

<sup>8</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*, (Yogyakarta: Andi, 2016), hal.207

<sup>9</sup>Ricky Ramon, *Commercial Banking Staff*, Bank Syariah Kantor Cabang Veteran, Wawancara, 20 November 2017, pukul 11:18

TabunganKu merupakan produk jasa yang menggunakan akad *wadiah* atau titipan. Tabungan *wadiah* merupakan produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan. Tabungan menurut Undang-undang no. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat.<sup>10</sup>

TabunganKu adalah produk tabungan untuk perorangan warga negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank bank di Indonesia guna menumbuhkan.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan dan hal-hal yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mengenai strategi pemasaran yang diterapkan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang dalam meningkatkan jumlah produk TabunganKu. Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian dan tertarik mengambil judul **UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN-KU BSM PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALEMBANG**

---

<sup>10</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: KENCANA, 2011), hal. 115

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah yang dikemukakan diatas,maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya meningkatkan jumlah nasabah produk abunganKu BSM pada bank syariah mandiri?
2. Apakah Hambatan-hambatan yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk tabunganKu BSM ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian tentang “Upaya meningkatkan jumlah nasabah Produk tabunganKu BSM Pada bank syariah mandiri”. Adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya meningkatkan jumlah nasabah produk tabunganKu BSM pada Bank Syariah Mandiri
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan PT Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Palembang dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk TabunganKu BSM.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian “Upaya meningkatkan jumlah nasabah produk TabunganKu BSM pada bank syariah mandiri” adalah sebagai berikut:

## 1. Kegunaan teoritis

Teoritis merupakan serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena ilmiah.

- a. Dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan literatur bagi mahasiswa atau pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis.
- b. Dapat memperluas cakrawala wawasan ilmiah mengenai strategi pemasaran bank syariah bagi semua orang yang membacanya.

## 2. Kegunaan Praktis

adalah seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh.

### a. Bagi penyusun

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat wisuda dan untuk mendapatkan gelar A. Md. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas lagi tentang strategi pemasaran Bank Syariah Mandiri KC Palembang dan dapat menunjang tercapainya profesionalitas sebagai calon tenaga kerja.

### b. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan yang bersangkutan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kebijaksanaan yang diambil.

### c. Bagi Akademik

Wawasan tentang strategi yang digunakan untuk memasarkan produk dan produk yang ditawarkan oleh bank syariah mandiri KC Palembang,serta sebagai bahan referensi dan informasi bagi yang membutuhkan.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat lapangan. Dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan mengumpulkan data yang dapat menunjang penelitian ini.

##### 2. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah:<sup>11</sup>

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian menggunakan wawancara kepada Bapak Dasrial (*Branch Officer & Service Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Veteran).

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk

---

<sup>11</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada,2010), hal 39

dijawab pada kesempatan lain. Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.<sup>12</sup>

2. Dokumentasi, yaitu dapat berupa surat resmi, surat pribadi, memori, buku harian, catatan perjalanan, notulen rapat, kontrak kerja, surat keputusan, disposisi, dan sebagainya.<sup>13</sup>

### **G. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam penulisan ini dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya.<sup>14</sup>

Tujuan deskriptif ini adalah untuk membantu pembaca mengetahui apa yang terjadi di lingkungan di bawah pengamatan, seperti apa pandangan partisipan yang berada di latar penelitian, dan seperti apa peristiwa atau aktivitas yang terjadi di latar penelitian.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana,2011), hal.138

<sup>13</sup>Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2010), hal.73

<sup>14</sup>*Ibid*,hal.84

<sup>15</sup>Emzir,*Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2015), hal. 174

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Perbankan**

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. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.

Undang-undang Perbankan Syariah No.21 tahun 2008 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. 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.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah

dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.

Sedangkan perbankan umum merupakan subsistem dari sistem finansial. Setiap negara memiliki keunikan sistem perbankannya, karena sistem itu diatur berdasarkan undang-undang dan peraturan pemerintah setiap negara. Dalam perjalanan menuju globalisasi dibidang perdagangan.<sup>16</sup>

**1. Tugas Bank yang juga dijalani Bank Syariah adalah:**

- a. Menghimpun dana dari tabungan masyarakat,
- b. Menyediakan jasa lalu lintas pembayaran,
- c. Menyediakan dana untuk dipinjamkan (kredit),
- d. Menciptakan uang giral,
- e. Menyediakan fasilitas untuk memperlancar perdagangan luar negeri,
- f. Menyediakan jasa-jasa *trusty* (wali amanat),
- g. Menyediakan berbagai jasa yang bersifat “*off balance sheet*” seperti jasa *safety deposit boxes*, inkaso, pialang, *save keeping*, garansi bank, dan lain-lain.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014), hal. 2

<sup>17</sup>Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2012), hal.4

## 2. Fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama dari bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *Financial Intermediary*. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai berikut:<sup>18</sup>

### a. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mampu menempatkan dan menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyaikemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan debitur akan mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

### b. *Agent of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

*c. Agent of Services*

Di samping melakukan kegiatan penghimpun dan penyalur dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

Berdasarkan ketiga fungsi di atas didapatkangambaran yang menyeluruh dana lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediary institution).

### 3. Jenis-Jenis Bank

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, kepemilikan dan dari segi menentukan harga. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan maupun jangkauan wilayah operasinya. Kemudian kepemilikan perusahaan dilihat dari segi pemilikan saham yang ada serta akta pendiriannya. Sedangkan dari menentukan harga, yaitu antara bank konvensional berdasarkan bunga dan bank syariah berdasarkan bagi hasil. Untuk lebih jelasnya jenis perbankan dewasa ini dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain:<sup>19</sup>

a. Dilihat dari Segi Fungsi, dibagi menjadi:

- 1) Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR), adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Dilihat dari Segi Kepemilikan, dibagi menjadi:

- 1) Bank Milik Pemerintah, yaitu di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Sedangkan Bank Milik Pemerintah Daerah, yaitu di mana akta pendirian maupun modal bank sepenuhnya

---

<sup>19</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta:Rajawali Press,2012) hlm. 22

dimiliki oleh pemerintah daerah, sehingga keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah daerah.

- 2) Bank Milik Swasta Nasional, merupakan bank yang seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya diambil oleh swasta pula. Bank-bank swasta nasional termasuk pula bank-bank yang dimiliki oleh badan usaha yang berbentuk koperasi.
- 3) Bank Milik Asing, merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing suatu Negara.
- 4) Bank Milik Campuran, merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional.

c. Dilihat dari Segi Status, dibagi menjadi:

- 1) Bank Devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.
- 2) Bank Non Devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi.

d. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga, dibagi menjadi:

- 1) Bank yang berdasarkan Prinsip Konvensional yaitu bank yang dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada nasabahnya

menggunakan metode penetapan bunga sebagai harga jual, demikian pula harga beli ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based* dan sistem pengenaan biaya untuk jasa-jasa bank lainnya dikenal dengan istilah *fee based*.

- 2) Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah yaitu bank yang dalam mencari keuntungan dan menentukan harga berdasarkan prinsip syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atau barang yang disewa dari pihak bank kepada pihak lain (*ijarah waiqtina*).

#### **4. Sumber Dana Bank**

Sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat<sup>20</sup> Dalam menghimpun dana tersebut, sudah tentu bank harus mengenal sumber-sumber dana yang terdapat di dalam berbagai lapisan masyarakat dengan bentuk yang berbeda-beda pula. Secara garis besar sumber dana bank dapat diperoleh dari:

---

<sup>20</sup>*Ibid*, hlm. 50

a. Bank itu sendiri, perolehan dana dari sumber bank itu sendiri (modal sendiri) maksudnya adalah dana yang diperoleh dari dalam bank. Adapun pencarian dana yang bersumber dari bank itu sendiri terdiri dari:

- 1) Setoran modal dari pemegang saham, yaitu merupakan modal dari para pemegang saham lama atau pemegang saham baru.
- 2) Cadangan laba, yaitu merupakan laba yang setiap tahun dicadangkan oleh bank dan sementara waktu belum digunakan.
- 3) Laba bank yang belum dibagi, merupakan laba tahun berjalan tapi belum dibagikan kepada para pemegang saham.

b. Masyarakat luas, sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasi sumber dana ini. Untuk memperoleh dana dari masyarakat luas bank dapat menggunakan tiga jenis simpanan (rekening).

Sumber dana yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Simpanan Giro
- 2) Simpanan Tabungan
- 3) Simpanan Deposito

Pembagian jenis simpanan ke dalam beberapa jenis dimaksudkan agar para penyimpan mempunyai pilihan sesuai dengan tujuan masing-masing. Dana yang bersumber dari Lembaga lain, merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana dari bank itu sendiri dan masyarakat luas.

