



**PENGELOLAAN PENGHIMPUNAN DANA TABUNGAN,
DEPOSITO DAN GIRO DI BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR KAS JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi
Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah**

Disusun oleh:

Nama : Gita Rizky Purnamasari

NPM : 2016 570027

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1441 H/2020 M**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Rizky Purnamasari
NPM : 2016570027
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Judul Skripsi : Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jakarta Jami Bintaro Jakarta Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 11 Rajab 1441 H
06 Maret 2020 M

Yang Menyatakan,



Gita Rizky Purnamasari

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jakarta Jami Bintaro Jakarta Selatan”** yang disusun oleh **Gita Rizky Purnamasari**, Nomor **Pokok Mahasiswa : 2016570027** Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 12 Februari 2020

Pembimbing,



Dra. Romlah, A. Ghani, M.Pd

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

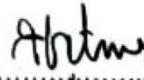


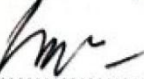
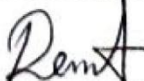
Skripsi yang berjudul : “Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jakarta Jami Bintaro Jakarta Selatan” yang disusun oleh : Gita Rizky Purnamasari, Nomor Pokok Mahasiswa: 2016570027. Telah diajukan pada hari/tanggal: Jumat, 06 Maret 2020. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.</u> Ketua		02 - 04 - 20
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Sekretaris		30 - 03 - 2020
<u>Dra. Romlah, A. Ghani, M.Pd.</u> Dosen Pembimbing		30 - 03 - 2020
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Penguji I		30 - 03 - 2020
<u>Dr. Risdianto, S.HI, MH</u> Penguji II		01 - 04 - 2020

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi 6 Maret 2020

Gita Rizky Purnamasari

2016570027

Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro

xiv + 93 Halaman + 2 Tabel + 3 Gambar + 7 Lampiran

ABSTRAK

Bank memiliki produk penghimpunan dana, setiap produk penghimpunan dana di bank syariah masih kurang diminati nasabah karena beranggapan menginvestasikan dana di bank syariah sama seperti menempatkan dananya di bank konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jakarta Jami Bintaro Jakarta Selatan yang dilakukan dalam Marketing dan Pelayanannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif - deskriptif, dengan metode penelitian studi kasus. Sebagai sumber data yaitu Pimpinan. Data dikumpulkan dengan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan model interaktif Miles and Huberman dengan tahapan reduksi data, menyajikan, dan kemudian menarik kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan dengan triangulasi baik terhadap sumber, metode, dan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) *Marketing* yang dilakukan BSM KK Jami dalam menghimpun dana tabungan, giro dan deposito sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan syariah. Strategi penerapan *marketing mix (product, price, place, promotion)* pada BSM KK Jami digunakan untuk mengembangkan produk yang ada untuk kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama. 2) *Pelayanan* dalam menghimpun dana tabungan, giro dan deposito BSM KK Jami sudah diterapkan dengan menyambut nasabah dengan senyuman, tidak membedakan nasabah, menyampaikan salam dengan lembut, meningkatkan kualitas karyawan

Kata Kunci: Penghimpunan Dana, Tabungan, Deposito dan Giro

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan:			
ء	,	ط	TH
ب	B	ظ	ZH
ت	T	ع	'
ث	TS	غ	GH
ج	J	ف	F
ح	<u>H</u>	ق	Q
خ	KH	ك	K
د	D	ل	L
ذ	DZ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	SY	ي	Y
ص	SH	ة	H
ض	DL		

2. Vokal Pendek		3. Vokal Panjang	
ا	A	آ	Â
ي	I	إي	Î
و	U	أو	Û

4. Diftong		5. Pembauran	
او	Au	ال	al- ...
اي	Ai	الش	al-sy ...
		وال	wa al- ...

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Srata Satu (S.1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2020.

