

**KINERJA SUPERVISOR FUNDING  
DALAM PELAYANAN GUNA MEMPERTAHANKAN NASABAH  
DI PT.BPRS BINA FINANSIA (BINASIA) SEMARANG**

**TUGAS AKHIR  
Diajukan untuk memenuhi Tugas serta Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya**



**Disusun Oleh :  
Ratnaning Wulan Hapsari  
1605015108**

**PRODI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2019**

**Arif Afendi, S.E.M.Sc**

Alamat: Poncoharjo RT. 03 RW. 02, Bonang, Demak

---

Lamp : 4 (Empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir An. Ratnaning Wulan Hapsari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Ratnaning Wulan Hapsari

NIM : 1605015108

Judul : Kinerja *Supervisor Funding* Dalam Pelayanan Guna Mempertahankan Nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 24 Juni 2019

**Pembimbing**



**Arif Afendi, S.E.M.Sc**

NIP. 19850526 201503 1 002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Ratnaning Wulan Hapsari  
NIM : 1605015108  
Judul : Kinerja *Supervisor Funding* Dalam Pelayanan Guna Mempertahankan  
Nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *munaqosah* oleh Dewan Penguji Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai  
salah satu syarat memperoleh gelar diploma dalam D3 Perbankan Syariah.

Semarang, 10 Juli 2019

Penguji I,

Dr. Ari Krishna Prastvoningrum, S.E., M.Si  
NIP. 197905122005012004

Penguji II,

Johan Arifin, S.Ag., M.M.  
NIP. 197109082002121001

Penguji III,

H. Muchamad Fauzi, S.E., M.Si  
NIP. 197302172006041001

Penguji IV,

Prof. Dr. H. Mujiyono, M.A.  
NIP. 195902151985031005



Pembimbing

Arif Afendi, S.E., M.Sc  
NIP. 198505262015031002

**MOTTO :**

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ لِأَحْسَانًا عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ

“Sesungguhnya mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu.” (HR. Bukhari: 6010)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur dan bangga, rasa terimakasih saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada orang-orang yang sangat berarti dan membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Baik dari memberikan semangat secara langsung, doa, dukungan, dan dorongan hingga semua ini dapat tersusun rapi dan selesai pada waktunya yang telah ditentukan. Saya mempersembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Kedua Orang Tua saya Bapak Jadmiko Edi Pramono dan Ibu Eko Riningsih yang selalu mendukung saya dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, memberikan doa serta dukungan moril materil yang tidak ada berhentinya selama ini.

## HALAMAN DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan oleh orang lain. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang telah dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 24 Juni 2019

Deklarasi



Ratnaning Wulan Hapsari

1605015108

## ABSTRAK

Kegiatan perbankan yang pertama kali didalam sebuah lembaga keuangan adalah melakukan penghimpunan dana yang berasal dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah *funding*. Lembaga keuangan syariah juga menyediakan jasa pelayanan bagi semua nasabah penghimpunan dana maupun pembiayaan. Dari produk penghimpunan dana (*funding*) yang cukup besar pengaruhnya untuk berlangsungnya segala aktifitas didalamnya maka proses manajemen juga dikoordinir oleh *Supervisor Funding*. Menyadari akan pentingnya pelayanan ekstra bagi nasabah dan calon nasabah dalam suatu perusahaan atau lembaga keuangan syariah, PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) membentuk *Supervisor Funding* guna memperlancar segala aktifitas keuangan khususnya produk penghimpunan dana atau *funding* dan memiliki *jobdesk* lain sebagai perantara antara bank dan nasabah loyal dengan mengerahkan segala kinerja dan usahanya demi mendapatkan nasabah baru dan juga mempertahankan nasabah lama yang merupakan aset penting untuk perusahaan.

Dalam penelitian ini mengenai kinerja *Supervisor Funding* dalam mempertahankan nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang menggunakan penelitian kualitatif yang dalam jenisnya adalah penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang diperoleh yakni dari data primer atau data yang diperoleh dari sumber pertama atau individu. Dengan melakukan wawancara langsung kepada *Supervisor Funding* dan *kolektor* mengenai hal-hal yang berkaitan dengan strategi pelayanan dalam mempertahankan nasabah di kantor pusat PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang di Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang.

Kata kunci : *Supervisor, Funding, Supervisor funding, Strategi*

## **Kata Pengantar**

Dengan mengucap rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala kelancaran, Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun dengan lancar tanpa adanya suatu halangan apapun. Tidak lupa Shalawat serta Salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang dimana kita nantikan syafaatnya di hari kiamat nanti. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, baik bimbingan moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM. selaku Ketua Jurusan Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak [Arif Afendi, S.E., M.Sc](#) selaku Dosen pembimbing dari penulis yang selalu memberi pengarahan, masukan, kritikan, dan saran, serta kesabarannya sehingga penulis bisa menyelesaikan TA ini dengan tepat waktu.
5. Seluruh Dosen Pengajar Program D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.



6. Kedua Orang Tua saya Bapak Jadmiko Edi Pramono,SE. dan Ibu Eko Riningsih,SE. dan Adik saya Maulina Ririh Pramesti yang selalu mendukung saya dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, memberikan doa serta dukungan moril materil yang tidak ada berhentinya selama ini.
7. **Seluruh Bapak dan Ibu dosen Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.**
8. Teman-teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya kelas PBSC yang selalu support dan membantu memberikan informasi seputar materi Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga memerlukan beberapa perbaikan mengenai urutan-urutan penulisan maupun hal lain yang menyangkut penyusunan Tugas Akhir ini. Maka dari itu saya akan sangat berterima kasih sekali apabila ada masukan, saran ataupun revisi menyangkut hasil penelitian Tugas Akhir ini.

**Penulis**

**Ratnaning Wulan Hapsari**

**NIM. 1605015108**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	7
F. Metodologi Penelitian .....	8
G. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. <i>Supervisor Funding</i> .....	13
1. Supervisor .....	13
2. <i>Funding</i> .....	16
B. Pelayanan.....	19

1.	Pelayanan Terhadap Nasabah .....	19
2.	Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	22
3.	Kualitas Pelayanan.....	24
C.	Loyalitas Nasabah .....	26
1.	Pengertian loyalitas.....	26
2.	Perspektif Loyalitas Pelanggan.....	28
3.	Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen .....	29
<b>BAB III GAMBARAN UMUM.....</b>		<b>31</b>
A.	TENTANG PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang	31
B.	Tentang PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang .....	33
1.	Legalitas PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.	33
2.	Visi & Misi .....	34
3.	Tujuan Pendirian.....	35
4.	Manfaat Yang Hendak di Capai.....	37
5.	Strategi .....	37
C.	Peningkatan kualitas SDM .....	38
D.	Sasaran Yang Hendak di Capai .....	39
E.	Struktur Organisasi dan uraian tugas.....	39
F.	Tentang Struktur Organisasi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang .....	40
1.	Manajamen Dan Personaliala .....	40
2.	Kepengurusan .....	41
G.	Job Description .....	41

H. Ruang Lingkup Usaha .....	72
1. Sistem Dan Produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang .....	72
2. Produk - produk penyaluran dana .....	77
3. Luas Lingkup Pemasaran.....	77
4. Bidang Garap .....	78
5. Perkembangan Asset PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang .....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>83</b>
A. Pelaksanaan Strategi <i>Supervisor Funding</i> dalam mempertahankan nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang .....	83
1. Strategi <i>Maintenance</i> .....	83
2. Strategi <i>Pick Up Service</i> .....	93
B. Peran Strategi <i>Maintenance</i> dan <i>Pick Up Service Supervisor     Funding</i> dalam mempertahankan Nasabah PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang .....	95
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	105
C. Penutup.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank islam atau disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada prinsip bunga. Atau dengan kata lain bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat islam. Menurut Undang – Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan dalam pasal 1 bahwa “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Perkembangan syariah di Indonesia terus berkembang pesat, dalam waktu yang relatif singkat perbankan syariah telah mampu memperlihatkan kemajuan yang cukup signifikan hingga saat ini. Perbankan syariah dinilai berhasil mempertahankan eksistensinya dalam perekonomian Indonesia. Perkembangan perbankan syariah di

---

<sup>1</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015, h.49

Indonesia memiliki peluang besar karena peluang pasarnya yang luas dan sesuai dengan mayoritas penduduk di Indonesia, yaitu islam.

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit Bank Syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Sementara itu, jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 unit.<sup>2</sup>

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan yang bebas bunga kepada nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.<sup>3</sup>

Kegiatan perbankan yang pertama adalah melakukan penghimpunan dana yang berasal dari masyarakat luas yang dikenal

---

<sup>2</sup> Adiwarmam Karim, *Bank Islam "Analisis Fiqih dan Keuangan"*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010, h. 25

<sup>3</sup> Drs. Ismail, MBA., Ak. "*Perbankan Syariah*", Jakarta: Prenada Media Group, 2011, h. 32

dengan istilah *funding*. Menghimpun dana/*funding* secara terminologi konvensional adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat dilakukan oleh bank dengan cara melakukan strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanannya adalah giro, tabungan, sertifikat deposito dan deposito berjangka.

Pihak bank memberikan timbal balik kepada masyarakat yang mau menanamkan dananya yaitu dengan cara memberikan bagi hasil, hadiah dan pelayanan balas jasa.

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah *landing/ pembiayaan*. Pemberian pembiayaan juga dikenakan jasa pinjaman kepada debitur dalam bentuk biaya administrasi. Sedangkan bagi bank syariah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.

Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya menggunakan prinsip kehati-hatian, sebagaimana diatur pada Undang-Undang Perbankan Syariah Pasal 23 No.1, bahwa bank syariah atau UUS harus mempunyai keyakinan atas kemauan dan kemampuan calon nasabah penerima fasilitas untuk melunasi seluruh kewajiban pada waktunya, sebelum bank syariah dan UUS menyalurkan dana kepada nasabah penerima fasilitas. Tujuan dari

prinsip kehati-hatian tersebut tidak lain agar bank-bank selalu dalam keadaan sehat, dan diharapkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tinggi.<sup>4</sup>

Selain dua fungsi pokok bank tersebut terdapat satu fungsi penting dari bank yaitu sebagai pemberi layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga fungsi pokok dari perbankan syariah diantaranya adalah pertama, sebagai pihak atau lembaga yang menghimpun dana dari pihak yang kelebihan dana.

Kedua, menyalurkan dana dari pihak yang membutuhkan ke pihak yang kekurangan dana. Ketiga, berfungsi sebagai jasa pelayanan antar bank seperti transfer, kliring, dan lainnya.

PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang sendiri memiliki 1(satu) kantor pusat dan 2 (dua) kantor kas, hal ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang telah mampu bersaing dan berpartisipasi aktif pada lembaga keuangan syari'ah. Beberapa produk juga memiliki respon yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan dengan penghimpunan dana PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, Bank menyediakan produk yang diantaranya tabungan harian Mudharabah, Tabungan Pendidikan, Tabungan Haji & Umroh, dan Deposito Mudharabah. Dari produk penghimpunan

---

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Booklet Perbankan Indonesia*, Jakarta: Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2015, h.11



dana (*funding*) diatas yang cukup besar pengaruhnya untuk berlangsungnya segala aktifitas didalamnya yang di koordinir oleh *Supervisor Funding*. Tugas dari Seorang *Supervisor* salah satunya adalah menumbuhkan jumlah *Number Of Account* (NOA) dalam hal ini NOA yaitu, pertumbuhan nasabah baru yang didapat dalam kurun waktu satu bulan.

Dengan semakin bertambahnya jumlah lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah di Indonesia dalam hal menarik dana dari masyarakat juga semakin meningkat. Semuanya bersaing untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat agar masyarakat tersebut mau menitipkan dananya kepada pihak bank, dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana baik dalam bentuk pinjaman maupun pembiayaan. Dana yang dihimpun dari masyarakat yang kelebihan dana biasanya disimpan dalam bentuk tabungan, dan deposito.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul :

“Kinerja *Supervisor Funding* Dalam Pelayanan Guna Mempertahankan Nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang” sebagai bahan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir sebagai syarat penyelesaian Studi Progam D3 Perbankan Syari’ah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana strategi yang diterapkan *Supervisor Funding* dalam mempertahankan nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui strategi diterapkan *Supervisor Funding* dalam mempertahankan nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dalam penelitian ini adalah:

### a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah sebagai wujud partisipasi penulis dalam penelitian ilmiah, sebagai wadah dalam mengaplikasikan teori-teori keilmuan yang diperoleh di bangku perkuliahan dalam prakteknya di lapangan serta untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

b. Bagi Objek Penelitian

Manfaat bagi objek peneliti adalah dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi oleh pihak PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dalam mengembangkan produk-produknya.

c. Bagi Lembaga Akademik

Manfaat bagi lembaga akademik adalah sebagai informasi dan referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk melakukan penelitian pada bidang yang sama.

d. Bagi Pembaca

Pada umumnya semoga penulisan ini dapat dijadikan kontribusi keilmuan dan menambah pengetahuan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Untuk mendukung penelitian yang lebih mendetail seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis melakukan kajian awal terhadap pustaka maupun karya-karya yang mempunyai relevansi mengenai topik-topik yang ingin diteliti.

Pertama, Jurnal yang berjudul “*Analisis Pengaruh Peran Supervisor Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pt. Nasmoco Gombel Semarang*” ditulis oleh Ika Putri Utami, Agus Hermani DS, Sendhang Nurseto. Membahas tentang peran *Supervisor* terhadap kinerja tenaga penjualan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Riska Hapsari dalam Tugas Akhirnya yang berjudul “*Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran*”. Perbedaan dari penelitian ini adalah produk yang di teliti, penelitian ini terfokus pada seluruh jajaran dalam Bank. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan bank dan loyalitas nasabah sebagai topik utama.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, Nofi dalam skripsinya yang berjudul “*Peran Supervisor Funding dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil*”. Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana aktivitas *Supervisor Funding* dalam kegiatan menghimpuna dana nasabah di PT. BPRS Ummu Bangil.

## **F. Metodologi Penelitian**

1. Objek Penelitian dilakukan pada Kantor Pusat PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang Jl. Arteri Soekarno Hatta No.9 Semarang
2. Jenis penelitian ini adalah *field research* (Penelitian Lapangan), dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin memperoleh penjelasan secara mendalam atas penerapan sebuah teori.

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Merupakan data yang berasal dari sumber asli. Data primer tidak tersedia dalam bentuk file. Data ini dapat diperoleh melalui responden, yaitu orang-orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data. Dalam penelitian ini data primer diambil langsung dari PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang melalui wawancara dengan pihak karyawan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data dan arsip-arsip yang terkait dengan *Company Profile* serta berbagai tulisan yang berkaitan dengan penulisan ini, baik yang berasal dari penelitian atau *survey* yang telah dilakukan penelitian-penelitian sebelumnya, media cetak, media elektronik dan berbagai literatur

### 4. Metode pengumpulan data

#### a. Observasi

Merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses dialogis.<sup>5</sup> Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 145

melalui hasil kerja paca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya.<sup>6</sup>

b. Metode Wawancara

Wawancara yaitu kegiatan yang dilakukan oleh penulis yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber agar mendapat informasi yang akurat/asli.<sup>7</sup>

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan tersimpan dalam bahan yang terbentuk dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.<sup>8</sup> Sebagian besar berbentuk catatan harian, jurnal kegiatan, hasil rapat, arsip foto dan sebagainya. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak terbatas pada waktu dan ruang sehingga bisa digunakan untuk menggali informasi yang terjadi dimasa silam.

5. Metode Analisis Data

Penganalisan data yang telah terkumpul dilakukan secara analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau dari penuturan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah

---

<sup>6</sup> M. Burhan Bungiz, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kecana Prenada Media, 2005, h. 133

<sup>7</sup> M. Burhan Bungiz, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, h. 136.

<sup>8</sup> M. Burhan Bungiz, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*h. 138.

ditentukan<sup>9</sup>. Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai obyek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat antar fenomena yang diselidiki.<sup>10</sup>

## G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini akan dibagi menjadi 5 (lima) bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang tersusun secara sistematis sehingga mempermudah pembahasan dan pemahaman. Sistematika penulisannya sebagai berikut :

### 1. Bagian Awal

Bagian ini memuat sampul halaman judul, halaman pengesahan, halaman moto dan persembahan, halaman katan pengantar, dan halaman daftar isi.

### 2. Bagian Isi

Bagian ini dirinci ke dalam beberapa bab, yaitu :

- **BAB I PENDAHULUAN**, Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat hasil penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan
- **BAB II LANDASAN TEORI**, Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang meliputi pengertian perbankan syariah,

---

<sup>9</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University Press, 2001, h.143.

<sup>10</sup> Moh Nazir, *Metode penelitian* ,Bogor: Ghalia Indonesia, 2005,h. 63.

pengertian *Supervisor Funding*, pengertian penghimpunan dana, dan kinerja bank dalam mempertahankan nasabah.

- **BAB III GAMBARAN UMUM**, Pada bab ini diuraikan mengenai *company profile* yang didalamnya mencakup : tempat atau lokasi, sejarah berdirinya, struktur organisasi, dan perkembangan bidang usaha beserta produk-produknya.
- **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, Pada bab ini berisi pembahasan dari permasalahan yang diangkat yaitu Kinerja *Supervisor Funding* untuk mempertahankan nasabah dengan berdasarkan teori yang relevan.
- **BAB V PENUTUP**, Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan hasil pembahasan, saran atau rekomendasi dan penutup.

### 3. Bagian Akhir

Bagian ini berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Supervisor Funding*

##### 1. Supervisor

Memahami supervisi tidaklah sulit. Diambil dari bahasa Inggris: *supervision*, super diartikan sebagai sifat lebih, hebat, istimewa, dan sebagainya (contoh: superman, superboy, superstar), sementara *vision* adalah visi atau seni melihat sesuatu atau juga melihat tingkah, ulah, dan kerja orang lain. Dari pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa *Supervisor* adalah orang yang memiliki kelebihan atau mempunyai keistimewaan, yang tugasnya melihat dan mengawasi pekerjaan orang lain. Sementara, *supervision* atau supervisi atau pengawasan itu sendiri adalah tugas atau pekerjaannya. Menurut George R. Terry, Supervisi adalah usaha mencapai hasil yang diinginkan dengan cara mendayagunakan bakat/kemampuan alami manusia dan sumber-sumber yang memfasilitasi, yang ditekankan pada pemberian tantangan dan perhatian yang sebesar-besarnya terhadap bakat/ kemampuan alami manusia.