Perolehan dana dari sumber ini antara lain dapat diperoleh dari:

- a) Bantuan Likuiditas Bank Indonesia (BLBI), merupakan dana yang diberikan Bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya.
- b) Pinjaman antar bank (*Call Money*). Biasanya pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring di dalam lembaga kliring dan tidak mampu untuk membayar kekalahannya.
- c) Pinjaman dari bank-bank luar negeri, merupakan pinjaman yang diperoleh perbankan dari pihak luar negeri.
- d) Surat Berharga Pasar Uang (SBPU), dalam hal ini pihak perbankan menerbitkan SBPU kemudian diperjualbelikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non.

## **B. Produk**

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau konsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Dalam pengertian luas produk mencakup apa saja yang bisa dipasarkan, termasuk benda-benda fisik, jasa manusia, tempat, dan organisasi.<sup>21</sup>

Produk yang dihasilkan oleh dunia usaha pada umumnya berbentuk 2 macam, yaitu produk yang berwujud dan produk yang tidak berwujud. Produk berwujud berupa barang yang dapat dilihat, dipegang, dan dirasa sekarang langsung oleh konsumen sebelum membeli. Contoh misalkan dompet kulit dimana kita bisa merasakan jenis kulitnya apakah bagus atau buruk. Produk yang

---

<sup>21</sup>Dr. Sudaryono, *Manajemen Pemasaran teori & Implementasi*, (Yogyakarta: Andi, 2016), hal. 207

tidak berwujud berupa jasa dimana tidak dapat dilihat atau dirasa oleh konsumen sebelum dibeli. Contoh produk tidak berwujud adalah pelayanan jasa perbankan.<sup>22</sup>

Agar produk yang dibuat dapat diterima pasar, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus. Bagi dunia perbankan produk plus harus selalu dapat diciptakan setiap waktu, agar dapat menarik calon nasabah baru atau mempertahankan nasabah yang lama.<sup>23</sup>

## **C. Nasabah**

### **1. Pengertian Nasabah**

Nasabah merupakan aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan pelanggan adalah raja yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi. Dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran.<sup>24</sup> Menurut Kashmir nasabah adalah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. Jenis-jenis nasabah atau pelangga terdiri dari:<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 139

<sup>23</sup>*Loc.it*

<sup>24</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hal. 334

<sup>25</sup>Kashmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 176

- a. Pasar konsumen yaitu konsumen rumah tangga dan perorangan yang membeli produk bank untuk konsumsi pribadi, misalnya tabungan perorangan.
- b. Pasar industri merupakan organisasi yang membeli produk digunakan dalam proses produksi industri.
- c. Pasar pemerintah merupakan badan pemerintah seperti departemen atau BUMN yang membeli produk yang ditawarkan bank.
- d. Pasar *reseller* merupakan organisasi yang membeli barang dan jasa untuk dijualnya kembali dengan mendapatkan laba.
- e. Pasar internasional merupakan pembeli yang berasal dari luar negeri seperti konsumen, produsen dan pemerintah asing.

## **2. Sifat-Sifat Nasabah**

Agar pelayanan yang diberikan benar benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi keinginan dan kebutuhannya maka seseorang nasabah harus menganalisis perilaku nasabah secara umum. Berikut ini adalah perilaku dan sifat-sifat seorang nasabah:<sup>26</sup>

- a. Nasabah adalah raja

Petugas CS (*Customer Service*) 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.

---

<sup>26</sup>*Ibid*, 221-222

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-keluhan. Jadi perugas CS harus berusaha memnuhi 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 ttransaksi yang dilalukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu jika membiarkan nasabah bearti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

#### **D. Tabungan**

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota sampai pendesaan. Menurut

undang-undang Perbankan no. 10 tahun 1998, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>27</sup>

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat di kenal masyarakat, karena sejak sekolah dasar anak-anak sekolah sudah dikenalkan dengan tabungan, meskipun masih bersifat menabung di sekolah. Hal ini secara tidak langsung pihak sekolah memperkenalkan kepada anak-anak untuk berhemat dengan menabung. Meskipun tabungan tersebut sifatnya bukan tabungan seperti yang diterapkan di bank, akan tetapi setidaknya istilah tabungan sudah diperkenalkan kepada kita sejak kecil.<sup>28</sup>

Produk tabungan terbagi menjadi 3 jenis berdasarkan akadnya yaitu:

1) Tabungan *Mudharabah*

*Mudharabah* berasal dari kata *dharb* artinya memukul atau lebih tepatnya proses seseorang memukulkan kakinya dalam perjalanan usaha. Atau dinamakan *mudharabah*, karena memiliki arti berjalan diatas muka bumi yang biasanya dinamakan bepergian, *mudharabah* adalah kerja sama usaha antara 2 pihak di mana pihak pertama (*shahibul mal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, serta kerugian ditanggung secara proposional dari jumlah modal, yaitu oleh pemilik modal.

---

<sup>27</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 67

<sup>28</sup>*Ibid*

Bank syariah menerima simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*savings account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaian, seperti rekening giro, tetapi tidak sefleksibel rekening giro, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.

## 2) Tabungan *Wadiah*

Tabungan *wadiah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*savings account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, seperti giro *wadi'ah*, tetapi tidak sefleksibel giro *wadi'ah*, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek. Karakteristik tabungan *wadi'ah* ini juga mirip dengan tabungan pada bank konvensional ketika nasabah penyimpan diberi garansi untuk dapat menarik dananya sewaktu-waktu dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan bank, seperti kartu ATM, dan sebagainya tanpa biaya.

## 3) Tabungan *Qardh*

*Qardh* adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

### **E. Strategi Dalam Meningkatkan Jumlah Penabung**

Industri perbankan merupakan institusi kepercayaan, disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana. Bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya antara lain jasa layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan merupakan salah satu upaya

bank agar selalu diminati dan diingat oleh para nasabahnya. Program pelayanan terbaik, sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank tersebut sehingga pada akhirnya akan tercipta nasabah yang loyal terhadap bank itu sendiri.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam penerapan standar pelayanan didalam lingkungan kerja di industri perbankan, maka diperlukan penerapan standar layanan di industri perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari dan untuk masyarakat. Salah satu asset penting untuk mendukung perkembangan bank adalah banyaknya jumlah nasabah yang mempercayakan uangnya untuk ditabung di bank tersebut. Semakin banyak jumlah nasabah yang menabung maka jumlah dana yang bisa disalurkan juga akan semakin banyak. Semakin banyak penabung maka jumlah dana yang bisa disalurkan untuk kredit juga akan lebih banyak. Ini artinya, bank juga akan mendapatkan *income* dari pembayaran kredit setiap bulannya sehingga akan mendukung eksistensi bank. Itulah sebabnya, setiap bank harus membangun strategi yang tepat dan dahsyat sehingga bisa menjadi strategi meningkatkan jumlah penabung yang benar-benar bagus. Umumnya masyarakat memilih untuk menabung di bank tertentu karenamereka yakin bank atau lembaga keuangan tersebut adalah lembaga yang bisa dipercaya. Untuk lebih jelasnya, berikut ini strateginyang bagus untuk membantu meningkatkan jumlah penabung:<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Kemas Komarudin, *Strategi Dahsyat Meningkatkan Jumlah Penabung di Bank* Vol.1 no, 2 Mei 2015 *Jurnal Investasi Fakultas Ekonomi Unwir*

1. Membangun reputasi yang baik

Jangan harap anda akan mendapatkan banyak nasabah yang bersedia menabung di bank anda, jika selama ini bank yang ada selalu menyisakan masalah. Padahal hal tersebut merupakan salah satu patokan dari masyarakat hingga akhirnya mereka memutuskan untuk menjadi nasabah atau tidak.

2. Melakukan berbagai promosi secara maksimal

Promosi merupakan cara untuk memperkenalkan produk yang dimiliki oleh bank kepada masyarakat. Produk yang ditawarkan pastinya adalah produk yang berkaitan dengan produk untuk tabungan. Promosi yang dilakukan bisa dengan menyebarkan brosur, mengikuti berbagai pameran, dan lain sebagainya.

3. Memberikan iming-iming hadiah

Hadiah bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi para nasabah. Melihat hadiah yang besar, biasanya nasabah akan lebih termotivasi untuk terus meningkatkan saldonya sehingga dana yang bisa disalurkan untuk kredit juga akan lebih banyak. Usahakan untuk menyediakan hadiahnya terlebih dahulu dan pamerkan hadiah tersebut di ruang tunggu pada bank. Ingat, sebaiknya anda tidak mengeluarkan budget untuk hadiah ini diluar dari kemampuan bank. Sedangkan untuk pengundian hadiah bisa dilakukan setiap bulan, triwulan, atau mungkin per semester.

