

**MEKANISME PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA DARI MASYARAKAT
PADA BANK JATENG SYARIAH KCP UNISSULA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Diploma Tiga

Oleh:

WIKA RACHMA PRATIWI
NIM. 1705015049

**PROGAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2020**

H. Khoirul Anwar, M.Ag.

Jl. Bukit Barisan D5 No. 2 Permata Puri
Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdr. Wika Rachma Pratiwi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti, mengadakan koreksi, dan perbaikan seperlunya, maka bernama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudara:

Nama : Wika Rachma Pratiwi

NIM : 1705015049

Jurusan : Diploma Tiga Perbankan Syariah

Judul : "Mekanisme Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Dari

Masyarakat Pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula"

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera diujikan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 31 Mei 2020

Pembimbing



H.KhoirulAnwar,M.Ag.
NIP.196904201996031002

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

Artinya: “Maka Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”(QS. As-Syarh: 5-6)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan hamdallah segala puji syukur atas nikmat dan karunia Allah yang telah memberikan Kesehatan, bimbingan, serta mengarahkan penulis untuk tetap berada di jalan-Nya. Atas pencapaian segala ridha-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini kepada:

1. Allah SWT, atas ridha-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya Bapak Sukartono dan Ibu Widayanti yang selalu memberikan do'a, dorongan, support agar semua anak-anaknya bisa sukses, saudara dari keluarga Simbah Sumi yang selalu memberikan dukungan baik materi, doa dan semangat lainnya. Sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar.
3. Dosen Pembimbing Bapak H. Khoirul Anwar, S.Ag dan segenap civitas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Segenap Karyawan/Karyawati Bank Jateng Syariah KCP Unissula (Pak Farhanjati, Pak Hanif Hunaifi, Pak Naf'an, Mas Faisal, Mas Tian, Mas Deny, Mba Hanny, Mba Alya, Mba Zee, Mba Thika, dan lainnya) yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.
5. Teman-teman dekat (Fitri, Dila, Muna, Titis, Dhea, Hilwa, dan Devita) yang telah memberi dukungan ketika kuliah hingga sampai saat ini menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Teman-teman semua Angkatan, khususnya D3 PBS-B Angkatan 2017, terimakasih kerja samanya selama ini.
7. Teman-teman yang selalu mendukung, Pipit, Quinta, Intan, Yessy, Larissa, Novita, Febry, Devi, Razi, dan Alfian yang terus mensupport.
8. Seluruh pihak yang terkait yang selalu mendukung dan membantu saya dalam berbagai hal apapun yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang di jadikan rujukan.

Semarang, 31 Mei 2020



WIKA RACHMA PRATIWI

NIM. 1705015049

ABSTRAK

Bank Jateng Syariah adalah salah satu bank syariah yang terletak di Kota Semarang. Dengan berbagai macam pendanaan pembiayaan yang tersedia di Bank Jateng Syariah adalah Tabungan IB Bima, IB Wadiah, Giro wadiah, dan Deposito. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syariah. Strategi yang diciptakan oleh Bank Jateng Syariah adalah pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Salah satu yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah pembentukan kepercayaan nasabah terhadap bank, memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh serta berusaha memuaskan nasabah akan membantu pembentukan kepercayaan. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Jateng Syariah diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga loyalitas terhadap bank ini dan selanjutnya nasabah akan menggunakan serta memanfaatkan kembali.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan dilokasi dengan mengadakan suatu fenomena dalam keadaan alamiah. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Pembantu Unissula. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah menjadi salah satu cara untuk membentuk kepercayaan nasabah. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Pembantu Unissula ini telah sesuai dengan standar mutu layanan yang ditetapkan. Sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah yang memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan ini lah yang telah menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Unissula.

Kata Kunci: Tabungan, Strategi, dan Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

ABSTRACT

Bank Jateng Syariah is a sharia bank located in Semarang City. With various types of funding available at the Bank of Central Java Syariah is IB Bima Savings, IB Wadiah, Wadiah Giro, and Deposits. Service is the main condition for the survival of a bank, especially sharia banks. The strategy created by the Bank of Central Java Syariah is good service and comfort provided to customers can determine the growth rate of a bank. One that is very important for the progress of a business is the formation of customer trust in banks, providing services in earnest and trying to satisfy customers will help build trust. These customers require a more complete level of service than ordinary customers. A bank can market its products by providing good service. From the service system provided by Bank Jateng Syariah it is expected that customers will feel satisfied, so that loyalty to this bank and subsequently customers will use and reuse it.

This research was conducted using field research (field research) that is the researcher conducted at the location by holding a phenomenon in a natural state. While data collection in this study uses data collection methods through observation, interviews, and documentation.

This research uses descriptive analysis method with a qualitative approach. The location of the study was conducted at the Central Java Syariah Bank Unissula Sub-Branch Office. The results of this study show that a good quality service strategy to customers is one way to shape customer trust. The service strategy undertaken by the Central Java Syariah Bank Unissula Sub-Branch Office is in accordance with established service quality standards. So that the service can meet the desires and expectations of customers who provide customer satisfaction. This satisfaction is what has grown customer confidence in the Central Java Syariah Bank Unissula Branch Office.

Keywords: Savings, Strategy, and Central Java Syariah Bank Unissula KCP

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul:”STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA DARI MASYARAKAT PADA BANK JATENG SYARIAH KCP UNISSULA”.

Tugas Akhir ini di susun untuk melengkapi syarat kelulusan guna memperoleh Diploma Tiga Perbankan Syariah. Penulis ini mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. H. Khoirul Anwar, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan.
4. Bapak Turmudhi, SH.,M.Ag., selaku Ketua Jurusan Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
5. Seluruh Dosen Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Orang tua dan segenap keluarga yang terus memberikan dukungan materi maupun dukungan langsung serta doa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Pimpinan dan Seluruh staff Bank Jateng Syariah KCP Unissula yang membantu dalam memperoleh data untuk penulisan Tugas Akhir.
8. Semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan positif kepada penulis baik langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	III
PERSEMBAHAN.....	IV
DEKLARASI.....	V
ABSTRAK	VI
ABSTRAC	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	VIII
BAB I	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metodologi Penelitian.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II.....	12
A. Strategi Pelayanan	12
1. Pengertian Strategi Pelayanan	12
2. Proses Strategi Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang baik	15
3. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank.....	19
4. Strategi Kualitas Pelayanan.....	21
C. Simpanan	24
1. Pengertian Simpanan.....	24
2. Dasar Hukum.....	24
3. Hadits.....	25
4. Jenis Simpanan	25
BAB III	35

A. Profil Bank Jateng Syariah KCP Unissula	35
1. Sejarah Bank Jateng	35
B. Visi dan Misi.....	36
C. Budaya Organisasi	37
D. Legalitas Usaha	38
E. Struktur Organisasi	39
F. Produk-Produk di Bank Jateng Syariah	43
G. PELAYANAN BANK JATENG SYARIAH KCP UNISSULA	51
BAB IV	55
A. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Penghimpunan Dana Pada Bank Jateng	55
Syariah KCP Unissula	55
1. Strategi Pemasaran Produk.....	56
2. Jenis Produk yang ditawarkan kepada Nasabah.....	59
3. Strategi Agar Nasabah Tertarik Menghimpun Dana di Bank Jateng Syariah KCP	63
Unissula	63
4. Strategi Maintenance Nasabah	63
A. KESIMPULAN	67
B. SARAN	67
C. PENUTUP	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar, karena semua sector kegiatan keuangan selalu berhubungan dengan bank. Oleh karena itu, jasa bank dalam semua sector sangatlah dibutuhkan. Begitu pentingnya dunia perbankan sehingga ada anggapan bahwa merupakan “nyawa untuk menggerakkan roda ekonomi” di Indonesia.

Bank Jateng Syariah adalah salah satu UUS di Indonesia, Bank Jateng Syariah sebagai Lembaga keuangan mempunyai strategi produk dalam penghimpunan dana, yakni ada tabungan IB Bima, Wadiah, Giro dan Deposito. IB Bima adalah salah satu produk tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah dalam produk ini pihak bank memberikan bagi hasil sebagaimana porsi nisbah yang telah disepakati. Kemudian yang kedua adalah wadiah, wadiah adalah produk tabungan yang menggunakan akad wadiah yad dhamanah. Dalam produk ini pihak bank tidak wajib memberikan bagi hasil atau dana yang disimpan karena didalam akad wadiah tidak diperjanjikan pembagian keuntungannya. Selanjutnya ada Giro, di Bank Jateng Syariah giro menggunakan prinsip wadiah. Kemudian yang terakhir adalah deposito, di Bank Jateng Syariah produk investasi menggunakan prinsip mudharabah dalam jangka waktu tertentu. Keuntungan pengelolaan dana akan dibagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati¹.

Bank Jateng Syariah kantor cabang Unissula dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dari segi penilaian kualitas nasabah, pengelolaan dana tersebut dilakukan secara professional dan tetap berpedoman pada prinsip Syariah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan atau dilakukan oleh bank Jateng Syariah telah sesuai dengan keinginan masyarakat Semarang dan sekitarnya pada umumnya dan khususnya beragama Islam.

¹ Wawancara kepada Ibu Thika , (Customer Service) pada tanggal 24 Februari 2020

Salah satu keberhasilan manajemen bank adalah mendapat kepercayaan masyarakat melalui penghimpunan dana masyarakat sehingga perannya menjadi financial intermediary dengan berjalan lebih baik. Untuk menunjang atau memperbaiki hal tersebut dapat memberikan nilai lebih kepada nasabah, baik bagi layanan, kualitas kerja, produk sampai pada tingkat kepercayaan disamping financial dan organisasi yang sehat, selain itu teknologi informasi yang canggih menjadi salah satu penunjang juga².

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan untuk dilayani, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataan terdiri dari Tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat Tindakan social.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Menurut Zeithalm, Parasuraman, dan Berry (1990)³ menyatakan kualitas pelayanan yang di terima melalui lima prinsip dimensi pelayanan, yakni:

- a. Daya Tanggap (Responsiveness)
- b. Keandalan (Reliability)

² Wawancara Kepada Bapak Hanif Hunaifi , (K.a Unit Pemasaran) pada tanggal 3 Maret 2020.

³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 175.

c. Perhatian (Emphaty)

d. Kemampuan Fisik (Tangihles)

Produk-produk bank syariah pendanaan bank syariah ditunjukkan mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi merupakan hal penting karena islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan social ekonomi islam. Dalam hal ini, bank Syariah tidak mengandung unsur (*riba*) melainkan menggunakan sesuai dengan prinsip Syariah⁴.

Beranjak dari latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui dan mempelajari upaya-upaya atau mekanisme yang dilakukan oleh Bank Jateng Syariah KC Unissula yang beroperasi dengan prinsip Syariah dalam pelaksanaan melakukan Tindakan terhadap strategi kualitas pelayanan dalam usaha penghimpunan dana. Maka dari itu, penulis mengambil judul **“Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan dalam Usaha Menghimpun Dana Dari Masyarakat Pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula”**

⁴ Ascarya, Bank Syaria“ah Suatu Pengenalan Umum, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf), Cet. Ke-1, 1999, hlm. 121.

B. Rumusan Masalah

Dari gambaran dan uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan:

Bagaimana Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan dalam Usaha Menghimpun Dana

Dari Masyarakat Pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana dari masyarakat pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi syarat dalam menempuh program studi D III Perbankan Syariah di UIN Walisongo Semarang serta untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang mekanisme peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana dari masyarakat pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

b. Bagi Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan sebagai masukan yang bermanfaat di dalam pertimbangan kebijakan perbankan terutama untuk mekanisme peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana dari masyarakat.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini membuktikan apakah mekanisme peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana dari masyarakat dalam praktik lapangan sesuai dengan yang mereka pelajari.

d. Bagi Pembaca

Menambah informasi dan wawasan mengenai mekanisme peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana dari masyarakat pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan beberapa penelitian yang sudah dilakukan dan berkaitan dengan Mekanisme peningkatan kegiatan menghimpun dana di Bank Syariah sebagai referensi tugas. Adapun referensi penelitian yaitu:

1. Zahro, Aminatuz (2019), dengan judul “Pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan keputusan menabung pada bank Syariah di jepara” dengan hasil penelitian yaitu penerapan pembagian hasil usaha pada bank Syariah yang menjadi salah satu pilihan alternative tersendiri bagi nasabah untuk memilih dibandingkan dengan bank konvensional. Kemudian selain bagi hasil yakni kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi pihak bank karena yang diterima atau dirasakan konsumen bisa menjadi salah satu faktor untuk memutuskan menabung di bank tersebut.⁵

2. Ibtidaus, Sururiyah (2019) dengan judul “Strategi Produk Penghimpunan Dana pada PT. BPRS Buana Mitra Perwira” dengan hasil penelitian yaitu pada PT. BPRS Buana Mitra Perwira mempunyai berbagai macam produk tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat. PT. BPRS Buana Mitra Perwira melakukan strategi marketing guna meningkatkan jumlah nasabah, menjalin tali silaturahmi, dan memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi. Selain itu ada strategi lainnya yakni strategi solicitation, bauran pemasaran, presentasi di instansi-instansi, dan jemput bola.⁶

3. Liana Ardiyanti, Rani (2019) dengan judul “Analisis Strategi Marketing dalam Pencapaian Target Dana Pihak Ketiga di Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya” dengan hasil penelitian yaitu Dalam menghimpun dana pihak ketiga sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memasarkan produknya. Maka dari itu Bank

⁵ . Zahro, Aminatuz (2019), “Pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan keputusan menabung pada bank Syariah di jepara”.