Dari definisi diatas tersirat bahwa pada dasarnya pekerjaan seorang *Supervisor* bukanlah menangani sendiri secara fisik operasional pekerjaan di bagiannya, tetapi cukup dengan mengarahkan, membimbing dan melatih bawahan sehingga mereka dapat memberikan kontribusi secara maksimal. Di

samping itu seorang *Supervisor* juga perlu menciptakan iklim yang membuat karyawan bekerja dengan tenang dan bersemangat sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.<sup>11</sup> Seorang *Supervisor* juga memiliki tanggung jawab sebagai seorang pengawas. Beberapa hadits Rasulullah Saw juga menganjurkan perlunya melaksanakan pengawasan atau evaluasi dalam setiap pekerjaan. Ajaran Islam sangat memperhatikan adanya bentuk pengawasan terhadap diri terlebih dahulu sebelum melakukan pengawasan terhadap orang lain. Hal ini antara lain berdasarkan hadits Rasulullah Saw sebagai berikut:

( الحديث ( توزن أن قبل أعمالكم ونوا بحاسبوا أن قبل أنفسكم حاسبوا )

Artinya: “Periksalah dirimu sebelum memeriksa orang lain. Lihatlah terlebih dahulu atas kerjamu sebelum melihat kerja orang lain.” (HR. Tirmidzi: 2383).

*Supervisor* termasuk kedalam jenjang pimpinan tingkat bawah (*supervisory level*) beberapa jabatan lain yaitu superintendent, foreman, kepala subdinas, kepala seksi, dan kepala subseksi. Tugas utamanya adalah melaksanakan rencana kerja sejalan dengan kebijaksanaan perusahaan dan melakukan pengawasan agar semua kegiatan berjalan seperti yang diharapkan.

---

<sup>11</sup>Sindu Mulianto, Eko Ruddy Cahyadi, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah*, Jakarta: Elex Media 2006, h.3

Tugas dan tanggung jawab *Supervisor* secara umum, yaitu:

- 1) Memimpin karyawan yang berada di bawah tanggung jawabnya
- 2) Memahami sasaran perusahaan dan mengusahakan agar kontribusi dan hasil kerja bawahannya menunjang sasaran perusahaan
- 3) Memberikan informasi kepada atasan, rekan, dan bawahan
- 4) Menjaga kekompakan dan menyamakan persepsi dalam pelaksanaan tugas
- 5) Mencari dan mengembangkan cara yang lebih baik dalam mencapai sasaran
- 6) Melatih bawahan dengan menekankan kerja sama kelompok (meningkatkan kemampuan bekerja di dalam kelompok)
- 7) Membina dan memelihara kelompok
- 8) Menerjemahkan atau menjabarkan kebijakan serta peraturan perusahaan sebagai pedoman kerja kelompok
- 9) Menjalankan peraturan perusahaan
- 10) Membuat laporan kepada atasan baik mengenai hasil kerja maupun hal – hal lain yang perlu diketahui atasan
- 11) Mendelegasikan dan menjadwalkan tugas secara adil kepada bawahan serta mengontrol pelaksanaan

12) Menekan biaya produksi tanpa memengaruhi mutu produk<sup>12</sup>

## 2. *Funding*

*Funding* adalah kegiatan menghimpun dana dari anggota atau calon anggota yang berbentuk simpanan atau penyertaan modal guna penguatan modal kedalam.<sup>13</sup> Pada penghimpunan dana terdapat akad *wadiah* dan akad *mudharabah*. Kata *wadiah* berasal dari kata *wada'a asy syai* yang berarti meninggalkan sesuatu. *Wadiah* adalah sebagian amanat yang ada pada orang yang di titipkan dan ia berkewajiban mengembalikannya pada saat pemiliknya meminta. Firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 283 : “*jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya.*” Orang yang menerima titipan tidak berkewajiban menjamin, kecuali jika ia tidak melakukan kewajiban sebagaimana mestinya atau melakukan *jinayah* terhadap barang titipan.<sup>14</sup>

Dilihat dari segi sifat akad *wadiah*, para ulama fiqh sepakat menyatakan akad nya bersifat mengikat kedua belah pihak. Bila seseorang dititipi barang oleh orang lain dan akadnya ini memenuhi rukun dan syarat *wadiah*, maka pihak yang dititipi

---

<sup>12</sup> Sindu Muliato, Eko Ruddy Cahyadi, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah...*,h.5

<sup>13</sup> <https://bmtnatijatulumat.wordpress.com/g-produk-produk-bmt/a-Funding/> diakses pada tanggal 10 Maret 2019

<sup>14</sup>Sayyid sabiq, *fiqhussunah*, dialih bahasakan oleh H. Kamaludin A. Marzuki, Alma'arif, Bandung : 1987

bertanggung jawab untuk memelihara barang titipan tersebut. Para ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa status *wadiah* ditangan orang yang dititipi bersifat *amanah* bukan *adh-dhaman*, sehingga seluru kerusakan yang terjadi selama penitipan barang tidak menjadi tanggung jawab orang yang dititipi kecuali kerusakannya disengaja atau karena kelalaian orang yang dititipi.<sup>15</sup> Sebagaimana dalam sabda Rasulullah SAW yang mengatakan: “*Orang yang dititipi barang, apabila tidak melakukan pengkhianatan, tidak dikenakan ganti rugi.*”(HR. Al-Baihaqi Ad-Daraqhutni)

Dalam Islam *wadiah* dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. *Wadiah yad amanah* yaitu barang yang dititipkan sama sekali tidak boleh digunakan oleh pihak yang menerima titipan, sehingga dengan demikian pihak yang menerima titipan tidak bertanggung jawab terhadap resiko yang menimpa barang yang dititipkan. Penerima titipan hanya punya kewajiban mengembalikan barang yang dititipkan pada saat diminta oleh pihak yang menitipkan secara apa adanya.
- b. *Wadiah yad dhamanah* adalah titipan terhadap barang yang dapat dipergunakan atau dimanfaatkan oleh penerima titipan. Sehingga pihak penerima titipan bertanggung jawab terhadap resiko yang menimpa barang sebagai akibat penggunaan atas

---

<sup>15</sup> Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta : Kencana, 2004, h.131

suatu barang, seperti resiko kerusakan dan sebagainya. Tentu saja penerima titipan wajib mengembalikan barang yang dititipkan pada saat diminta oleh pihak yang menitipkan.<sup>16</sup>

Akad *wadiah* dipergunakan untuk simpanan dalam bentuk giro dan tabungan. Sedangkan akad *mudharabah* sebagaimana telah dijelaskan pada uraian sebelumnya pada umumnya yang dipergunakan pada penghimpunan dana dalam bentuk giro, tabungan dan deposito adalah akad *mudharabah muthalaqah*, yaitu bentuk kerja sama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis. Pemilik modal dalam hal ini nasabah investor sebagai *shahibul maal* pada saat menginvestasikan dananya pada bank syariah sebagai *mudharib* tidak menentukan batasan-batasan kepada bank syariah dalam mengelola dananya. Hal ini wajar karena bila mana dalam penghimpunan dana akad yang dipergunakan adalah akad *mudharabah muqayyadah* maka bank akan kesulitan dalam mengelola dana tersebut karena nasabah akan memberikan batasan-batasan bagi bank syariah untuk mengelola dananya.

Dalam hal yang khusus dimungkinkan bank syariah berfungsi sebagai perantara antara pemilik dan pengelola dana, dan atas peran dan fungsi tersebut bank syariah mendapatkan

---

<sup>16</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Yogyakarta: 2006, h.83

imbalan atas jasa tersebut mempertemukan kedua belah pihak. Bank syariah tidak diberikan wewenang untuk mengelola administrasi bagi hasil termasuk hak dan kewajiban masing-masing pihak. Akad yang dipergunakan adalah akad *mudharabah muqayyadah* murni. Sedangkan *mudharabah muqayyadah* tidak murni adalah jasa yang diberikan oleh bank syariah bukan sebagai perantara antara pemilik modal dan pengelola modal, tetapi sebagai yang mengadministrasikan proses bagi hasil, termasuk hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sehingga dari jasa tersebut bank syariah mendapatkan imbalan.<sup>17</sup>

## **B. Pelayanan**

### **1. Pelayanan Terhadap Nasabah**

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global seperti saat ini adalah menciptakan dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas nasabah, karena tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa adanya kepuasan dan loyalitas dari nasabah.<sup>18</sup> Penyebab kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Selanjutnya kepuasan dan ketidakpuasan

---

<sup>17</sup> Tim Pengembangan Perbankan Syariah, Institut Bankir Indonesia, *Konsep, Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, Jakarta: Djembatan, 2003, h.230

<sup>18</sup> Fatmawati, Zulifa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa BMT Tumang Cabang Ampel*. Tugas Akhir: 2009 STAIN

nasabah akan memengaruhi sikap nasabah terhadap produk dan perusahaan. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah akan merasa diuntungkan di perusahaan tersebut dan nasabah akan dikatakan nasabah yang loyal terhadap pemilihan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Sebaliknya apabila nasabah yang merasa tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan melakukan pemilihan produk, dan bahkan akan mengatakan hal-hal yang bersifat negatif tentang produk kepada orang lain. Dalam hal ini nasabah tersebut dikatakan nasabah yang tidak loyal.<sup>19</sup>

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Ada 4 (empat) upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh. Pelayanan adalah cara langsung atau tidak langsung yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan yang berlaku dengan cara melihat bagian-bagian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perbankan. Atau membahas perilaku nasabah yang menggunakan jasa-jasa perbankan dalam mendapatkan kepuasan.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah analisisnya meliputi aspek-aspek sebagai berikut; kesamaan ikatan emosional

---

<sup>19</sup> Martinus Hurit P, Warta Pegadaian, Edisi 116, 2004, h.17



yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabahnya, menerapkan sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga. Pelayanan menurut *Kotler* adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan nasabah. Maka, secara otomatis akan membuat nasabah merasa loyal dan mampu menarik nasabah baru sehingga dapat menjadikan suatu keuntungan besar bagi perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan nasabah perlu adanya kualitas pelayanan dalam dunia perbankan. Kualitas pelayanan tersebut meliputi enam komponen, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti fisik/bukti langsung (*tangible*), pemenuhan (*compliance*) dan kepuasan (*satisfaction*).<sup>20</sup>

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi.

---

<sup>20</sup> Philip Kotler, *Dasar-dasar manajemen pemasaran*, PT Indeks, Jakarta:2003, h.83

Dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159 ,telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang : Artinya :

*“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”<sup>21</sup>*

## 2. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

*Artinya : “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”*

---

<sup>21</sup> al-Qur'an terjemahan surat Ali Imron , ( Semarang : PT.Karya Toha Putra),h. 56

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “*mengerjakan kebajikan dan takwa*” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “*Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya*”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:<sup>22</sup>

- 1) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkarjanji. Hal ini sesuai dengan Al – Qur`an Surat Asy-Syu`ara: 181-183.
  - a. *Artinya:” Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang- orang yang merugikan;. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan .*
- 2) Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- 3) Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah

---

<sup>22</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009, h.153

menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

- 4) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- 5) Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
- 6) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas dari pelayanan adalah seluruh ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sehingga bisa dikatakan penjualan telah memberikan kualitas, apabila produk atau pelayanan tersebut telah memenuhi harapan nasabah<sup>23</sup>

Menurut (Tjiptono, 2000:55) untuk dapat mengukur kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan indikator di bawah ini:

---

<sup>23</sup> Philip Kotler, *Dasar-dasar manajemen pemasaran*,...h.486

- a) Keandalan (*reliability*) Merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*) Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c) Jaminan (*assurance*) Mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- d) Kepedulian (*emphaty*) Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.
- e) Bukti fisik (*tangible*) Meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- f) Pemenuhan (*compliance*) Kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi perbankan islam.
- g) Kepuasan (*satisfaction*) Kepuasan nasabah dari pihak bank berupa pelayanan dan sarana yang diberikan. Dari tujuh indikator yang di atas diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang maksimal sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada nasabah.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Tjiptono, Fandy, *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning*. Yogyakarta: 2000, h.55

## C. Loyalitas Nasabah

### 1. Pengertian loyalitas

Nasabah Loyalitas (kesetiaan) merupakan sebuah kata kuno yang mendiskripsikan keadaan dimana seseorang menyerahkan seluruh jiwa dan raganya pada satu Negara, keluarga dan teman-temannya.<sup>25</sup> Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka.<sup>26</sup>

Loyalitas nasabah atau pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>27</sup>

Menurut Syarifuddin Chan (2003:89) *Lifetime Value* adalah profit yang dihasilkan oleh masing-masing pelanggan dalam waktu tertentu. Semakin lama seseorang menjadi pelanggan maka semakin besar *value* pelanggan tersebut bagi perusahaan. Oleh karena itu kebijakan pemasaran yang diterapkan harus dapat

---

<sup>25</sup> Philip Kotler, *Dasar-dasar manajemen pemasaran...*h.111

<sup>26</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung: ALFABETA, 2015, h.128

<sup>27</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung....h.129

mempertahankan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. *Lifetime* dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan penetapan strategi pemasaran. Strategi yang dilakukan perusahaan kaitanya dengan tahapan loyalitas menurut Stanley(2000:69), dibagi menjadi 3 tahap:

1. *Customer Acquisition*,
2. *Customer Retention*
3. *Strategic customer care*.<sup>28</sup>

Loyalitas berasal dari kata “*loyal*” yang berarti setia, banyak memberikan pengertian, sedangkan loyalitas itu sendiri berarti kesetiaan (Bahri, 1996:163). Loyalitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan konsumen terhadap suatu produk atau merek tertentu. Bagi perusahaan loyalitas merupakan suatu kegiatan yang selalu diharapkan oleh pengusaha agar volume penjualannya meningkat (Asmar, 2005:33).

Pemahaman loyalitas pelanggan sebenarnya tidak dilihat dari transaksinya saja atau pembelian berulang (*repeat customer*). Ada beberapa ciri sebuah pelanggan bisa dianggap loyal, antara lain :

- a. Pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur.

---

<sup>28</sup> J.G Barnes, *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta, Penerbit Andi: 2003

- b. Pelanggan yang membeli untuk produk yang lain di tempat yang sama.
- c. Pelanggan yang merefensikan kepada orang lain.
- d. Pelanggan yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah.

## **2. Perspektif Loyalitas Pelanggan**

Saat ini tugas dan kewajiban perusahaan tidaklah ringan. Mereka dihadapkan pada tuntutan tidak hanya membuat para konsumen tertarik, namun juga membuat konsumen tersebut menjadi sumber laba bagi perusahaan tetapi juga membuat pelanggannya setia. Loyalitas adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya tersebut juga untuk menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut (Foster dan Cadogan, 2000: 27).

Loyalitas nasabah akan melahirkan perilaku dan tindakan nasabah seperti :

- a. Perilaku nasabah yang bersifat memberikan rekomendasi untuk menganjak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut.
- b. Nasabah akan melakukan aktifitas transaksi atau mempergunakan segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan.



- c. Nasabah akan menjadikan perbankan tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan.
- d. *Word of mouth* yaitu perilaku nasabah untuk membicarakan hal-hal yang bagus terhadap produk dari bank tersebut ke orang lain.<sup>29</sup>

Membangun loyalitas pelanggan merupakan kebijakan strategis bagi perusahaan. Karena perusahaan memandang loyalitas pelanggan merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam menghadapi pesaing dan menghubungkan perusahaan dengan pasar (konsumen). Loyalitas pelanggan sangat dibutuhkan sebagai elemen dari strategi pemasaran yang kompetitif. Secara khusus dalam menghadapi kondisi pasar yang semakin kompetitif, perusahaan sering kali menyandarkan masa depan mereka pada loyalitas pelanggan.

### **3. Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen**

Menurut Loudon dan Bitta (1993) secara umum loyalitas dipengaruhi oleh faktor :

- a. Usia

Ditemukan bahwa orang dewasa lebih loyal dan lebih konvensional daripada remaja karena memiliki pertimbangan-pertimbangan yang lebih masak dalam mengambil keputusan.

---

<sup>29</sup>[http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/430/1/TA%20RISKA\\_20112017.pdf](http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/430/1/TA%20RISKA_20112017.pdf) diakses pada tanggal 9 maret 2019

b. Tingkat pendidikan

Individu dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung lebih loyal dibandingkan individu dengan tingkat pendidikan rendah karena tidak mudah terbujuk.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> <https://eprints.uns.ac.id/6886/1/178812511201104161.pdf> diakses pada tanggal 9 maret 2018

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. TENTANG PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang**

Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan tidak menerima simpanan dalam bentuk giro. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya lebih dekat pada lapisan mikro. Kota Semarang sebagai Ibu kota Provinsi adalah kota yang mempunyai potensial ekonomi cukup besar segala faktor usaha terdapat di kota ini mulai dari manufacturing, produksi, perdagangan dan jasa. Di beberapa wilayah kota Semarang, seperti Mijen dan Gunung Pati berpotensi pertanian dan peternakan. Sementara itu di pesisirnya juga berpotensi perikanan.

Penduduk kota Semarang yang mayoritas beragama Islam (terutama masyarakat menengah ke bawah), mereka ini sebagai pelaku usaha ekonomi menengah ke bawah. Untuk mengembangkan ekonomi menengah ke bawah, dibutuhkan lembaga keuangan yang berbentuk BPRS akan memberikan kontribusi yang positif bagi hadirnya pengembangan ekonomi, khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah.