Tidak Sedikit kendala yang di hadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. Syaiful Bahri, S.H., M. H., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag, M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dr. Nur Hidayat, S.Ag, M.M., Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.
4. Ibunda Dra. Romlah. A. Gani. M,Pd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, ide dan pikirannya dalam membimbing penulis serta petunjuk dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta, Ibu Mulyanah dan Ayah Undi, yang tiada henti memberikan do'a serta memberikan kasih sayang, juga dorongan baik moril maupun materil, nasihat serta motivasi sehingga penulis semangat untuk berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk Kakak yang teramat penulis sayangi Indah Nurkomaladewi dan keponakan tercinta Muhammad Haidar yang sudah memberikan motivasi, semangat, dukungan, hiburan dan canda tawa di kala jenuh.
7. Untuk teman-teman baik saya Aji, Arnol, Aprilia, Aulia dan Rizka yang telah mensupport dari kejauhan agar tetap menulis skripsi disaat saya merasa down.
8. Sahabat tersayang Tara Refalda, Dodis Sophia, Desyana Gita, Ica, Suci dan Dini, Nia atas doa, dukungan, perjuangan, hiburan, canda tawa dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman di MPS A 2016 yang telah memberikan warna keceriaan selama kuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat untuk orang lain.

Jakarta, 06 Maret 2020

Gita Rizky Purnamasari

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Masalah	8
C. Perumusan Masalah	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematik Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro	12
1. Tabungan	12
a. Pengertian Tabungan	12
b. Dasar Hukum Tabungan	14
2. Deposito	17
3. Giro	19

4. Penghimpunan Dana.....	21
5. Fungsi Manajemen/Pengelolaan.....	22
a. Planning	23
1) Pengertian Planning	23
2) Fungsi Planning	25
b. Organizing	26
1) Pengertian Organizing	26
2) Fungsi Organizing	28
c. Actuating	29
1) Pengertian Actuating	29
2) Fungsi Actuating	31
d. Controlling	32
6. Marketing.....	34
a. Pengertian Marketing	34
b. Fungsi Marketing	35
c. Tugas Marketing	35
7. Pengertian Pelayanan.....	36
8. Bank Syariah.....	37
a. Pengertian Bank Syariah	37
b. Fungsi Utama Bank Syariah	39
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	39
C. Kerangka Berpikir	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian	43
B. Latar dan Waktu Penelitian	43
1. Latar Penelitian	43
2. Waktu Penelitian	45
C. Metode dan Prosedur Penelitian	46
D. Data dan Sumber Data Penelitian.....	49
1. Data Primer	49

2. Data Sekunder	49
E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	50
1. Observasi Partisipan	50
2. Wawancara	51
3. Studi Dokumentasi	52
F. Teknik Analisis Data	53
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian	58
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri	58
2. Profil Bank Syariah Mandiri	60
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	60
4. Produk Bank Syariah Mandiri	62
B. Temuan Penelitian	73
1. Marketing dalam Menghimpun Dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro	74
2. Pelayanan dalam Menghimpun Dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro	79
C. Pembahasan Temuan Penelitian	87
1. Marketing dalam Menghimpun Dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro	88
2. Pelayanan dalam Menghimpun Dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro	89

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 3.2	Tabel Wawancara.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data Model Interaktif dari Miles dan Huberman (1984)	54
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BSM KK Jami.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Bimbingan Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Surat Permohonan Riset Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian dari Bank Syariah Mandiri
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 6 Foto Dokumentasi
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Situasi bisnis dan persaingan perbankan saat ini berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut berhadapan pula dengan sistem pasar global dengan tingkat persaingan yang semakin tajam di pasar domestik maupun pasar Internasional. Masing-masing bank berlomba untuk menarik nasabah yang pada akhirnya bank mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut. Karena itu dunia perbankan tidak mempunyai banyak pilihan kecuali meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing. Tingginya tingkat persaingan antar bank memaksa setiap bank yang ada berlomba-lomba untuk menciptakan berbagai produk perbankan yang unggul dan menguntungkan. Berbagai produk perbankan yang biasa ditawarkan kepada masyarakat biasanya produk yang bersifat simpanan.¹

Indonesia merupakan salah satu negara pengembang bank syariah, walaupun bukan negara muslim tetapi Indonesia mempunyai penduduk mayoritas muslim terbesar di dunia. Namun demikian, minat pasar terhadap produk perbankan syariah masih kurang diminati oleh masyarakat, tidak seperti minat masyarakat terhadap produk perbankan konvensional yang

¹ Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah dari Teori Kepraktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.129

sudah lebih dahulu ada. Fakta membuktikan salah satu penyebab masih kurangnya minat terhadap produk perbankan syariah adalah inovasi produk perbankan syariah di Indonesia masih kurang dan masih jauh tertinggal oleh negara lain seperti Malaysia, Uni Emirat Arab, Bahrain dan lainnya. Produk perbankan di Indonesia bisa dikatakan masih kaku, monoton dan kurang dinamis.²