4. Tingkatkan pelayanan

Kepuasan pelayanan merupakan kepuasan tersendiri bagi para nasabah. Ketika mereka mendapatkan pelayanan yang baik di berbagai hal, pastinya calon nasabah akan merasa lebih nyaman untuk bertransaksi. Pelayanan dari setiap bank ini akan sangat dipengaruhi oleh SDM yang berkualitas sehingga sangat penting bagi lembaga untuk terus meningkatkan kualitas SDM-nya.

#### 5. Tawarkan berbagai kemudahan

Nasabah umumnya membutuhkan pelayanan yang mudah dan aman. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen ini, bank bisa menawarkan berbagai fasilitas diantaranya adalah layanan *mobile banking* atau mungkin *online banking*. Dengan layanan ini, maka nasabah bisa melakukan berbagai transaksi untuk melakukan berbagai akses perbankan. Strategi merupakan upaya yang bisa dilakukan oleh berbagai instansi termasuk bank ini untuk melakukan berbagai tindakan dengan tujuan untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Strategi memang merupakan bagian yang penting dalam menentukan langkah-langkah tepat dalam mencapai sesuatu, karena tanpa strategi yang jelas akan menyebabkan tidak maksimalnya hasil yang dicapai oleh lembaga.

### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai masalah yang berkaitan dengan meningkatkan jumlah nasabah telah dilakukan oleh:

Sonny Ferari (2010) dalam penelitiannya yang mengangkat judul jurnal tentang “*Strategi Pemasaran Tabungan (Studi Kasus Pada Bank Tabungan*

*Negara) Cabang Padang*” menyimpulkan bahwa tabungan yang berhasil dihimpun paling banyak daritahun ke tahun adalah tabungan e’Batara Pos. Hal ini disebabkan oleh promosipromosiyang dilakukan oleh PT. BTN (Persero) Cabang Padang, yang menarikperhatian masyarakat serta juga karena timbulnya kesadaran masyarakat akanpentingnya arti menabung di bank daripada menabung atau menyimpan uang dirumahsendiri, dimana hal itu akan mempunyai resiko yang tinggi misalnya pencurian.Strategi-strategi pemasaran tabungan yang digunakan agar dapat menunjangpeningkatan jumlah nasabah pada PT. BTN Cabang Padang, yaitu strategi produk.Produk yang diinginkan pelanggan adalah produk yang berkualitas tinggi, sehinggabank dituntut agar memodifikasi produk yang sudah ada menjadi lebih menarik.Dalam hal ini Bank BTN Cabang Padang telah melakukan berbagai strategi produkagar memiliki keunggulan yang lebih jika dibandingkan dengan produk pesaing.Bank BTN Cabang Padang telah menciptakan sendiri produk tabungan sepertiTabungan e’Batara Pos, Tabungan Batara, Tabungan Batara Prima, Tabungan Haji Nawaitu. Produk-produk ini bertujuan untuk memuaskan keinginan penabungnya,sehingga penabungnya tersebut merasakan manfaat dan keuntungan jika memakaiproduk tersebut. Strategi harga, strategi promosi, strategi lokasi, *people, process,customer service*.<sup>30</sup>

Kamas Komaruddin (2015) dengan judul jurnal, “Strategi Dahsyat Meningkatkan Jumlah Penabung di Bank industri perbankan merupakan institusi kepercayaan, disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran

---

<sup>30</sup>Sonny Ferari, *Strategi Pemasaran Tabungan (Studi Kasus pada Bank Tabungan Negara) cabang padang*. Jurnal Wawansa Manajemen: Vol.3.No.1,2015

dana bank merupakan lembaga keuangan yang bagus untuk membantu meningkatkan jumlah penabung yaitu dengan membangun reputasi yang baik, melakukan berbagai promosi secara maksimal, memberikan iming – iming hadiah, tingkatkan pelayanan, dan menawarkan berbagai kemudahan.<sup>31</sup>

Kristya Damayanti (2016) dengan judul Jurnal, “Strategi Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Berasuransi Pada Pemasar Asuransi Tahapan Berjangka PT bank Central Asia Blitar”. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam upaya untuk mendapatkan nasabah serta interaksi dengan calon nasabah sehingga mereka tertarik untuk menerima produk yang ditawarkan oleh pemasar asuransi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara terhadap pemasar asuransi dan kepala bagian *Customer Service Officer*. Hasil Penelitian ini adalah pemasar asuransi menggunakan strategi komunikasi *persuasive* dengan pendekatan secara personal serta menggunakan strategi penjualan dengan mengadakan bulan promosi.<sup>32</sup>

Penelitian oleh Muhammad Fahmul Iltiham & Dian Wahyuni (2016) dengan judul Jurnal “Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” dalam penulisan ini, penulis mengangkat suatu permasalahan yaitu Faktor – faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah asuransi syariah dan bagaimana strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT.

---

<sup>31</sup>Kamas Komarudin, *Strategi Dahsyat Meningkatkan Jumlah Penabung di Bank*. Jurnal Investasi Fakultas Ekonomi Unwir: Vol.1.No.2,2015

<sup>32</sup>Kristya Damayanti, *Strategi Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Berasuransi Pada Pemasar Asuransi tahapan berjangka PT. Bank Central Asia Blitar*. Jurnal Kompilek: Vol. 8No.1,2016

Asuransi Takaful cabang Malang. Hasil penelitian ini mengungkapkan strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah antara lain dengan cara seorang agen mempunyai strategi memperluas pasar terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi secara langsung.<sup>33</sup>

Budi Gautama Siregar (2017) dengan judul Jurnal, “Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah PadangSidimpuan” tujuannya adalah untuk mengetahui strategi dan upaya yang dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam meningkatkan jumlah nasabah. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif, dengan subjek penelitian adalah pegawai bagian umum, nasabah bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Sedangkan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini bahwa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam menciptakan keunggulan bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan strategi fokus, diantaranya adalah dengan bagi hasil pembiayaan yang lebih murah dibandingkan dengan perbankan syariah lainnya maupun dengan bank konvensional.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>Muhammad Fahmul Iltiham & Dian Wahyuni, *Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*, Jurnal Malia: Vol. 7.No.1,2016

<sup>34</sup>Budi Gautama Siregar, *Strategi Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsisimpuan*, Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman: Vol.3.No.1,2017

**Tabel 8**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Sonny Ferari (2010 Jurnal)	Strategi Pemasaran Tabungan (studi kasus pada Bank Tabungan Negara) Cabang Padang	Menyimpulkan bahwa tabungan yang berhasil dihimpun paling banyak di tahun ke tahun adalah tabungan e'batara Pos.	Penelitian ini sama – sama membahas tentang meningkatkan jumlah nasabah	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu produk dan tempat.
2.	Kamas Komaruddin (2015 Jurnal)	Strategi Dahsyat Meningkatkan Jumlah penabung di Bank.	Menggunakan strategi melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan ketertiban keamanan.	Dari penelitian itu jenis data yang digunakan data kualitatif dan sama – sama membahas strategi meningkatkan Jumlah Nasabah.	Perbedaan penelitian ini adalah lebih berfokus untuk meningkatkan jumlah penabung di bank
3.	Kristya Damayanti (2016 Jurnal)	Strategi dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Berasuransi Pada Pemasar Asuransi Tahapan Berjangka PT Bank Central Asia Blitar.	Pemasar asuransi menggunakan strategi komunikasi <i>persuasive</i> dengan pendekatan secara personal serta menggunakan strategi penjualan dengan mengadakan bulan promosi.	Dalam penelitian itu jenis data yang digunakan data kualitatif dan sama – sama membahas tentang meningkatkan jumlah nasabah.	Objek penelitian ini lebih berfokus pada pemasar asuransi
4.	Muhammad Fahmul Iltiham & Dian Wahyuni (2016 Jurnal)	Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	Hasil penelitian ini mengungkapkan strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah antara lain dengan cara seorang agen mempunyai strategi	Yaitu dari variabel penelitian yaitu untuk meningkatkan jumlah nasabah.	Yaitu terletak dari objek penelitian yaitu asuransi sedangkan dalam penelitian ini produk tabunganKu

			memperluas pasar terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi secara langsung		BSM.
5.	Budi Gautama Siregar (2017 Jurnal)	Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank	Hasil penelitian ini bahwa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menciptakan keunggulan bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan strategi fokus, diantaranya adalah dengan bagi hasil pembiayaan yang lebih murah di bandingkan dengan perbankan syariah lainnya maupun konvensional.	Penelitian ini sama – sama membahas upaya meningkatkan jumlah nasabah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah lebih berfokus strategi bersaing dalam pembiayaan

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

### BAB III

#### GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

##### A. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang di susul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di indonesia.<sup>35</sup>

Untuk menyelamatkan perekonomian secara gloal, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (*merger*) 4 bank pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo, menjadi satu, satu bank yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Susila Bakti (BSB). PT BSB merupakan salah satu bank konvensional yang dimiliki oleh yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang negara

---

<sup>35</sup>[www.banksyariahmandiri.co.id](http://www.banksyariahmandiri.co.id)

dan PT Mahkota Prestasi. Untuk keluar dari krisis ekonomi, PT BSB juga melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Sebagai tindak lanjut dari pemikiran pengembangan sistem ekonomi syariah, pemerintah memberlakukan UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Sebagai respon, PT Bank Mandiri (persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah yang bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (bank dagang negara, bank bumi daya, bank exim, dan bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT bank mandiri (persero) pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dilakukan oleh gubernur bank indonesia melalui SK gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999,25 oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan deputi gubernur senior bank indonesia no. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani

inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun indonesia menuju indonesia yang lebih baik.