Berasal dari latar belakang itulah PNM Binama didirikan dan di prakarsai oleh tokoh masyarakat dan pengusaha muslim diantaranya H. Hasan Thoha Putra, Ir. H. Heru Isnawan serta H. Ilham M. Saleh pada tanggal 5 Juli 2006 Bank Indonesia memberikan

ijin kepada Bank Perkreditan Rakyat syariah melalui keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 08/51/KEP. GPI/2006, dan 8 Agustus 2006 PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang mulai beroperasi dengan modal awal disetor Rp 1.000.000.000 yang beralamat kantor Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang sebagai 32 kantor pusatnya dan ada 2 kantor pelayanan kasnya yang beralamat di Ruko Jatisari Indah Blok C No.9 Mijen Semarang dan Jl. Ngresep Timur V No. 110 Tembalang Semarang dengan Direktur Utama Drs. Ahmad Mujahid Mufti Suyuidan dan Ariyanto Tjondro Tjahjono sebagai Direktur.

Terjadi perubahan nama oleh lembaga keuangan syariah ini dan telah di sah kan pada tanggal 7 September 2018. Berikut adalah alasan perubahan nama PNM Binama menjadi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang, yaitu:

1. Pada awal proses pendirian PT. BPRS PNM Binama, dimana PNM tidak jadi melakukan penyertaan modalnya pada PT. BPRS PNM Binama, sehingga secara kepemilikan tidak ada keterkaitan antara PNM dengan PT. BPRS PNM Binama.
2. Menghindari potensi friksi atas legal standing dan kontrak-kontrak lainnya, termasuk potensi hukum dengan posisi PT. PNM (Persero) sebagai BUMN.
3. Potensi kemandirian bisnis PT. BPRS PNM Binama yang sudah dikenal masyarakat tanpa harus menggunakan nama PNM.

Saat ini PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang telah memperkerjakan berjumlah 30 orang yang berkompeten di bidangnya, personalia PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang yang pendidikan mulai dari SMA sampai sarjana. Dalam perekrutannya harus melalui seleksi yang ketat dan dilatih secara eksternal dan internal sesuai bidangnya masing-masing, serta bekerjasama dengan Bank Muamalat karena Bank Muamalat sebagai pioneer bank syariah di Indonesia, dan memiliki banyak pengalaman dalam bidang perbankan syariah, alasan itulah yang menjadikan kerjasama antara PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dengan Bank Muamalat. Dalam operasionalnya legalitas badan usaha PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang adalah sebagai berikut : Ijin usaha dari Bank Indonesia no. 8/51/KEP.GBI/2006, tgl. 12 Juli 2006, dari Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 8/51/KEP.GBI/2006, tgl.5 Juli 2006. Bertanda Daftar Perusahaan Perseroan terbatas no. 11.01.1.65.05684. Pengesahan Akte pendirian PT. dari Menteri Hukum dan HAM tgl. 3 April 2006. Akte pendirian Perseroan Terbatas No. 45, tgl.27 Maret 2006.

## **B. Tentang PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang**

### **1. Legalitas PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang**

Legalitas badan usaha BPRS PNM BINASIA dan berubah nama menjadi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang adalah sebagai berikut :

- a) Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 8/51/KEP.GBI/2006 tgl. 5 Juli 2006.
- b) Akta Pendirian Perseroan Terbatas No. 45, tgl. 27 Maret 2006
- c) Pengesahan Akta Pendirian PT. dari Menteri Hukum dan HAM tgl. 3 April 2006
- d) Ijin Usaha dari Bank Indonesia no. 8/51/KEP.GBI/2006, tgl. 12 Juli 2006
- e) Tanda Daftar Perusahaan Perseroan Terbatas no. 11.01.1.65.05684
- f) NPWP : 02.774.716.1-518.000
- g) Akta Perubahan Anggaran Dasar PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang No.02, tgl 7 september 2018
- h) Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar dari Menteri Hukum dan HAM No. AHU-0018520.AH.01.02.TAHUN 2018
- i) Ijin Usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) no. KEP-230/KR.03/2018

## **2. Visi & Misi**

- Visi  
“Menjadi BPRS dengan Asset Rp. 100 Milyar (Seratus Milyar Rupiah) di Tahun 2022”
- Misi

Mewujudkan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang yang:

1. Berkinerja unggul dan berkesinambungan yaitu senantiasa tumbuh dan berkembang berpredikat 1 dari tahun ke tahun,
2. Memiliki SDM yang berkualitas dan berdedikasi tinggi,
3. Memiliki nasabah yang loyal,
4. Member kontribusi yang optimal dalam fungsi intermediasi.

### **3. Tujuan Pendirian**

Tujuan didirikannya PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang meliputi 4 aspek, yang meliputi :

- Aspek Mutu Pelayanan

1. Mencapai tingkat mutu pelayanan yang baik dan maksimal pada penampilan, kecepatan, kemudahan dan keramahan dengan tolak ukur
2. Mencapai penilaian baik yang di lakukan oleh pihak luar
3. Mengurangi keluhan para nasabah atau *customer*

- Aspek Resiko Usaha

1. Menjaga *Financing To Deposit Ratio* (FDR) pada kisaran  
75 - 90%
2. Menjaga Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif minimal sebesar 100 % terhadap PPAPWD

3. Menjaga rasio *Non Performin Financing* ( NPF ) dibawah 5 %
  4. Menjaga *Capital Adequacy Ratio* (CAR) minimal 12 %
  5. Menjaga tidak terjadi pelanggaran dan atau pelampauan ketentuan BMPD
- Aspek Tingkat Pengembalian (Return)
    1. Mencapai *Return on Equity* (ROE) minimal sebesar 20 %  
Memperoleh *Return on Average Asset* (ROA) minimal sebesar 1,9 %
    2. Memberikan bagi hasil Tabungan equivalen berkisar antara 5 - 7% pa
    3. Memberikan bagi hasil Deposito equivalen berkisar antara 7 - 10% pa.
  - Aspek Peranan Dalam Pengembangan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat
    1. Memberikan pembiayaan kepada masyarakat yang mempunyai dampak baik langsung maupun tidak langsung terhadap pengembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan asset dan penyerapan tenaga kerja.
    2. Menumbuhkan potensi dana simpanan masyarakat di BPRS baik bersumber dari dana idle maupun pengalihan dari lembaga keuangan konvensional



#### 4. Manfaat Yang Hendak di Capai

- Manfaat Sosial

Terciptanya solidaritas dan kerjasama antar nasabah BPRS sehingga terbentuk komunikasi ekonomi masyarakat yang lebih produktif
- Manfaat Ekonomi
  1. Terwujudnya lembaga keuangan yang bisa membiayai usaha-usaha di sektor kecil dan menengah.
  2. Menumbuhkan usaha-usaha yang dapat memberi nilai lebih, sehingga meningkatkan kemampuan ekonomi masyarakat islam.
  3. Meningkatkan kepemilikan aset ekonomi bagi masyarakat

#### 5. Strategi

1. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
2. Perbankan adalah bisnis kepercayaan. Besar dan kecilnya sebuah Bank sangat tergantung dari kepercayaan masyarakat. Maka meningkatkan atau menumbuhkan kepercayaan masyarakat adalah strategi yang harus dilakukan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang untuk mencapai kesuksesan.
3. Melakukan ekspansi baik di *Funding* maupun *landing*

4. Langkah ekspansif dalam *Funding* dan *landing* harus dilakukan, karena kedua sisi ini adalah bidang garap yang harus dilakukan oleh lembaga perbankan. Ekspansif *Funding* untuk pertumbuhan, sedangkan ekspansif *Landing* adalah untuk memperoleh Laba.

PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang akan melakukan ekspansidalam *Funding*.

### **C. Peningkatan kualitas SDM**

- SDM dalam sebuah perusahaan adalah sebuah asset atau bahkan sebagai capital (Human capital), sehingga untuk memperoleh kemajuan perusahaan, kualitas SDM juga harus ditingkatkan. PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang akan selalu meningkatkan kualitas SDM yang dimilikinya dengan memberikan pelatihan dan pendidikan.
- Melakukan efektivitas dan esisiensi di semua bidang
- Persaingan dalam bisnis sangat ditentukan oleh efetifitas dan efisiensi yang terjadi dalam perusahaan. Perusahaan yang dapat melakukan efektivitas dan efesiensi dengan optimal maka perusahaan tersebut akan memenaangkan persaingan bisnis. PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang akan mengoptimalkan efektivitas dan efesiensi untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain.

## D. Sasaran Yang Hendak di Capai

### Sasaran Binaan

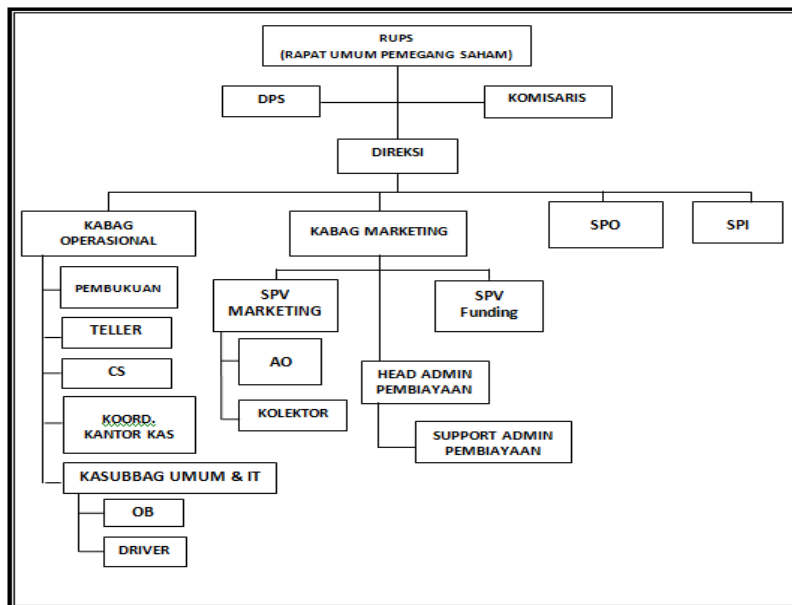
Yang menjadi sasaran pembinaan adalah usaha-usaha kecil dan menengah dengan ketentuan memiliki asset sampai dengan Rp.500.000.000,- dan berpeluang menumbuhkan lapangan pekerjaan.

### Sasaran Funding

Yang menjadi sasaran *Funding* ( penggalangan dana ) adalah : Individu, Badan, BUMN dan Instansi Pemerintah. Sektor usaha yang dibiayai, perdagangan, industri kecil, jasa pertanian dan perikanan.

## E. Struktur Organisasi dan uraian tugas

### Lampiran Surat Keputusan Direksi No. 091/SK-DIR/III/2018



## **F. Tentang Struktur Organisasi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang**

### **1. Manajemen Dan Personalia**

PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dikelola dengan manajemen profesional, yakni dikelola secara sistematis, baik dalam pengambilan keputusan maupun operasional. Pola pengambilan Keputusan Manajemen telah dirumuskan dalam ketentuan yang baku dalam Sistem dan Prosedur demikian pula dalam operasionalnya yang meliputi *funding* (penggalangan dana), *landing* ( pembiayaan ) dan pembukuan. Operasional PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang didukung dengan sistem komputerisasi baik dalam sistem akuntansi, penyimpanan dan penyaluran pembiayaan. Hal ini memungkinkan untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional dan akurat. Selain itu sistem komputerisasi ini semakin meningkatkan performa, kecepatan dan ketelitian dalam penyajian data kepada para nasabah dan binaan. PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dikelola secara full time dan profesional oleh 32 orang yang masing-masing menguasai pada bidangnya. Personalia PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang berkualifikasi pendidikan mulai dari SLTA, DIII, sampai Sarjana. Selain itu masing-masing diterima dengan sistem seleksi yang ketat dan telah dilatih secara internal maupun eksternal sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

## 2. Kepengurusan

Pengurus PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA)

Semarang terdiri dari :

- Dewan Komisaris :
  - Komisaris Utama : H. Hasan Toha Putra, MBA.
  - Komisaris : Ir. H. Heru Isnawan
- Dewan Pengawas Syariah :
  - Ketua : Dr. H. Rozihan, SH.,M.Ag
  - Anggota : Prof. DR. H. Ahmad Rofiq, MA
- Dewan Direksi :
  - Direktur Utama : Drs. Ahmad Mujahid Mutfi Suyui
  - Direktur : Sri Laksmi Roostiana, SE

## G. Job Description

### JOB DESCRIPTION

#### Office Boy

#### **Fungsi**

1. Menciptakan kebersihan dan kerapihan kantor sehingga terjaga performance kantor yang baik.
2. Terbantunya kegiatan-kegiatan lainnya dalam menunjang pekerjaannya.

#### **Tugas pokok**

1. Melakukan kegiatan kebersihan di kantor, meliputi kebersihan lantai, dinding dan kaca, plafon, kamar mandi, dll.

2. Membuatkan minuman untuk karyawan dan tamu termasuk menyiapkan konsumsi yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan.
3. Membelikan makan siang untuk karyawan yang meminta bantuan.
4. Memfotocopy berkas-berkas yang diminta untuk difotocopykan, baik fotocopy internal maupun eksternal.
5. Mengantarkan berkas dan meminta tanda tangan ke pimpinan dan ke bagian-bagian lain.
6. Melaksanakan kegiatan ekspedisi baik langsung, pos atau jasa kurir lainnya.
7. Test genset secara rutin dan menyalakan genset jika listrik padam
8. Melakukan pembelian/pengadaan barang untuk kebutuhan kantor yang meliputi alat tulis kantor, kebutuhan rumah tangga kantor dan lainnya bersama Kasubbag IT & Umum, mengelola ketersediannya dan melakukan pencatatan di kartu stock atas barang cetaan, alat tulis kantor dan barang promosi
9. Melakukan perawatan secara berkala terhadap sarana dan prasarana gedung seperti AC, genset.
10. Melakukan monitoring penggunaan PAM, telepon dan listrik dalam rangka efisiensi biaya.
11. Membantu atasan dalam hal pekerjaan yang belum disebutkan dalam urusan kantor

## Teller

### **Fungsi**

Merencanakan dan melaksanakan segala transaksi yang sifatnya tunai dan non tunai

### **Tanggung jawab**

1. Melakukan transaksi tunai dan non tunai dengan baik tanpa selisih.
2. terselesaikannya Laporan Kas Harian.
3. Terjaganya Keamanan Kas.
4. Tersedianya Laporan Cash Vault yang akurat setiap hari.

### **Tugas pokok**

1. Terjaganya Keamanan Kas
  - a. Bersama Kabag Operasional membuka brankas secara bersama-sama (dual custody)
  - b. Menerima uang tunai brankas dari Kabag Operasional dipagi hari dan menyerahkan ke Kabag Operasional untuk disimpan di brankas di sore hari.
  - c. Menjaga agar terhindar dari uang palsu.
  - d. Menjaga ketersediaan likuiditas dana untuk transaksi di cabang dan melaporkan ke Kabag operasional jika terjadi kekurangan atau kelebihan dana.
  - e. Menjaga ruang teller dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan.
  - f. Mengarsipkan laporan mutasi vault pada tempat yang aman.

- g. Melakukan cross cek antara vault dengan rekapitulasi kas.
2. terselesaikannya Laporan Kas Harian:
  - a. Melayani transaksi tunai, baik dalam setoran maupun dalam pengambilan sesuai dengan batas wewenangnya.
  - b. Melakukan pengesahan pada bukti transaksi baik paraf maupun validasi
  - c. Menyusun bukti-bukti transaksi keluar dan masuk dan memberikan nomor bukti
  - d. Melakukan cross cek antar Laporan Kas Harian dengan mutasi vault.
3. Melakukan pengiriman dan penerimaan kas dengan Kantor Kas.
4. Berkoordinasi tentang Kas dengan Assisten Direksi operasional dan Teller Kantor Kas.
5. Meminta pengesahan laporan cash vault dari yang berwenang sebagai laporan sah.
6. Melayani transaksi Pembayaran Kas Kecil.
7. Membantu bagian lain jika diperlukan.
8. Menjaga kerapihan dan kebersihan ruang Teller.

SPO (sekertariat, personalia, dan organisasi)

**Fungsi:**

1. Mengelola kesekretariatan perusahaan.
2. Mengelola kepersonaliaan / SDM, agar tersedia SDM Perusahaan yang Profesional, Disiplin dan Produktif



3. Sebagai intermediary (perantara) antara pimpinan dan bawahan atau pihak luar.
4. Mengelola organisasi Perusahaan
5. Menjadi Publik Relation ( PR ) Perusahaan.

### **Tanggung jawab**

1. Bertanggung jawab mengelola segala kebutuhan pimpinan dalam mengelola perusahaan
2. Bertanggung jawab atas kegiatan kesekretariatan dan dokumen Perusahaan.
3. Bertanggungjawab atas kegiatan dan agenda Perusahaan, baik Internal maupun eksternal
4. Bertanggung jawab atas administrasi dan pengembangan SDM.

### **Tugas pokok**

1. Melaksanakan korespondensi (menerima dan mengirim surat-surat termasuk telepon, telegram, dan faksimile).
2. Menyampaikan permintaan disposisi setiap surat kepada Direksi dan menindaklanjuti disposisi surat.
3. Menyimpan arsip-arsip atau dokumen Perusahaan ditempat yang ditentukan.
4. Membuat surat pedelegasian untuk karyawan baik pelatihan atau acara-acara eksternal perusahaan
5. Mendistribusikan segala informasi untuk disampaikan kepada pihak-pihak yang berhak menerimanya.
6. Menerima tamu-tamu pimpinan.

7. Membuat jadwal pertemuan dan perjanjian-perjanjian pimpinan dengan teman relasi maupun kegiatan lainnya.
8. Menyiapkan bahan-bahan keterangan kepada pimpinan sesuai dengan kebutuhan pimpinan dalam rapat maupun kegiatanlainnya.
9. Mendampingi pimpinan dalam pertemuan penting.
10. Melakukan kegiatan perekrutan calon Karyawan.
11. Melakukan kegiatan Pelatihan dan Pengembangan SDM.
12. Melakukan pencatatan dan kegiatan Absensi dan Cuti Karyawan.
13. Mengelolan administrasi Kepersonaliaan.
14. Membuat agenda-agenda meeting dan lainnya.
15. Membuat Notulen setiap meeting baik meeting dengan internal maupun dengan eksternal.