⁶ Ibtidaus, Sururiyah (2019) “Strategi Produk Penghimpunan Dana pada PT. BPRS Buana Mitra Perwira” <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/6206> , di akses pada 06 april 2020, 13.30 WIB.

BRI KCP Bandar Jaya mempunyai strategi pemasaran yang terdiri dari 7P yakni product, place, promotion, place, people, process, physical.⁷

⁷ Liana Ardiyanti, Rani (2019) “ *Analisis Strategi Marketing dalam Pencapaian Target Dana Pihak Ketiga di Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya*”

<http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/110> , di akses pada 06 april 2020, 13.35 WIB.

E. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Adapun metode penelitian yang digunakan penulis sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang berusaha meneliti strategi yang telah dilakukan oleh Bank Jateng Syariah KCP Unissula Semarang terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan dalam Usaha Menghimpun Dana Dari Masyarakat. Penelitian ini berupaya untuk mendiskripsikan strategi Bank Jateng Syariah KCP Unissula Semarang untuk memasarkan produk-produknya terutama Dana Pihak Ketiga.

2. Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kegiatan yang dilapangan. Data ini didapat dari pengamatan langsung maupun hasil wawancara kepada informan berdasarkan wawancara yang dibuat oleh peneliti.

- Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari mengutip berbagai sumber tulisan yang erat kaitannya dengan penelitian ini, seperti kepustakaan, jurnal penelitian, fatwa-fatwa MUI yang berhubungan dengan produk yang diteliti, dan brosur yang ada di Bank Jateng Syariah KCP Unissula Semarang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan yang sedang kita teliti maka dijadikan teknik pengumpulan data adalah:

-Wawancara: percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan diwawancarai (yang

memberikan jawaban atas pertanyaan itu)⁸, diman penulis melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan Kepala Unit Pemasaran yaitu Bapak Hanif Hunaifi ,Customer Service yaitu Ibu Thika dan Nasabah Bank Jateng Syariah KCP Unissula yaitu Bapak Azhari.

- Observasi: Observsi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada obyek penelitian⁹, dalam penelitian penulis melakukan pengamatan terhadap lokasi Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

- Dokumentasi : Mengumpulkan data dari pengamatan langsung dilapangan dan mengumpulkan data tertulis dengan cara membaca literature yang dianggap peneliti berkenaan dengan peneliti yang sedang diteliti, dalam penelitian ini penulis mengambil sumber-sumber data dokumentasi berasal dari brosur, jobdisk, arsip-arsip Bank Jateng Syariah KCP Unissula, dokumen-dokumen dan formulir-formulir dokumen transaksi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan untuk penyusunan Tugas Akhir.

4. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisi deskriptif, yakni laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporn demikian, peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.¹⁰

⁸ Lexy J. Moleong (2012:186)

⁹ Nawawi dan Martini (1992:74)

¹⁰ Lexy J, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 11.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan mempelajari, memahami serta mengetahui pokok bahasan Tugas Akhir ini, maka akan dideskripsikan dalam sistematika yang terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat hasil penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Membahas tentang Landasan Teoritik yang berisi: pengertian manajemen strategik, menjelaskan pengertian kualitas pelayanan, menjelaskan berbagai jenis tabungan, dana dan pembiayaan serta landasan hukum atau dalil hadist mengenai simpanan atau tabungan.

BAB III: GAMBARAN UMUM TENTANG BANK JATENG SYARIAH KCP UNNISULA

Bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya Bank Jateng Syariah KCP Unnisula, Visi, Misi dan Struktur Organisasi, Produk-Produk serta karakteristik produk Bank Jateng Syariah KCP Unnisula.

BAB IV: ANALISIS DATA TENTANG STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA DARI MASYARAKAT PADA BANK JATENG SYARIAH KCP UNNISULA.

Pada bab ini memaparkan mekanisme atau prosedur peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana dari masyarakat pada Bank Jateng Syariah KCP Unnisula, dan strategi peningkatan menghimpun dana di Bank Jateng Syariah KCP Unnisula.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini terdiri atas kesimpulan, saran, dan penutup.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pelayanan

1. Pengertian Strategi Pelayanan

Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu factor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumberdaya usaha suatu organisasi.¹¹ Sedangkan menurut Prof. Dr. A.M Kardiman, strategi merupakan penentuan tujuan utama yang berjangka panjang dan sasarna dari suatu perusahaan atau organisasi serta pemilihan cara-cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.¹²

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa strategi pada dasarnya merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan yang terlebih dahulu memperhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

Sedangkan pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok, atau masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto,

¹¹ Fandi Tjiptono, *Stratgei Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2002), edisi ke-2, hlm. 3

¹² A.M. Kardiman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta : Pronhalindo, t.t), hlm. 58

pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sector public maupun manajemen sector privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari satu tahun menjadi semakin besar¹³

Menurut definisi yang diberikan oleh Jyancevich Lorenzi, Skinner dan Grosby (1997 : 448) “ Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (1990:27) “ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan”¹⁴.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani,

¹³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, hlm. V.

¹⁴ Bintoro, Konsumen dan Pelayanan Prima, hlm. 135

yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat memiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :¹⁵

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh bersifat Tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Memberi layanan melebihi seperti yang diharapkan pelanggan merupakan suatu kebijakan yang perlu diteruskan. Dengan cara demikian pelanggan akan menjadi pelanggan yang loyal untuk bisnis yang besar lagi¹⁶.

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, biaya administrasi, yang lebih hemat, ketetapan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen¹⁷.

Selanjutnya dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan kita harus memperhatikan hal-hal pokok sebagai berikut:¹⁸

- 1) Pengetahuan tentang pelayanan: terkait dengan maksud dan tujuan melayani, sopan santun pelayanan, sikap dan tutur kata.
- 2) Keterampilan tentang pelayanan: berarti cara berkomunikasi, menyapa, bertanya, menjawab dan menjelaskan.

¹⁵ bid., hlm. 107-108.

¹⁶ Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005), hlm.19.

¹⁷ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91.

¹⁸ Ibid., hlm. 13-14

- 3) Sikap tentang pelayanan: berarti tampilan yang sopan, etis, menarik, bersahabat dan hati yang tulus.
- 4) Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah, dan sebagainya.
- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
- 6) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- 7) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.
- 8) Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
- 9) Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan lain-lain.

2. Ciri-Ciri Pelayanan yang baik

Di setiap bank pastinya ingin selalu dianggap baik oleh nasabah dalam bidang apapun karena nasabah akan menjadi setia dan loyal terhadap produk dan jasa yang kita tawarkan. Selain itu, bank juga berharap dalam pelayanan yang diberikan dan diterima oleh nasabah akan dapat mempromosikan bank kepada nasabah lainnya.

Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan bank telah memiliki standar operasional yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah agar bisa terpenuhi.¹⁹

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Thika, (Customer Service Bank Jateng Syariah KCP Unissula), tanggal 24 januari 2020.

Selain itu pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah:²⁰

1) Faktor Manusia

Yang memberikan pelayanan tersebut adalah faktor manusia yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah adalah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman di duduki.

3) Sarana Physic

Sarana physic terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Customer servis yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari customer servis officer yang melayaninya. Selain itu, juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat dan cekatan. Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus

²⁰ Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 209.

dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah dan tidak bosan diruangan tersebut.

4) Tersedia karyawan yang baik.²¹

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas customer service yang melayaninya. Petugas customer service harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping petugas customer service harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas customer service juga harus mampu mengikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian kerjanya harus cepat dan cekatan.

5) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal sampai selesai. Nasabah akan puas jika merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

6) Mampu melayani secara cepat dan tepat.²²

Seorang karyawan harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

7) Mampu berkomunikasi²³

²¹ Ibid.,

²² Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 258-259.

²³ Ibid.,

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti. Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

8) Keamanan²⁴

Memberikan jaminan setiap transaksi artinya harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah pada bank.

9) Kecakapan

Karyawan khususnya customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan lebih. Karena tugas customer service harus selalu berhubungan dengan nasabah.

10) Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Kemudian setelah memahami yang diinginkan nasabah mengusahakan kebutuhan nasabah secara tepat.

11) Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang

²⁴ Muhaimin, Perbandingan Praktik Etika Bisnis, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011 hlm. 106

diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

12) Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

13) Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

Selanjutnya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, kita perlu:²⁵

- 1) Mempelajari, memahami, dan menghayati apa itu pelayanan yang ekselen.
- 2) Menerapkan pelayanan yang ekselen secara bertahap dalam pekerjaan sehari-hari secara terus menerus.
- 3) Memiliki niat, keyakinan, semangat, dan optimis bahwa pelayanan yang ekselen sebagai cermin keberhasilan pelaksanaan tugas kita.

3. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank.²⁶

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika menyangkut simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga

²⁵ Budi Haryono, *How to Manage Customer Voice*, hlm. 17-1

²⁶ Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hlm. 153-154.

pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar bank.

a. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank

Pelayanan dan etika bank mengharuskan manajer bank berkewajiban dan bertanggung jawab untuk:²⁷

- 1) Mengembalikan dana pihak ketiga (DPK) tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- 2) Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah bank menurut undangundang perbankan yang berlaku.
- 3) Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan.
- 4) Ikut memperlancar LLP modern transaksi komersial finansial.
- 5) Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
- 6) Menjaga dan memelihara koresponden bank antar sesama bank.
- 7) Menyalurkan kredit secara lebih efektif kepada calon debitur.

- Etika Pelayanan Nasabah

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai.²⁸

- 1) Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, ucapkan asslamu“alaikum.

²⁷ Ibid.,hlm. 153-154

²⁸ Kasmir, Pemasaran Bank, hlm 196-197

- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 3) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
- 4) Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong dan maaf untuk nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 5) Ucapkan terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamitsetelah menyelesaikan masalahnya.

4. Strategi Kualitas Pelayanan

a. Meningkatkan Pelayanan (Servis)

Pelayanan Merupakan suatu fungsi dari interaksi antara individual dengan lingkungannya, perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri melainkan sampai beberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya atau sikap subyektif yang mempunyai orientasi pada perilaku individu yang lainnya. Perilaku sosial dapat ditetapkan dengan berbagai cara.²⁹

- 1) Sebagai tindakan rasional dan berorientasi terhadap suatu tujuan.
- 2) Sebagai kepercayaan secara sadar yang tidak tergantung pada satu motif tertentu dan diukur dengan patokan tertentu.
- 3) Sebagai suatu yang bersifat afektif atau emosional yang merupakan hasil konfigurasi khusus perasaan pribadi.
- 4) Sebagai perilaku tradisional yang telah menjadi adat istiadat.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai orang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya

²⁹ Sri Atun Chasanah, "Skripsi Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam, (studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga", (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015), hlm.38

dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Konsumen akan menilai kualitas pelayanan melalui prinsip dimensi pelayanan yaitu³⁰

1) Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan.

2) Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Ke depannya, hal ini akan menimbulkan rasa kepercayaan. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Suatu usaha tidak akan bisa bertahan lama dan berhasil kalau di dalam usahanya tidak menerapkan prinsip kejujuran. Karena kejujuran adalah kunci keberhasilan dalam menjalankan suatu usaha agar usaha tersebut dapat berjalan dan bertahan dalam jangka panjang dalam dunia bisnis yang semakin kuat.

3) Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen

³⁰ Fathul Aminudin Aziz, Manajemen Dalam Perspektif Islam, (Cilacap: Pustaka ElBayan, 2012), hlm. 151-155

hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.

4) Perhatian (Emphaty)

Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atas pribadi kepada orang lain. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah, asal nasabah mendapat layanan yang memuaskan. Pemasaran adalah senyum, ramah dan bersahabat. Para bankir juga harus dapat melayani nasabah dengan baik, menciptakan suasana yang hangat dan bersahabat, sebab memikat orang ke bank itu mudah, membuat mereka menjadi nasabah yang setia, itulah yang sulit. Maka adanya kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan akan dapat menarik sekaligus membuat nasabah setia pada bank kita.

5) Kemampuan (Tangibles)

Kemampuan fisik adalah bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/tangibel). Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'ii.

b. Memuaskan Nasabah

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan keandalan produk, jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan oleh bank. Keandalan produk terkait dengan kualitas produk tersebut. Dalam hal ini kualitas merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah yang lebih tinggi. Sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan

sering juga biaya yang lebih rendah. Oleh karena itu, program penyempurnaan kualitas pada umumnya meningkatkan profitabilitas.³¹

c. Berusaha untuk memenuhi perhatian secara individual

Memberikan perhatian individual pada konsumen dengan cara menyapa tamu atau pelanggan atau nasabah yang datang atau lewat telepon dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh-sungguh.

d. Memenuhi harapan konsumen

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada konsumen untuk menambah jumlah pelanggan adalah fokus kepada kepuasan konsumen, melangkah lebih jauh dari dugaan nasabah dan berbuat sesuatu yang lebih dari pada yang diharapkan nasabah sehingga mereka tertarik untuk kembali.³²

C. Simpanan

1. Pengertian Simpanan

Simpanan adalah uang titipan dari seseorang kepada seseorang atau kepada lembaga untuk di jaga dengan baik. Dalam tradisi fiqih Islam, prinsip titipan atau simpanan dikenal dengan prinsip al-wadiah. Al wadiah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.³³

2. Dasar Hukum³⁴

وَأَيُّخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

³¹ Murni Sumarni, Manajemen Pemasaran Bank, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), hlm. 229.

³² Ibid.,

³³ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah..., hal. 85.

³⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah..., hal. 153-154.

“Dan, hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.” (Qs. An-nisaa : 9)

3. Hadits

Dalam hadits Nabi saw. Banyak disebutkan tentang sikap hemat ini. Nabi saw memuji sikap hemat sebagai suatu sikap yang diwariskan oleh para nabi sebelumnya, seperti yang dikatakan beliau.