Jumlah jaringan ATM BSM : 825 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 10,361, ATM bersama 47,669 unit (include ATM mandiri dan ATM BSM), ATM Prima 50,316 unit, EDC BCA 196,870 unit, ATM BCA 10,596 dan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) 7,435 unit jumlah Karyawan: 16554 orang (per Mei 2013).

## **B. Visi, Misi dan Struktur Organisasi**

### **1. Visi, Misi dan Motto BSM Priority**

#### **Visi**

Menjadi top of mind dan top ten priority banking & wealth management dalam perbankan indonesia

#### **Misi**

1. Membangun *partnership* dan *ownership* nasabah (*customerloyalty*)
2. Mengembangkan *one stop financial services* yang inovatif
3. Mengembangkan *priority bankers* yang profesional dan handal
4. Mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat harta/kekayaan nasabah secara seimbang (*grow in balance benefit*) dan *prudent*
5. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan bagi Bank Syariah Mandiri

**Motto**

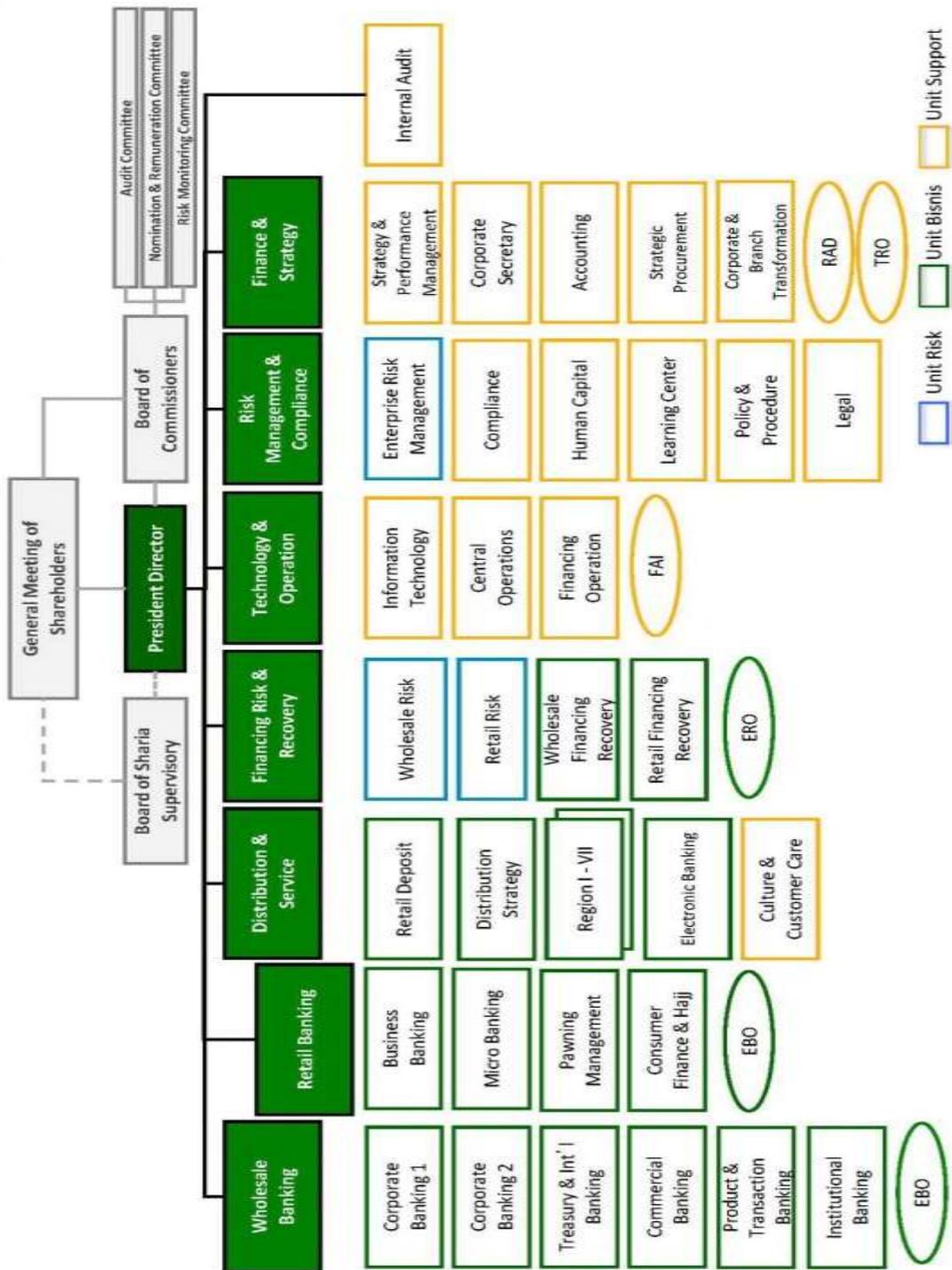
*We care and enabled Millions for Balancing Prosperity, BSM Priority* peduli terhadap nasabah untuk memfasilitasi semua hal agar menciptakan kehidupan yang lebih baik dan seimbang dari sisi *financial*, intelektual dan sosial).

**2. Struktur Organisasi**

Bank Syariah Mandiri sebagai sebuah organisasi yang fungsional yang telah memiliki struktur yang baku agar dapat berfungsi secara optimal sebagai sebuah lembaga keuangan bank.

Struktur organisasi yang dipakai oleh bank syariah mandiri itu sendiri adalah struktur organisasi garis dimana dalam organisasi ini dipegang oleh satu pimpinan yang memerintah dari atas sampai ke bawah.

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri**



Sumber : Bank Syariah Mandiri, 2017

## C. Produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri

### 1. Produk pendanaan

#### a. BSM TabunganKu

TabunganKu atau TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. TabunganKu di Bank Syariah Mandiri menggunakan akad *wadhi'ah yad dhamanah*.

#### b. Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsi-prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Akad *mudharabah muthlaqah* adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha dianggapnya baik dan menguntungkan. Bank syariah mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil dari usaha tersebut.

#### c. Tabungan Berencana

Sama dengan Tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana ini juga menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Hanya saja pada tabungan berencana ini bank syariah mandiri memberikan

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

d. Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad *wadi'ah* (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

e. Tabungan Investa Cendekia

Tabungan investa cendekia ini adalah tabungan berjangka yang ditujukan untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi asuransi. Tabungan investa cendekia menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

f. Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BS Mini merupakan tabungan hasil kerjasama pihak bank syariah mandiri dengan PT. Taspen. Tabungan ini dikhususkan untuk pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad *mudharabah muthlaqah*.

g. Tabungan Mabror

Tabungan Mabror adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudharabah muthlaqah* yang diperuntukan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

h. Tabungan Mabrur Junior

Sama dengan Tabungan Mabrur, hanya saja tabungan ini dikhususkan bagi anak dibawah umur.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **1. Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang**

Berdasarkan wawancara dengan bapak Dasrial,<sup>36</sup> upaya meningkatkan jumlah nasabah produk tabunganku melakukan upaya berbagai promosi yang dilakukan dengan:

- a. Iklan (*advertising*) digunakan untuk menanamkan citra jangka panjang dan suatu cara yang efisien untuk mencapai sejumlah calon nasabah baik yang berada di pusat kota, pinggiran kota sampai dengan wilayah pedesaan.
- b. Penjualan tatap muka (*personal selling*) merupakan yang paling efektif untuk memberikan informasi kepada konsumen, menanamkan pilihan pembeli, keyakinan pembeli, dan tindakan pembeli pada tingkat tertentu dalam proses pembelian.
- c. Melakukan berbagai promosi secara maksimal promosi merupakan cara untuk memperkenalkan produk yang dimiliki oleh bank kepada masyarakat. Produk yang ditawarkan pastinya adalah produk yang berkaitan dengan produk untuk tabungan. Promosi yang dilakukan bisa dengan menyebarkan brosur, mengikuti berbagai pameran dan lain sebagainya.