#### Kabag operasional

#### **Fungsi**

1. Menjaga eksistensi, keberlangsungan dan pengembangan BPRS sesuai dengan ketentuan, arah dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Manajemen PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional BPRS.
3. Mengusulkan rencana kerja berkaitan dengan pelayanan dan operasional kepada manajemen untuk disahkan menjadi Program Kerja.

**Tugas pokok**

1. Memimpin Bagian yang dibawahnya dengan baik dan professional, guna mewujudkan tujuan, visi dan misi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang
2. Menyusun program rencana kerja bulanan / tahunan untuk BPRS berkaitan dengan Bidang operasional dan service.
3. Mengkoordinir dan melaksanakan kegiatan Pelayanan Operasional dan Transaksional.
4. Membuat Laporan-laporan baik kepada eksternal dan Internal.Laporan kepada eksternal adalah laporan yang dikirim kepada BI, OJK, Perpajakan, dan lain-lain.Laporan kepada Internal adalah laporan yang disampaikan kepada Pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi, dan lain-lain.
5. Melakukan pembayaran-pembayaran kepada eksternal dan Internal sesuai prosedur yang ada.Pembayaran Kepada Eksternal misalnya Pembayaran ke pajak, OJK, Bank Lainnya, Asuransi, Asosiasi Perusahaan, vendor, dan lain-lain.Pembayaran kepada Internal misalnya Gaji, Bonus, dan lain-lain.
6. Memimpin Rapat Koordinasi dan Evaluasi mingguan dan bulanan dengan bagian yang dipimpinnya.
7. Memberikan tugas, arahan, bimbingan dan supervisi/kontrol terhadap staf dibawahnya berkaitan dengan masalah-masalah transaksional dan operasional.

8. Membina dan menjaga hubungan baik/kerja sama secara positif dengan bagian lain.
9. Memberikan bantuan sepenuhnya terhadap pelaksanaan audit intern maupun ekstern.  
Melakukan koordinasi secara rutin dengan Direksi serta membantunya dalam hal-hal yang belum disebutkan dalam tugas pokok diatas untuk kepentingan perusahaan.

#### Kabag marketing

#### **Fungsi**

1. Menjaga eksistensi, keberlangsungan dan pengembangan BPRS sesuai dengan ketentuan, arah dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Manajemen PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang
2. Meningkatkan Pertumbuhan Funding, Lending yang Sehat dan Pendapatan dari Pembiayaan.
3. Mengusulkan Rencana Kerja berkaitan dengan pertumbuhan Pembiayaan kepada Manajemen untuk disahkan menjadi program kerja.

#### **Tugas pokok**

1. Memimpin Bagian yang dibawahinya dengan baik dan professional, guna mewujudkan tujuan, visi dan misi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang

2. Menyusun program rencana kerja bulanan / tahunan untuk BPRS berkaitan dengan pertumbuhan di sisi Funding dan Lending yang sehat.
3. Merencanakan, Mengkoordinir dan Melaksanakan kegiatan-kegiatan promosi.
4. Merencanakan, Mengkoordinir dan Melaksanakan kegiatan Pemasaran Funding dan Lending yang sehat.
5. Merencanakan, Mengkoordinir dan Melaksanakan program penurunan NPF
6. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan Pengingatan angsuran, Kolekting angsuran, Penagihan, Rescheduling, dan Eksekusi Jaminan.
7. Memimpin Rapat Koordinasi dan Evaluasi mingguan dan bulanan dengan bagian yang dipimpinnya.
8. Memberikan tugas, arahan dan bimbingan terhadap staf dibawahnya berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi dilapangan.
9. Merekomendasi persetujuan atau penolakan pengajuan Pembiayaan dalam Komite Pembiayaan.
10. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan Komite Pembiayaan sesuai dengan limit nya.
11. Membina dan menjaga hubungan baik/kerja sama dan koordinasi secara positif dengan bagian lain.

12. Memberikan bantuan sepenuhnya terhadap pelaksanaan audit intern maupun ekstern.

Melakukan koordinasi secara rutin dengan Direksi serta membantunya dalam hal-hal yang belum tersebutkan dalam tugas pokok diatas untuk kepentingan perusahaan.

### Supervisor Marketing

#### **Fungsi**

1. Menjaga eksistensi, keberlangsungan dan pengembangan BPRS sesuai dengan ketentuan, arah dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Manajemen PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
2. Meningkatkan Pertumbuhan Funding, Lending yang Sehat dan Pendapatan dari Pembiayaan.  
Mengusulkan Rencana Kerja berkaitan dengan pertumbuhan Pembiayaan kepada Manajemen untuk disahkan menjadi program kerja

#### **Tugas pokok**

1. Memimpin Sub Bagian yang dibawahinya dengan baik dan professional, guna mewujudkan tujuan, visi dan misi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
2. Menyusun program rencana kerja bulanan / tahunan untuk BPRS berkaitan dengan pertumbuhan di sisi Funding dan Lending yang sehat.

3. Merencanakan, Mengkoordinir dan Melaksanakan kegiatan-kegiatan promosi.
4. Merencanakan, Mengkoordinir dan Melaksanakan kegiatan Pemasaran Funding dan Lending yang sehat.
5. Merencanakan, Mengkoordinir dan Melaksanakan program penurunan NPF
6. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan Pengingatan angsuran, Kolektif angsuran, Penagihan, Rescheduling, dan Eksekusi Jaminan.
7. Memimpin Rapat Koordinasi dan Evaluasi mingguan dan bulanan dengan sub bagian yang dipimpinnya.
8. Memberikan tugas, arahan dan bimbingan terhadap staf dibawahnya berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi dilapangan.
9. Melakukan analisa terhadap rekomendasi yang diajukan AO dan mengajukan rekomendasi Pembiayaan dalam Komite Pembiayaan.
10. Membina dan menjaga hubungan baik/kerja sama dan koordinasi secara positif dengan bagian lain.
11. Memberikan bantuan sepenuhnya terhadap pelaksanaan audit intern maupun ekstern.
12. Melakukan koordinasi secara rutin dengan Kabag Marketing serta membantunya dalam hal-hal yang belum tersebutkan dalam tugas pokok diatas untuk kepentingan perusahaan.

## Kasubag Remedial

### **Fungsi**

1. Menjaga eksistensi, keberlangsungan dan pengembangan BPRS sesuai dengan ketentuan, arah dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Manajemen PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang
2. Meningkatkan dan mengoptimalkan Pendapatan.
3. Menurunkan dan menjaga NPF dibawah 5 %.  
Mengusulkan Rencana Kerja berkaitan dengan Pengoptimalan pendapatan dan penurunan NPF kepada Manajemen untuk disahkan menjadi program kerja.

### **Tugas pokok**

1. Memimpin Bagian yang dibawahinya dengan baik dan professional, guna mewujudkan tujuan, visi dan misi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang
2. Menyusun program rencana kerja bulanan / tahunan untuk BPRS berkaitan dengan Remedial dan Kolekting Pembiayaan Bermasalah.
3. Memimpin Rapat Koordinasi dan Evaluasi mingguan dan bulanan dengan bagian yang terkait.
4. Memberikan tugas, arahan dan bimbingan terhadap staf dibawahnya berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi dilapangan.



5. Melakukan perencanaan Penagihan, Rescheduling, dan Eksekusi jaminan.
6. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan Penagihan, Rescheduling, dan Eksekusi Jaminan.
7. Membina dan menjaga hubungan baik/kerja sama dan koordinasi secara positif dengan bagian lain.
8. Memberikan bantuan sepenuhnya terhadap pelaksanaan audit intern maupun ekstern.
9. Melakukan koordinasi secara rutin dengan Direksi serta membantunya dalam hal-hal yang belum tersebutkan dalam tugas pokok diatas untuk kepentingan perusahaan.

#### Kolektor

##### **Fungsi**

1. Meningkatkan kinerja BPRS, dibidang pelayanan Pick up service atau Kolekting
2. Memberikan pelayanan kolekting dan Penagihan kepada nasabah pembiayaan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang

##### **Tugas pokok**

1. Mencari Nasabah nasabah baik Funding maupun Lending (Pembiayaan).
2. Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito dengan membantu pengisian aplikasi pembukaan rekening.

3. Melayani Pengajuan Pembiayaan, dengan membantu pengisian aplikasi Pengajuan Pembiayaan.
4. Melakukan Pick Up service ( Kolekting ) terhadap setoran dan pengambilan simpanan Nasabah yang harus dikolekting.
5. Melakukan Pick Up service ( Kolekting ) terhadap setoran angsuran Nasabah pembiayaan yang harus dikolekting.
6. Melakukan koordinasi secara rutin dengan atasannya.
7. Membuat laporan-laporan sesuai dengan ketentuan.
8. Membantu atasan dalam urusan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan.
9. Membuat laporan atas nasabah yang dikelola meliputi data tagihan nasabah dan rekening nasabah.

### **Marketing Funding**

#### **Fungsi**

1. Meningkatkan kinerja BPRS, di pertumbuhan Funding ( Pendanaan ).
2. Memberikan pelayanan kolekting / Pick Up servis kepada nasabah penyimpan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

#### **Tugas pokok**

4. Mencari Nasabah atau Rekening baru untuk Funding (Penyimpan ).

1. Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito dengan membantu pengisian aplikasi pembukaan rekening.
2. Melayani Pengajuan Pembiayaan, dengan membantu pengisian aplikasi Pengajuan Pembiayaan dan kelengkapan administrasinya.
3. Melayani pengambilan setoran tabungan maupun deposito serta mengantarkan penarikan tabungan maupun deposito ( pelayanan Pick Up Service ).
4. Melakukan koordinasi secara rutin dengan atasannya.
5. Membuat laporan-laporan sesuai dengan ketentuan.
6. Membantu atasan dalam urusan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan.

### Akunting

#### **Fungsi**

Mengelola administrasi keuangan hingga ke pelaporan keuangan.

#### **Tugas pokok**

1. Membuat jurnal transaksi baik yang langsung maupun tidak langsung.
2. Memeriksa kebenaran bukti-bukti transaksi.
3. Melakukan monitoring atas posisi keuangan secara keseluruhan dan melaporkannya kepada kabag. operasional bila diperlukan
4. Melakukan penyimpanan semua bukti-bukti otentik yang diperlukan sebagai pendukung dalam pembukuan agar tetap rapi dan aman terhadap kerusakan/kehilangan

5. Membuat laporan persediaan di Souvenir, Buku tabungan dan Bilyet Deposito.
6. Membuat daftar inventaris, penyusutan dan nilai bukunya.
7. Menghitung dan melaporkan Pajak.
8. Membuat laporan keuangan periodik yaitu Laporan Harian, Laporan Bulanan untuk dilaporkan kepada Direksi dan Dewan Komisaris.
9. Membuat Laporan Bulanan dan Publikasi kepada BI / OJK.  
Melakukan otorisasi transaksi sesuai wewenang tynag diberikan baik tunai dan non tunai level1

#### Customer Service Kantor Kas

##### **Fungsi**

1. Menjelaskan produl-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang kepada nasabah.
2. Mengelola administrasi tabungan dan deposito mulai dari pembukaan hingga penutupan rekening

##### **Tanggung jawab**

1. Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.
2. Pengarsipan aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito
3. Pelaporan tentang perkembangan dana pihak ketiga.

**Tugas pokok**

1. Menerima nasabah dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
2. Melayani dan mengatasi complain dari nasabah.
3. Memproses aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito
4. Melakukan pengarsipan permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito pada binder khusus sesuai tanggal
5. Membuat laporan pemakaian buku tabungan dan bilyet deposito.
6. Melakukan kegiatan dropping Pembiayaan, membuat SP3, akad pembiayaan dan penerimaan Jaminan serta mengarsipkannya.
7. Membuat nota debet internal.
8. Membuat laporan2 yang ditugaskan kepada CS.
9. Melaksanakan fungsi Teller apabila Teller istirahat atau tidak masuk.
10. Membantu atasan atau bagian lainnya dalam urusan kantor apabila diperlukan.

Customer service kantor pusat**Fungsi**

1. Menjelaskan produk-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang kepada nasabah.

2. Mengelola administrasi tabungan dan deposito mulai dari pembukaan hingga penutupan rekening
3. Petugas yang melakukan promosi dan penjualan produk secara inbranch.

**Tanggung jawab**

1. Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.
2. Pengarsipan aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito
3. Pelaporan tentang perkembangan dana pihak ketiga.

**Tugas pokok**

1. Menerima nasabah dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
2. Melakukan KYC kepada nasabah baru
3. Melakukan transaksi dengan pelayanan prima
4. Melayani complain nasabah berikut penyelesaiannya.
5. Memproses aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito termasuk kelengkapan SID dan SLIK
6. Melakukan pengarsipan permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito dengan benar.
7. Membuat laporan pemakaian buku tabungan dan bilyet deposito
8. Membuat nota debet internal.
9. Membuat laporan2 yang ditugaskan kepada CS.

10. Membantu tugas-tugas admin pembiayaan dalam SP3, menyiapkan dokumen Akad pembiayaan
11. Petugas pengganti teller saat istirahat/cuti
12. Menjaga kerahasiaan nasabah

### Teller

#### **Fungsi**

Merencanakan dan melaksanakan segala sesuatu transaksi yang sifatnya tunai dan non tunai

#### **Tanggung jawab**

1. Terlaksananya transaksi tunai dan non tunai dengan baik tanpa selisih.
2. terselesaikannya Laporan Kas Harian.
3. Terjaganya Keamanan dan tersediannya Kas
4. Tersediannya Laporan Cash Vault setiap hari

#### **Tugas pokok**

1. Terjaganya Keamanan dan tersedianya Kas
  - a. Melakukan penghitungan kas pada pagi hari dan sore hari saat dimulainya hari kerja dan diakhirinya hari kerja.
  - b. Menjaga agar terhindar dari uang palsu.
  - c. Menjaga ruang teller dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan.
  - d. Mengarsipkan laporan mutasi vault pada tempat yang aman.

- e. Melakukan cross cek antara vault dengan rekapitulasi kas.
  - f. Memastikan bahwa kas di cabang cukup dan tidak berlebihan untuk transaksi harian.
  - g. Bersama-sama dengan Koordinator kantor kas membuka ruang penyimpanan uang mengambil uang di pagi hari dan menyimpan disore hari (dual custody)
2. terselesaikannya Laporan Kas Harian:
    - a. Melayani transaksi tunai, baik dalam setoran maupun dalam pengambilan sesuai dengan batas wewenangnya.
    - b. Memastikan kebenaran input dan melakukan paraf pengesahan pada bukti transaksi maupun validasi
    - c. Menyusun bukti-bukti transaksi keluar dan masuk dan memberikan nomor urut transaksi pada slip transaksi.
    - d. Melakukan cross cek antar Laporan Kas Harian dengan mutasi vault.
  3. Melakukan pengiriman dan penerimaan kas dengan Kantor Pusat.
  4. Berkoordinasi tentang Kas dengan Kabag Ops dan Teller Kantor Pusat.
  5. Melayani transaksi Pembayaran Kas Kecil.
  6. Menjalankan tugas Customer Service, jika koordinator Kantor Kas istirahat atau ijin/cuti
  7. Membantu bagian lain jika diperlukan.



## 8. Menjaga kerapihan dan kebersihan ruang Teller

### Driver

#### **Fungsi**

1. Meningkatkan kinerja BPRS, performance, kecepatan dan keamanan
2. Membantu kegiatan Operasional Bank, baik untuk kegiatan internal kantor maupun berubungan dengan pihak luar
3. Memelihara seluruh kelengkapan, sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan kantor.

#### **Tugas pokok**

1. Merawat dan menjaga kebersihan mobil inventaris kantor dan keamanan mesin.
2. Melayani pengantaran dan penjemputan karyawan maupun pimpinan untuk kegiatan Kantor.
3. Apabila tidak ada pekerjaan utama, maka melakukan :
  - a. Membantu bagian pelayanan dengan membantu untuk membukakan pintu kepada nasabah atau membantu bagian lainnya yang membutuhkan.
  - b. Membantu tamu atau nasabah dalam parkir kendaraan maupun ketika keluar dari parkir.
  - c. Mengawasi dan menata are parkir
  - d. Membantu nasabah di ruang pelayanan yang membutuhkan bantuan
4. Melakukan koordinasi secara rutin dengan atasannya.

5. Membuat laporan-laporan sesuai dengan ketentuannya.
6. Membantu atasan dalam urusan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan.
7. Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi dengan Bank Lain.
8. Melaksanakan kegiatan ekspedisi baik langsung, pos atau jasa kurir lainnya.
9. Melakukan perawatan secara berkala terhadap sarana dan prasarana khususnya kendaraan.
10. Mengurus dan melakukan pembayaran pajak, jasa raharja, asuransi dan perpanjangan STNK milik perusahaan.
11. Mengurus dan melakukan pembayaran tagihan rekening listrik, telepon, PAM dan lainnya.
12. Menjalankan fungsi OB apabila OB berhalangan.
13. Membuka dan menutup pintu rollingdoor gedung kantor

#### Admin pembiayaan

#### **Fungsi**

1. Menjelaskan produk-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang kepada nasabah
2. Mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pengajuan hingga pelunasan pembiayaan

#### **Tugas pokok**

1. Menerima nasabah dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

2. Menerima berkas permohonan pengajuan pembiayaan dari nasabah
3. Menerima dan memeriksa berkas-berkas permohonan pembiayaan yang telah disetujui dan siap untuk direalisasikan, dan memberitahukan kepada calon nasabah baik melalui SP3 maupun langsung melalui telepon.
4. Memproses pencairan pembiayaan yang telah disetujui, mulai dari membuat akad, penerimaan jaminan, melakukan akad pembiayaan, pengikatan jaminan, sampai dengan pencairan.
5. Menyimpan dan bertanggung jawab atas keamanan berkas-berkas dan dokumen pembiayaan yang sudah direalisasikan.
6. Mengelola jaminan pembiayaan dan membuat surat keterangan berkaitan dengan jaminan pembiayaan.
7. Membantu tugas-tugas Customer Service jika diperlukan.
8. Mensupport data-data berkaitan dengan data Pembiayaan kepada bagian-bagian yang membutuhkan.
9. Membuat, mengirim, dan mengakses laporan SID dan SLIK
10. Berkoordinasi dengan Kabag. Operasional untuk jadwal pencairan pembiayaan.
11. Membantu atasan untuk kepentingan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan.