“Sikap yang baik, penuh kasih sayang, dan berlaku hemat adalah sebagian dari dua puluh empat bagian kenabian.” (HR Tirmidzi)

Dalam hadits lain, Nabi saw. Berkata bahwa berlaku hemat (ekonomis) adalah hal yang diperlukan untuk menjaga kehidupan.

“Berlaku hemat adalah setengah dari penghidupan.” (HR Baihaqi) Hadist

Dalam hadits lain, Nabi saw. Berkata bahwa berlaku hemat (ekonomis) adalah hal yang diperlukan untuk menjaga kehidupan. “Berlaku hemat adalah setengah dari penghidupan.” (HR Baihaqi) Hadist

Hal yang diperhatikan adalah bahwa bersikap hemat tidak berarti harus kikir dan bakhil. Ada perbedaan yang sangat besar antara hemat dan kikir atau bakhil. Hemat berarti membeli untuk keperluan tertentu secukupnya dan tidak berlebihan. Ia tidak akan membeli atau mengeluarkan uang untuk membeli hal-hal yang tidak perlu. Adapun kikir dan bakhil adalah sikap yang terlalu menahan dari belanja sehingga untuk keperluan sendiri yang pokok pun sebisa mungkin ia hindari, apalagi memebrikan kepada orang lain. Dengan kata lain, ia berusaha agar uang yang dimilikinya tidak dikeluarkannya, tetapi berupaya agar orang lain memberikan uang kepadanya, ia akan terus menyimpan dan menumpuknya.

4. Jenis Simpanan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Nasabah jika hendak mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM.³⁵

Adapun yang dimaksud dengan tabungan syariah yakni simpanan yang semua operasionalnya dan prinsipnya berdasarkan dan sesuai syariah.

Pada dasarnya tabungan dan simpanan itu hamper sama akan tetapi di dalam operasionalnya tabungan digunakan pada bank syariah dan simpanan digunakan pada Baitul Maal wa Tamwil.³⁶

Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang menyebutkan bahwa tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati.³⁷

Di dalam Islam terdapat dua prinsip perjanjian yaitu akad wadiah dan akad mudharabah. Sebenarnya hamper sama seperti Giro, tergantung pilihan dan keinginan nasabah. Jika hanya ingin menyimpan saja itu bisa menggunakan akad wadiah, sedangkan jika ingin berinvestasi atau mendapat keuntungan yang ditawarkan dan sesuai bisa menggunakan akad mudharabah.

a. Mudharabah

- Pengertian Mudharabah

Akad mudharabah adalah perjanjian pembiayaan/penanaman dana dari pemilik dana (shahibul maal) kepada pengelola dana (mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara

³⁵ Abdul Ghofur Anshori, Perbankan Syariah di Indonesia, Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 2009, hlm.92

³⁶ Wawancara dengan Ibu Thika (Cutomer Service) pada tanggal 24 januari 2020.

³⁷ Pasal 1 Undang-Undang Perbankan Syariah

kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.³⁸ Mudharabah adalah penanaman dana (shahibul maal) kepada pengelola dana (mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian menggunakan metode bagi untung (profit sharing) atau metode (net revenue sharing) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati³⁹.

Menurut Abdullah Saeed yang dimaksud dengan Mudharabah adalah sebuah perjanjian di anatar paling sedikit dua pihak dimana satu pihak, pemilik modal (shahib al-maal atau rabb al-maal. Mempercayakan sejumlah dana kepada pihak lain, yaitu pengusaha (mudharib), untuk menjalankan suatu aktivitas atau usaha.⁴⁰ Dan menurut Muhammad Syafii Antonio mendefinisikan, Al-mudharabah adalah akad kerja sama antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menjadi pengelola, keuntungan usaha dibagi dalam bentuk persentase (nisbah) sesuai kesepakatan, sedangkan apabila rugi dtanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian pengelola, seandainya kerugian itu diakibatkan oleh kelalaian pengelola maka si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut⁴¹.

Dalam mengaplikasikan prinsip mudharabah, penyimpan dana atau deposit bertindak sebagai shahibul maal (pemilik dana) dan bank sebagai mudharib (pengelola). Bank kemudian melakukan penyaluran pembiayaan kepada nasabah peminjam yang membutuhkan dengan menggunakan dana yang diperoleh tersebut baik dalam bentuk murabahah, ijarah, mudharabah, musyarakah, atau bentuk lainnya. Hasil usaha ini selanjutnya akan dibagi hasilkan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang disepakati. Dalam hal ini bank menggunakannya untuk melakukan mudharabah kedua, maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi⁴².

³⁸ Darsono et al, Perbankan Syariah di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017, hal. 213.

³⁹ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, Transaksi Bank Syariah, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2015, hal. 18.

⁴⁰ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, Transaksi Bank..., hal. 13.

⁴¹ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, Transaksi Bank..., hal. 14.

⁴² M. Nur Rianto, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2012, hal. 38-39

Sebagian besar dana yang dipergunakan oleh bank syariah dalam menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan adalah dana nasabah penyimpanan/nasabah investor, sehingga dana nasabah penyimpan/investor wajib mendapat perlindungan hukum. Pada simpanan nasabah berlaku mudharabah mutlaqah yaitu bentuk kerja sama antara shahibul maal (nasabah penyimpan/nasabah investor) dan mudharib (bank syariah) yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis, sehingga nasabah harus menanggung lebih banyak kesulitan dalam memonitor aktivitas bank syariah, walaupun kegiatan bank syariah selalu dimonitor oleh Bank Indonesia, Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan Dewan Syariah Nasional (DSN). Sebaliknya pada penyaluran dana berlaku mudharabah muqayyadah yaitu bentuk kerja sama antara shahibul maal (bank syariah) dan mudharib (nasabah penyimpan/nasabah investor) yang cakupannya dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, daerah bisnis. Hal ini dikarenakan dana yang dipergunakan oleh bank syariah adalah dana nasabah penyimpan sehingga bank sebagai pemegang amanah harus berhati-hati dalam menyalurkan dana, yaitu dengan cara memberikan batasan-batasan dalam perjanjian.⁴³

Kontrak mudharabah juga merupakan suatu bentuk equity financing, tetapi mempunyai bentuk (feature) yang berbeda dari musyarakah. Pada mudharabah, hubungan kontrak bukan antar pemberi modal, melainkan antara penyedia dana (shahibul maal) dengan entrepreneur (mudharib). Pada kontrak mudharabah, seorang mudharib (dapat berupa perorangan, rumah tangga, perusahaan atau unit ekonomi, termasuk bank) memperoleh modal dari unit ekonomi lainnya untuk tujuan melakukan perdagangan. Mudharib dalam kontrak ini menjadi trustee atau modal tersebut. Jika proyek selesai, mudharib akan mengembalikan modal tersebut kepada penyedia modal berikut porsi keuntungan yang telah disetujui sebelumnya. Bila terjadi kerugian maka seluruh kerugian dipikul oleh shahibul maal. Sedangkan

⁴³ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank...*, hal. 18-19.

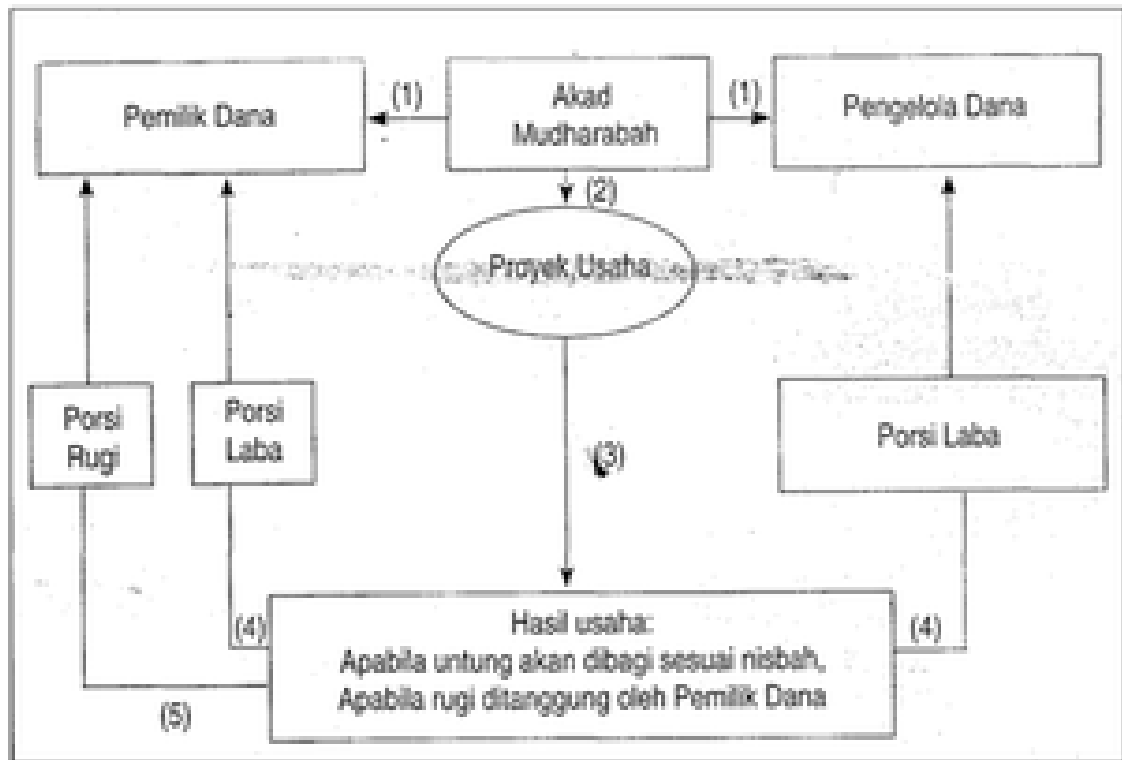
mudharib kehilangan keuntungan (imbalan bagi hasil) atas kerja yang telah dilakukannya.⁴⁴

Dari beberapa penjelasan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa akad mudharabah adalah akad kerja sama antara dua belah pihak atau lebih, dimana salah satu pihak adalah pemilik dana yang disebut shahibul maal, dan pihak satunya adalah pihak yang mempunyai skill untuk mengelola dana dari pemilik dana untuk membuka suatu usaha yang menguntungkan. Keuntungan dari hasil usaha tersebut di bagi antara pemilik modal dan pengelola modal sesuai dengan kesepakatan bersama di awal. Jika dalam usaha mengalami kerugian maka yang harus menggantinya adalah pemilik dana dengan syarat kerugian tersebut tidak kesalahan pengelola modal/mudharib. Namun jika kerugian tersebut adalah kesalahan atau kelalaian pengelola modal/mudharib, maka pihak pengelola modal harus mengganti kepada penyedia dana/shahibul maal.

⁴⁴ Zainul Arifin, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, Jakarta: Pustaka Alvabet, Cet. 4, 2006, hal. 19.

- Skema Mudharabah Perjanjian Bagi Hasil

Gambar 1. Skema Mudharabah Bagi Hasil



Penjelasan:

1. Dalam skema ini Shahibul Maal atau pemilik dana yang menyediakan dana 100%, pemilik dana bisa saja dari nasabah dan bank atau bisa dari BMT ataupun anggota.
2. Mudharib adalah pengelola dana yang di pinjamkan oleh pemilik dana, Mudharib harus memiliki keahlian atau keterampilan usaha dalam mengelola dana untuk dikelola secara benar dan memikirkan secara matang usaha apa yang akan dipakai dan menguntungkan.
3. Pemilik dana dan pengelola dana menentukan nisbah bagi hasil diawal perjanjian.
4. Jika usaha sudah berjalan dan menghasilkan keuntungan maka pengelola dana wajib memberikan bagi hasil kepada pemilik dana sesuai nisbah yang sudah disepakati diawal perjanjian.

5. Pengelola dana wajib mengembalikan modal pokok awal kepada pemilik dana.
6. Jika pengelola dana sudah melunasi modal pokok kepada pemilik dana maka perjanjian selesai.

c. Dasar Hukum Mudharabah

- Landasan Syariah

a. Al Qur'an

Qs. Al Muzzammil: 20

نُوشِ أَخَاءَ... وَنُنَبِّئُكَ بِمَا لَمْ تَدْرِكْ بِمِصْرٍ مِنَ الْمَدِينَةِ وَنُوحِ إِخْوَانَكَ بَعْدَ الْبَيْتِ الْأَيْمَنِ الَّذِي بَارَكْنَا لِدَاؤِهِ إِنَّكَ فِي عِندَنَا لَمُنِيبٌ

“... dan dari orang-orang yang berjalan dimuka bumi mencari sebagian karunia Allah SWT...” (al- Muzzamil: 20)

Yang menjadi wajah-dilalah atau argumen dari al-Muzzammil: 20 adalah adanya kata yadhribun yang sama dengan akar kata mudharabah yang berarti melakukan suatu perjalanan usaha.

Qs. Al Jumu'ah : 10

اللَّهُ وَتِلْكَ آيَاتُ الْكِتَابِ الْمُبِينِ وَإِذْ يُوحِي رَبُّكَ إِلَى الْمَلَأِ الْأَعْيُنِ أَنْ يُظَاهِرُوا إِلَيْكَ أَنَّكَ مُبْتَلَىٰ ۚ وَتِلْكَ آيَاتُ الْكِتَابِ الْمُبِينِ وَإِذْ يُوحِي رَبُّكَ إِلَى الْمَلَأِ الْأَعْيُنِ أَنْ يُظَاهِرُوا إِلَيْكَ أَنَّكَ مُبْتَلَىٰ ۚ وَتِلْكَ آيَاتُ الْكِتَابِ الْمُبِينِ

“Apabila telah ditunaikan shalat maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah SWT

dan ingatlah Allah banyakbanyak agar kamu beruntung” (al-Jumu'ah: 10)

Qs. Al Baqarah: 198

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِنْ رَبِّكُمْ

“Tidak ada dosa (halangan) bagi kamu untuk mencari karunia Tuhanmu...”