Namun pada saat ini perkembangan bisnis perbankan di Indonesia demikian pesat. Hal ini ditandai dengan adanya jumlah bank yang semakin banyak dan produk yang semakin variatif. Di samping itu terjadinya perubahan pola pikir konsumen yang ditandai dengan semakin banyaknya faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih bank dan produk-produk yang diberikan oleh bank, diantaranya adalah: kemudahan akses, keamanan, produk yang bersaing, dan pelayanan yang memuaskan. Produk-produk jasa simpanan menjadi daya tarik saat ini dalam dunia perbankan.

Perbankan merupakan sebuah lembaga intermediasi yang berfungsi untuk menghimpun dana yang berlebih dari masyarakat yang kemudian disalurkan ke masyarakat yang kekurangan dana dalam berbagai bentuk penyaluran.³ Dalam proses penghimpunan dan proses penyaluran dana, tiap-tiap bank memiliki kebijakannya masing-masing yang terlihat dari produk-produk perbankan yang dihasilkan, produk-produk inilah yang kemudian menjadi “ujung tombak” perbankan dalam memikat masyarakat agar

² Alamsyah, Halim, *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia*, (Jurnal Milad ke-8 Ikatan Ahli Ekonomi Islam), 2012, h.1-2.

³ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2009), h. 77

berkenan untuk menyimpan dananya di bank tersebut, ataupun agar masyarakat tertarik untuk melakukan kerja sama dalam hal konsumtif atau produktif dengan bank tersebut.

Menurut Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat (7) bahwa Bank syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana memberikan imbalan atas dasar prinsip syariah. Keberadaan perbankan syariah tidak lepas dari sebagian masyarakat yang menginginkan sistem perekonomian Islam dalam aktivitas keuangannya. Tujuannya adalah mencapai kesejahteraan hidup yang memungkinkan masyarakat melakukan syariat islam dengan cara yang lebih baik.

Dalam praktik sehari-hari berbagai jenis jasa bank ditawarkan kepada masyarakat. Kelengkapan jenis produk yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank itu sendiri. Produk perbankan syariah terdiri atas (I) Produk Penghimpun Dana, (II) Produk Penyaluran Dana, (III) Produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabahnya.⁴

Pesatnya persaingan usaha perbankan membuat bank-bank baru bermunculan dan berlomba-lomba menarik dana dan menyalurkannya kepada masyarakat. Hal ini membawa pengaruh yang sangat besar terhadap industri perbankan baik dalam peningkatan volume usaha dan jenis produk yang ditawarkan. Dengan bertambahnya jumlah bank, persaingan untuk menarik dana dari masyarakat semakin meningkat. Semua berlomba untuk menarik dana masyarakat sebanyak-banyaknya dan menyalurkan kembali kepada

⁴ Adji Waluyo Pariyatno, *e-book Perbankan Syariah*, (Jakarta: PKES Publishing, 2007), h.32

masyarakat yang membutuhkan baik untuk tujuan produktif maupun konsumtif.

Salah satu faktor utama yang diperlukan dunia perbankan adalah sumber dana. Tanpa adanya dana yang cukup akan dapat mempengaruhi kelancaran dari kegiatan operasional bank tersebut. Sumber dana bank berasal dari masyarakat dan dibutuhkan pula manajemen bank dalam mengatur pengelolaan sumber dana bank tersebut. Sumber dana ini sangat berguna bagi pihak yang membutuhkan dana sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan serta pilihan jangka waktu pelunasan dan sistem pembayaran. Untuk dapat terus menjalankan kegiatan operasionalnya, bank memperoleh keuntungan dari selisih antara sumber dana yang dihimpun dengan kredit yang diberikan.

Dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat biasanya disimpan dalam bentuk giro, deposito dan tabungan. Dari berbagai sumber dana yang berhasil dihimpun oleh bank, kemudian bank menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat sebagian besar dialokasikan untuk kredit. Karena kegiatan pemberian kredit merupakan rangkaian kegiatan utama suatu bank, di mana pemberian kredit adalah tulang punggung kegiatan perbankan. Namun dalam menghadapi situasi perekonomian yang tidak menentu dan penuh dengan ketidakpastian, pemberian kredit oleh bank kepada masyarakat sedikit tersendat. Pengalaman adanya kredit macet akhir-akhir ini telah memacu kalangan perbankan untuk lebih berhati-hati dalam mengatur lokasi dananya pada kredit. Oleh karena itu kalangan industri perbankan saat ini

cenderung lebih menyukai untuk mengalokasikan dananya dalam bentuk cadangan sekunder yang dalam hal ini dialokasikan pada surat-surat berharga.

Sesuai dengan fungsi dan kegiatan bank, maka pengelolaan jasa bank yang paling utama adalah bagaimana mengelola funding atau kegiatan menghimpun dana. Upaya menghimpun dana ini dapat dilakukan dengan menawarkan produk simpanan yang ada di bank seperti tabungan, deposito dan giro. Bagi masyarakat menengah ke bawah, tabungan merupakan produk yang paling diminati karena penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu. Sedangkan masyarakat menengah ke atas lebih meminati deposito.

Tabungan dan deposito merupakan sumber dana bagi bank, maka harus dilakukan upaya yang tepat untuk menjaga perkembangannya. Bahkan deposito merupakan dana aman bagi bank karena penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu yang telah disepakati. Sementara itu, tabungan sifatnya lebih umum, dari anak-anak sampai orang dewasa dapat memilikinya.

Pengelolaan dana yang diterima bank dari masyarakat sangatlah penting karena hanya dengan pengelolaan yang baiklah suatu bank akan dapat memperoleh keuntungan yang dengan keuntungan ini bank dapat melangsungkan aktifitasnya dan pada gilirannya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena sebagian keuntungan yang diperoleh bank akan diberikan kepada masyarakat penabung.

Memberikan layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan mencapai kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan, kepuasan pelanggan berasal dari layanan yang terorganisir. Nasabah sebagai objek yang harus dipuaskan

mempunyai harapan yang abstrak, sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda tentang bagaimana pelayanan yang baik dari bank untuk diberikan kepada nasabah. Tidak hanya itu, nasabah mengharapkan adanya layanan transaksi yang cepat dan akurat.

Kualitas layanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan dan kualitas produk juga salah satu faktor yang menjadi bank tersebut menjadi pilihan masyarakat atau tidak. Fenomena ini terjadi hampir diseluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan layanan maksimal secara terus menerus ketika menggunakan jasa yang ada di bank dan mampu memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Namun, kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan atau keinginan dari nasabah itu sendiri dengan melihat berbagai hal mengenai kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas. Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengawasi sistem kualitas layanan dan kualitas produk sedemikian rupa, sehingga layanan dan produk yang dihasilkan dapat memuaskan para nasabahnya.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Nasabah membeli jasa untuk memenuhi kebutuhannya dan nasabah akan memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hak tersebut. Nilai yang diberikan pelanggan berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas produk tabungan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan,

meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan tersebut. Tumbuh dan berkembangnya bisnis perbankan tidak hanya ditandai dengan banyak tidaknya kantor cabang yang dibuka akan tetapi dapat dilihat dari munculnya produk-produk baru dengan segala macam atribut yang dimiliki oleh setiap bank seperti, berbagai hadiah, fasilitas on line, mobile banking, internet banking, ATM, serta fasilitas lainnya.

Kurangnya ketertarikan/minat nasabah menginvestasikan dananya di bank syariah menjadi salah satu permasalahan yang ada, sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa sama saja menempatkan dana di bank syariah maupun di bank konvensional meskipun mereka itu muslim. Karena pada umumnya masyarakat kurang mengetahui tentang apa itu syariah dan bagaimana sistem operasional yang ada di bank syariah, masyarakat juga lebih mengetahui sistem operasional bank konvensional yang pada dasarnya memang hadir lebih dulu dibandingkan dengan perbankan syariah. Kurangnya pengetahuan tentang sistem perbankan syariah inilah yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih suatu lembaga keuangan.