## Admin pembiayaan

### **Fungsi**

1. Mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pengajuan hingga pelunasan pembiayaan.
2. Menyusun dan mengelola data-data marketing
3. Mengelola pelaporan dan akses SID

### **Tugas pokok**

1. Menyusun program bulanan berkaitan dengan Fungsi Admin Pembiayaan.
2. Mengkoordinir pekerjaan Admin Pembiayaan dan CS dalam menjalankan fungsi Admin.
3. Menerima berkas permohonan pengajuan pembiayaan dari Admin, AO atau lainnya kemudian mencatat dalam daftar pengajuan kemudian mendistribusikan ke Kabag marketing atau ke A/O.
4. Menerima dan memeriksa berkas-berkas permohonan pembiayaan yang telah disetujui dan siap untuk direalisasikan dan membuat memo pembiayaan kemudian didistribusikan kepada Admin atau CS kantor kas.
5. Berkoordinasi dengan Kabag Ops untuk jadwal pencairan pembiayaan.
6. Menyimpan dan bertanggung jawab atas keamanan berkas-berkas dan dokumen pembiayaan yang sudah direalisasikan.

7. Mengelola jaminan pembiayaan dan membuat surat keterangan berkaitan dengan jaminan pembiayaan.
8. Mengelola asuransi pembiayaan, mulai dari pendaftaran sampai dengan melakukan claim.
9. Menjalankan tugas Admin apabila Admin istirahat atau berhalangan
10. Mensupport data-data berkaitan dengan data Pembiayaan kepada bagian-bagian yang membutuhkan.
11. Membuat, mengirim, dan mengakses laporan SID
12. Membantu atasan untuk kepentingan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan

#### Account Officer

##### **Fungsi**

1. Meningkatkan Pertumbuhan Pembiayaan yg sehat.
2. Mensurvey dan menganalisa pengajuan Pembiayaan.
3. Meningkatkan Pendapatan Pembiayaan dan penurunan NPF

##### **Tugas pokok**

1. Mencari nasabah baik untuk Funding maupun Lending.
2. Memproses pengajuan Pembiayaan yang Corporate, mulai dari survey, menganalisa, dan merekomendasikan pembiayaan, termasuk di dalamnya adalah mencari kelengkapan berkas dan data yang dibutuhkan.

3. Mempresentasikan rekomendasi pembiayaanya kepada Komite Pembiayaan.
4. Melakukan monitoring pasca dropping pembiayaan meliputi : kelengkapan kwitansi-kwitansi pembelian, penggunaan pembiayaan.
5. Melakukan monitoring perkembangan angsuran pembiayaan Nasabah yang direkomendasikan dan melakukan penagihan.
6. Melakukan kegiatan-kegiatan untuk penurunan NPF dari Pembiayaan yang dikelola.
7. Memberikan bantuan sepenuhnya terhadap pelaksanaan audit intern maupun ekstern.
8. Melakukan koordinasi secara rutin dengan atasannya.
9. Membantu Kepala Bagian Marketing dalam tugas-tugas yang belum disebutkan jika diperlukan.

#### Koordinator Kantor Kas

##### **Fungsi**

1. Menjelaskan produk-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang kepada nasabah.
2. Mengelola administrasi tabungan dan deposito mulai dari pembukaan hingga penutupan rekening
3. Menjaga eksistensi dan keberlangsungan kegiatan operasional di Kantor Kas berjalan dengan lancar.

**Tugas pokok**

1. Menerima nasabah dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
2. Melayani dan mengatasi complain dari nasabah.
3. Memproses aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito termasuk kelengkapan pengisian SID dan SLIK
4. Melakukan pengarsipan permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito pada binder khusus sesuai tanggal
5. Membuat laporan pemakaian buku tabungan dan bilyet deposito.
6. Melakukan kegiatan dropping Pembiayaan, membuat SP3, akad pembiayaan dan penerimaan Jaminan serta mengarsipkannya.
7. Membuat nota debet internal.
8. Membuat laporan2 yang ditugaskan kepada CS.
9. Melaksanakan fungsi Teller apabila Teller istirahat atau tidak masuk.
10. Membantu atasan atau bagian lainnya dalam urusan kantor apabila diperlukan.
11. Melaksanakan cash opname pagi dan sore beserta Teller (dual custody)
12. Melakukan koordinasi secara rutin dengan Kabag. Operasional terkait kegiatan operasional Kantor Kas.

13. Melakukan otorisasi atas transaksi Teller Kantor Kas sesuai dengan wewenang yang diberikan.

#### Kasubag Umum & IT

##### **Fungsi**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dengan terjaganya kualitas sarana IT dan jaringannya.
2. Mengelola perawatan Sarana dan Prasarana IT untuk menjaga kualitas pelayanan dan Operasional.
3. Mensupport pelaksanaan kerja untuk Operasional dan Marketing.
4. Memastikan bahwa sarana dan prasana kantor telah terkelola dengan baik.

##### **Tanggung jawab**

1. Menjamin bahwa Pengadaan dan Perawatan sarana prasarana IT PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang berjalan dengan baik.
2. Menjamin keamanan sarana prasarana IT baik hardware maupun software.
3. Menyelesaikan masalah-masalah yang menyangkut sarana prasarana IT baik hardware maupun software.
4. Mengembangkan kemampuan diri maupun staf yang dipimpinnnya melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan yang terencana



5. Menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi karyawan dengan memberikan teladan yang baik dalam segala aspek pekerjaan.
6. Bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan atas kelalaian yang disengaja baik secara pribadi maupun bersama-sama.
7. Menyajikan laporan secara cepat, tepat dan akurat.
8. Bertanggung jawab atas sarana dan prasana kantor untuk mendukung operasional dan transaksional dg baik.

### Direktur Utama

#### **Fungsi**

1. Bersama dengan Direktur Utama menyusun dan melaksanakan rencana strategis PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang baik jangka pendek maupun jangka panjang yang mencakup :
  - Tujuan dan Nilai-Nilai
  - Visi dan Misi
  - Sasaran
  - Strategi Bisnis
  - Rencana Kerja dan Anggaran tahunan
  - Membuat prediksi tentang kondisi lingkungan mikro maupun makro yang berpengaruh terhadap keberlangsungan kerja PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang

- Analisis persaingan pasar
2. Bersama dengan Direktur Utama menjaga eksistensi, keberlangsungan dan pengembangan usaha PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang sesuai dengan ketentuan, arah dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pengurus.
  3. Menjalankan program kerja PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang yang telah disetujui oleh Rapat Anggota dan Bisnis Plan yang disetujui Pengurus.
  4. Memberikan usul pada Pengurus tentang Rancangan Anggaran dan Rencana kerja PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dan Unit Bisnis Strategis lain yang dipimpinnya untuk disahkan pada RAT.
  5. Melakukan konsultasi dengan pengurus dalam hal terdapat permasalahan yang luar biasa atau diluar perhitungan yang layak dalam pengelolaan usaha koperasi dan atau dalam pelayanan terhadap anggota.

### **Tugas pokok**

1. Memimpin dan mengkoordinir para Kabag di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang secara baik dan professional, guna mewujudkan tujuan, visi dan misi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang menjaga agar pelaksanaan operasional lembaga sesuai dengan ketentuan dan peraturan, baik eksternal (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keppres, Surat Edaran, Surat Keputusan departemen terkait dan

lain-lain) Maupun internal (Kebijakan & Sistim Prosedur Perusahaan).

2. Melakukan kegiatan pemupukan dana dan pemasaran pembiayaan.
3. Mencari alternative sumber dana tambahan untuk meningkatkan kinerja PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang
4. Membina hubungan baik dengan pihak luar melalui pertemuan-pertemuan, negosiasi atau memenuhi undangan dari pihak luar terkait, baik pemerintah ataupun non-pemerintah.
5. Memberikan tugas, arahan dan bimbingan terhadap staff dibawahnya berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi dilapangan.
6. Mengarahkan dan mendorong staffnya untuk memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh nasabah sesuai dengan sistim dan prosedur yang berlaku. Merencanakan pendidikan dan pelatihan pegawai.
7. Melakukan penilaian karyawan atau staff, memberikan rekomendasi kenaikan pangkat atau promosi jabatan, memberikan penghargaan atau hukuman.
8. Melakukan analisa terhadap total remunerasi yang diterima karyawan, baik yang berkaitan dengan gaji pokok, tunjangan ataupun insentive lainnya.
9. Melakukan pengawasan terhadap kondisi lingkungan dan keamanannya, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

## H. Ruang Lingkup Usaha

### 1. Sistem Dan Produk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang

Produk-produk untuk *funding* (penghimpunan dana) :

#### TAHARAH (Tabungan Harian Mudharabah)

Adalah produk simpanan tabungan dengan akad bagi hasil yang dihitung berdasar saldo rata-rata harian. Nisbah bagi hasil yang diberikan untuk nasabah sebesar 25%. Sesuai dengan jenis produknya yaitu tabungan maka nasabah dapat melakukan setoran maupun penarikan sewaktu-waktu. Menggunakan akad Mudharabah, yaitu akad kerjasama antara Shohibul maal (pemilik modal/penabung) dengan Mudharib (PT.PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang). Nisbah bagi hasil 25% untuk shohibul maal (nasabah/penabung) dan 75% untuk Mudharib. Dapat dipakai sebagai layanan auto debet.

Syarat pembukaan tabungan:

1. Mengisi form pembukaan rekening
2. Melampirkan fotocopy identitas diri (KTP)
3. Setoran awal minimal Rp 10.000,- untuk perorangan dan Rp 25.000,- untuk badan usaha

Keuntungan :

1. Aman karena dijamin oleh LPS
2. Bebas biasa administrasi tiap bulan
3. Bagi hasil sesuai dengan prinsip syariah

4. Layanan auto debet
5. Layanan pick up service
6. Nisbah bagi hasil 25% : 75%

#### Tabungan Pendidikan

Adalah Tabungan dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya pendidikan di masa datang. Nisbah bagi hasil yang diberikan kepada nasabah setara dengan deposito jangka waktu 3 bulan.

Syarat dan ketentuan:

1. Mengisi form pembukaan rekening
2. Melampirkan fotocopy identitas diri (KTP)
3. Setoran awal minimal Rp 10.000,-
4. Bagi nasabah yang masih duduk di bangku Sekolah Dasar, maka pembukaan rekening tabungan diatas namakan orang tuanya
5. Penarikan hanya dapat dilakukan mulai bulan Juni s/d Agustus dan Oktober s/d Desember

Keuntungan:

1. Aman karena dijamin oleh LPS
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah
4. Layanan *pick up service*
5. Nisbah bagi hasil setara dengan deposito jangka waktu 3 bulan yaitu 34% : 66%

6. Dapatkan souvenir cantik untuk setiap pembukaan rekeningnya
7. Kesempatan mendapatkan beasiswa dengan total nilai Rp 1.000.000,- untuk saldo minimal Rp 100.000,- dan berlaku kelipatannya

#### Tabungan Haji dan Umroh ( JUMRAH )

Adalah jenis simpanan dana pihak ketiga (perorangan) yang diperuntukkan bagi nasabah yang berniat melaksanakan Haji atau Umroh sesuai dengan jangka waktu yang direncanakan.

Syarat dan ketentuan:

1. Akad Mudharabah
2. Nisbah : 38%
3. Mengisi form pembukaan tabungan haji dan umroh
4. Fotocopy KTP/SIM atau kartu identitas lainnya yang masih berlaku
5. Setoran awal Rp 100.000,- setoran selanjutnya (minimal) Rp 50.000

Manfaat:

1. Terencana,  
Sebagai sarana untuk merencanakan penunaian ibadah haji dan umroh
2. Fleksibel,  
Tabungan dapat disetor sewaktu-waktu dengan nominal setoran

minimal Rp 50.000,-

3. Terjangkau,

Syarat pembukaan rekening tabungan ringan dan bebas administrasi bulanan

4. Menguntungkan,

Bagi hasil yang kompetitif, diberikan setiap bulan secara otomatis ke rekening tabungan (Shohibul maal 38% : Bank 62%)

5. Terjamin,

Dijamin oleh LPS

Deposito *Mudharabah*

Deposito *Mudharabah* dirancang sebagai sarana untuk investasi bagi masyarakat yang mempunyai dana menggunakan akad *Mudharabah*.

Nisbah bagi hasil yang menguntungkan dan diberikan setiap bulan, bisa diambil tunai atau ditransfer ke rekening.

Merupakan produk investasi berjangka dengan beberapa pilihan jangka waktu. Akad produk ini adalah bagi hasil dengan nisbah sebagai berikut :

- Jangka waktu 1 bulan (nasabah: bank) 25% : 75%
- Jangka waktu 3 bulan (nasabah : bank) 34% : 66%
- Jangka waktu 6 bulan (nasabah : bank) 38% : 62%
- Jangka waktu 12 bulan (nasabah : bank) 42% : 58%

Syarat:

1. Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
2. Melampirkan fotocopy identitas diri (KTP)
3. Setoran minimal Rp 1.000.000,-

Keuntungan:

1. Aman karena dijamin oleh LPS
  2. Bebas biaya Administrasi bulanan
  3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah islam
  4. Bagi hasil kompetitif dan menguntungkan dengan nisbah
- Mendapatkan cinderamata menarik tiap pembukaannya, dengan ketentuan:
1. Deposito yang mendapat cinderamata adalah jangka waktu 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan
  2. Jenis, nilai dan penyerahan cinderamata diatur sesuai dengan ketentuan bank
  3. Pencairan deposito sebelum jatuh tempo dikenakan denda sesuai dengan ketentuan bank

Zakat, Infaq, Shadaqah

Yaitu merupakan sarana penampungan dana sosial dari masyarakat yang disalurkan kepada pihak yang berhak dalam 3 cara :

1. Dalam bentuk pembiayaan *Al Qardhul Hasan*



2. Disalurkan untuk pengembangan sumber daya insani (beasiswa dll)
3. Sebagai bantuan sosial untuk pengentasan kemiskinan

## **2. Produk - produk penyaluran dana**

### Modal Kerja

Pembelian barang dagangan, bahan baku, dan barang modal kerja lainnya.

### Investasi

Pembelian mesin, alat-alat, sarana transportasi, investasi usaha, sewa tempat usaha dan lain-lain.

### Konsumtif

Untuk membangun / renovasi rumah, membeli perabot rumah, pemilikan kendaraan, dan lain-lain.

### Multijasa

Biaya pendidikan, biaya pernikahan dan biaya pengobatan (rumah sakit).

## **3. Luas Lingkup Pemasaran**

### Funding

Untuk mempercepat pertumbuhan asset dan pembiayaan, maka perhatian harus ditujukan pada upaya penghimpunan dana masyarakat. Karena itu manajemen memprioritaskan untuk mengadakan kerjasama dengan instansi atau badan usaha yang memiliki potensi menginvestasikan dananya. Selain itu kegiatan promosi juga dilakukan lewat media massa atau di tempat sarana

promosi untuk menjaring nasabah retail. Mengingat dana retail juga diperlu-kan untuk menjaga perputaran dana perusahaan.

### Landing

Dalam hal penyaluran dana manajemen mengutamakan prinsip prudential Banking dengan tujuan agar tetap aman dan menguntungkan. Hal ini mengingat dana yang diinvestasikan merupakan amanah dari para shahibul maal, sehingga kita harus menjaganya dengan baik. Disamping itu hal yang perlu dicermati adalah kondisi berbagai sektor usaha saat ini sedang mengalami kelesuan, karenanya harus benar-benar selektif dalam hal menentukan nasabah pembiayaan dan usaha yang dibiayai. Untuk itu setiap pengajuan pembiayaan pasti dilakukan survei, analisa serta dibentuk komite berjenjang, sehingga hasil keputusan akan lebih tepat sasaran. Sampai saat ini perusahaan telah menyalurkan pembiayaan pada usaha-usaha yang cukup aman dan menguntungkan, seperti perdagangan pakaian, bahan bangunan, bengkel motor, rumah makan juga untuk kebutuhan konsumtif.

#### **4. Bidang Garap**

Bidang garap PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang adalah pengembangan usaha kecil dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan. Pengembangan usaha kecil ini ditempuh melalui kegiatan:

a. Pemberian Pembiayaan

Pembiayaan yang disalurkan mulai dari Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 400.000.000,-. Bidang usaha yang diberi pembiayaan dan binaan oleh PT.BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang meliputi:

- 1) Perdagangan, Industri dan Jasa. Memberikan Konsultasi Usaha dan Manajemen untuk meningkatkan usaha para binaan, PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang melakukan konsultasi usaha dan manajemen, konsultasi ini berupaya untuk memberi jalan keluar bagi problem-problem mereka dalam menjalankan usaha khususnya meliputi persoalan manajemen dan keuangan. Kegiatan ini disamping sebagai sarana pembinaan juga sebagai media monitoring atas pemberian pembiayaan sehingga terkontrol dengan efektif.
- 2) Pengerahan Dana. Sebagai lembaga yang membina usaha kecil dan menengah maka PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang berupaya memacu mitranya untuk menabung. Tujuan utama konsep ini adalah agar perilaku para mitranya terhadap keuangan juga akan tercapai pula proses revolving fund diantara para mitranya. Dengan cara tersebut kelangsungan pendanaan dapat terjalin dan saling tolong-menolong antar mitra. Nasabah yang dananya masih menganggur

agar dapat dimanfaatkan oleh mitra lain dengan media. Dalam hal ini PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang sebagai sarana untuk menjembatani usaha-usaha kecil yang membutuhkan dana terhadap para pemilik dana yang belum termanfaatkan

#### **5. Perkembangan Asset PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang**

Perkembangan asset PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang, menunjukkan peningkatan, dari tahun ke tahun. Hal ini dapat terlihat dari tabel perkembangan berikut ini.