---

<sup>36</sup> Dasrial, *Branch Officer & Service Manajer*, PT. Bank Syariah Kantor Cabang Veteran, Wawancara, 20 November 2017, pukul 11:18

d. Memberikan iming-iming hadiah

Hadiah bisa jadi daya tarik tersendiri bagi para nasabah. Melihat hadiah yang besar, biasanya nasabah akan lebih termotivasi untuk terus meningkatkan saldonya sehingga dana yang bisa disalurkan untuk kredit juga akan lebih banyak. Usahakan menyediakan hadiahnya terlebih dahulu dan pamerkan hadiah tersebut di ruang tunggu pada bank. melalui program media sosial adalah sebuah media untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan produk untuk saling berinteraksi tanpa dibatasi ruang dan waktu. Tujuannya untuk menarik perhatian calon nasabah.

e. Melalui jaminan Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. tujuannya untuk menjaga keamanan bertransaksi nasabah.

f. Melalui program zakat & *infaq* adalah zakat merupakan bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT. Wajibkan kepada pemiliknya untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu pula. Sedangkan *infaq* merupakan *Infaq* adalah pengeluaran sukarela yang dilakukan seseorang, setiap kali ia memperoleh rizki, sebanyak yang ia kehendakinya. Menurut bahasa *infaq* berasal dari kata *anfaqa* yang berarti mengeluarkan harta untuk kepentingan sesuatu. Sedangkan menurut istilah syari'at, *infaq* adalah mengeluarkan sebagian harta yang diperintahkan dalam

islam. *Infaq* berbeda dengan zakat, *infaq* tidak mengenal nisab atau jumlah harta yang ditentukan secara hukum. *Infaq* tidak harus diberikan kepada mustahik tertentu, melainkan kepada siapapun misalnya orang tua, kerabat, anak yatim, orang miskin, atau orang-orang yang sedang dalam perjalanan. Yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan zakat & *infaq*.

- g. Melalui program kartu ATM merupakan ATM adalah kepanjangan dari *Automatic Teller Machine*. Secara harfiah: *automatic* berbicara otomatis, *teller* adalah petugas perbankan yang berada di lini depan melayani nasabah dalam urusan setor uang (*deposit*) dan tarik dana (*withdraw*), sedangkan *machine* adalah mesin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari *teller* yang sering kita jumpai di bank. Pada awalnya mesin ATM hanya memiliki fasilitas menarik uang tunai. Jadi kartu ATM adalah kartu yang dipergunakan untuk menarik uang tunai lewat mesin ATM. Seiring kemajuan zaman, perkembangan teknologi dan kebutuhan manusia, menu-menu ATM pun semakin diperbanyak sehingga bisa membayar tagihan, transfer uang, membeli produk dan jasa (pulsa, token listrik, reksadana, dsb.) kartu ATM ini berfungsi sebagai alat pembayaran tunai dan non tunai melalui mesin ATM yang telah disediakan atau mesin EDC saat berbelanja di supermarket atau minimarket.

- h. Melalui program *E-banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online. Tujuan e-banking mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan internet banking akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi dan mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan modal komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan komputer.

Adapun yang dilakukan BSM dalam memudahkan nasabah dalam bertransaksi yaitu bank menawarkan dan memberikan fasilitas seperti sms *banking*, *mobile banking*, *internet banking*, untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

- 1) Sms *Banking* merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi. Manfaat dari sms banking ini ialah transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, pendaftaran gratis di seluruh cabang BSM, biaya transaksi murah
- 2) *Mobile Banking* adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh BSM untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi elektronik.
  - a. Jenis Layanan BSM *Mobile Banking*

1. Transaksi informasi rekening (informasi saldo, daftar mutasi dan tanggal mutasi)
  2. Transaksi pembelian (Voucher HP, PLN Prepaid)
  3. Transaksi pembayaran (PLN, Telepon/HP, Akademik, Tiket, Asuransi, Zakat / Infaq)
  4. Transaksi transfer (transfer *real time* ke 142 bank, transfer SKN)
  5. Lokasi Kantor cabang dan ATM
  6. BSM Call 14040
  7. Produk dan Promo
  8. Jadwal Shalat
  9. Hikmah
- b. Persyaratan membuka layanan BSM Mobile Banking
1. Memiliki rekening tabungan atau giro BSM.
  2. Memiliki BSM Card.
  3. Menggunakan kartu ponsel berbasis GSM dan ponsel dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI.
  4. Mengisi formulir permohonan BSM Mobile Banking
- c. Proses Pendaftaran / Registrasi BSM Mobile Banking
1. Nasabah datang ke cabang terdekat.
  2. Mengajukan permintaan fasilitas layanan *BSM Mobile Banking* dan mengisi data pada aplikasi *BSM Mobile Banking*.

3. Menerima kertas *Mailer* yang berisi kode aktivasi
4. Menandatangani lembar tanda terima kertas *Mailer* yang berisikan kode aktivasi.

d. Proses aktivasi

Nasabah menginput nomor HP dan kode aktivasi yang didapat dari cabang pada saat pendaftaran/registrasi. Setelah proses aktivasi berhasil, nasabah dapat masuk ke menu utama dan menikmati fitur bsm *mobile banking*.

3) Internet *banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi 3 yaitu:

- a. Informational internet banking yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
- b. *Communicative* internet banking yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.

- c. *Transactional* internet banking yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan eksekusi transaksi.<sup>37</sup>

Tabunganku adalah salah satu jenis rekening bank yang diluncurkan pemerintah pada 20 Februari 2010 saat Pak Susilo Bambang Yudhoyono masih menjabat sebagai presiden Indonesia. Tujuan program ini untuk meningkatkan gemar menabung pada masyarakat sehingga hidup lebih sejahtera. Tipe tabungan ini bisa didapatkan di hampir semua bank di Indonesia, termasuk Mandiri. Tidak hanya pada bank Mandiri konvensional saja, BSM atau Bank Syariah Mandiri juga mengeluarkan produk Tabungan yang di mana-mana biaya administrasinya lebih kecil ini. Jadi bagi anda yang mempersoalkan bunga/riba tentu akan lebih memilih TabunganKu BSM. TabunganKu sendiri dibagi lagi menjadi dua jenis., yaitu **Fitur Standar (Mandatory)** dan **Customized (Optional)**. Perbedaannya, Fitur Standar di bank manapun mempunyai aturan dan syarat sama. Sedangkan *Customized*, beda bank bisa saja berbeda mengenai fitur dan layanannya. Maka dari itu sebelum buka rekening TabunganKu di bank mana, ada baiknya riset dulu di masing-masing bank. Tujuannya biar mendapatkan yang sesuai kebutuhan dan memperoleh fitur selengkap mungkin.

TabunganKu terkenal sebagai rekening yang syarat pembuatannya tergolong ringan. Apalagi di bank syariah, pasti akan lebih dipermudah lagi. Selain setoran awalnya bisa lebih kecil, juga tidak perlu NPWP segala seperti layaknya buka di bank konvensional.

---

<sup>37</sup> Budi AgusRiswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), hal. 21

1. Kartu identitas. Bisa KTP, SIM, ataupun Paspor.
2. Setoran awal minimal Rp20.000,00 untuk rekening tanpa KTP, dan Rp80.000,00 jika ingin ada kartu ATM.

### **Biaya Administrasi TabunganKu Mandiri**

<b>Keterangan</b>	<b>Biaya</b>
Setoran awal	Rp 20,000
Setoran selanjutnya	Rp 50,000 (dengan kartu ATM TabunganKu) Rp 10,000 (tanpa ATM)
biaya administrasi bulanan	Gratis
Biaya penarikan tunai/non tunai di kantor cabang	Rp 5,000
Biaya rekening pasif	Rp 2,000 per bulan
Saldo minimal rekening	Rp 20,000

Biaya administrasi dan persyaratan pembukaan rekening TabunganKu Mandiri bisa berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya.

a. Cara buka rekening TabunganKu bank Mandiri syariah

Proses pembuatan rekening TabunganKu BSM kurang lebih sama seperti buka rekening lainnya. Anda cukup bawa 2 persyaratan di atas dan langsung saja menuju ke kantor cabang BSM terdekat. Sesudah sampai di sana, ambillah nomor antrean customer service. Jangan keliru dengan nomor antrean yang untuk teller. Karena teller hanya melayani setor, tarik tunai, pembayaran, dan sebagainya. *Customer Service* akan menjelaskan beberapa produk tabungan yang tersedia di Mandiri Syariah lengkap dengan syarat bikin, kelebihan, dan

kekurangannya. Jika sudah paham dan menyatakan setuju dengan ketentuan-ketentuannya, anda akan dikasih formulir aplikasi pendaftaran rekening TabunganKu. Formulir pendaftaran ini berisi umum saja. Seperti anda harus menulis nomor KTP, nama, alamat, pekerjaan, nama ibu kandung, dan sebagainya. Setelah selesai, serahkan kembali formulir kepada CS. Kemudian CS akan membuat buku tabungan TabunganKu atas nama anda. Dan jika anda tadi minta sekaligus ada fitur ATM, di sini juga dia akan mengaktifkan satu kartu untuk anda. Setelah bagian belakang ditandatangani dan dipandu mengganti PIN standar, kartu TabunganKu BSM sudah bisa aktif detik itu juga. Sebenarnya sampai di tahap ini rekening TabunganKu BSM sudah jadi. Namun, anda kan belum melakukan setor tunai. Jadi CS akan menyerahkan buku tabungan tadi ke teller. Setelah dipanggil, menjuallah ke teller untuk melakukan setor awal. Di sini juga tempat anda membayar biaya pembuatan rekening baru tadi. Seperti misalnya mengganti harga meterai Rp6.000,00 yang tadi ditempel di tempat pendaftaran, bayar buku tabungan dan kartu ATM baru. Buku tabungan dan kartu ATM baru pada rekening TabunganKu BSM tidak dikenakan biaya alias gratis. TabunganKu di Mandiri syariah ini ada fitur e-banking berupa mobile banking dan net banking.