- Hadits

رَوَى ابْنُ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّهُ قَالَ: كَانَ سَيِّدُنَا الْعَبَّاسُ بْنُ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ إِذَا دَفَعَ الْمَالَ مَضَارِبَةَ اشْتَرَطَ فَإِنْ فَعَلَ ذَلِكَ ضَمَنَ يَا وَلَا يَشْتَرِي بِهِ دَابَّةَ ذَاتِ كَبْرُطَبَةَ عَلَى صَاحِبِ لَا يَسْأَلُكَ بِهِ بَحْرًا وَلَا يَنْزِلُ بِهِ وَادًا فَبَلَغَ شَرَطَهُ رِصْلَ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَجَازَهُ

“Diriwayatkan dari Ibnu Abbas bahwa Sayyidina Abbas bin Abdul Muthalib jika memberikan dan ke mitra usahanya secara mudharabah ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak. Jika menyalahi peraturan tersebut, yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah saw. Dan Rasulullah pun membolehkannya”(HR Thabrani).

a. Wadiah

- Pengertian Wadiah

Wadi“ah dalam bahasa fiqh berarti barang titipan atau memberikan, juga memberikan harta untuk dijaganya dan pada penerimanya. Karena itu, istilah wadi“ah sering disebut sebagai sesuatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya supaya dijaga. Sedangkan Al-Qur’an memberikan arti wadi“ah sebagai amanat bagi orang yang menerima titipan dan ia wajib mengembalikannya pada waktu pemilik meminta kembali.

- Jenis-jenis Wadiah

Wadiah yad al-amanah merupakan titipan murni dari pihak yang menitipkan barangnya kepada pihak penerima titipan. Pihak penerima titipan harus menjaga dan memelihara barang titipan dan tidak diperkenankan untuk memanfaatkannya. Penerima titipan akan mengembalikan barang titipan dengan utuh kepada pihak yang menitipkan setiap saat barang itu dibutuhkan. Dalam aplikasi perbankan

Syariah, produk dapat ditawarkan dengan menggunakan akad a;-wadiah yad al-Amanah adalah save deposit box.

- Landasan Hukum Wadiah

a. Al-quran

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Q.S An-Nisa' Ayat 58)

QS. Al-Baqarah ayat 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ مِنْ أَمَانَتِهِ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya

Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi,Sebagian kamu mempercayai yang lain. Hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya(utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan sungguh, hatinya kotor(berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.(Q.S Al-Baqarah:283)

- Hadits

Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah saw bersabda, “Sampaikanlah (tunaikanlah) amanat kepada yang berhak menerimanya dan jangan membalas

khianat kepada orang yang telah mengkhianatimu”. (HR. Abu Dawud dan menurut Tirmidzi hadits ini hasan, sedang Imam Hakim mengategorikannya sahih).

BAB III
GAMBARAN UMUM
BANK JATENG SYARIAH KCP UNISSULA

A. Profil Bank Jateng Syariah KCP Unissula

1. Sejarah Bank Jateng

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah pertama kali didirikan di Semarang berdasarkan Surat Persetujuan Menteri Pemerintah Umum & Otonomi Daerah No. DU 57/1/35 tanggal 13 Maret 1963 dan ijin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral No. 4/Kep/MUBS/63 tanggal 14 Maret 1963 sebagai landasan operasional Jawa Tengah. Operasional pertama dimulai pada tanggal 6 April 1963 dengan menempati Gedung Bapindo, Jl. Pahlawan No. 3 Semarang sebagai Kantor Pusat. Tujuan pendirian bank adalah untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai pemegang Kas Daerah dan membantu meningkatkan ekonomi daerah dengan memberikan kredit kepada pengusaha kecil. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah merupakan Bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten Se-Jawa Tengah. Bank yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten / Kota se-Jawa Tengah ini sempat mengalami beberapa kali perubahan bentuk badan usaha. Pada tahun 1969 melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 3 Tahun 1969, menetapkan Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Kemudian melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 1 Tahun 1993, status badan usaha Bank berubah menjadi Perusahaan Daerah (Perusda). Sampai akhirnya pada tahun 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 6 tahun 1998 dan akte pendirian No. 1 tanggal 1 Mei 1999 dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2.8223.HT.01.01 tahun 1999 tanggal 15 Mei 1999, Bank kemudian berubah menjadi Perseroan Terbatas. Pada tanggal 7 Mei 1999, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah mengikuti Program Rekapitalisasi Perbankan. Pada tanggal

7 Mei 2005, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah menyelesaikan program rekapitalisasi, disertai pembelian kembali kepemilikan saham yang dimiliki Pemerintah Pusat oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten / Kota se Jawa Tengah.

Seiring perkembangan perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan terutama setelah lepas dari program rekapitalisasi, maka manajemen mengubah logo dan call name perusahaan yang merepresentasikan wajah baru Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. Berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No.68 tanggal 7 Mei 2005 Notaris Prof. DR. Liliana Tedjosaputro dan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. C.17331 HT.01.04.TH.2005 tanggal 22 Juni 2005, maka nama sebutan (call name) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah berubah dari sebelumnya Bank BPD Jateng menjadi Bank Jateng.⁴⁵

B. Visi dan Misi⁴⁶

Visi :

”Menjadi bank syariah yang terpercaya dan menjadi kebanggaan masyarakat”

Misi :

1. Memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perolehan laba Bank Jateng.
2. Menyediakan produk-produk dan jasa perbankan syariah dengan layanan prima untuk memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi nasabah dan masyarakat sehingga mampu menggerakkan sektor riil sebagai pilar pertumbuhan ekonomi regional.
3. Menjalin kemitraan dengan pihak-pihak terkait untuk membangun sinergi dalam pengembangan bisnis.

⁴⁵ www.bankjateng.co.id

⁴⁶ File Bank Jateng Syariah KCP Unissula

4. Memberikan peluang dan dorongan bagi seluruh karyawan dengan mengembangkan seluruh potensi dirinya untuk kesejahteraan diri dan keluarganya, nasabah serta masyarakat pada umumnya.

C. Budaya Organisasi⁴⁷

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah mempunyai nilai-nilai organisasi yaitu “PRINSIP” yang merupakan kepanjangan dari Profesional, Integritas, Inovasi, Kepemimpinan. Penjabaran nilai-nilai organisasi “PRINSIP” yaitu:⁴⁸

1. PRINSIP Nilai-nilai budaya Bank Jateng merupakan “PRINSIP” yang selalu dipegang teguh oleh seluruh Stakeholder Bank Jateng dalam berperilaku sehari-hari.
2. PROFESIONAL Bekerja dengan tanggung jawab dan komitmen memberikan hasil yang terbaik.
3. INTEGRITAS Sikap berani menyatakan kebenaran, bertindak jujur, bermoral tinggi, serta konsisten sesuai standar etika.
4. INOVASI Memiliki gagasan, ide-ide kreatif, smart serta melakukan perubahan yang terus-menerus untuk pengembangan perusahaan.
5. KEPEMIMPINAN Memotivasi dan mempengaruhi orang lain untuk bekerja mencapai tujuan bersama dan berperilaku sebagai teladan.
6. MEANING STATEMENT Bangga berperan membangun Jawa Tengah.
7. Penjelasan : Memiliki rasa syukur dan bangga sebagai karyawan Bank Jateng

⁴⁷File Bank Jateng Syariah KCP Unissula

⁴⁸ www.bankjateng.co.id

karena berperan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Jawa Tengah.

D. Legalitas Usaha⁴⁹

Nama Perusahaan : PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA
TENGAH

Nama Panggilan : Bank Jateng

Kantor Pusat : JL. Pemuda No.142 Semarang

Telepon : 0243547541 (5 saluran), 0243554025 (15 saluran)

Website : www.bankjateng.co.id

Didirikan : 6 April 1963

Pemilik : Pemerintah Povinsi Jawa Tengah , - Pemerintah kabupaten
dan kota Se-Jawa Tengah

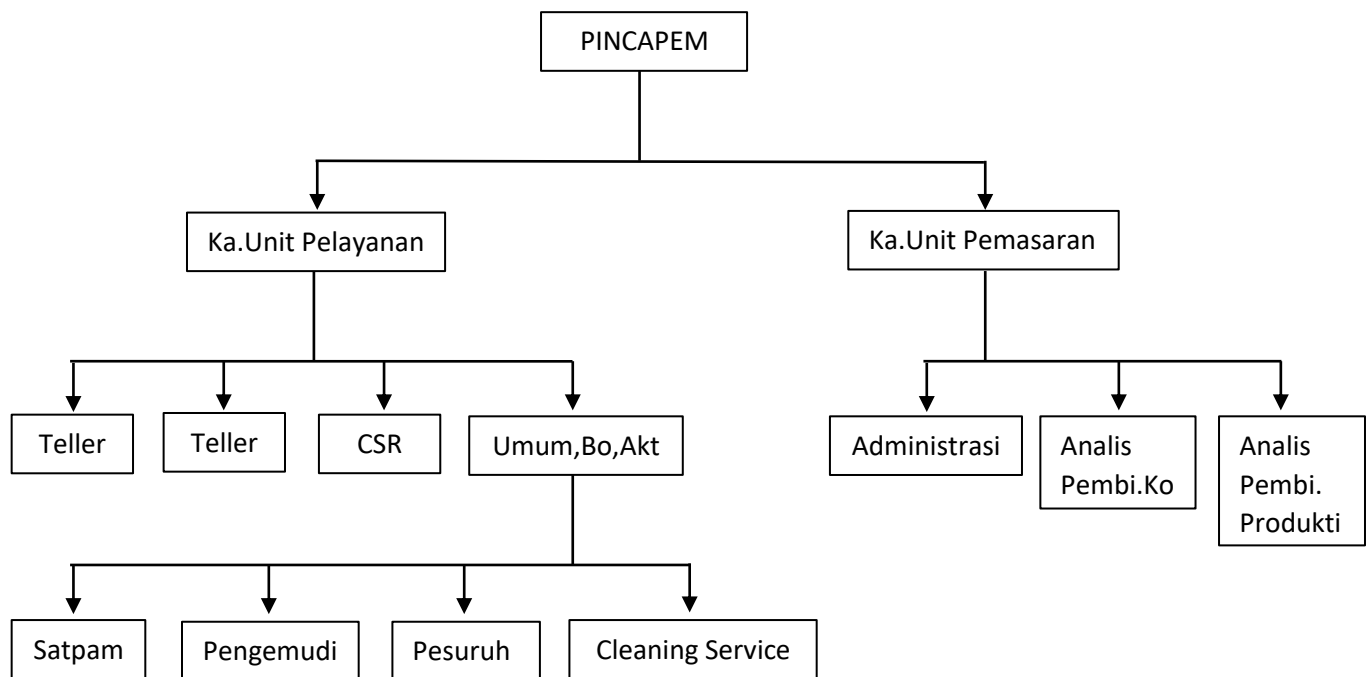
No ijin usaha : No. 4/Kep/MUBS/63

⁴⁹ File Bank Jateng Syariah KCP Unissula

E. Struktur Organisasi⁵⁰

1. Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI
BANK JATENG CABANG PEMBANTU SYARIAH UNISSULA**



KETERANGAN

Pimpinan Cabang Pembantu : Farhanjati

Ka. Unit Pelayanan : Mochammad Naf'an

K.a Unit Pemasaran : Hanif Hunaifi

Teller : Denny Budi, Hanny Puspita, Alyasyarah

Customer Service : Nuraina Agnes Widya P

Back Office : Fauziyah Sws

⁵⁰ File Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Administrasi	: Faisal Habibie Ranhar
Analisis Pembiayaan Ko	: Septhian Fajar Maulana
Analisis Pembiayaan Ko	: Septhian Fajar Maulana
Satpam	: Purwito, Tri Suparno, Sudarmono
Pengemudi	: Jemmy Susanto
Pesuruh	: Anton Budi H
Cleaning Service	: Havid Yudha S

a. Bagian Pelayanan

1) Teller

Teller adalah petugas bank yang memberikan pelayanan kepada nasabah dalam bentuk aktivitas transaksi tunai seperti pembayaran PBB, penarikan, setoran tunai, kliring atau transfer, pembayaran kuliah, pembayaran gaji, dan sebagainya
Tugas di bagian teller :

- a) Melayani pembayaran pendaftaran mahasiswa baru unissula
- b) Membantu melayani nasabah di kantor
- c) Menyiapkan slip setoran, biaya pendidikan dan penarikan.

2) Customer Service

Customer Service ini merupakan bagian yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yang maupun calon nasabah yang ingin membuka rekening baru serta memberikan informasi mengenai produk-produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank Jateng Syariah.

Tugas Customer Service :

- a) Menandai formulir pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan Haji.
- b) Melakukan pembukaan rekening tabungan

- c) Informasi Saldo
- d) Pengkinian data nasabah
- e) Membantu melayani permintaan rekening Koran
- f) Pembukaan rekening deposito
- g) Penutupan Rekening Tabungan
- h) Pembukaan kartu ATM
- i) Permohonan penggantian PIN ATM
- j) Menginput nomor ATM nasabah yang migrasi GPN
- k) Permohonan penutupan kartu ATM BPD Card Syariah
- l) ATM Tertelan
- m) Pemblokiran saldo

b. Bagian Akuntansi dan *Back Office*

Bagian akuntansi adalah bagian yang melakukan tugas untuk membantu pemimpin cabang pembantu dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan di Kantor Cabang Pembantu Syariah Unissula. Serta membuat laporan neraca, laba rugi, dan sebagainya.