Jika hanya didasari oleh alasan keagamaan saja, belum tentu dapat mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam memilih atau menggunakan jasa perbankan syariah. Dalam menghadapi permasalahan tersebut, maka lembaga keuangan atau bank harus mampu memperkenalkan dan menjelaskan apa yang dimaksud dengan perbankan syariah beserta produk-produknya yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah

Mandiri KK Jakarta selain mempertahankan nasabah yang sudah ada, juga harus mampu mencari nasabah baru untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaan di masa yang akan datang. Selain mencari nasabah baru, Bank Syariah Mandiri KK Jakarta juga dituntut untuk menjaga hubungan baik kepada para nasabahnya melalui pelayanan dan promosi. Karena, jika hal tersebut tidak dilakukan dengan baik maka akan memungkinkan nasabah tidak memilih jasa Bank Syariah Mandiri KK Jakarta atau pindah ke bank lainnya.

Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro, adalah kantor bank yang paling kecil yang beralamat di Jl. Merpati V Blok P.3 Kelurahan Bintaro Kota Jakarta Selatan. Kantor kas ini hanya menjadi tempat untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa seperti teller dan customer service.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jami Bintaro Jakarta Selatan, karena pada lokasi tersebut belum ada penelitian mengenai judul tersebut.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka fokus penelitian ini adalah Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro. Subfokus penelitian ini termasuk dalam fungsi manajemen yang terkait dengan actuating (pelaksanaan) yang meliputi :

- a) Marketing dalam menghimpun dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

- b) Pelayanan dalam menghimpun dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

C. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Marketing dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro?
2. Bagaimana Pelayanan dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro?

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini berguna baik secara teoritik maupun praktik meliputi:

1. Kegunaan Teoritik

Secara teoritik hasil penelitian ini berguna bagi Universitas Muhammadiyah Jakarta sebagai tambahan informasi, wawasan, serta referensi dalam mengembangkan keilmuan mengenai perbankan syariah khususnya dalam Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro.

2. Kegunaan Praktik

Secara praktik hasil penelitian ini berguna bagi perusahaan sebagai tambahan informasi dalam Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro. Selain itu masyarakat luas dapat mengetahui produk-produk penghimpun dana yang ada di Bank Syariah agar masyarakat memiliki kepercayaan dan merasa aman untuk menempatkan dananya di bank syariah.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai isi dari skripsi ini akan diuraikan secara singkat dari masing-masing bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi tentang uraian latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Landasan teoritis pembahasan bab ini akan menguraikan tentang penjelasan dan beberapa teori yang dipakai untuk melandasi pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi, buku, atau jurnal, serta termasuk penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini memaparkan tentang metodologi penelitian yang digunakan yaitu dengan menjelaskan metode apa yang digunakan, pendekatan penelitian, sample atau sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini merupakan bab yang mengungkapkan dan membahas mengenai hasil penelitian yang berisikan tentang latar belakang keadaan obyek, penyajian dan analisis data hasil pengamatan penulis.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang didalamnya penulis menyajikan kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran atas riset yang telah

dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban masalah berdasarkan data yang diperoleh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Giro dan Deposito

1. Tabungan

a. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum. Tabungan menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro, atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹ Syarat-syarat penarikan tertentu maksudnya adalah sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan penabung. Dalam hal sarana atau alat penarikan juga tergantung dengan perjanjian antara keduanya yaitu bank dan penabung.² Tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Sedangkan menurut Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah tabungan adalah simpanan berdasarkan *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *Mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya

¹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h.35

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Perdana Media Grop, 2013), h.74

hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan alat lain yang dipersamakan dengan itu.³

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah*, Bank Syariah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah*. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemiliknya menghendaki. Bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut.

³ Ibid, h.74

Tabungan Mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Mudharabah terdiri dari mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayyadah, yang perbedaan utama di antara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya.⁴

Jadi apabila nasabah ingin mengambil tabungan atau simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan atau melalui fasilitas ATM. Pilihan terhadap produk ini tergantung motif dari nasabah. Jika motifnya hanya menyimpan saja maka bisa dipakai produk tabungan wadiah sedangkan untuk memenuhi nasabah yang investasi atau mencari keuntungan maka tabungan mudharabah yang sesuai.

b. Dasar Hukum

Landasan hukum produk Tabungan mengacu pada prinsip akad Wadiah dan Mudharabah yaitu sebagai berikut :⁵

1) Wadiah, 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.

a) Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ...