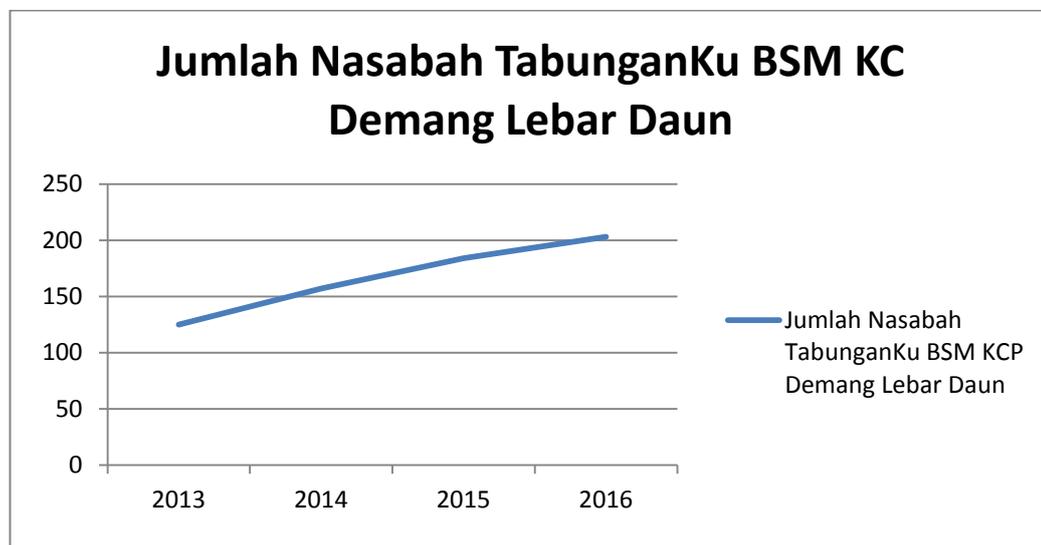
b. Keuntungan atau kelebihan TabunganKu Bank Syariah Mandiri

Meskipun dengan setoran awal dan biaya administrasi bulanan yang ringan, tapi TabunganKu Mandiri syariah memberikan kelebihan yang tidak kalah dengan yang lain. Diantaranya sebagai berikut:

1. Rekening TabunganKu BSM berdasarkan akad *wadhi'ah yad dhamanah* yang mana sistem hitungannya seperti nasabah menitipkan uang ke bank. Tidak ada bunga/riba yang menurut sebagian ulama hukumnya dosa. Namun meskipun begitu, tabungan ini bisa saja mendapatkan bonus sesuai kebijakan bank Mandiri syariah.
2. Sudah menggunakan sistem online di seluruh *outlet* BSM sehingga bisa setor, tarik tunai, transfer, dan transaksi lain di cabang BSM manapun secara *real time*.
3. Mendapatkan fasilitas kartu TabunganKu. Kartu ini bisa berfungsi sebagai kartu ATM maupun kartu debit buat belanja di merchant yang menyediakan mesin EDC.
4. Menyediakan fitur *e-banking* berupa *mobile banking* dan net banking.
5. BSM bekerja sama dengan banyak merchant, dengan begitu pemegang kartu bisa memperoleh banyak bonus atau potongan harga.
6. Kemudahan dalam membayar infak/zakat/sedekah.
7. Tabungan tipe ini khusus perorangan. Tidak dibenarkan non-perorangan berupa badan usaha ataupun pasangan.
8. Nasabah hanya diperbolehkan memiliki 1 rekening di 1 bank.

Grafik 2

## Perkembangan jumlah nasabah produk tabunganku



Bank SyariahMandiri Cabang Demang Lebar Daun Palembang 2017

Berdasarkan dari grafik 2 di atas dapat dilihat bahwa perkembangan nasabah Tabungan-Ku KC Demang Lebar Daun terus mengalami peningkatan dari sejak tahun 2013 nasabah Tabungan-Ku sebesar 132 nasabah, pada tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 25 nasabah yaitu menjadi 157 nasabah begitu juga pada tahun 2015 nasabah Tabungan-Ku mengalami peningkatan sekitar 18% menjadi 184 nasabah pada akhir penutupan tahun 2016 nasabah Tabungan-Ku terus mengalami peningkatan yaitu sekitar 203 nasabah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa produk Tabungan-Ku terus mengalami peningkatan, namun pada saat ini banyak sekali produk-produk pesaing yang mulai bermunculan seperti produk yang ada di dalam bank itu sendiri ataupun produk dari perbankan lainnya yang dimana produk TabunganKu setiap bank memilikinya sehingga persaingan antar bank menjadi sangat signifikan

dan juga bermunculannya produk-produk perbankan lainnya yang banyak memberi manfaat terhadap transaksi nasabah, seperti produk tabungan yang membedakan dengan produk Tabungan-Ku ini yaitu biaya administrasi yang rendah, produk Tabungan-Ku merupakan tabungan perorangan dengan persyaratan yang ringan dan mudah yang diterbitkan oleh bank guna menumbuhkan budaya menabung dan mensejahterakan rakyat serta dengan kemudahan-kemudahan lainnya.

Cara bank syariah meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan cara membangun reputasi yang baik terhadap calon nasabah/nasabah, melakukan berbagai promosi secara maksimal seperti memasang iklan di media sosial, dengan sistem jemput Bola yaitu memasarkan langsung ke sekolah-sekolah. Karena target pasarnya adalah pelajar maka pemasarannya langsung ke sekolah-sekolah, menyebarkan brosur, mengikuti berbagai pameran, memberikan iming-iming hadiah yang bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi para nasabah seperti TV, motor, paket umroh dll. tingkatkan pelayanan kepuasan pelayanan merupakan kepuasan tersendiri bagi para nasabah.

Tawarkan berbagai kemudahan untuk bisa memenuhi kebutuhan konsumen, bank bisa menawarkan berbagai fasilitas diantaranya adalah layanan *mobile banking* atau mungkin *online banking*. Dengan layanan ini, maka nasabah bisa melakukan berbagai transaksi untuk melakukan berbagai akses perbankan. Produk tabunganKu tidak dapat dijadikan produk unggulan karena setiap bank sudah memiliki produk tabunganku. Keunggulan dari produk tabunganku bsm adalah dibandingkan dengan produk sejenis yang ditawarkan oleh bank-bank

lainnya, tabunganku BSM memiliki beberapa kelebihan yang membuatnya cukup diminati oleh para nasabah. Misalnya saja memperoleh tabungan Khusus dengan logo tabunganku dan bank syariah mandiri.

Selain itu anda juga berkesempatan memperoleh layanan ATM link, ATM bersama yang tersebar di seluruh Indonesia. Sedangkan kelemahan dari produk ini yaitu walaupun menawarkan buku tabungan dan kartu ATM, jumlah nominal transaksi yang diperbolehkan oleh bank mandiri untuk nasabah tabunganku relative terbatas. Selain itu, tabunganku mandiri tidak memberikan fasilitas *e-banking* seperti *mobile banking*, *phone banking*, maupun internet banking. Sehingga bagi anda yang kerap melakukan transaksi perbankan secara onlinemungkin akan cukup kerepotan saat menggunakan tabunganku mandiri karena produk ini hanya bisa melakukan transaksi ATM 1x sehari.