TAHUN	ASSET	PERTUMBUHAN	%
31 Dec 2013	16.049.950.000	445.701	2,94%
31 Dec 2014	19.595.127.000	211.956	1,20%
31 Dec 2015	22.586.543.000	1.290.282	6,06%
30 Sep 2016	23.292.294.000	(182.927)	- 0,78%
31 Dec 2017	29.671.248.000	(701.632)	- 2,31%
31 Dec 2018	33.219.392.000	644.213	2%

Melihat tabel diatas, PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang mampu mengembangkan asset yang dimiliki dengan modal awal 1,5 Milyar. Terbukti jumlah asset yang dimiliki mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun.

PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang (Binasia) mempunyai beragam produk yang ditawarkan kepada nasabah (Masyarakat sekitar, instansi sekolahan, siswa sekolah, dan lain-lain), sedangkan yang menjadi produk unggulan (banyak diminati) yakni :

- a. Tabungan Thaharah
- b. Tabungan Pendidikan
- c. Deposito
- d. Pembiayaan-pembiayaan

Waktu jam kerja untuk karyawan mulai jam 07.30 – 16.30 WIB, dan untuk waktu operasional PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang mulai jam 08.00-16.30 WIB. Sedangkan mengenai karyawan/pegawai dari PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang mempunyai latar belakang beragam mulai dari SMA/ sederajat sampai Sarjana, dalam merekrut pegawai BINASIA tidak menutup peluang bagi sarjana yang berlatar belakang umum/konven bukan syariah hal ini yang terkadang menjadi suatu kelemahan SDM karena mereka tidak mempunyai latar belakang yang menunjang kinerjanya.

Dalam mengendalikan permasalahan yang dialami, dalam hal ini yakni nasabah bermasalah (tunggakan setoran) pembiayaan usaha, PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang mempunyai langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengirim surat tagihan
2. Pemberitahuan
3. Keringanan (bagi yang dalam kondisi tertentu)
4. Penarikan jaminan

PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang melakukan kegiatannya baik *Funding* dan Lending telah sesuai dengan Prinsip-prinsip syariah yakni bagi hasil yang terbebas dari sistem bunga. Para mitra atau dan nasabah (kreditur, debitur) berinteraksi bagaikan seorang keluarga, melalui pembiayaan dan binaan yang diberikan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dari dana debitur memberikan kesan tersendiri oleh nasabah dan untuk debitur akan mendapatkan nisbah yang kompetitif dari hasil pembiayaan yang diberikan kepada kreditur.

Kantor Pelayanan:

Kantor Pusat

Jl. Arteri Soekarno Hatta No.9

Semarang

Telp/Fax 024-76729706, 024-76729707

Kantor Kas

Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9

Mijen- Semarang

Telp./Fax 024-76672407

Jl. Ngesrep Timur V No.110

Tembalang-Semarang

Telp./Fax 024-7466355

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Strategi *Supervisor Funding* dalam mempertahankan nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang

##### 1. Strategi *Maintenance*

Saat ini, perbankan syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya bank umum yang mulai beralih menjadi bank syariah atau membuka unit usaha syariah. Melihat persaingan yang semakin ketat, bank-bank syariah dituntut untuk memiliki strategi pemasaran yang jitu, agar dapat bersaing dengan lainnya. Dalam melakukan strategi pemasaran, perusahaan atau perbankan tidak terlepas dari bauran pemasaran atau *marketing mix* yang terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), tempat (*place*). Menghadapi persaingan yang begitu ketat, salah satu dari keempat bauran pemasaran tersebut yang harus dijalankan oleh bank syariah adalah strategi promosi (*promotion*). Promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk, atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan. Dalam

praktiknya paling tidak ada empat macam sarana promosi yang dapat digunakan oleh setiap bank dalam mempromosikan baik produk maupun jasanya. Pertama, promosi melalui periklanan (*advertising*). Kedua, melalui promosi penjualan (*sales promotion*). Ketiga, publisitas (*publicity*). Keempat adalah promosi melalui penjualan pribadi (*personal selling*). PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang sebagai salah satu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam juga tidak mau kalah dalam menghadapi persaingan antar bank-bank syariah lainnya. Dari sekian banyak strategi pemasaran yang ada, kegiatan promosi melalui penjualan pribadi yang dilakukan dengan memberikan perhatian atau perlakuan khusus kepada nasabah-nasabah yang loyal menjadi pilihan untuk meningkatkan eksistensi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Kegiatan penjualan pribadi (*personal selling*) tersebut dinamakan dengan strategi *maintenance*.

Dalam teori, *maintenance* merupakan usaha untuk mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan agar mereka tetap loyal dan mau bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Akan tetapi, *maintenance* dalam penelitian ini adalah strategi untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal dan setia menjadi nasabah dari PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Strategi promosi melalui penjualan pribadi dengan



melakukan program *maintenance* nasabah yang telah dijalankan ini diberlakukan bagi nasabah yang memiliki rekening dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro. Akan tetapi dari ketiga rekening tersebut, yang lebih difokuskan adalah pada nasabah tabungan dan deposito saja.

*Supervisor Funding* merupakan salah satu posisi penting yang ada didalam bagan organisasi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Sama halnya dengan *Account Officer* dan juga kolektor, *Supervisor Funding* juga memiliki tanggung jawab untuk mempertahankan nasabah produk penghimpunan dana seperti tabungan dan deposito, untuk itu dibutuhkan strategi yang diterapkan agar nasabah ini tidak pergi atau berpaling ke bank lain. Pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh *Supervisor Funding* dalam mempertahankan nasabah dapat berpengaruh langsung dan menentukan kelanjutan aktifitas ekonomi bank tersebut.

Menurut *Supervisor Funding* PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang, *maintenance* adalah usaha mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi mental, dan sikap seorang nasabah, agar tetap loyal dengan harapan tidak beralih bank lain dimana hal ini akan merugikan banyak pihak terutama pihak bank karena nasabah produk *funding* (penghimpunan dana) merupakan salah satu faktor penting yang

mempengaruhi berlangsungnya kegiatan ekonomi didalam PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

Strategi *maintenance* nasabah ini mempunyai peran penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Selain kepuasan atas pelayanan yang baik dari bank, nasabah juga perlu mendapatkan apresiasi atau imbalan atas kesediaannya untuk menempatkan dananya di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

Adapun cara yang dilakukan oleh *Supervisor Funding* untuk mempertahankan loyalitas nasabah, ialah dengan melakukan promosi penjualan dalam bentuk *maintenance* nasabah tersebut, menghubungi nasabah setiap bulan melalui telepon maupun dengan menemui langsung ke nasabah, memberi ucapan selamat saat nasabah ulang tahun, membuka usaha baru, atau saat nasabah tersebut sedang mempunyai hajatan dan juga memberi ucapan belasungkawa saat ada nasabah yang mengalami musibah. Dalam pemberian ucapan selamat maupun bela sungkawa tersebut, biasanya *Supervisor Funding* juga memberikan kado atau hadiah khusus bagi nasabah, misalnya sajadah, kue, mukenah, dan yang sering kita jumpai adalah karangan bunga yang mengatasnamakan dari PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Strategi *maintenance* nasabah ini mempunyai hubungan penting dengan loyalitas nasabah karena tujuan diadakannya strategi ini adalah

untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu lembaga perbankan.<sup>31</sup>

Dari semua bentuk program *maintenance* yang dilakukan oleh *Supervisor Funding*, pendekatan yang dilakukan adalah dengan kekeluargaan, artinya ketika menelepon nasabah, tidak diperkenankan untuk *to the poin* meminta nasabah untuk menambah dananya, akan tetapi dengan cara silaturahmi, menanyakan kabar, dan lain sebagainya dengan begitu nasabah tersebut akan menambah dananya dengan sendirinya, karena nasabah tersebut merasa diperhatikan dan diperlakukan khusus oleh *Supervisor Funding*.

Loyalitas menurut *Supervisor Funding* adalah nasabah yang masih tetap menyimpan dananya meskipun nisbah bagi hasilnya tidak menentu atau naik turun. Nasabah yang seperti inilah yang dimaksud dengan nasabah *sharia minded* atau nasabah yang sangat memperhatikan prinsip syariah.

Dalam melakukan program *maintenance* nasabah ini, tidak jarang *Supervisor Funding* menemui beberapa kendala. Diantaranya, adanya nasabah yang tidak suka di telepon, atau nasabah yang cuek dan tidak ada respon, serta nasabah yang

---

<sup>31</sup>Wawancara dengan Ibu Finna Trara selaku *Supervisor Funding* di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang (BINASIA) Semarang pada tanggal 13 Februari 2018

tidak percaya bahwa yang menelpon adalah benar-benar dari karyawan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Untuk menghadapi nasabah yang seperti itu, biasanya *Supervisor Funding* mencari cara lain. Misalnya, untuk nasabah yang tidak suka di telepon, maka akan tetap ditelpon tetapi tidak seintensif dengan nasabah yang mau menerima telepon. Kendala lain yang dihadapi adalah persaingan dengan bank lain, oleh karena itu *Supervisor Funding* ini harus kreatif dan inovatif dalam membuat bentuk-bentuk strategi *maintenance*.

Adapun asas-asas dari pemeliharaan (*maintenance*) yang diterapkan oleh *Supervisor Funding* antara lain:

1. Asas manfaat dan efisiensi

Pemeliharaan yang dilakukan harus efisien dan memberikan manfaat yang optimal bagi nasabah. Cara yang diterapkan adalah dengan memanfaatkan sarana yang ada untuk *maintenance* nasabah, misalnya dengan berhubungan melalui aplikasi Whatsapp. Pemeliharaan ini dapat meningkatkan rasa keamanan bagi nasabah dan juga loyalitas nasabah terhadap bank. Asas ini telah di programkan dengan baik supaya tidak menjadi sia-sia.

2. Asas kebutuhan dan kepuasan

Pemenuhan kebutuhan dan kepuasan harus menjadi dasar program pemeliharaan nasabah. Asas ini penting supaya tujuan pemeliharaan keamanan, dan loyalitas nasabah menjadi lebih baik. Sehingga nasabah mau bekerja

sama secara terus menerus dan menunjang tercapainya tujuan lembaga perbankan.

3. Asas keadilan dan kelayakan

Keadilan dan kelayakan akan menciptakan ketenangan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan sama rata, sehingga membuat nasabah lebih loyal, kerja sama terjalin semakin baik, dan semangat dalam menambah nominal tabungan semakin meningkat. Dengan asas ini diharapkan tujuan pemeliharaan akan tercapai.

4. Asas peraturan legal

Hal ini penting untuk menghindari konflik antara nasabah dan lembaga perbankan.

5. Asas kemampuan lembaga perbankan

Kemampuan lembaga perbankan juga menjadi pedoman dan asas program pemeliharaan kesejahteraan nasabah. Jangan sampai terjadi pelaksanaan pemeliharaan nasabah yang akan mengakibatkan hancurnya sebuah bank.

Strategi *maintenance* nasabah oleh *Supervisor Funding* dapat dikatakan sangat efektif dan ampuh dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan pertumbuhan dana pihak ketiga yang dihasilkan oleh PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang pada setiap tahunnya. Selain dari jumlah dana pihak ketiga yang meningkat, loyalitas nasabah juga dapat

dilihat dari peningkatan jumlah nasabah. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan di atas, bahwa bentuk loyalitas nasabah itu tidak hanya nasabah yang setia atau yang mau menambah dananya setiap bulan, akan tetapi merekomendasikan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang kepada teman, keluarga, atau rekan bisnis adalah termasuk dalam bentuk loyalitas nasabah. Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah nasabah ini merupakan hasil dari beberapa promosi yang dilakukan oleh *Supervisor Funding*. Seperti promosi melalui banner/baliho oleh kantor, iklan, promosi *opentable*, promosi dengan memberikan program hadiah, serta promosi melalui program *maintenance* nasabah.

Selain mengalami peningkatan jumlah nasabah, nasabah yang memiliki dana di atas seratus juta juga mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh *Supervisor Funding* dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya dengan memberikan program *maintenance* mempunyai peran yang sangat penting. Melihat peningkatan total dana pihak ketiga dan peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun, hal ini dapat menjadi bukti bahwa program *maintenance* nasabah juga mempunyai peran penting dalam mempertahankan dan

meningkatkan loyalitas nasabah PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Program *maintenance* nasabah yang dijalankan oleh *Supervisor Funding* ini mampu menarik minat calon nasabah untuk menghimpun dananya dan membuat nasabah yang telah menghimpun dananya di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang menjadi nasabah yang dominan dan loyal serta menaruh kepercayaan lebih kepada bank.

Strategi yang dilakukan perusahaan kaitanya dengan tahapan loyalitas menurut Stanley(2000:69), dibagi menjadi 3 tahap yang juga kurang lebih digunakan oleh *Supervisor Funding* di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

1. *Customer Acquisition*, strategi ini dilakukan ketika konsumen berada pada tingkatan *The Courtship*. Fokus utama pada tahapan ini adalah mendapatkan pelanggan baru dengan cara membuat data base pelanggan lama sehingga perusahaan dapat membuat profil pelanggan lama sehingga perusahaan dapat membuat profil pelanggan sebagai acuan mendapatkan pelanggan baru, dengan melakukan berbagai riset. Ketika kita mengukur loyalitas konsumen, kita harus mempertimbangkan berapa bagian dari keseluruhan bisnis konsumen tersebut yang dibelanjakan untuk

produk atau jasa kita. Aspek lain dari loyalitas konsumen yang mengindikasikan eksistensi hubungan konsumen adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman, anggota keluarga dan kolega mereka.

2. *Customer Retention*, yaitu mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan menjalin hubungan jangka panjang. Dalam hal ini *Supervisor Funding* PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang melaksanakannya dengan cara menghubungi selalu nasabah lama yang termasuk dalam kategori pasif dalam produk tabungan. Biasanya *Supervisor Funding* ini akan mengingatkan nasabah lama bahwa nasabah tersebut masih memiliki uang sejumlah sekian dalam tabungan tertentu dan tidak lupa juga *Supervisor Funding* disini bertugas untuk membuat nasabah aktif kembali dan jangan sampai menutup rekening.
3. *Strategic customer care*, yaitu memperhatikan pelanggan dengan melakukan berbagai pendekatan dan merancang program khusus untuk merebut kembali pelanggan yang telah pergi atau beralih ke pesaing. Dalam hal ini *Supervisor Funding* PT. BPRS Semarang menggunakan pendekatan *face to face* atau bertemu



langsung.<sup>32</sup> Aspek yang sangat penting dari loyalitas konsumen yang sering terlewatkan atau jarang diukur adalah hubungan emosional antara konsumen yang loyal dengan perusahaan. Konsumen yang memiliki loyalitas sejati merasakan adanya ikatan emosional dengan perusahaan. Ikatan emosional inilah yang membuat konsumen menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus berbisnis dengan perusahaan tersebut dan membuat rekomendasi. Loyalitas adalah bukti dari emosi yang mentransformasikan perilaku pembelian berulang menjadi suatu hubungan.

## 2. Strategi *Pick Up Service*

Pada umumnya nasabah akan menyetorkan dana mereka kepada bank dengan mendatangi kantor operasional bank tersebut. Tetapi dalam penelitian ini mempunyai keadaan yang berbeda-beda. Sehingga ada beberapa nasabah yang ingin menitipkan dananya terbatas oleh profesi mereka sehingga tidak bisa meninggalkan aktivitasnya untuk pergi ke bank. Keadaan tersebut memberikan peluang bagi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang untuk menerapkan strategi khusus yaitu dengan layanan *Pick Up Service* (jemput tabungan)

---

<sup>32</sup> J.G Barnes, *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta, Penerbit Andi: 2003

Jemput tabungan yang diterapkan oleh PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang merupakan layanan yang diberikan untuk menghimpun dana nasabah yang tidak bisa menyetor langsung ke bank.<sup>33</sup> Pegawai bank yang bertugas untuk layanan jemput tabungan adalah seorang *Funding Officer/kolektor*, untuk di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang sendiri seorang *Supervisor Funding* juga ikut andil dalam *jobdesk* tersebut hanya saja khusus untuk nasabah yang berpotensi untuk menanamkan dananya diatas Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Dalam strategi ini *Supervisor funding* memiliki kesempatan untuk bertemu secara langsung dengan nasabah, dan hal ini akan di manfaatkan sebaik mungkin oleh *Supervisor funding*. Berdasarkan pengamatan di lapangan, dalam aktifitasnya menghimpun dana *Supervisor Funding* akan mendatangi satu persatu nasabah potensial yang menjadi nasabah untuk pengumpulan dana, mencatat dan menuliskan jumlah uang yang disetorkan setiap nasabah di bukti tanda terima dari transaksi penyetoran yang dilakukan. Selain penyetoran tabungan, dalam kegiatan *Pick Up Service* nasabah juga melakukan transaksi penarikan tabungan. Nasabah yang melakukan penarikan akan memberikan slip penarikan yang sudah di isi dengan jumlah uang yang akan ditarik, saat

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Mas Akhmad Nur Khusein selaku *Kolektor* di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang (BINASIA) Semarang pada tanggal 10 Februari 2019

*Supervisor Funding* datang nasabah akan menyerahkan buku tabungan lalu memberikan sejumlah uang yang meraka tarik.

**B. Peran Strategi *Maintenance* dan *Pick Up Service Supervisor Funding* dalam mempertahankan Nasabah PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang**

Usaha penghimpunan dana dari masyarakat merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh bagian pemasaran sebuah lembaga perbankan. Karena itu kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan suatu hal terpenting, sehingga kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu lembaga perbankan atau organisasi dalam hal ini yaitu lembaga keuangan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas. Loyalitas akan memberikan keuntungan yang signifikan terhadap kemajauan lembaga perbankan tersebut.

Setiap perusahaan pasti menginginkan hasil yang memuaskan dalam segala kegiatan pemasarannya. Begitu juga dengan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang, salah satu lembaga keuangan syariah yang berdiri sejak tahun 2006 di Semarang ini juga mengharapkan hasil yang memuaskan. Oleh sebab itu, lembaga keuangan ini dituntut untuk menggunakan strategi promosi yang jitu yang dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya agar

dapat hasil yang optimal dan dapat meningkatkan profitabilitas bank. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan dalam wawancara yang penulis lakukan, yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan profitabilitas bank tidak hanya dengan cara mencari nasabah baru, akan tetapi bank juga harus mempertahankan nasabah lama karena mempertahankan itu lebih sulit dari pada mencari. Adapun salah satu strategi promosi yang jitu untuk mempertahankan nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dikenal dengan strategi *maintenance*.