⁴ Adimarwan, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h.297-299

⁵ Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah dari Teori Kepraktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.85-95

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat (titipan), kepada yang berhak menerimanya.

b) Hadist

Artinya : 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)

c) Fatwa Dewan Syari’ah Nasional No. 02/DSN.MUI/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang tabungan: “Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip syari’ah”

d) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah “Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek bilyet giro, dan alat lainnya yang bisa dipersamakan dengan itu”

e) Petunjuk pelaksanaan pembukaan kantor Bank Syariah, BI, 1999.

f) PBI No 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan usahanya yang diantaranya meliputi upaya penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi.

2) Prinsip Mudharabah terdapat didalam Al-Qur'an Surat An-Nisa

Ayat 29 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ
تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. (Q.S An-Nisa : 29)

Didalam ayat ini menjelaskan bahwa salah satu syarat sahnya nasabah menipkan uangnya untuk ditabung di bank dengan kesepakatan suka sama suka atau bisa dikatakan nasabah mempercayakan uangnya untuk dikelola oleh bank sesuai dengan prinsip syariah yang kemudian keuntungan dibagikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di awal dan disepakati kedua belah pihak.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa tabungan adalah bentuk usaha bank yang memberikan manfaat sangat besar bagi kehidupan masyarakat, sehingga tidak heran bila sebagian masyarakat cenderung memilih menabung di Bank demi mensejahterahkan kehidupan dimasa mendatang.

2. Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Sedangkan deposito menurut UU No. 21 Tahun 2008, adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan kesepakatan antara nasabah penyimpan dan bank syariah atau unit usaha syariah (UUS).⁶

Deposito yang dibenarkan dalam syariah adalah deposito berdasarkan *prinsip mudharabah*. Prinsip Mudharabah merupakan akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (pemilik dana) menyediakan seluruh dana, sedangkan pihak kedua (pengelola dana) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan sedangkan kerugian finansial hanya ditanggung oleh pemilik dana selama kerugian itu bukan unsur kesengajaan atau kelalaian pengelola.

Bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank syariah dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Bank syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib* memiliki sifat sebagai

⁶ Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h.219

seorang wali amanah (*trustee*), yaitu harus berhati-hati atau bijaksana serta beritikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya. Bank syariah juga bertindak sebagai kuasa dari usaha bisnis pemilik dana yang diharapkan dapat memperoleh keuntungan seoptimal mungkin tanpa melanggar berbagai aturan syariah.

Dari hasil pengelolaan dana *mudharabah*, Bank Syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Dan mengelola dana tersebut, bank tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila yang terjadi adalah *mismanagement* (salah urus), bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.⁷

Deposito Mudharabah merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, sesuai dengan akad perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah investor. Deposito mudah diprediksi ketersedian dananya karena terdapat jangka waktu dalam penempatannya, sifat deposito yaitu penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai jangka waktunya, sehingga pada umumnya balas

⁷ Adimarwan, *op.cit.*, h.304

jasa yang berupa nisbah bagi hasil yang diberikan oleh bank untuk deposito lebih tinggi disbanding tabungan mudharabah.⁸

Mudharabah Mutlaqah, pemilik dana tidak memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada bank syariah dalam mengelola investasinya, bank syariah mempunyai hak dan kebebasan sepenuhnya dalam menginvestasikan dana ini ke berbagai sektor bisnis yang diperkirakan akan memperoleh keuntungan.

Penarikannya hanya dapat dilakukan pada \waktu tertentu maksudnya adalah jika nasabah menyimpan uangnya dalam deposito berjangka untuk jangka waktu tiga bulan, uang tersebut baru dapat dicairkan setelah jangka waktu tersebut berakhir dan sering disebut tanggal jatuh tempo. Dan apabila dicairkan sebelum tanggal jatuh tempo maka di deponan akan dikenakan denda (*penalty rate*) yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan.⁹

Berdasarkan uraian di atas deposito adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu yaitu pada saat jatuh tempo sesuai pada perjanjian awal pada data pembukaan simpanan deposito.

3. Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya,

⁸ Evi Natalia, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Deposito Bank Syariah dan Sukuk Bunga Deposito Bank Umum terhadap Jumlah Simpanan Deposito Mudharabah, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 9, No. 1, April 2014, h.3

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h.70

atau dengan pemindahbukuan.¹⁰ Adapun yang dimaksud dengan Giro syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa giro yang dibenarkan secara syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.