Berikut tugas bagian akuntansi dan back office :

- a) Verifikasi slip transaksi teller, pembiayaan, dan *back office* serta biaya-biaya lainnya
- b) Mengedit absensi karyawan
- c) Verifikasi slip transaksi teller, pembiayaan, dan *back office* serta biaya-biaya lainnya
- d) Mengedit absensi karyawan
- e) Menulis register *back office*
- f) Menstempel nota nota pembiayaan
- g) Menulis register kliring
- h) Membantu memintakan otorisasi kepada kepala unit pelayanan atau pemimpin.
- i) Mengamati mekanisme kliring

- j) Mengamati mekanisme RTGS
- k) Membuat kolom di buku register *back office*

c. Bagian Pembiayaan

Bagian pembiayaan adalah bagian yang bertugas untuk mencari calon nasabah agar menjadi nasabah di Bank Jateng Syariah Unissula.

Pembiayaan ini bertugas untuk menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan dana pinjaman untuk pembelian konsumtif, membangun atau membeli rumah, modal kerja berinvestasi dan talangan umroh sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

- a) Menginput nomor jaminan pembiayaan
- b) Gugus Kredit Resiko
- c) Input laporan pemasaran
- d) Input data nasabah yang mengajukan pembiayaan
- e) Arsip dokumen jaminan pembiayaan nasabah
- f) Menerima sponsorship yang masuk kemudian menulis di buku register pembiayaan meliputi nomor urut, keterangan, tanggal diterima, tanggal naskah, pengirim. Setelah itu menulis dilembar disposisi kemudian sponsorship tersebut di *fotocopy* dan diserahkan kepada pemimpin untuk ditindaklanjuti.
- g) Mencetak dokumen angusuran setiap nasabah perbulan. serta membantu menstempel nota pembayaran angsuran.
- h) Mencetak brosur
Untuk kebutuhan promosi di stand unissula. Maka diperlukan brosur pembiayaan, brosur simpanan, brosur plafond iB Multiguna, iB griya, dan lain lain.
- i) Membuat buku register pembiayaan
- j) Menulis permohonan nasabah di buku register
- k) Menelepon calon nasabah

d. Bagian Umum

Bagian umum adalah bagian yang mengatur pemenuhan segala kebutuhan operasional kantor baik yang bersifat rutin maupun non rutin.

Tugas-tugas bagian umum :

- a) Setiap ada surat masuk yang ditujukan untuk bank Jateng syariah unissula.
- b) Ketika ada fax masuk
- c) Surat keluar
- d) Mengirimkan fax
- e) Arsip gudang

F. Produk-Produk di Bank Jateng Syariah

1. Produk Penghimpunan Dana

a. IB BIMA⁵¹

Produk tabungan dengan menggunakan prinsip Mudharabah.

Keuntungan :

- 1) Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- 2) Dapat ditarik dengan BPD Card melalui mesin Prima, Mesin EDC Prima
- 3) Maksimal penarikan melalui ATM Rp 10.000.000/hari
- 4) Nasabah memperoleh bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati
- 5) Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng

b. IB AMANAH⁵²

⁵¹ Brosur Produk Simpanan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

⁵² Brosur Produk Simpanan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Produk tabungan dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad
Dhamanah.

Keuntungan :

- 1) Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- 2) Dapat ditarik dengan BPD Card melalui mesin ATM Bank Jateng.
- 3) Maksimal penarikan melalui ATM Rp 10.000.000/hari.
- 4) Nasabah memperoleh bonus sebagai imbalan sesuai kebijakan bank
- 5) Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng
- 6) Tanpa biaya administrasi

c. IB Tabung Haji⁵³

Produk tabungan Syariah yang khusus bagi masyarakat muslim
untuk beribadah haji.

Keuntungan:

- 1) Nasabah yang memiliki saldo minimal Rp 1.000.000 dapat
memperoleh bonus.
- 2) Apabila saldo telah mencapai Rp 5.000.000 diikutkan dalam program
asuransi.
- 3) Setelah saldo mencapai Rp 25.000.000 akan didaftarkan secara
online sebagai calon haji.

- 4) Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng.

⁵³ Brosur Produk Simpanan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

d. Deposito IB Bank Jateng

Produk investasi dengan prinsip mudharabah dalam jangka waktu tertentu.

Keunggulan:

- 1) Pilihan jangka waktu fleksibel: 1,3,6, dan 12 bulan.
- 2) Nasabah memperoleh bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati
- 3) Dapat dilakukan perpanjangan penempatan secara otomatis / Automatic Roll Over

e. Giro IB Bank Jateng⁵⁴

Giro IB Bank Jateng menggunakan prinsip wadiah.

Keunggulan:

- 1) Kemudahan dalam bertransaksi
- 2) Dana aman dijamin LPS dan sesuai prinsip syariah
- 3) Penarikan setiap saat
- 4) Insyaallah dapat bonus sesuai kebijakan bank

2. Produk Pembiayaan

a. IB Griya⁵⁵

Pembiayaan kepemilikan atau perbaikan rumah, villa, apartemen dan rusun dengan akad murabahah atau istisna.

⁵⁴ Brosur Produk Simpanan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

⁵⁵ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Keunggulan IB Griya:

- 1) Plafon disesuaikan dengan kemampuan angsuran nasabah atas penghasilan bersih yang diterima.
- 2) Jangka waktu pembiayaan hingga 20 tahun
- 3) Angsuran tetap tidak berubah selama jangka waktu pembiayaan
- 4) Uang muka hanya 20% untuk pembelian bangunan dengan luas maksimum 70m.
- 5) Tanpa uang muka untuk pembelian material renovasi atau pendirian bangunan
- 6) Mewujudkan aneka kebutuhan kebutuhan tempat tinggal anda

b. IB Multiguna⁵⁶

Pembiayaan dengan akad akad murabahah untuk pembelian barang konsumtif seperti peralatan elektronik, perabot rumah tangga dan kendaraan bermotor baru atau bekas, yang tidak bertentangan dengan syariah.

Keunggulan IB Multiguna:

- 1) Plafond pembiayaan hingga Rp. 500 juta
- 2) Jangka waktu pembiayaan maks. 5 tahun, atau maks. 15 tahun bila angsuran dilakukan dengan potong gaji melalui bendahara. Dan maks 5 tahun atau sisa masa kerja bagi Kepala/Wakil Kepala Daerah dan Anggota DPRD, untuk pensiunan hingga usia 65 tahun.
- 3) Angsuran tetap tidak berubah selama jangka waktu pembiayaan
- 4) Uang muka hanya sebesar 20% dari harga barang
- 5) Agunan berupa jaminan tunai, atau jaminan fisik, atau jaminan

⁵⁶Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

pembayaran dengan potong gaji.

c. IB Modal Kerja⁵⁷

Pembiayaan modal kerja dengan akad murabahah, mudharabah, atau musyarakah untuk memenuhi kebutuhan usaha nasabah, pembelian persediaan bahan baku untuk proses produksi, pembelian persediaan barang dagangan atau modal kerja pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak kerja.

Kenggulan IB Modal Kerja:

- 1) Plafond pembiayaan sesuai kebutuhan
- 2) Jangka waktu pembiayaan 5 tahun
- 3) Angsuran atau bagi hasil ringan
- 4) Pemohon dapat berupa badan usaha (PT, Yayasan, Koperasi, BUMN, BUMD, CV, UD) atau perorangan.

d. IB Investasi⁵⁸

Pembiayaan dengan akad murabahah atau istishna bagi pengadaan barang investasi yang mendukung usaha produktif nasabah seperti pembangunan Gedung sekolah/rumah sakit/ruko/rukan, pembelian peralatan/mesin/kendaraan bermotor/alat berat.

Keunggulan:

- 1) Plafon sesuai kelayakan dan kemampuan nasabah
- 2) Jangka waktu pembiayaan fleksibel, yaitu

⁵⁷ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

⁵⁸ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

- 3) Maksimal 15 tahun untuk pembelian atau pembangunan Gedung
(contoh: ruko, rukan,)
- 4) Maksimal 8 tahun untuk pembelian kendaraan roda empat atau lebih pembeli mesin pabrik dan peralatan.
- 5) Maksimal 4 tahun untuk pembelian kendaraan roda dua/tiga dan Barang elektronik.

e. IB Kopkar⁵⁹

Pembiayaan mudharabah kepada koperasi karyawan dengan pola executing untuk disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan kepada para anggota.

Keunggulan IB Kopkar:

- 1) Plafond pembiayaan hingga Rp 150 juta per anggota koperasi
- 2) Jangka waktu hingga 5 tahun
- 3) Angsuran ringan
- 4) Tanpa uang muka
- 5) Tidak dipersyaratkan adanya jaminan tambahan dari anggota koperasi.

f. IB KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah)⁶⁰

Pembiayaan mudharabah dengan pola executing untuk membantu KJKS melakukan ekspansi usahanya.

Keunggulan IB KJKS :

- 1) Plafond pembiayaan \leq Rp 150 juta, jaminan milik end user tidak

⁵⁹ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

⁶⁰ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

di review oleh Bank untuk plafond <Rp 150 juta, jaminan, jaminan milik user end direview oleh Bank.

- 2) Jangka waktu hingga 5 tahun
- 3) Agunan berupa cessione piutang, dan asset tetap
- 4) Syarat mudah

g. IB Bima Emas

Pembiayaan dengan akad murabahah dan Rahn untuk pembelian/kepemilikan emas batangan atau lantakan (LM) bagi masyarakat.

Keunggulan IB Bima Emas :

- 1) Plafond pembiayaan maks. 80% disesuaikan dengan harga emas ; minimal 10gr dan maks 150 juta
- 2) Jangka waktu pembiayaan maks.5 tahun
- 3) Angsuran terjangkau dan biaya ringan
- 4) Uang muka minimal 20%
- 5) Tidak dipersyaratkan adanya jaminan tambahan

h. IB Pembiayaan Umroh⁶¹

Pembiayaan dengan akad ijarah untuk melunasi biaya perjalanan umroh.

Keunggulan:

- 1) Plafond pembiayaan hingga 90% dari biaya perjalanan umroh.
- 2) Jangka waktu pembiayaan hingga 60 bulan.

⁶¹ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

- 3) Bebas memilih Biro Travel Umroh yang telah menjadi rekanan Bank Jateng Syariah.
- 4) Dapat diajukan untuk biaya perjalanan umroh kerabat/saudara.
- 5) Angsuran ringan.

i. IB Rahn Emas⁶²

Pembiayaan dengan akad qardh untuk kebutuhan dana tunai dengan jaminan emas.

Keunggulan IB Rahn Emas:

- 1) Proses mudah dan cepat
- 2) Biaya administrasi terjangkau
- 3) Nilai pinjaman per Nasabah mulai Rp. 500.000 – 250 juta.
- 4) Jangka waktu 120 hari dan dapat diperpanjang hingga 360 hari
- 5) Biaya pemeliharaan ringan dihitung harian
- 6) Mendapatkan asuransi gratis 100% atas emasnya.

j. IB Impian⁶³

Pembiayaan dengan akad murabahah dan Rahn untuk pembelian emas batangan atau lantakan (LM) bagi pegawai dan pensiunan Bank Jateng.

Keunggulan IB Impian:

⁶² Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

⁶³ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

- 1) Plafond pembiayaan disesuaikan dengan kemampuan
- 2) Jangka waktu pembiayaan minimal 1 tahun dan maks. 15 tahun.
- 3) Angsuran ringan
- 4) Tanpa uang muka
- 5) Tidak dipersyaratkan adanya jaminan tambahan

k. IB Modal Kerja BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah)⁶⁴

Pembiayaan mudharabah untuk membantu memperbesar skala usaha BPRS dengan pola *executing*.

Keunggulan IB Modal Kerja BPRS

- 1) Plafond pembiayaan hingga 12 kali modal disetor
- 2) Jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun
- 3) Agunan berupa *cessie piutang*, dan *cash collateral* sebesar 10% dari plafond

G. PELAYANAN BANK JATENG SYARIAH KCP UNISSULA

Bank Jateng Syariah yang memiliki 5 kantor cabang pembantu di Semarang, salah satunya di kantor cabang pembantu di Jl. Raya Kaligawe km.04 Semarang telah memberi wadah kepada masyarakat untuk menyimpan dan menyalurkan dana masyarakat.

Terdapat berbagai produk di Bank Jateng Syariah diantaranya produk simpanan yakni IB Bima, IB Amanah, IB Tabung Haji,

⁶⁴ Brosur Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Deposito IB Bank Jateng, Giro IB Bank Jateng. Selain itu untuk produk pembiayaan meliputi IB Griya, IB Multiguna, IB Kopkar, IB KJKS, IB Modal Kerjas BPRS, IB Investasi, IB Impian Bank, IB Bima Emas, IB Pembiayaan Umroh, IB Rahn Emas.

Bank Jateng Syariah akan selalu berupaya untuk memilih dana dan menyalurkan pembiayaan ke sektor-sektor yang potensial, sehingga masyarakat yang diamanahkan kepada Bank Jateng Syariah dapat berkembang secara baik. Untuk itu, setiap permohonan pembiayaan yang diajukan akan dilakukan Analisa oleh tenaga analis yang ada di Bank Jateng Syariah agar mengurangi resiko seminimal mungkin dan memberi hasil yang maksimal. Sehingga dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak. Bank Jateng Syariah mempunyai 5 prinsip yaitu:

1. Senyum

Berikan senyuman paling menawan kepada anggota setiap kali bertatap baik dilingkungan kantor maupun diluar kantor.