Strategi *maintenance* termasuk dalam kategori strategi *promotion* atau promosi. Promosi merupakan usaha yang dilakukan untuk mendorong konsumen agar lebih cepat membeli suatu produk yang ditawarkan. Promosi juga berarti suatu bentuk komunikasi pemasaran yang merupakan aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal kepada produk yang ditawarkan perusahaan.

Strategi *maintenance* nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang ini mempunyai peran penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Karena selain kepuasan atas pelayanan yang baik dari bank, nasabah juga perlu mendapatkan apresiasi atau imbalan atas kesediaannya untuk menempatkan dananya. Adapun cara yang dilakukan oleh *Supervisor funding* ini

untuk mempertahankan loyalitas nasabah, ialah dengan melakukan promosi penjualan dalam bentuk maintenance nasabah tersebut. Seperti menghubungi nasabah setiap bulan, memberi ucapan selamat, memberikan hadiah, dan lain sebagainya.

Peran *Supervisor Funding* dalam pemasaran juga ditambah dengan layanan jemput tabungan disini menekankan pada mempertahankan nasabah yang potensial melalui peningkatan hubungan lembaga perbankan dengan nasabahnya. Pelayanan kepada nasabah menjadi prioritas utama dalam kegiatan pemasaran untuk membentuk loyalitas nasabah potensial kepada bank. Jemput tabungan menawarkan strategi memperdalam hubungan dengan nasabah. Hubungan tersebut tidak akan terjalin apabila petugas *Supervisor Funding* tidak berperan aktif untuk menciptakan hubungan dengan nasabah. Dalam usaha untuk meningkatkan loyalitas nasabah *Supervisor Funding* memiliki peran yang sangat penting karena mereka yang terhubung langsung dengan nasabah. Loyalitas akan tumbuh seiring dengan bagaimana nasabah menggunakan jasa yang mereka terima. Sikap loyalitas tersebut tercermin pada karakteristik yang telah ditunjukkan oleh nasabah, antara lain :

- a. Melakukan pembelian ulang secara teratur, sikap ini telah dilakukan oleh nasabah pasar Bangil dengan rutin menabung melalui layanan jemput tabungan setiap harinya. Mereka merasa

jika layanan jemput tabungan ini sayang jika tidak dimanfaatkan untuk mempermudah kebutuhan penyimpanan dana mereka.

- b. Membeli produk dan jasa, selain memanfaatkan layanan jemput tabungan untuk melakukan transaksi setor dan penarikan tabungan, nasabah juga memanfaatkan kehadiran petugas *Supervisor Funding* untuk berkonsultasi tentang produk lain. Kemudahan untuk mengajukan pembiayaan jika telah menjadi nasabah memberikan kepuasan dari nasabah untuk selalu memanfaatkan produk dari PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
- c. Mereferensikan kepada orang lain, saat *Supervisor Funding* mendatangi nasabah, terkadang nasabah tersebut tidak hanya menabung untuk satu rekening. Biasanya mereka memegang beberapa rekening milik tetangga atau saudara yang juga menjadi nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang tetapi tidak berprofesi sama atau berada di lokasi berbeda. Hal tersebut menunjukkan bahwa selain menjadi nasabah, para nasabah ini juga menyarankan dan memberikan referensi kepada orang lain.

Selain berdasarkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk bersikap loyal, peran dari *Supervisor Funding* dapat ditunjukkan dengan mengukur seberapa besar sikap loyal dari nasabah dengan beberapa indikator. Karena banyaknya ahli yang berpendapat mengenai indikator yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat loyalitas nasabah, penulis hanya menarik 3

indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap loyal dari nasabah, antara lain:

a) Lama seseorang menjadi nasabah

Pengukuran jangka waktu seseorang menjadi nasabah memang tidak bisa ditetapkan secara pasti karena perbedaan jangka waktu operasional setiap bank. PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang yang resmi menggunakan nama ini yang sebelumnya menggunakan nama PNM BINASIA dengan prinsip bank syariah yang sama hanya pengubahan nama saja telah beroperasi sejak tahun 2006. Menurut Burton dan Elliot lamanya hubungan yang dijalin antara pengguna jasa dan pemberi jasa dapat mengindikasikan bahwa pengguna jasa tersebut merasa bahwa dirinya telah memiliki ikatan dengan produk jasa yang telah diberikan. Sehingga pengguna jasa tidak merasa perlu untuk berpindah kepada pihak lainnya. Sehingga nasabah PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang yang menjadi informan dapat dikatakan loyal.

b) Kepuasan Pelayanan

Konsep kepuasan yang sering dihubungkan dengan loyalitas nasabah membuat banyak pendapat sering mengatakan bahwa nasabah yang puas berarti nasabah tersebut bersikap loyal. Kepuasan dari nasabah sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan yang telah diberikan. Petugas *Supervisor Funding* dalam kegiatannya menjemput tabungan telah memberikan

pelayanan yang menurutnya telah sesuai dengan prosedur dan telah memberikan layanan yang sebaik baiknya. Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah yang menjadi informan merasa cukup puas dan sebanyak 90% merasa puas dengan layanan yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan oleh *Supervisor Funding*.

c) Frekuensi Menabung

Penggunaan jasa yang berulang juga merupakan salah satu indikator nasabah dapat dikatakan loyal. Kegiatan operasional PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang dalam melayani setiap transaksi perbankan adalah 5 (lima) hari dalam satu minggu. Sehingga frekuensi nasabah menabung diukur dengan seberapa sering nasabah melakukan penyetoran tabungan dalam satu minggu. Berdasarkan penelitian lapangan tentang frekuensi menabung nasabah dapat dilihat bahwa hampir 90% nasabah melakukan transaksi penyetoran tabungan sebanyak 5 kali dalam seminggu atau bisa dikatakan secara rutin. Hal ini juga tidak terlepas dari bagaimana upaya petugas *Supervisor Funding* dalam kegiatan menarik tabungan nasabah.

Dari ketiga indikator tersebut, penulis bisa melihat bahwa peran *Supervisor Funding* dalam meningkatkan loyalitas



nasabah untuk menabung telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan Ibu Finna Trara selaku *Supervisor Funding* di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang (BINASIA) Semarang pada tanggal 13 Februari 2019

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir (TA) yang penulis telah paparkan pada beberapa bab diatas, maka dapat diambil kesimpulan mengenai 2 (dua) strategi penting yang diterapkan oleh *Supervisor Funding* guna mempertahankan nasabah lama PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA). Dua strategi tersebut adalah :

##### 1. Strategi *Maintenance*

Strategi *maintenance* nasabah di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang ini mempunyai peran penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Karena selain kepuasan atas pelayanan yang baik dari bank, nasabah juga perlu mendapatkan apresiasi atau imbalan atas kesediaannya untuk menempatkan dananya di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Adapun cara yang dilakukan oleh *Supervisor Funding* PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang ini untuk mempertahankan loyalitas nasabah, ialah dengan melakukan promosi penjualan dalam bentuk *maintenance* nasabah tersebut. Seperti menghubungi nasabah setiap bulan, memberi ucapan selamat, memberikan hadiah, dan lain sebagainya. Strategi *maintenance* nasabah ini mempunyai hubungan penting dengan loyalitas nasabah karena tujuan diadakannya strategi ini adalah untuk mempertahankan

loyalitas nasabah. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu lembaga perbankan.

Strategi *maintenance* nasabah oleh *Supervisor Funding* PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang (BINASIA) dapat dikatakan sangat efektif dan ampuh dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan pertumbuhan dana pihak ketiga yang dihasilkan oleh *Supervisor Funding* PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang (BINASIA) pada setiap tahunnya. Selain dari jumlah dana pihak ketiga yang meningkat, loyalitas nasabah juga dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan di atas, bahwa bentuk loyalitas nasabah itu tidak hanya nasabah yang setia atau yang mau menambah dananya setiap bulan, akan tetapi merekomendasikan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang (BINASIA) kepada teman, keluarga, atau rekan bisnis adalah termasuk dalam bentuk loyalitas nasabah.

## 2. Strategi *Pick Up Service*

*Supervisor Funding* PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang menggunakan strategi kedua ini untuk menghadapi nasabah yang mempunyai keadaan yang berbeda-beda. Sehingga dapat mempermudah beberapa nasabah yang ingin menitipkan dananya namun terbatas oleh profesi mereka sehingga tidak bisa meninggalkan aktivitasnya untuk pergi ke bank. Keadaan tersebut

memberikan peluang bagi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang untuk menerapkan strategi khusus dengan layanan *Pick Up Service* (Jemput tabungan) ini.

Selain penyeteroran tabungan, dalam kegiatan *Pick Up Service* nasabah juga melakukan transaksi penarikan tabungan. Nasabah yang melakukan penarikan akan memberikan slip penarikan yang sudah di isi dengan jumlah uang yang akan ditarik dan saat *Supervisor Funding* datang nasabah akan menyerahkan buku tabungan dan *Supervisor Funding* akan memberikan sejumlah uang yang mereka tarik.

Upaya petugas *Supervisor Funding* meningkatkan loyalitas nasabah melalui layanan jemput bola dilakukan dengan beberapa hal, Pertama adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin ketika nasabah ingin bertransaksi. Kedua, kualitas jasa yang diberikan selalu ditingkatkan dengan memberikan penjelasan secara rinci mengenai manfaat dan keuntungan dari produk yang digunakan oleh setiap nasabah. Ketiga, menjaga citra dan nama baik dari PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Terakhir yaitu menjaga nasabah untuk tidak berpindah dengan selalu menawarkan semua produk sehingga nasabah bisa memanfaatkan jasa dari PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang tanpa harus berpindah ke lembaga pesaing lainnya. Peran *Supervisor Funding* dalam meningkatkan loyalitas

juga telah terlihat dengan 3 indikator yang bisa menilai kinerja *Supervisor Funding*, yaitu (1) lama menjadi nasabah, (2) tingkat kepuasan nasabah, (3) frekuensi menabung nasabah dalam 5 hari.

## **B. Saran**

Berdasarkan *field research* yang telah penulis lakukan selama 1(satu) bulan di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang, maka penulis memberikan beberapa saran yakni:

1. Perlu diberlakukan pengadaaan evaluasi setiap hari, di kantor pusat maupun di kantor kas Mijen dan Tembalang dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan guna mempertahankan nasabah dan juga menarik nasabah baru untuk PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang. Selain untuk anggota atau karyawan, evaluasi ini juga harus diberlakukan untuk calon anggota atau calon karyawan PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.
2. PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang juga perlu meningkatkan fasilitas kantor seperti Mushola untuk Kantor Kas Tembalang, maupun peralatan seperti penambahan mesin alat *foto copy* dan daya watt listrik di kantor agar pekerjaan menjadi lebih nyaman. Selain itu untuk kantor kas sendiri di harapkan menggunakan fasilitas standart yang sama dengan kantor pusat.

## **C. Penutup**

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu dan tanpa ada halangan

apapun. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang dimana kita semua nantikan syafa'atnya di yaumul kiyamah nanti. Serta tidak lupa penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak terkait yang mendukung selama proses penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini, mulai dari proses pengumpulan data hingga pencarian literatur sebagai penguat teori yang diangkat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari saudara/i yang bersifat membangun guna memperbaiki kualitas Tugas Akhir ini. Demikian Tugas Akhir ini penulis susun, semoga Tugas Akhir ini memberi manfaat kepada penulis serta dapat menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran untuk pembaca lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, *Bank Islam "Analisis Fiqih dan Keuangan"*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010
- Drs. Ismail, MBA., Ak. "*Perbankan Syariah*", Jakarta: Prenada Media Group, 2011
- Sindu Mulianto, Eko Ruddy Cahyadi, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah*, Jakarta: Elex Media 2006
- James Menzies Black, *THE BASIC OF SUPERVISORY MANAGEMENT Manajemen Dan Supervisor*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1993
- Sayyid sabiq, *fiqhussunah*, dialih bahasakan oleh H. Kamaludin A. Marzuki, Alma'arif, Bandung : 1987
- Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta : Kencana, 2004
- Abdul Ghofur Anshori, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Yogyakarta: 2006
- Tim Pengembangan Perbankan Syariah, Institut Bankir Indonesia, *Konsep, Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, Jakarta: Djambatan, 2003
- Fatmawati, Zulifa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa BMT Tumang Cabang Ampel*. Tugas Akhir: 2009 STAIN
- al-*Qur'an* terjemahan surat Ali Imron , ( Semarang : PT.Karya Toha Putra)

Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA, 2010

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008

M. Burhan Bungiz, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005

Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009

Tjiptono, Fandy, *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning*. Yogyakarta: 2000

Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2004

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004

*Eprints.walisongo.ac.id*

<https://bmtnatijatulumat.wordpress.com/g-produk-produk-bmt/a-Funding/> diakses pada tanggal 10 Maret 2019

[http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/430/1/TA%20RISKA\\_20112017.pdf](http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/430/1/TA%20RISKA_20112017.pdf) diakses pada tanggal 9 Maret 2019

<https://media.neliti.com/media/publications/220478-kualitas-pelayanan-islami-pada-perbankan.pdf> diakses pada tanggal 12 Maret 2019

[https://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN\\_NASABAH](https://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN_NASABAH) diakses pada tanggal 12 Maret 2019

[https://www.academia.edu/31555808/Analisis\\_Faktor-Faktor\\_yang\\_Dipentingkan\\_Nasabah\\_Tabungan\\_Bank\\_Pembiayaan\\_Rakyat\\_Syariah\\_Amanah\\_Ummah\\_Leuwiliang](https://www.academia.edu/31555808/Analisis_Faktor-Faktor_yang_Dipentingkan_Nasabah_Tabungan_Bank_Pembiayaan_Rakyat_Syariah_Amanah_Ummah_Leuwiliang) diakses pada tanggal 15 Maret 2019



## DAFTAR LAMPIRAN

### 1. Brosur Tabungan Pendidikan



The image is a vertical brochure for an education savings account. At the top left, there are logos for 'iB' and 'gns'. At the top right, it says 'LEMBAGA PENJAMINAN SIMPANAN' and 'Membantu Orang Muda Menabung dan Berprestasi'. The central graphic features a collection of educational icons (graduation cap, microscope, DNA, laptop, globe, book, apple) and a stack of books with a graduation cap on top. The main title 'Tabungan Pendidikan' is written in a large, bold, blue font with a white outline. Below it, the tagline 'Bekal Kasih Paling Berharga' is written in a cursive script. Two blue ribbons contain the text 'Setoran Awal Rp.10.000,-' and 'Beasiswa Rp.1.000.000,-'. At the bottom, the company name 'BPRS BINUSIA' is displayed in a large, bold, blue font, with 'PT BPRS BINA FINANSIA' written in a smaller font below it.

**Tabungan Pendidikan**  
*Bekal Kasih Paling Berharga*

Setoran Awal  
Rp.10.000,-

Beasiswa  
Rp.1.000.000,-

**BPRS BINUSIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

## *Tabungan Pendidikan*

adalah tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya pendidikan di masa datang.

## *Syarat & Ketentuan*

1. Mengisi aplikasi pembukaan rekening
2. Melampirkan fotocopy identitas diri (KTP)
3. Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
4. Bagi nasabah yang masih duduk dibangku Sekolah Dasar, maka pembukaan rekening tabungan diatas namakan orang tuanya
5. Penarikan hanya dapat dilakukan mulai bulan Juni s/d Agustus dan Oktober s/d Desember

## *Keuntungan*

1. Aman karena dijamin oleh LPS
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah
4. Layanan pick up service
5. Nisbah bagi hasil setara deposito jangka waktu 3 bulan = 34% : 66%
6. Dapatkan souvenir cantik untuk setiap pembukaannya
7. Kesempatan mendapatkan beasiswa dengan total nilai Rp.1.000.000,- untuk saldo Rp.100.000,- dan berlaku kelipatannya

### **Kantor Pusat :**

Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp/Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707  
Email : bprsbinasia@gmail.com

### **Kantor Kas :**

Ruko Jatisari Indah Blok C No. 8 Mijen - Semarang  
Telp/Fax : 024 - 7667 24 07

Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik - Semarang  
Telp/Fax : 024 - 7466 355

*Untuk keterangan lebih lanjut hubungi*

## 2. Tabungan Jumroh



LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN Indonesia Deposit Insurance Corporation

gres!

iB  
Perbankan Syariah

# TABUNGAN IB JUMROH

Tabungan Haji & Umroh Mudharabah

***Berdasarkan Prinsip Syariah  
Bebas Administrasi Bulanan  
Bagi Hasil Kompetitif  
Dijamin oleh LPS***

Tabungan iB JUMROH (Tabungan Haji & Umroh Mudharabah) adalah jenis simpanan dana pihak ketiga (perorangan) di PT. BPRS BINA FINANSIA yang diperuntukan bagi nasabah yang berniat melaksanakan Haji atau Umroh sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang direncanakan

**BPRS BINA FINANSIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

**Kantor Pusat :**  
JI Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp/Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707

**Kantor Kas :**  
Ruko Jatisari Indah Blok C No. 8 Mijen Semarang  
Telp/Fax : 024 - 7667 2407  
Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang  
Telp/Fax : 024 - 7466 355

### 3. Tabungan Taharah

**TAHARAH**  
TABUNGAN BERTABUR HADIAH

DIUNDI SETIAP BULAN JULI

HADIAH UTAMA	1 UNIT MOTOR HONDA BEAT
HADIAH KEDUA	2 UNIT KULKAS
HADIAH KETIGA	3 UNIT TV LED 24"
HADIAH KEEMPAT	4 UNIT KOMPOR GAS (2 TUNGGU)
HADIAH KELIMA	5 UNIT Kipas ANGIN (STANDING)
HADIAH KEENAM	7 UNIT MAGIC COM
HADIAH KETUJUH	9 UNIT BLENDER
HADIAH KEDELAPAN	12 UNIT SETRIKA
HADIAH KESEMBILAN	14 UNIT POWERBANK
HADIAH HIBURAN	50 BUAH PAYUNG
HADIAH HIBURAN	75 BUAH FAKS

PT BPRS BINA FINANSIA

#### TAHARAH

Adalah produk Tabungan yang menggunakan akad mudharabah yaitu akad kerjasama antara "Shohibul Maal" ( pemilik dana / penabung ) dengan "Mudhorib" ( BPRS Bina Finansia ) yang dalam kerjasama ini berlaku bagi hasil sesuai dengan Nisbah yang disepakati dan dihitung berdasarkan rata-rata pengendapan harian.