Giro wadiah adalah simpanan atau titipan masyarakat pada bank syariah yang penarikannya hanya apat dilakukan setiap saat. Dalam transaksi giro wadiah dimana nasabah bertindak sebagai penitip dana dan bank bertindak sebagai penerima dana titipan. Bank wajib menjaga dana titipan dan bertanggung jawab atas pengembalinnya bila sewaktu-waktu ditarik oleh nasabah pemilik dana titipan. Keuntungan atas pengelolaan dana titipan tersebut menjadi milik bank. Bank diperbolehkan memberikan bonus kepada nasabah pemilik dana dengan tidak diperjanjikan diawal akad.¹¹

Dalam aplikasinya, ada giro wadiah yang memberikan bonus dan ada giro wadiah yang tidak memberikan bonus. Pada kasus pertama, giro wadiah memberikan bonus karena bank menggunakan dana simpanan giro ini untuk tujuan produktif dan menghasilkan keuntungan sehingga bank dapat memberikan bonus kepada nasabah. Pada kasus kedua, giro wadiah tidak memberikan bonus karena bank hanya menggunakan dana simpanan giro ini untuk menyeimbangkan kebutuhan likuiditas bank dan untuk transaksi jangka pendek atas tanggung jawab bank yang tidak

¹⁰ Muhamad, *op.cit.*, h.32

¹¹ Ikit, *op.cit.*, h.200

menghasilkan keuntungan riil. Bank tidak menggunakan dana ini untuk tujuan produktif mencari keuntungan karena memandang bahwa giro wadiah adalah kepercayaan yaitu dana yang dititipkan kepada bank dimaksudkan untuk diproteksi dan diamankan, tidak untuk diusahakan.¹²

4. Penghimpunan Dana

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan memiliki peranan yaitu sebagai penghimpunan dana masyarakat. Kemudian dana yang telah dihimpun disalurkan kembali kepada masyarakat untuk melakukan kegiatan usaha lainnya. Kegiatan menghimpun dana disebut juga dengan istilah *funding* dan penyaluran dana disebut dengan istilah *financing/lending*. Bank dikatakan berhasil dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana ditentukan oleh bagaimana bank tersebut dapat merebut hati masyarakat, sehingga peranan bank sebagai *financial intermediary* berjalan sesuai harapan.

Pada penghimpunan dana terdapat akad *wadiah* dan akad *mudharabah* berasal dari kata *dharb* berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha. *Mudharabah* adalah akad perwakilan, dimana pemilik harta mengeluarkan sebagian hartanya untuk dijadikan modal kepada orang lain agar modal tersebut diperdagangkan dengan pembayaran yang telah ditentukan.

¹² Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2017), h.114

Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian itu. Para ulama fiqh mendefinisikan *mudharabah* dengan pemilik modal (inventor) menyerahkan modalnya kepada pekerja (pedagang) untuk diperdagangkan, sedangkan keuntungan dagang itu menjadi milik bersama dan dibagi menurut kesepakatan perjanjian awal.¹³

5. Fungsi Manajemen/Pengelolaan

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

George R. Terry menyatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain. Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (*proses oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu, tidak akan ada organisasi yang akan sukses apabila tidak menggunakan

¹³ Muhammad Syafi'i, *op.cit.*, h. 95

manajemen yang baik.¹⁴ Berdasarkan pengertian diatas, menurut pendapat penulis yang dimaksud dengan manajemen adalah ilmu mengatur proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya guna mencapai hasil yang sesuai.

George R. Terry (dalam bukunya *Principles of Management*), membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan) dan Controlling (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

a. Planning (Perencanaan)

1) Pengertian Planning

Perencanaan berasal dari kata rencana yang diberi imbuhan *pe* dan *an*. Rencana adalah produk perencanaan, sedangkan perencanaan adalah proses menentukan tujuan organisasi yang akan dicapai perusahaan dan mengatur strategi yang akan dilaksanakan. Perencanaan ini dapat disusun untuk jangka pendek, jangka panjang dan akan dipakai sebagai dasar untuk mengendalikan kegiatan perusahaan.

Perencanaan sumber daya manusia adalah sebagai suatu perencanaan yang mengandung harapan bagi seseorang karyawan secara individu, dan jika memenuhi persyaratan serta mampu melakukan tugasnya sesuai yang diharapkan perusahaan, maka proses dalam meniti karier karyawan yang bersangkutan akan

¹⁴ Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2013), h.165

tercapai kenaikan pangkat atau jabatan yang diinginkan. Jadi, perencanaan sumber daya manusia adalah strategi dalam menemukan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di masa yang akan datang.