2. Salam

Usahakan untuk mengucapkan salam terlebih dahulu saat bertemu dengan anggota dan menjawab salam yang diucapkan setiap anggota yang bersilaturahmi.

3. Sapa

Bila ada kesempatan sapa lah anggota, misalnya dengan menyakan

kabar.

4. Sopan

Bersikap dan bertutur kata sopan saat berinteraksi dengan anggota dalam kondisi dan situasi apapun.

5. Santun

Selalu menjaga sikap dan tingkah laku yang mencerminkan adab-adab islami.

Selain dari 5 S tersebut perlu dibingkai kembali dengan keluhuran akhlak, pelayanan kepada anggota juga harus mengedepankan asas profesionalisme. Semakin profesional pelayanan yang diberikan, semakin tinggi juga kepercayaan anggota kepada pihak Bank Jateng Syariah. Standar operasional pelayanan yang diberikan baik di kantor maupun dilapangan harus diberikan pelayanan sebaik mungkin.

Saat melayani anggota pihak Bank Jateng Syariah tidak hanya berdiam diri dikantor saja melainkan terjun langsung ke lapangan. Salah satu tempat yang mejadi sebagian besar anggota Bank Jateng Syariah adalah Universitas, Rumah Sakit, Sekolah, Tempat usaha nasabah. Bank Jateng Syariah juga melayani anggotanya dengan cara datang ke tempat anggota langsung baik saat menabung ataupun saat bayar angsuran. Semua itu dilakukan

Bank Jateng Syariah supaya memudahkan anggota nya, meminimalisir resiko kredit macet dan nasabah kabur. Pelayanan yang

diberikan berdasarkan prinsip 5S dan budaya kerja PBD3KSI sehingga membuat kepuasan pada diri anggota. Saat ada anggota yang belum atau lupa membayar angsuran daei pihak BanK Jateng Syariah selalu mengingatkan nasabahnya, dengan cara silaturahmi ke rumah anggota atau meghubungi lewat telepon terlebih dahulu. Saat ada anggota yang tidak mengerti tentang sistem angsuran dan tentang produk yang ada di Bank Jateng Syariah maka dari pihak Bank Jateng Syariah sangat sabar dan berkata lembut dengan anggota untuk menjelaskan.

Saat nasabah datang ke kantor langsung disambut baik oleh pihak Bank Jateng Syariah dengan cara berdiri, memberi ucapan salam dan senyum.

Hal tersebut dapat mempengaruhi nasabah karena sebegitu hangat sambutan dari pihak Bank Jateng Syariah kepadanya. Dari Satpam, Teller ataupun Customer Service saat melayani anggota, baik nasabahnya yang belum paham dengan cara selalu menggunakan senyuman untuk membuat suasana lebih nyaman Dari tahun ke tahun Bank Jateng Syariah pelayanan yang diberikan oleh karyawan semakin baik sehingga menambah kepercayaan nasabah terhadap Bank Jateng Syariah. Seluruh karyawan yang ada di Bank Jateng Syariah harus bisa mengemban amanah yang diberikan dengan baik dan menghindari seluruh hal yang tidak sesuai dengan ketentuan syari'at islam. Kualitas dan komitmen karyawan sangat diperlukan untuk menunjang karir kedepan bagi Bank Jateng Syariah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Penghimpunan Dana Pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Di dalam penelitian ini, akan menganalisis strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana di Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Secara umum, definisi kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan merencanakan, menciptakan, memberikan saran dan menyerahkan suatu produk yang sangat bermanfaat dan membantu bagi nasabah. Sedangkan kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk yang dibutuhkan biaya administrasi yang sesuai standar, cepat dan tanggap dalam memberikan layanan terhadap nasabah serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman terhadap nasabah terhadap karyawan.⁶⁵

Menurut Hanif Hunaifi Kepala Unit Pemasaran di Bank Jateng Syariah KCP Unissula mengatakan kualitas pelayanan adalah sebuah kegiatan pelayanan yang sangat baik yang diberikan karyawan di Bank Jateng Syariah KCP Unissula kepada nasabah atau calon nasabah agar nasabah merasa nyaman, aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Bank Jateng Syariah KCP Unissula.⁶⁶

Pelayanan adalah syarat yang paling utama bagi kelangsungan hidup di sebuah bank, khususnya Bank Syariah. Dengan memberikan pelayanan yang sangat baik serta memberikan kenyamanan kepada nasabah dapat memberikan rasa loyal dan dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank kedepannya. Pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap profit dan dengan hasil yang didapat oleh bank. Artinya adalah pelayanan yang sangat baik akan menciptakan suasana yang saling berkaitan. Jika bank ingin mendapatkan profit yang besar maka pihak bank

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.00

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.00.

harus mencari nasabah yang prospeknya sangat bagus. Untuk mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus yakni dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah agar terus loyal.⁶⁷

Kualitas pelayanan juga tidak lepas dari etika perbankan. Cara penerimaan respon baik nasabah dapat menentukan hubungan baik antara nasabah dan bank. Karyawan bank yang kasar dan tidak ramah dalam melayani nasabah akan membahayakan nama baik bank, karena penerimaan respon nasabah sangat berpengaruh bagi kelanjutan hidup suatu bank.

Penghimpunan dana merupakan pelayanan jasa perbankan dari semua kegiatan yang ada di Bank Jateng Syariah KCP Unissula dapat melakukan penghimpunan dana berupa simpanan, deposito dan giro.

Pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula sebagai salah satu Bank yang berdasarkan ajaran Islam atau semua kegiatan operasionalnya sesuai prinsip syariah, pasti tidak terlepas dari persaingan antar bank syariah lainnya. Maka dari itu, Bank Jateng Syariah KCP Unissula harus mempunyai kebijakan untuk penghimpunan dana dari masyarakat yang bersifat umum seperti tabungan, giro, deposito. Salah satu hal yang paling penting dan sangat diperlukan dalam strategi pemasaran adalah bagaimana upaya meningkatkan dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada Bank Jateng Syariah KCP Unissula.⁶⁸

Tahap selanjutnya Bank Jateng Syariah KCP Unissula dalam memilih sasaran yang ingin dipenuhi kebutuhannya. Untuk mencapai pasar sasaran tersebut Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Berikut strateginya:

1. Strategi Pemasaran Produk

Pada Bank Jateng Syariah KCP Unissula mempunyai strategi pemasaran untuk memasarkan produknya dan mencapai target.

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.15.

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17

a. Promosi

Promosi adalah salah satu cara secara langsung atau tidak langsung untuk mempengaruhi nasabah agar menarik dengan apa yang kita tawarkan. Istilah promosi sering di samakan dengan komunikasi pemasaran dalam menghadapi persaingan. Bank Jateng Syariah KCP Unissula melakukan promosi dimana pada dasarnya, kegiatan promosi yang dilakukan oleh Bank Jateng Syariah KCP Unissula sama dengan bank syariah lainnya.⁶⁹

- Iklan

Bank Jateng Syariah KCP Unissula memasarkan produknya dengan melakukan promosi melalui media cetak seperti pamflet, brosur, dan spanduk. Selain media cetak Bank Jateng Syariah KCP Unissula juga memasarkan produknya melalui media elektronik yakni radio. Menurut Bank Jateng Syariah KCP Unissula memasarkan produknya melalui promosi di anggap kurang.

Mengadakan suatu event adalah salah satu cara yang dilakukan Bank Jateng Syariah KCP Unissula mengenalkan produknya kepada masyarakat, karena jika dibandingkan dengan melalui media, mengadakan event jauh lebih tepat sasaran.⁷⁰

b. Melakukan Hubungan Kerja Sama

Selain menggunakan promosi, Bank Jateng Syariah KCP Unissula mempunyai cara untuk mengenalkan produknya yakni dengan cara melakukan kerja sama dengan berbagi pihak untuk menunjang perusahaan agar bisa berjalan. Bank Jateng Syariah KCP Unissula telah bekerja sama dengan berbagai instansi seperti Rumah Sakit Islam Sultan Agung, Universitas Islam Sultan Agung. Semua pembayaran rumah sakit, pembayaran Pendidikan, kuliah, gaji karyawan pegawai rumah sakit, gaji dosen, dst itu semuanya melalui Bank Jateng Syariah KCP

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17.

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17.

Unissula. Selain itu kerja sama juga bisa dilakukan dengan cara memberikan sponsorship, pickup service dan sosialisasi.⁷¹

- Sponsorship

Suatu dukungan yang diberikan Bank Jateng Syariah KCP Unissula kepada suatu organisasi atau instansi yang telah bekerja sama dengan Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Dengan adanya sponsorship, tentunya dapat meningkatkan kerja sama yang telah terjalin dan meningkatkan kelayakan nasabah kepada Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Saat memberikan sponsorship, biasanya Bank Jateng Syariah KCP Unissula akan memilih target khalayak, menjalin kerja sama diperpanjang, biaya efektif. Dalam memberikan sponsorship biasanya Bank Jateng Syariah KCP Unissula dapat berupa uang, barang yang dibutuhkan, atau barang yang telah disepakati antar kedua belah pihak.⁷²

- Pick Up Service

Bank Jateng Syariah KCP Unissula memahami kebutuhan nasabah yang membutuhkan layanan yakni pick up service. Pick up service adalah jasa yang diberikan Bank Jateng Syariah KCP Unissula kepada nasabah berupa layanan pengambilan atau penjemputan uang tunai dari lokasi usaha atau rumah untuk disetorkan dan dibuka pada rekening Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Pick Up Service ini dapat membantu mempermudah proses setoran hasil penjualan nasabah dan meminimalkan risiko keamanan proses setoran uang di dalam perjalanan menuju Bank Jateng Syariah KCP Unissula.⁷³

- Sosialisasi

Sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Jateng Syariah KCP Unissula yakni di suatu tempat yang prospeknya bagus untuk kedepannya. Tujuan Bank Jateng Syariah KCP Unissula ini yakni untuk mengenalkan atau menginformasikan

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17.

⁷² Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17.

⁷³ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17.

produknya secara langsung dan dapat menarik nasabah untuk mengenalkan produknya. Sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Jateng Syariah KCP Unissula dapat menggunakan publikasi, personal selling, promosi penjualan, dimana setiap pegawai mendatangi tempat yang akan diprospek untuk mempromosikan produknya. Sebelum melakukan sosialisasi, tentunya Bank Jateng Syariah menentukan Langkah-langkah yang harus di hadapi adalah menentukan arah, karena ketika menghasilkan suatu barang atau jasa. Tentunya Bank Jateng Syariah KCP Unissula harus merencanakan dengan sebaik-baiknya. Ada 3 langkah yang harus dilakukan yakni :⁷⁴

- a. menetapkan lokasi
- b. menentukan jenis atau tipe konsumen
- c. menentukan sifat dan perilaku

c. Jaringan ATM

Untuk meningkatkan pemasaran dalam meningkatkan jumlah dana pihak ketiga, Bank Jateng Syariah KCP Unissula mempunyai cara yakni dengan memperbanyak jaringan atm diberbagai daerah untuk memudahkan para nasabah dalam mengecek saldo, mengambil uang ataupun melakukan transfer. Fasilitas atm yang sudah sangat memadai yakni dengan cara memberikan alat pengaman seperti CCTV, jika mengalami trouble petugas dari pihak bank Jateng Syariah KCP Unissula langsung datang ke lokasi untuk memperbaiki mesin atm, kemudian jika mengalami kesalahan dalam transaksi seperti atm tertelan bisa langsung konfirmasi datang ke kantor bank Jateng Syariah KCP Unissula untuk dibantu perbaikan.⁷⁵

2. Jenis Produk yang ditawarkan kepada Nasabah

Di Bank Jateng Syariah KCP Unissula terdapat 5 macam produk tabungan untuk ditawarkan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17.

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17.

Tabungan yakni IB Bima, IB Amanah, Giro dan Deposito. Berikut penjelasan mengenai tabungan persyaratannya:

1) IB BIMA⁷⁶

Produk tabungan dengan menggunakan prinsip Mudharabah. Produk yang kami desain bagi anda yang menginginkan kemudahan bertransaksi sekaligus berinvestasi. Setiap bulan kami akan memberikan bagi hasil sebagaimana porsi nisbah yang telah disepakati pada awal rekening.

Keuntungan :

- Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- Dapat ditarik dengan BPD Card melalui mesin Prima, Mesin EDC Prima
- Maksimal penarikan melalui ATM Rp 10.000.000/hari
- Nasabah memperoleh bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati
- Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng

Persyaratan

- KTP Asli
- Setoran awal min Rp. 50.000
- Saldo mengendap minRp. 50.000
- Biaya administrasi/bulan maks Rp.2500

2) IB AMANAH⁷⁷

Produk tabungan dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah. merupakan produk bagi yang menginginkan kemudahan bertransaksi karena dapat dilakukan sewaktu-waktu, Tarik setor setiap saat, fasilitas ATM melalui ATM Bank Jateng, ATM Prima, dan ATM Bersama.

Keuntungan :

- Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- Dapat ditarik dengan BPD Card melalui mesin ATM Bank Jateng.
- Maksimal penarikan melalui ATM Rp 10.000.000/hari.
- Nasabah memperoleh bonus sebagai sesuai kebijakan bank

⁷⁶ Brosur Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

⁷⁷ Brosur Bank Jateng Syariah KCP Unissula

- Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng
- Tanpa biaya administrasi

Persyaratan :

- KTP asli
- Setoran awal minimal Rp.50.000,-
- Saldo mengendap min Rp. 50.000

3) IB Tabung Haji⁷⁸

Produk tabungan Syariah yang didesain khusus bagi masyarakat muslim untuk beribadah haji. IB Tabung Haji Bank Jateng memberikan kemudahan bagi nasabah dengan jangka waktu menabung maupun setoran disesuaikan secara rutin. Biaya perjalanan haji akan terasa ringan.