**AYO.. TINGKATKAN SALDO TABUNGAN ANDA!!!  
DAN RAIH HADIAHNYA....  
SETIAP SALDO RATA-RATA Rp. 1.000.000  
AKAN MEMPEROLEH 1 POIN UNDIAN  
DAN KELIPATANNYA**

#### Syarat Mudah

1. Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening
2. Melampirkan Fotocopy Identitas Diri (KTP)
3. Setoran Awal Minimal Rp. 10.000,- untuk perorangan dan Rp. 25.000,- untuk badan usaha

#### Keuntungan

1. Aman karena dijamin LPS
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah
4. Layanan auto debit
5. Layanan pick up service
6. Nisbah bagi hasil 25 % : 75 %

#### Kantor Pusat

- Jl Arteri Soekarno Hatta No 9 Semarang  
Telp/Fax 024-76729706, 024-76729707

#### Kantor Kas

- Ruko Jatisari Indah Blok C No 8 Mijen Semarang Telp/Fax 024-76672407
- Jalan Ngesrep Timur V No 110 C Banyumanik Semarang Telp/Fax 024-7466355

#### 4. Deposito



# DEPOSITO MUDHARABAH

**INVESTASI MENGUNTUNGKAN DAN MENENTRAMKAN**

Simpanan berjangka yang memberi hasil nyata dari bagi hasil dan hadiah sesuai pilihan anda dikelola secara syar'i dan dijamin LPS menjadikan lebih tentram.

**Kantor Pusat**  
Jl Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp/Fax. 024-76729706, 024-76729707

**Kantor Kas**  
Ruko Jatisari Indah Blok C No. 8  
Mijen Semarang  
Telp/Fax. 024-76672407

Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C  
Banyumanik Semarang  
Telp/Fax. 024-7466355

**BPRS BINASIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

LEMBAGA  
PENJAMIN  
SIMPANAN

Indonesia  
Deposit  
Insurance  
Corporation







**Deposito Mudharabah** adalah Deposito dengan akad antara pemilik dana sebagai “**Shohibul Maal**” (nasabah/pemilik dana) dengan Bank sebagai pengelola dana atau “**Mudhorib**” untuk mengelola dana dan memperoleh laba serta dibagi sesuai nisbah yang disepakati.

### Syarat Mudah

1. Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening
2. Melampirkan Fotokopi Identitas Diri (KTP)
3. Setoran Minimal Rp. 1.000.000,-

### Keuntungan

1. Aman karena dijamin oleh LPS
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah Islam
4. Bagi hasil kompetitif dan menguntungkan dengan nisbah

### Daftar Nisbah Bagi Hasil Deposito Sebagai Berikut :

Jangka Waktu	Nisbah Nasabah	Agust 2018	Sept 2018	Okt 2018
1 Bulan	25 %	4.18	4.04	4.11
3 Bulan	34 %	5.69	5.5	5.59
6 Bulan	38 %	6.36	6.15	6.25
12 Bulan	42 %	7.03	6.80	6.91

Dapatkan cinderamata menarik untuk setiap pembukaannya

### Ketentuan

1. Deposito yang mendapat cinderamata adalah jangka waktu 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.
2. Jenis, nilai dan penyerahan cinderamata diatur sesuai ketentuan bank.
3. Pencairan deposito sebelum jatuh tempo dikenakan denda sesuai ketentuan bank.

## 5. Pembiayaan Kepemilikan Kavling Tanah

**BPRS BINANSIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

Anda mau punya  
**Tanah Kavling**  
terkendala dana?  
**Hubungi kami**

**PEMBIAYAAN KEPEMILIKAN KAVLING TANAH ( KKT )**  
Pembiayaan kepada Nasabah untuk kepemilikan tanah yang peruntukannya untuk investasi atau konsumtif

**Syarat dan Ketentuan**

- Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- FC KTP suami Istri
- FC KK
- FC Surat Nikah
- Slip gaji dan Surat Keterangan Kerja bagi karyawan
- FC mutasi rekening tabungan minimal 3 bulan terakhir
- FC sertifikat yang di beli
- FC PBB tahun terakhir
- Tanah yang dibeli sudah bersertifikat pecah
- Sebagai Jaminan adalah sertifikat tanah yang dibeli
- Sertifikat tanah yang dibeli harus dibalik nama atas nama pemohon pembiayaan
- Proses balik nama sertifikat dilakukan melalui notaris yang disetujui oleh BPRS BINA FINANSIA

**Keunggulan Pembiayaan**

**KEPEMILIKAN KAVLING TANAH :**

- Membantu memenuhi kebutuhan kepemilikan kavling tanah
- Proses cepat dengan persyaratan mudah
- Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- Uang muka ringan, minimal 10 % dari harga tanah
- Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
- Jangka waktu pembiayaan s/d 10 thn

**Kantor Pusat :**  
Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp./Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707

**Kantor Kas :**  
Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9 Mijen Semarang Telp./Fax. : (024) 7667 24 07  
Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang Telp./Fax. : (024) 7466 355

## 6. Pembiayaan Modal Kerja dan Investasi

**BPRS BINASIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

**anda butuh modal kerja ?  
Hubungi Kami**

**PEMBIAYAAN MODAL KERJA  
& INVESTASI**

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi, seperti : pembelian barang dagangan, pembelian bahan baku produksi, pembelian alat2 kerja, pembelian bangunan / tempat kerja (usaha). Skim pembiayaan bisa jangka pendek atau jangka panjang.

**Syarat dan Ketentuan**

- Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- FC KTP suami Istri
- FC KK
- FC Surat Nikah
- Slip gaji dan Surat Keterangan Kerja bagi karyawan
- FC mutasi rekening tabungan minimal 3 bulan terakhir
- FC Sertifikat & PBB terakhir, BPKB mobil atau motor & STNK yang akan dijaminkan

**Keunggulan Pembiayaan  
MODAL KERJA & INVESTASI :**

- Proses cepat dengan persyaratan mudah
- Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- Bebas biaya penalty untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
- Sebagai jaminan adalah fixed asset ataupun kendaraan bermotor
- Plafond s/d 80% dari nilai jaminan (untuk jaminan fixed asset)
- Plafond s/d 70% dari nilai jaminan (untuk jaminan kendaraan bermotor)
- Jangka waktu pembiayaan s/d 5 thn
- Pembiayaan bisa reguler dan musiman

**Akad :**  
Mudharabah / Musyarakah / Murabahah

**Kantor Pusat :**  
Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp./Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707

**Kantor Kas :**  
Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9 Mijen Semarang Telp./Fax. : (024) 7667 24 07  
Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang Telp./Fax. : (024) 7466 355



## 7. Pembiayaan Multijasa

# BPRS BINASIA

PT BPRS BINA FINANSIA



Anda butuh biaya pendidikan untuk ananda ?

## Hubungi kami

### Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah, dalam rangka nasabah memperoleh manfaat atas suatu jasa, seperti : biaya jasa pendidikan / sekolah, biaya kesehatan atau Biaya Jasa lainnya.

### Syarat dan Ketentuan

- \* Proses cepat dengan persyaratan mudah
- \* Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- \* Bebas biaya penalty untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
- \* Plafond s/d 80% dari nilai jaminan (untuk jaminan fixed asset)
- \* Plafond s/d 70% dari nilai jaminan (untuk jaminan kendaraan bermotor)
- \* Jangka waktu pembiayaan s/d 4 thn

### Keunggulan

### Pembiayaan Multijasa :

- \* Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- \* FC KTP suami Istri
- \* FC KK
- \* FC Surat Nikah
- \* Slip gaji dan Surat Keterangan Kerja bagi karyawan
- \* FC mutasi rekening tabungan minimal 3 bulan terakhir
- \* FC Sertifikat & PBB terakhir atau BPKB mobil atau motor & STNK yang mau dijaminkan.

#### Kantor Pusat :

Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp./Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707

#### Kantor Kas :

Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9 Mijen Semarang Telp./Fax. : (024) 7667 24 07  
Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang Telp./Fax. : (024) 7466 355

## 8. Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor



**BPRS BINASIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

**Anda mau beli motor  
tapi dananya kurang?  
Hubungi kami**

**PEMBIAYAAN KEPEMILIKAN  
KENDARAAN BERMOTOR**

Adalah pembiayaan kepada Nasabah untuk pembelian mobil atau motor baik baru maupun second.

**Keunggulan Pembiayaan  
KEPEMILIKAN KENDARAAN BERMOTOR :**

- Proses cepat dengan persyaratan mudah
- Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- Uang muka ringan, minimal 20 % dari harga kendaraan
- Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
- Sebagai jaminan adalah BPKB Mobil atau motor yang dibeli
- Jangka waktu pembiayaan s/d 4 thn

**Syarat dan Ketentuan**

- Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- Mobil yang dibeli maksimal berumur 15 tahun
- Motor yang dibeli maksimal berumur 10 tahun
- FC KTP suami Istri
- FC KK
- FC Surat Nikah
- Slip gaji dan Surat Keterangan Kerja bagi karyawan
- FC Buku tabungan minimal 3 bulan terakhir
- FC BPKB Mobil atau Motor yang dibeli
- Jaminan adalah BPKB Mobil atau Motor yang dibeli

**Kantor Pusat :**  
Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp./Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707

**Kantor Kas :**  
Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9 Mijen Semarang Telp./Fax. : (024) 7667 24 07  
Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang Telp./Fax. : (024) 7466 355

## 9. Pembiayaan Kepemilikan Rumah

**BPRS BINASIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

mau punya rumah  
terkendala dana?  
**Hubungi Kami**

**PEMBIAYAAN  
KEPEMILIKAN RUMAH**

Pembiayaan kepada Nasabah untuk kepemilikan rumah baru  
atau second, ruko, rukan.

**Syarat dan Ketentuan**

- \* Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- \* FC KTP suami Istri penjual dan pembeli
- \* FC KK penjual dan pembeli
- \* FC Surat Nikah penjual dan pembeli
- \* Slip gaji dan Surat Keterangan Kerja bagi karyawan
- \* FC mutasi rekening tabungan minimal 3 bulan terakhir
- \* FC sertifikat yang dibeli
- \* FC PBB tahun terakhir
- \* Jaminan pembiayaan rumah yang dibeli atau fixed asset lainnya.
- \* Sertifikat yang dibeli bisa dibalik nama atas nama pemohon pembiayaan
- \* Proses balik nama sertifikat dilakukan melalui notaris yang bekerjasama dengan BPRS BINA FINANSIA

**Keunggulan Pembiayaan  
KEPEMILIKAN RUMAH :**

- \* Membantu memenuhi kebutuhan kepemilikan tanah
- \* Proses cepat dengan persyaratan mudah
- \* Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- \* Uang muka ringan, minimal 20% dari harga tanah
- \* Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
- \* Jangka waktu pembiayaan s/d 10 thn

**Akad :  
Murabahah**

**Kantor Pusat :**  
Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp./Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707

**Kantor Kas :**  
Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9 Mijen Semarang Telp./Fax. : (024) 7667 24 07  
Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang Telp./Fax. : (024) 7466 355



## 10. Pembiayaan Multiguna

# BPRS BINASIA

PT BPRS BINA FINANSIA

Anda butuh dana  
untuk renovasi rumah  
atau beli perabotan?

## Hubungi Kami



### PEMBIAYAAN MULTIGUNA

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan serba guna yang bersifat konsumtif, seperti : renovasi rumah, biaya pernikahan, pembelian laptop, pembelian HP, membeli perabotan rumah , dll.

### Syarat dan Ketentuan

- Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- FC KTP suami Istri
- FC KK
- FC Surat Nikah
- Slip gaji dan Surat Keterangan Kerja bagi karyawan
- FC mutasi rekening tabungan minimal 3 bulan terakhir
- FC Sertifikat & PBB terakhir atau BPKB mobil atau motor & STNK yang mau dijaminkan.

### Keunggulan Pembiayaan MULTIGUNA

- Proses cepat dengan persyaratan mudah
- Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- Bebas biaya penalty untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
- Plafond s/d 80% dari nilai jaminan (untuk jaminan fixed asset)
- Plafond s/d 70% dari nilai jaminan (untuk jaminan kendaraan bermotor)
- Jangka waktu pembiayaan s/d 5 thn

#### Kantor Pusat :

Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang  
Telp./Fax : 024 - 767 29 706, 024 - 767 29 707


#### Kantor Kas :

Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9 Mijen Semarang Telp./Fax. : (024) 7667 24 07  
Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang Telp./Fax. : (024) 7466 355



# 11. Form pembukaan rekening

FORMULIR IDENTIFIKASI NASABAH



**BPRS BINASIA**  
PT BPRS BINA FINANSIA

**APLIKASI PEMBUKAAN REKENING**

Bundling dan informasi produk lainnya  
Harap di baca dengan penuh rasa

Data: High Data      No. Bina Nasabah

Jenis Pembukaan Rekening       Tabungan Tabungan     Tabungan Periodik     Deposito      No. Rekening

---

**A. DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap: \_\_\_\_\_

2. Tempat & Tanggal Lahir: \_\_\_\_\_ L/P

3. Kartu Identitas / Tanda Pengenal:  KTP  SIM  Paspor  Lainnya: \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ (Copy terlampir)

4. Alamat sesuai Kartu Identitas: \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

RT \_\_\_\_\_ RW \_\_\_\_\_ Kel. \_\_\_\_\_

Kode Pos \_\_\_\_\_ Kota \_\_\_\_\_

5. Alamat Surat Menyurat: \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

RT \_\_\_\_\_ RW \_\_\_\_\_ Kel. \_\_\_\_\_

Kode Pos \_\_\_\_\_ Kota \_\_\_\_\_

Propinsi \_\_\_\_\_

6. Telepon: \_\_\_\_\_

Handphone: \_\_\_\_\_

7. Keuanganejaran:  WNI  WNA Untuk WNA, sebutkan asal Negara: \_\_\_\_\_

8. NPWP:  Ada  Tidak Ada

---

**B. SUMBER DANA**

9. Sumber Dana untuk Pembukaan Rek.  1 Tabungan Pribadi  2 Bisnis  3 Penjualan Investasi  4 Lainnya

10. Seberapa Pertama: Rp \_\_\_\_\_

11. Tujuan Pembukaan Rek. pada Bank:  1 Tabungan / Investasi  2 Usaha  3 Lainnya

---

**C. KHUSUS NASABAH PERORANGAN**

12. Pekerjaan:  1 Pelajar / Mhs  2 Kary. Swasta  3 Fiat. Negeri  4 TNI / Polri

5 Wirausaha  6 Lainnya

13. Bidang Usaha:  1 Perdagangan  2 Produksi  3 Jasa  4 Lainnya

14. Alamat Pekerjaan: \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_ RT \_\_\_\_\_ RW \_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_

Kota \_\_\_\_\_ Propinsi \_\_\_\_\_

Jenis Usaha / Aktivitas \_\_\_\_\_

15. Status Perkawinan:  1 Belum Menikah  2 Menikah  3 Janda / Duda

16. Pendidikan Terakhir:  1 s/d SLTP  2 SMU  3 D-3  4 S-1  5 S-2  6 S-3

17. Agama:  1 Islam  2 Protestan  3 Katolik  4 Hindu  5 Budha

18. Penghasilan Tetap per-bulan:  1 < Rp. 3 Juta  2 3 Juta < 5 Juta  3 5 Juta < 10 Juta  4 > 10 Juta

19. Penghasilan Tidak Tetap per-bulan:  1 < Rp. 3 Juta  2 3 Juta < 5 Juta  3 5 Juta < 10 Juta  4 > 10 Juta

20. Pengukuran Tetap per-bulan:  1 < Rp. 3 Juta  2 3 Juta < 5 Juta  3 5 Juta < 10 Juta  4 > 10 Juta

21. Informasi bagaimana memperoleh Penghasilan Tambahan:  1 Hasil Usaha  2 Hasil Sewa  3 Dividen  4 Investasi

5 Warisan  6 Lainnya

22. Nama Ibu Kandung: \_\_\_\_\_

---

**D. KHUSUS NASABAH PERUSAHAAN / INSTANSI PEMERINTAH / BANK**

23. Jenis Usaha/ Aktivitas: \_\_\_\_\_

24. Akta Pendirian Usaha:  Copy Terlampir

25. Ijin / Legalitas Usaha:  SIUP  TDP  Lainnya: \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_  Copy Terlampir

NPWP (bagi yang diwajibkan) No. \_\_\_\_\_

26. Pengurus Keuangan: \_\_\_\_\_ (Rujuk untuk Usaha menengah)

27. Pengurus Perusahaan (terlampir):

No.	Nama	Jabatan	Alamat	No. Telepon
1				
2				
3				

28. Group Usaha (terlampir):

No.	Nama Perusahaan	Hubungan Usaha	Jenis Usaha	Alamat Usaha
1				
2				

29. Referensi oleh: \_\_\_\_\_

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratnaning Wulan Hapsari  
Tempat/Tgl. Lahir : Pati, 28 November 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : WNI  
Alamat : Jl. Taman Puri Sartika B.125A RT 04 / RW 12,  
Sukorejo, Gunungpati, Semarang

### **RIWAYAT PENDIDIKAN :**

1. 2002-2004 : TK ABA 38 SEMARANG
2. 2004-2010 : SD NEGERI SAMPANGAN 04 SEMARANG
3. 2010-2013 : SMP NEGERI 03 SEMARANG
4. 2013-2016 : SMA NEGERI 06 SEMARANG

### **PENGALAMAN KERJA :**

1. Magang di PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang  
selama 1 (satu) bulan

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 24 Juni 2019

Ratnaning Wulan Hapsari