## **2. Hambatan-hambatan PT. Bank Syariah Mandiri KC Demang Lebar Daun Palembang dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah**

Di dalam pemasaran sebuah produk banyak faktor-faktor yang menjadi penghambat produk untuk dapat diterima oleh masyarakat. Faktor-faktor yang dapat menghambat produk tabunganku diantaranya yaitu:<sup>38</sup>

### **a. Kurangnya Sumber Daya Manusia**

Pandangan masyarakat mengenai citra dan *pretice* perusahaan yang mengelola bidang jasa sering kali dikaitkan dengan factor sumber daya manusia. Karena dalam penyajian produknya pihak perbankan langsung

---

<sup>38</sup>Dasrial, *Branch Officer & Service Manajer*, PT. Bank Syariah Kantor Cabang Veteran, Wawancara, 20 november 2017, pukul 11:18

berhubungan dengan konsumen atau nasabah. Sumber daya manusia menempatkan sebagai motor penggerak, yang menjalankan segala aktivitas dalam usaha memenuhi kebutuhan para konsumen. Karena kurangnya sumber daya manusia untuk promosi penjualan produk tabunganku pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Demang Lebar Daun Palembang, petugas *Salesgirls* yang ada hanya satu orang. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pengenalan produk, kebanyakan masyarakat malas untuk datang langsung ke bank menanyakan produk yang ditawarkannya. Bank Syariah Mandiri KC Demang Lebar Daun Palembang menggunakan sistem jemput bola, dimana petugas promosi penjualan datang langsung ke tempat nasabah. Hal itulah yang menjadi penghambat jika kurangnya sumber daya manusia.

b. Kurangnya Informasi Tentang Produk

Dalam pengembangan penyesuaian keinginan nasabah terhadap sebuah produk bank syariah mandiri KC Demang Lebar Daun Palembang memiliki banyak sekali produk untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini memiliki pengaruh dalam pengenalan produk tabunganku yang ada pemasarannya nasabah hanya memperoleh informasi yang minim, sehingga konsumen belum paham dengan produk tabunganku. Masyarakat Palembang khususnya masih kurang mengetahui mengenai produk tabunganku karena sosialisasi hanya dilakukan ke sekolah-sekolah. Peminat produk tabunganku hanya pelajar, dan kurang diminati oleh masyarakat umum.

c. Kurangnya sosialisasi

Yang menjadi kendala dalam meningkatkan produk tabunganku adalah kurangnya sosialisasi, karena sosialisasi pada produk ini hanya dilakukan ke para pelajar dan tidak dilakukan kepada masyarakat umum. Sehingga produk tabunganku hanya diminati oleh kalangan pelajar dan masyarakat umum kurang meminatinya karena keterbatasan dalam sosialisasi pengenalan produk.

d. Kurangnya ketertarikan masyarakat dalam menabung.

Hal ini, kendala umum yang biasa terjadi pada masyarakat kebanyakan, yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam menabung. Karena sebagian masyarakat menganggap bahwa menabung itu tidak terlalu penting, padahal jika mereka berfikir kedepan dan menyisihkan sedikit uangnya untuk ditabung itu akan sangat bermanfaat dimasa yang akan datang. Hal ini dirasakan pihak bank syariah mandiri, salah satunya penghambat pemasaran produk tabunganku.

e. Kurangnya kerjasama dalam memasarkan produk

Kurangnya kerja sama dengan pihak-pihak lain juga menjadi salah satu penghambat dalam memasarkan dan memperkenalkan bank syariah dan produk tabunganku kepada masyarakat luas. Jika banyak menjalin kerjasama dengan pihak-pihak lain juga akan mempermudah dan menguntungkan bank syariah mandiri karena masyarakat luas bisa mengetahui bahwa ada Bank syariah mandiri kemudian menawarkan

produk-produk yang menarik contohnya seperti produk tabunganku, tabungan bsm, tabungan mabrur dll.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Upaya meningkatkan jumlah nasabah produk TabunganKu PT. Bank

Syariah Mandiri KCP Demang Lebar Daun Palembang yaitu dengan:

1. Melalui program E-banking
2. Melalui program Kartu ATM
3. Melalui program Zakat & infaq
4. Melalui online
5. Melalui jaminan keamanan

2. Hambatan-hambatan Bank Syariah Mandiri KC Demang Lebar Daun

Palembang dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah.

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia
2. Kurangnya informasi tentang produk
3. Kurangnya sosialisasi
4. Kurangnya ketertarikan masyarakat dalam menabung.
5. Kurangnya kerjasama dalam memasarkan produk.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Mandiri KC Demang Lebar Daun Palembang terdapat saran yang ingin disampaikan yaitu:

1. Menambah kantor cabang pembantu maupun kantor kas serta menambah jumlah ATM di Indonesia khususnya di daerah-daerah yang terpencil.
2. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang keunggulan-keunggulan yang ada pada produk-produk BSM KC Demang Lebar Daun khususnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Al Arif Rianto Nur, M., 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Ascarya. 2015. *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Emzir, 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darmawi, Herman. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*, Jakarta: KENCANA
- Ulum, Fahrur. 2011. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2012. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press.
- Kasmir. 2013. *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo 2014.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi* . Yogyakarta: Andi.
- Riswandi, Agus Budi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Noor Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana.
- Widi kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryabrata Sumadi. 2010. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Yusuf Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Penggabungan*, Jakarta: KENCANA

Totok Budisantoso dan Triandaru Sigit. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.

Umam Khaerul. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia.

### **Jurnal :**

Komaruddin, Kamas. 2015. *Strategi Dahsyat Meningkatkan Jumlah Penabung di Bank..* Jurnal Investasi Fakultas Ekonomi Unwir Volume 1, Nomor 2.

Ferari, Sonny. 2015. *Strategi Pemasaran Tabungan (Studi kasus Pada Bank Tabungan Negara) cabang padang*, Jurnal Wawasan Manajemen Volume 3, Nomor 1.

Iltiham, Fahmul Muhamad & Dian Wahyuni , 2016. *Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah .* Jurnal Malia Volume 7, No. 1.

Damayanti, Kristya. 2016. *Strategi Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Berasuransi pada Pemasar Asuransi Tahapan Berjangka Pt. Bank Central Asia Blitar.* Jurnal Komplek Volume 8, Nomor.1.

Siregar, Gautama Budi. 2017. *Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang syariah padang sidimpuan.* Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman Volume 3, Nomor.1



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir B.1

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) Lembar  
Judul : *Permohonan kesediaan  
menjadi pembimbing Tugas Akhir*

Kepada Yth.

1. **Dr. Maftukhatuaolikh. M.Ag** (Pembimbing 1)

2. **Lemiyana,SE., M. Si** (Pembimbing 2)

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan ini kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjadi pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : Arizka Yulia |Damayanti

Nim : 14180033

Program Studi : D.III Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir: Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu  
BSM pada Bank Syariah Mandiri Palembang

Bersama ini pula kami pula kami lampirkan rumusan pokok-pokok permasalahan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan. Demikianlah, atas kesediaan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Wassalamua'alaikum, Wr, Wb.*

Ketua Program Studi

Dinnul Alfian Akbar

Nip: 197803272003121003

Menyetujui Pembimbing Utama

Dr. Maftukhatuaolikh. M.Ag

NIP : 1975092820060042001

Menyetujui Pembimbing kedua

Lemiyana,SE., M.Si

NIP: 140601101342/BLU



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**DAFTAR KONSULTASI**

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
 NIM : 14180033  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah  
 Pembimbing I : Dr. Maftukhatusolikhah. M.Ag  
 Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu BSM pada Bank Syariah Mandiri Palembang

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
	10-10-2017	ACC proposal	
	17-10-2017	ACC Bab I	
	23-10-2017	Revisi Bab II Buat Outline	
	24-10-2017	ACC Bab II Lanjutan Bab III Buat Draft wawancara	
	26-10-2017	ACC wawancara	
	30-1-2018	Revisi ACC I ACC keseluruhan Grafik Sugihart	



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**DAFTAR KONSULTASI**

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
 NIM : 14180033  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah  
 Pembimbing II : Lemiyana, SE., M. Si  
 Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu BSM pada Bank Syariah Mandiri Palembang

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
1.	25 - 4 - 2017	Bab I - II - Bawa soal 3 Grah - Sitap paragraf dan sumber - Bawa panduan - Perhatikan EYD	
2.	13 - 6 - 2017	Bab I - Letak Gelatag di pejabat - Sumber logap	
3.	8 - 8 - 2017	Bab I - Bawa panduan 4/ penulsa footnote - Pengisian formulir bank syariah produk - awal	
4.	18 - 8 - 2017	Bab I - Tabung dan grafik nasabah - Teori - Perhitungan hotel dan soal - Penulsa - Grah ii	



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**DAFTAR KONSULTASI**

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
 NIM : 14180033  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah  
 Pembimbing II : Lemiyana, SE., M. Si  
 Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu BSM pada Bank Mandiri Syariah Palembang

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
5	12 - 9 - 2017	Bab I & II - Perhatikan penulisan kata & kalimat - Sumber jelas	
6	27 - 9 - 2017	Bab I ACC Bab II & III - Perhatikan penulisan - Sumber jelas	
7	3 - 10 - 2017	Bab II & III - Revisi	
8	10 - 10 - 2017	Bab II & III - Bawa Bab I - Teori hasil jelas & teori wawancara - Perhatikan Uraian & narasi suh Copasnya bisa ulang	
9	17 - 10 - 2017	ACC Bab I s/d III ke pembimbing I - Guna draft wawancara	



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**DAFTAR KONSULTASI**

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
 NIM : 14180033  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah  
 Pembimbing II : Lemiyana, SE., M. Si  
 Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu BSM pada Bank Syariah Mandiri Palembang

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
10	29 - 11 - 2017	Bab 4 & 5 Pembahasan wawancara dg rumah makan - draft wawancara	
11	28 - 11 - 2017	Bab 4 & 5 - Rumi pembahasan wawancara dg rumah makan	
12	8 - 1 - 2018	Bab 4 & 5 - Draft wawancara dyebarkan lagi - bawa jurnal	 
13	12 - 1 - 2018	- Bab 4 & 5 bawa bab I	
14	15 - 1 - 2018	- Bab 4 - 5	
15	19 - 1 - 2018	Rumi - re lihat akhir Rumi pembatas	



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
 NIM : 14180033  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah  
 Pembimbing II : Lemiyana, SE., M. Si  
 Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk TabunganKu BSM pada Bank Mandiri Syariah Palembang

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
16	22 - 1 - 2018	Parab 4 & 5 Pstiani Andri	P.
17	26 - 1 - 2018	Peri pembahasan & kumpulan	P.
18	30 - 1 - 2018	ACC TA Siap w/ dng	P.