Keuntungan:

- Nasabah yang memiliki saldo minimal Rp 1.000.000 dapat memperoleh bonus sebagai imbalan terhadap dana yang dititipkan kepada Bank yang besarnya sesuai kebijakan Bank.
- Apabila saldo telah mencapai Rp 5.000.000 diikutkan dalam program asuransi.
- Setelah saldo mencapai Rp 25.000.000 akan didaftarkan secara online sebagai calon haji.
- Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng.

Persyaratan:

- KTP Asli
- Setoran awal min Rp. 500.000,-
- Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu, penarikan hanya dapat dilakukan dengan alasan khusus dan mendesak.

⁷⁸ Brosur Bank Jateng Syariah KCP Unissula

4) Deposito IB Bank Jateng⁷⁹

Produk investasi dengan prinsip mudharabah dalam jangka waktu tertentu. Anda memberikan hak kepada Bank untuk menginvestasikan dana anda pada sektor riil yang menguntungkan dan memenuhi prinsip syariah. Keuntungan pengelolaan dana akan dibagi hasilkan menurut nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

Keunggulan:

- Pilihan jangka waktu fleksibel: 1,3,6, dan 12 bulan.
- Nasabah memperoleh bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati
- Dapat dilakukan perpanjangan penempatan secara otomatis / Automatic Roll Over

5) Giro IB Bank Jateng⁸⁰

Dengan prinsip wadiah, Giro IB Bank Jateng memberikan banyak manfaat bagi kegiatan usaha anda. Penarikan Giro IB Bank Jateng dapat dilakukan setiap saat dengan media cek, bilyet giro ataupun surat perintah pembayaran lainnya yang sah. Pengelolaan yang sesuai syariah, memberikan anda ketentraman dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Keunggulan:

- Kemudahan dalam bertransaksi
- Dana aman dijamin LPS dan sesuai prinsip syariah
- Penarikan setiap saat
- Insyaallah dapat bonus sesuai kebijakan bank

Persyaratan:

- Mengisi aplikasi pembukaan Giro IB Bank Jateng
- Fotocopy KTP/SIM/Paspor atau identitas lain yang masih berlaku
- Fotocopy NPWP dengan menunjukan aslinya
- Setoran awal minimal; Rp. 1.000.000,-

⁷⁹ Brosur Bank Jateng Syariah KCP Unissula

⁸⁰ Brosur Bank Jateng Syariah KCP Unissula

3. Strategi Agar Nasabah Tertarik Menghimpun Dana di Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Bank Jateng Syariah KCP Unissula menarik nasabah untuk menghimpun dana adalah tujuan utama dari strategi pemasaran yang telah dilakukan. Ada sebuah prinsip untuk menarik nasabah yakni Target \leftrightarrow Manfaat. Menurut Hanif Hunaifi ada keterkaitan antara target dan manfaat dimana posisi yang menduduki sebagai target adalah nasabah dan posisi yang menduduki sebagai manfaat adalah pihak bank.⁸¹

a. Menjadi pendengar yang baik dan memberikan solusi

Ketika pihak nasabah sharing kepada kita bahwa mereka sedang kesusahan atau sedang membutuhkan solusi, pihak bank harus tanggap dalam memberikan solusi kepada nasabah dan memberikan apa yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan masalahnya.

b. Memberikan rasa nyaman dan aman dalam bertransaksi

Ini adalah salah satu hal yang penting, karena sikap bank dalam melayani nasabah itu adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh kepada nasabah untuk tertarik menabung di Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

c. Memberikan Nilai Value

Untuk menarik nasabah kita harus memberikan nilai value kepada nasabah, nilai value ini bisa di ambil dari kemanfaatan suatu produk yang menjadi nilai plus tersendiri.

4. Strategi Maintenance Nasabah

Setelah melakukan pemasaran, menawarkan produk, dan menarik nasabah untuk menabung yakni tahap selanjutnya adalah mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Berikut strategi untuk mempertahankan nasabah agar terus loyal:⁸²

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17

⁸² Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17

a. Pickup Service (Jemput Bola)

Bank Jateng Syariah KCP Unissula memahami kebutuhan nasabah yang membutuhkan layanan yakni pick up service. Pick up service adalah jasa yang diberikan Bank Jateng Syariah KCP Unissula kepada nasabah berupa layanan pengambilan atau penjemputan uang tunai dari lokasi usaha atau rumah untuk disetorkan dan dibuka pada rekening Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Pick Up Service ini dapat membantu mempermudah proses setoran hasil penjualan nasabah dan meminimisir resiko keamanan proses setoran uang di dalam perjalanan menuju Bank Jateng Syariah KCP Unissula

b. Sponsorship

Suatu dukungan yang diberikan Bank Jateng Syariah KCP Unissula kepada suatu organisasi atau instansi yang telah bekerja sama dengan Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Dengan adanya sponsorship, tentunya dapat meningkatkan kerja sama yang telah terjalin dan meningkatkan kelayakan nasabah kepada Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Saat memberikan sponsorship, biasanya Bank Jateng Syariah KCP Unissula akan memilih target khalayak, menjalin kerja samadiperpanjang, biaya efektif. Dalam memberikan sponsorship biasanya Bank Jateng Syariah KCP Unissula dapat berupa uang, barang yang dibutuhkan, atau barang yang telah disepakati antar kedua belah pihak

c. Pemberian Souvenir

Pihak bank memberikan kepada nasabah Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Apresiasi itu berupa pemberian souvenir yang menjadi kegiatan rutin yang diberikan Bank Jateng Syariah KCP Unissula. Pemberian Souvenir ini biasanya diberikan kepada nasabah lama atau nasabah yang menghimpun dana di Bank Jateng Syariah dalam jumlah yang besar atau dengan jangka waktu yang lama. Pemberian souvenir ini membantu produk-produk bank, menarik pembeli baru, meningkatkan daya pembelian ulang dari konsumen lama, serta menjaga loyalitas pelayanan terhadap bank. Pemberian souvenir ini berupa kalender, payung, mug, buku catatan.

d. Kedekatan Emosional

Loyalitas pelanggan tidak mungkin terjadi jika tanpa adanya hubungan emosional. Loyalitas sebagai bukti dari emosi yang di tujukan perilaku pembelian berulang menjadi sebuah suatu hubungan. Jika nasabah tidak merasakan adanya ikatan antara nasabah dengan pihak Bank Jateng Syariah KCP Unissula, maka pihak bank memberikan agar nasabah merasa nyaman. Berikut adalah perilaku yang mencerminkan kedekatan emosional bank terhadap nasabah:⁸³

- 1) Menjadi pendengar yang baik ketika nasabah bercerita hal apapun tanpa rasa insecure, rasa malu dan rasa ketidaknyamanan.
- 2) Bersikap ramah dan perhatian ketika bertemu nasabah diluar kantor, seperti menyapa nasabah, menanyakan kabar dan sedang melakukan kesibukan apa.
- 3) Sering mengundang nasabah dalam kegiatan tertentu di Bank Jateng Syariah KCP Unissula seperti mengundang buka bersama nasabah pegawai unissula dan memberikan bungkusan.⁸⁴

⁸³ Wawancara dengan Bapak Hanif Hunaifi (Kepala Pemasaran Bank Jateng KCPS Unissula), pada hari senin tanggal 9 maret 2020 pukul 13.17

⁸⁴ Wawancara kepada Bapak Azhari (Nasabah Bank Jateng Syariah KCP Unissula)

Tabel 1. Data Jumlah Dana Pihak Ketiga yang Menghimpun di Bank Jateng Syariah

KCP Unissula pada 3 tahun terakhir yakni 2017,2018,2019.

NO	TAHUN	JUMLAH DPK MENGHIMPUN DANA
1.	Per Desember Tahun 2017	67.947.726.392
2.	Per Desember Tahun 2018	80.227.189.875
3.	Per Desember Tahun 2019	92.077.731.492

Sumber: File Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa perkembangan Dana Pihak Ketiga yang menghimpun dana di Bank Jateng Syariah KCPS Unissula, yaitu awal tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami peningkatan. Peningkatan ini menandakan strategi yang dilakukan oleh Bank Jateng Syariah KCP Unissula terealisasi dengan maksimal.

Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Unissula termasuk kantor cabang pembantu yang belum lama di dirikan, akan tetapi minat masyarakat untuk menabung di Bank Jateng Syariah KCP Unissula sangat besar. Dengan adanya pelayanan yang baik dan mudahnya menghimpun dana di Bank Jateng Syariah KCP Unissula dapat meningkatkan Dana Pihak Ketiga. Karena masyarakat sudah mempercayai akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Jateng Syariah KCP Unissula.⁸⁵

⁸⁵ File Bank Jateng Syariah KCP Unissula.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan berupa data-data dan praktek langsung di Bank Jateng Syariah KCP Unissula, Sehingga penulis perlu memperoleh hasil seperti yang dikemukakan di bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam penghimpunan dana adalah dengan sikap ramah pada saat melayani, memberi rasa nyaman dan rasa aman saat proses transaksi berlangsung, meningkatkan kualitas karyawan, meningkatkan sarana dan prasarana dan bertanggung jawab terhadap semua nasabahnya.
2. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan dana pihak ketiga yakni strategi promosi, strategi dengan melakukan kerja sama, strategi jemput bola, strategi maintenance nasabah serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah agar terus loyal.

B. SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Diadakannya pelatihan dan Pendidikan seluruh karyawan dari Bank Jateng Syariah KCP Unissula guna untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam pelayanan dan pengetahuan produk-produk perbankan syariah terutama kepada marketing.
2. Meningkatkan produk-produk Bank Jateng Syariah KCP Unissula agar bisa bersaing dengan Bank Syariah lainnya dan Bank Konvensional.

C. PENUTUP

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penelitian Tugas Akhir ini. Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik, Praktisi, serta Dewan Pengawas Syariah (DPS)*, (Depok, Sleman Yogyakarta :2012), hlm. 1.

Darsono, et al. *Perbankan Syariah di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017, hal. 190-191.

A. Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012, hal. 15.

Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,2011, hal.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 175.

Ascarya, *Bank Syari"ah Suatu Pengenalan Umum*, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf), Cet. Ke-1, 1999, hlm. 121.

Lexy J. Moleong (2012:186).

Nawawi dan Martini (1992:74).

Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), hlm. 64.

Ibid.,hlm. 197-198.

Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, hlm. 71-72.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. V.

Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm. 135.

Ibid.,hlm. 107-108.

Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005), hlm.19.

Ali Hasan, Marketing Bank Syariah, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91.

Ibid., hlm. 13-1.

Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 209.

Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 258-259.

Muhaimin, Perbandingan Praktik Etika Bisnis, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011) hlm. 106.

Budi Haryono, How to Manage Customer Voice, hlm. 17-1.

Melayu S.P. Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hlm. 153-154.

Sri Atun Chasanah, "Skripsi Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Prespektif Ekonomi Islam, (studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga", (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015), hlm.38.

Fathul Aminudin Aziz, Manajemen Dalam Prespektif Islam, (Cilacap: Pustaka ElBayan, 2012), hlm. 151-155.

Murni Sumarni, Manajemen Pemasaran Bank, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), hlm. 229.

Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah..., hal. 85.

Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah..., hal. 153-154.

Abdul Ghofur Anshori, Perbankan Syariah di Indonesia, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009, hlm.92.

Pasal 1 Undang-Undang Perbankan Syariah.

Darsono et al, Perbankan Syariah di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017, hal. 213.

Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, Transaksi Bank Syariah, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2015, hal. 18.

Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, Transaksi Bank..., hal. 13.

Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, Transaksi Bank..., hal. 14.

M. Nur Rianto, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2012, hal. 38-39.

Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, Transaksi Bank..., hal. 18-19.

Zainul Arifin, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, Jakarta: Pustaka Alvabet, Cet. 4, 2006, hal. 19.

Wawancara :

Wawancara Kepada Bapak Hanif Hunaifi , (K.a Unit Pemasaran)

Wawancara kepada Ibu Thika , (Customer Service)

Wawancara kepada Bapak Azhari (Nasabah Bank Jateng Syariah KCP Unissula)

Dokumen :

Brosur Bank Jateng Syariah KCP Unissula

File dokumen Bank Jateng Syariah KCP Unissula

Internet :

www.bankjateng.co.id

Skripsi/Tugas Akhir:

1. Zahro, Aminatuz (2019), dengan judul “Pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan keputusan menabung pada bank Syariah di jepara”, Skripsi UIN Walisongo.

2. Ibtidaus, Sururiyah (2019) dengan judul “Strategi Produk Penghimpunan Dana pada PT. BPRS Buana Mitra Perwira” dengan penelitian pada PT. BPRS Buana Mitra Perwira, Tugas Akhir IAIN Purwokerto.

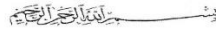
3. Liana Ardiyanti, Rani (2019) dengan judul “ Analisis Strategi Marketing dalam Pencapaian Target Dana Pihak Ketiga di Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya”, Tugas Akhir IAIN Metro.

LAMPIRAN

   <p>IB TABUNG HAJI</p> <p>Produk tabungan syariah yang didesain khusus bagi masyarakat muslim untuk beribadah haji. IB Tabung Haji Bank Jateng memberikan kemudahan bagi nasabah dengan jangka waktu menabung maupun setoran disesuaikan secara rutin. Biaya perjalanan haji akan terasa ringan.</p> <p>Keuntungan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nasabah yang memiliki Saldo minimal Rp. 1.000.000, dapat memperoleh bonus sebagai imbalan terhadap dana yang dititipkan kepada Bank yang besarnya sesuai kebijakan Bank. - Apabila saldo telah mencapai Rp. 5.000.000 dikutkan dalam Program asuransi. - Setelah saldo mencapai Rp. 25.000.000 akan didaftarkan secara online sebagai calon haji. - Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng. <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP Asli - Setoran awal min Rp. 500.000,- - Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu, penarikan hanya dapat dilakukan dengan alasan khusus dan mendesak. 	   <p>IB AMANAH</p> <p>Produk tabungan dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah. Merupakan produk bagi anda yang menginginkan kemudahan bertransaksi karena dapat dilakukan sewaktu-waktu, tarik setor setiap saat, fasilitas ATM melalui ATM Bank Jateng, ATM Prima, dan ATM Bersama.</p> <p>Keuntungan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu. - Dapat ditarik dengan BPD Card melalui mesin ATM Bank Jateng. - Maksimal penarikan melalui ATM Rp. 10.000.000/hari. - Nasabah memperoleh bonus sebagai imbalan sesuai kebijakan bank. - Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng. - Tanpa biaya administrasi. <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP asli - Setoran awal minimal Rp. 50.000,- - Saldo mengendap min. Rp. 50.000 	   <p>IB BIMA</p> <p>Produk tabungan dengan menggunakan prinsip Mudharabah. Produk yang kami desain bagi Anda yang menginginkan kemudahan bertransaksi sekaligus berinvestasi. Setiap bulan kami akan memberikan bagi hasil sebagaimana porsi nisbah yang telah disepakati pada awal pembukaan rekening.</p> <p>Keuntungan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu - Dapat ditarik dengan BPD Card melalui mesin ATM Bank Jateng, jaringan ATM Bersama dan Prima, Mesin EDC Prima. - Maksimal penarikan melalui ATM Rp. 10.000.000/hari - Nasabah memperoleh bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati - Transaksi online di seluruh cabang Bank Jateng <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP Asli - Setoran awal min Rp. 50.000 - Saldo mengendap min. Rp. 50.000 - Biaya administrasi /bulan maks Rp. 2.500
--	---	--

   <p>PRODUK SIMPANAN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tabungan IB Bima ✓ Tabungan IB Amanah ✓ IB Tabung Haji ✓ Deposito IB Bank Jateng ✓ Giro IB Bank Jateng. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Bank Jateng Capem Syariah Unissula Semarang Jl. Raya Kaligawe Km 04 Semarang Telp. (024) 6585409, Fax. (024) 6585410</p> </div> <p>Atau hubungi <i>contact person</i> kami:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hanif (0857 4141 6187) 2. Ajeng (0857 2786 8735) 3. Rima (0856 4165 9618) <p><i>Mari bergabung bersama kami jadikan hidup ini berkah sesuai syariah dengan bergabung bersama Bank Jateng Syariah</i></p>	   <p>Deposito IB Bank Jateng</p> <p>Produk investasi dengan prinsip mudharabah dalam jangka waktu tertentu. Anda memberikan hak kepada Bank untuk menginvestasikan dana anda pada sektor <i>riil</i> yang menguntungkan dan memenuhi prinsip syariah. Keuntungan pengelolaan dana akan dibagi hasilnya menurut nisbah yang telah disepakati sebelumnya.</p> <p>Keunggulan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pilihan jangka waktu fleksibel: 1,3,6, dan 12 bulan - Nasabah memperoleh bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati - Dapat dilakukan perpanjangan penempatan secara otomatis / <i>Automatic Roll Over</i> <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi aplikasi pembukaan deposito - Fotocopy KTP/SIM/ Paspor atau identitas lain yang masih berlaku - Nominal deposito minimal Rp. 1.000.000,- 	   <p>Giro IB Bank Jateng</p> <p>Dengan prinsip wadiah, Giro IB Bank Jateng memberikan banyak manfaat bagi kegiatan usaha anda. Penarikan Giro IB Bank Jateng dapat dilakukan setiap saat dengan media cek, bilyet giro, ataupun surat perintah pembayaran lainnya yang sah. Pengelolaan yang sesuai syariah, memberikan anda ketentraman dan kenyamanan dalam bertransaksi.</p> <p>Keunggulan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan dalam bertransaksi - Dana aman dijamin LPS dan sesuai prinsip syariah - Penarikan setiap saat - Insya Allah dapat bonus sesuai kebijakan bank <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi aplikasi pembukaan Giro IB Bank Jateng - Fotocopy KTP/SIM/ Paspor atau identitas lain yang masih berlaku - Fotocopy NPWP dengan menunjukkan aslinya - Setoran awal minimal, Rp. 1.000.000,-
---	---	---

Lampiran A.4. : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0499/HT.01.01/2017
Tanggal : 27 Nopember 2017



Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

AKAD TABUNGAN MUDHARABAH

Pada hari ini tanggal bulan tahun (.....
-) bertempat di telah dibuat dan ditandatangani Akad Tabungan
Mudharabah, oleh dan antara :

1. Nama :
Nomor E-KTP :
Alamat :

Selanjutnya disebut Nasabah/Shahibul Maal/Pemilik Dana

2. Nama :
Jabatan :

Selanjutnya disebut Bank/Mudharib/Pengelola Dana.

NASABAH dan **BANK** secara bersama-sama disebut "**PARA PIHAK**", bersepakat melakukan Akad Tabungan Mudharabah, untuk selanjutnya disebut "Akad" dengan isi akad sebagai berikut:

- (1) **NASABAH** dengan ini menanamkan dananya pada **BANK** dengan prinsip *Mudharabah*, *Muthlagah* dalam bentuk Tabungan. Berdasarkan prinsip ini tidak ada pembatasan bagi **BANK** dalam mengelola dana yang dihimpun, sampai dengan ditutupnya rekening tabungan oleh **NASABAH** dan berakhirnya akad ini yang akan diberitahukan secara tertulis oleh **NASABAH** kepada **BANK**;
- (2) **NASABAH** dan **BANK** sepakat untuk berbagi hasil atas keuntungan yang diperoleh **BANK**, dengan perbandingan bagi hasil untuk **NASABAH** sebesar% (..... Persen) dan untuk **BANK** sebesar% (..... Persen). Bank akan memberikan bagi hasil sesuai dengan hasil perhitungan Bank setiap akhir bulan berjalan dari kalender bersangkutan;
- (3) Apabila dipandang perlu, Bank dapat mengubah dan menetapkan persentase bagi hasil baru yang akan tertera di counter Bank. Apabila dalam 30 (Tiga puluh) hari kalender setelah tanggal pengumuman tersebut tidak ada tanggapan tertulis dari Nasabah, maka Nasabah menyetujui perubahan dan besaran bagi hasil tersebut;
- (4) Apabila **NASABAH** bermaksud untuk mengambil dananya dalam rangka penutupan, maka **BANK** berkewajiban untuk menyediakan dananya;
- (5) Apabila **NASABAH** meninggal dunia, maka yang dapat menarik saldo rekening adalah (pilih salah satu) :
 - a. Ahli Waris, atau
 - b. Pihak Yang Ditunjuk, yaitu

(6) **NASABAH**.....

60

- (6) **NASABAH** dengan ini menyatakan setuju dan terikat pada syarat-syarat mengenai Setoran Awal, Saldo Minimum, Jangka Waktu, Penarikan, Penutupan Rekening dan lain-lain yang ditetapkan oleh **BANK**;
- (7) Atas penanaman dana dalam bentuk Tabungan sesuai dengan angka (1) di atas, maka **BANK** akan menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan simpanan **NASABAH** kecuali untuk hal-hal yang oleh Undang-undang diwajibkan untuk menginformasikannya;
- (8) Segala perselisihan yang timbul antara Para Pihak berkenaan dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan Akad ini akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat oleh Para Pihak;
- (9) Apabila penyelesaian perselisihan sebagaimana dimaksud angka (8) tidak berhasil, maka Para Pihak sepakat akan menyelesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (**LAPSPI**);
- (10) Apabila penyelesaian secara musyawarah seperti dalam angka (9) tidak mencapai mufakat dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Agama di
- (11) Perubahan atas ketentuan dan penetapannya oleh **BANK** termasuk diantaranya perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan dari produk ini, disampaikan kepada **NASABAH** paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum diberlakukan;
- (12) Segala sesuatu yang belum diatur atau perubahan dalam Akad ini akan diatur dalam surat menyurat berdasarkan kesepakatan bersama antara **BANK** dan **NASABAH** yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Akad ini;
- (13) Akad ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (**OJK**);
- (14) Akad ini mulai berlaku sejak tanggal ditandatangani.

Nasabah/Shahibul Maal

Bank/Mudharib

.....
Nama & Tanda Tangan Nasabah

.....
Nama & Tanda Tangan Pejabat Bank

61

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor Rekening : _____
Rek. Atas Nama : _____

Pada hari ini, _____ tanggal _____ bulan _____ tahun _____
Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : _____
Jabatan : _____
Alamat : _____

dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut diatas untuk dan atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA ;

2. Nama : _____
Jabatan : _____
Alamat : _____
NPWP : _____

dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut diatas untuk dan atas nama _____
berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan / Perubahan yang terakhir
Nomor _____ tanggal _____ selanjutnya disebut PIHAK KEDUA;

Berdasarkan Surat Permohonan Pembukaan Rekening Giro IB Bank Jateng dari PIHAK KEDUA tanggal _____ dan setelah PIHAK KEDUA menerima informasi tentang hak dan kewajiban Pemegang Rekening Giro dari PIHAK PERTAMA, maka dengan ini PIHAK PERTAMA menyetujui membuka rekening Giro bagi PIHAK KEDUA dan PIHAK KEDUA setuju mengikatkan diri dan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan tentang Giro IB Bank Jateng yang berlaku namun tidak terbatas pada point-point Ketentuan Pembukaan Rekening Giro IB Bank Jateng dan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), Ketentuan-ketentuan Bank Indonesia serta ketentuan Bank lainnya yang berkaitan.

Akad ini diandatangani di _____ oleh kedua belah pihak dalam rangkai dua diatas meteral secukupnya, masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan sepakat diberlakukan sejak tanggal penandatanganan.

PIHAK KEDUA

(meteral)

TAD Stempel TTD

PIHAK PERTAMA

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TENGAH
CABANG/CAPEM SYARIAH _____

- (6) Atas penitipan dana dalam bentuk Giro sesuai dengan angka (1) di atas, maka **BANK** akan menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan simpanan **NASABAH** kecuali untuk hal-hal yang oleh Undang-undang diwajibkan untuk menginformasikannya;
- (7) Segala perselisihan yang timbul antara Para Pihak berkenaan dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan Akad ini akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat oleh Para Pihak;
- (8) Apabila penyelesaian perselisihan sebagaimana dimaksud angka (7) tidak berhasil, maka Para Pihak sepakat akan menyelesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (**LAPSPI**);
- (9) Apabila penyelesaian secara musyawarah seperti dalam angka (8) tidak mencapai mufakat dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Agama di
- (10) Perubahan atas ketentuan dan penetapannya oleh **BANK** termasuk diantaranya perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan dari produk ini, disampaikan kepada **NASABAH** paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum diberlakukan;
- (11) Segala sesuatu yang belum diatur atau perubahan dalam Akad ini akan diatur dalam surat menyurat berdasarkan kesepakatan bersama antara **BANK** dan **NASABAH** yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Akad ini;
- (12) Akad ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (**OJK**);
- (13) Akad ini mulai berlaku sejak tanggal ditandatangani.

Semarang,

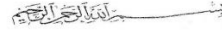
Nasabah/Shahibul Maal

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH
Capern Syariah Unissula

.....
Nama & Tanda Tangan Nasabah

FARHANJATI
Pemimpin Capern

Lampiran A.1. : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0499/HT.01.01/2017
Tanggal : 27 November 2017



Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

AKAD GIRO WADI'AH
[SYAR.03.02/602]

Pada hari ini tanggal bulan tahun (.....)
bertempat di telah dibuat dan ditandatangani Akad Giro Wadi'ah, oleh dan
antara :

1. Nama :
Nomor E-KTP :
Alamat :

Selanjutnya disebut Nasabah/Shahibul Maal/Pemilik Dana

2. Nama :
Jabatan :

Selanjutnya disebut Bank/Mudharib/Pengelola Dana.

NASABAH dan **BANK** secara bersama-sama disebut "**PARA PIHAK**", bersepakat
melakukan Akad Giro Wadi'ah, untuk selanjutnya disebut "Akad" dengan isi akad sebagai
berikut:

- (1) **NASABAH** dengan ini menitipkan dananya pada **BANK** dengan prinsip *Wadi'ah Yad Ad-Dhamanah* dalam bentuk Giro. Berdasarkan prinsip ini **BANK** dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh **NASABAH** sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku, sampai dengan rekening giro tersebut ditutup dan/atau berakhirnya akad ini yang akan diberitahukan secara tertulis oleh **NASABAH**;
- (2) **BANK** dapat memberikan bonus kepada **NASABAH** atas giro *Wadi'ah* sesuai dengan kebijakan **BANK**;
- (3) Apabila **NASABAH** bermaksud untuk mengambil dananya dalam rangka penutupan, maka **BANK** berkewajiban untuk menyediakan dananya;
- (4) Apabila **NASABAH** meninggal dunia, maka yang dapat menarik saldo rekening adalah (pilih salah satu) :
 - a. Ahli Waris, atau
 - b. Pihak Yang Ditunjuk, yaitu
- (5) **NASABAH** dengan ini menyatakan setuju dan terikat pada syarat-syarat mengenai Setoran Awal, Saldo Minimum, Penarikan, Penutupan Rekening dan lain-lain yang ditetapkan oleh **BANK**;