**SURAT KETERANGAN**  
No. 19/ 1922 -3/018

PT Bank Syariah Mandiri  
Kantor Area Palembang  
Jl. Demang Lebar Daun No. 2311  
Kel. Demang Lebar Daun  
Kec. Ilir Barat I Palembang  
Telp. (0711) 421919, 5611220  
Faksimile (0711) 5560844  
www.syariahamandiri.co.id

Manajemen PT Bank Syariah Mandiri Area Palembang dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
NIM : 14180033  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perguruan : Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Area Palembang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
AREA PALEMBANG

  
mandiri  
syariah

K. C. Palembang  
Emir Syarif  
Area Retail Banking Manager

**DAFTAR WAWANCARA**

Pewawancara : Arizka Yulia Damayanti  
Responden : DASRIAL  
Jabatan : BRANCH OPERATIONS MANAGER  
Tanggal/Waktu : 20 November 2017

**Pertanyaan:**

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah?
2. Bagaimana Strategi yang dilakukan oleh Bank Untuk membangun reputasi yang baik?
3. Bagaimana Strategi pemasaran Bagian Promosi Bank Syariah Mandiri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah ?
4. Apa saja yang dilakukan Bank Syariah Mandiri dalam memudahkan Nasabah transaksi perbankan?
5. Bagaimana Cara Bank Syariah Mandiri meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya meningkatkan nasabah?
6. Apa saja hadiah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri kepada Nasabah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah?
7. Apakah produk tabunganKu dapat menjadi produk unggulan di Bank Syariah Mandiri?
8. Apakah Kekuatan dari produk tabunganKU di Bank Syariah Mandiri?
9. Apakah Kelemahan dari produk tabunganKu di Bank Syariah Mandiri?
10. Apakah Ancaman yang dihadapi oleh produk tabunganKu di Bank Syariah Mandiri?

Bandung, 20 November 2017  
Arizka Yulia Damayanti  
KC Veteran

## DAFTAR WAWANCARA

### Pertanyaan:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh bank syariah mandiri dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Jawab: upaya yang dilakukan oleh bank syariah mandiri dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu bank wajib menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabah, misalnya produk tabungan reguler, asuransi, dan tabungan emas.

2. Bagaimana Strategi yang dilakukan oleh bank untuk membangun reputasi yang baik?

Jawab: jadilah pegawai yang baik dihadapan public, yang berkomitmen menjaga tugas dengan sebaik-baiknya, perlakukanlah setiap orang yang berhubungan dengan bank syariah mandiri tempat anda bekerja sebaik-baiknya, hormati pribadi mereka, dan buat mereka senang berhubungan dengan bank syariah yang anda wakili.

3. Bagaimana strategi pemasaran bagian promosi bank syariah mandiri dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Jawab: strategi pemasaran bagian promosi bank syariah mandiri dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu:

- a. Menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabah misalnya tabungan reguler, tabungan haji, asuransi dan investasi emas.
- b. Memberikan kemudahan dalam menyimpan dana di bank.
- c. Jaminan keamanan dana yang disimpan.
- d. Menawarkan tabungan berhadiah.

4. Apa saja yang dilakukan bank syariah mandiri dalam memudahkan nasabah transaksi perbankan?

Jawab: yang dilakukan bank syariah mandiri dalam memudahkan nasabah transaksi perbankan yaitu bank menawarkan dan memberikan fasilitas sms banking, mobile banking, internet banking untuk memudahkan nasabah bertransaksi.

5. Bagaimana cara bank syariah mandiri meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya meningkatkan nasabah?

Jawab: dengan cara tidak membedakan nasabah, kemampuan menampilkan sikap ramah tamah, sopan santun dan senyuman kepada para calon nasabah/nasabah.

6. Apa saja hadiah yang diberikan oleh bank syariah mandiri kepada nasabah dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Jawab: hadiah yang diberikan oleh bank syariah mandiri kepada nasabah dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu berupa mobil, motor, TV, paket umroh dll.

7. Apakah produk tabunganku dapat menjadi produk unggulan di bank syariah mandiri?

Jawab: tidak, karena setiap bank sudah ada produk tabunganku.

8. Apakah kekuatan dari produk tabunganku di bank syariah mandiri?

Jawab: dibandingkan dengan produk sejenis yang di tawarkan oleh bank-bank lainnya, tabunganku mandiri memiliki beberapa kelebihan yang membuatnya cukup diminati oleh para nasabah. Misalnya saja memperoleh tabungan khusus dengan logo tabunganku dan bank mandiri. Selain itu anda juga berkesempatan memperoleh layanan ATM bank mandiri yang dapat mempermudah transaksi penarikan tunai, cek saldo, atau transfer ke sesama pemilik rekening bank mandiri maupun bank lain. Anda juga bisa bertransaksi lewat jaringan mesin ATM bank mandiri yang cukup luas, ATM link, ATM bersama yang tersebar di seluruh indonesia.

9. Apakah kelemahan dari produk tabunganku di bank syariah mandiri?

Jawab: walaupun menawarkan buku tabungan dan kartu ATM, jumlah nominal transaksi yang diperbolehkan oleh bank mandiri untuk nasabah tabunganku relatif terbatas. Selain itu, tabunganku mandiri tidak memberikan fasilitas e-banking seperti mobile banking, phone banking, maupun internet banking. Sehingga bagi anda yang kerap melakukan transaksi perbankan secara online mungkin akan cukup kerepotan saat menggunakan tabunganku mandiri.

10. Apakah ancaman yang dihadapi oleh produk tabunganku di bank syariah mandiri?

Jawab: ancaman yang dihadapi oleh produk tabunganku di bank syariah mandiri yaitu tabunganku tidak mempunyai akses untuk mendapatkan fasilitas internet banking dan

Mobile banking sehingga nasabah kurang berminat untuk membuka rekening tabunganku



### **BIODATA PENULIS SKRIPSI**

Lulus Tanggal : 14 maret 2014

Wisuda Tanggal : 24 maret 2018

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
 NIM : 14180033  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Tempat & Tanggal Lahir : Lahat, 27 Juli 1996  
 Status : Belum Menikah  
 Agama : Islam  
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
 Pekerjaan Saat Ini : Mahasiswa  
 Alamat Sekarang : Perumnas Griya Slawi Indah Jl. Rasamala I Blok C  
 No. 206 Kabupaten Lahat

Nama Orang Tua :

Ayah : A. Zamharuddin  
 Ibu : Lili Suryani

Pekerjaan Orang Tua :

Ayah : PNS  
 Ibu : Ibu Rumah Tangga

Judul Skripsi : UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH  
 NASABAH PRODUK TABUNGANKU BSM  
 PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG  
 PALEMBANG

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Maftukhatusolikhah. M.Ag.  
 Dosen Pembimbing 2 : Lemiyana, SE., M.Si.

Palembang,      Maret 2018

Arizka Yulia Damayanti

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi :

Nama : Arizka Yulia Damayanti  
Tempat & Tanggal Lahir : Lahat, 27 Juli 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Sekarang : Perumnas Griya Slawi Indah Jl. Rasamala I Blok C  
No. 206 Kabupaten Lahat  
Email : [arizkayd@gmail.com](mailto:arizkayd@gmail.com)

### Pendidikan :

#### A. Formal

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. TK Santo Yosef Lahat                           | 2002 - 2002 |
| 2. SD Santo Yosef Lahat                           | 2002 - 2008 |
| 3. SMP Negeri 1 Lahat                             | 2008 - 2011 |
| 4. SMA Negeri 3 Lahat                             | 2011 - 2014 |
| 5. D3 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang | 2014 - 2018 |