Perencanaan dapat meminimalkan resiko kegagalan dalam organisasi dan ketidakpastian tindakan dengan mengasumsikan kondisi di masa mendatang dan menganalisis konsekuensi dari setiap tindakan yang akan dilaksanakan. Perencanaan yang disusun dapat membantu manajer berpandangan masa mendatang dan menekankan setiap tindakan sesuai tujuan organisasi. Dengan demikian, perencanaan berisi tahap-tahap yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, perencanaan juga bisa berdampak negatif karena jika perencanaan tidak dapat dilaksanakan dengan baik, maka waktu, tenaga, dan pikiran manajer dan staf akan terbuang percuma. Penekanan yang terlalu berlebihan pada perencanaan juga tidak menguntungkan karena fungsi manajerial yang lain akan terabaikan.¹⁵

Beberapa pendapat para ahli yang telah mendefinisikan perencanaan (planning) itu, diantaranya:

1. Robbins dan Coulter (2002) mengatakan *planning is a process taht involes defining the organization's goals, estabilishing on overall strategy for achieveing those goals,*

¹⁵ Afifudin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.53-55

and developing a comprehensive organization work
 (Perencanaan adalah sebuah proses yang diawali dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh).

2. Goerge R. Terry, Perencanaan adalah pemilihan dan menghubungkan fakta-fakta, membuat serta menggunakan asumsi yang berkaitan dengan masa datang dengan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan tertentu yang diyakini diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu.
3. Malayu S.P. Hasibuan, Perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁶

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses kegiatan dalam menentukan cara-cara tertentu bagaimana mencapai tujuan yang terbaik agar lebih efisien dan efektif tepat pada waktunya. Intinya adalah, perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah perusahaan serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan kegiatan tertentu.

2) Fungsi Planning

¹⁶ Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h.40-41

Perencanaan berfungsi sebagai penentu arah, dalam pencapaiannya sangat mungkin antar individu per individu atau antar bagian dengan bagian lain dalam perusahaan akan bekerja secara sendiri-sendiri, jika tanpa ada arah yang jelas. Dengan adanya perencanaan maka perusahaan akan mendapat arah yang jelas sebagai acuan/panduan kegiatan.

Perencanaan berarti bahwa para manajer memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Berbagai kegiatan ini biasanya didasarkan pada berbagai metode, rencana, bukan hanya atas dasar dugaan atau firasat.

b. Organizing (Pengorganisasian)

1) Pengertian Organizing

Istilah organisasi mempunyai dua pengertian umum, *pertama*, organisasi diartikan sebagai suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti sebuah perusahaan. *Kedua*, merujuk pada proses pengorganisasian yaitu bagaimana pekerjaan diatur dan dialokasikan di antara para anggota, sehingga tujuan organisasi itu dapat tercapai secara efektif. Sedangkan organisasi itu sendiri diartikan sebagai kumpulan orang dengan sistem kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam sistem kerjasama secara jelas diatur siapa

menjalankan apa, siapa bertanggung jawab atas siapa, arus komunikasi dan memfokuskan sumber daya pada tujuan.¹⁷

Pengorganisasian sebagai proses membagi kerja ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, membebaskan tugas-tugas itu kepada orang yang sesuai dengan kemampuannya, dan mengalokasikan sumber daya serta mengkoordinasikannya dalam rangka efektivitas pencapaian tujuan organisasi.¹⁸

Jadi setelah melaksanakan perencanaan langkah selanjutnya adalah pengorganisasian, dalam hal ini harus jelas siapa yang menjalankan dan apa yang dijalankan, agar semuanya berjalan dengan lancar.

Beberapa pendapat para ahli yang telah mendefinisikan pengorganisasian (*organizing*) itu, diantaranya:

1. Malayu S.P. Hasibuan mengemukakan pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

¹⁷ Siagan Sondang, *Fungsi-fungsi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.36

¹⁸ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), h.71

2. George R. Terry, Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.
3. Stoner dan Walker (1986), Pengorganisasian merupakan satu proses dimana aktivitas kerja disusun dan dialihkan kepada sumber tenaga untuk mencapai tujuan sebuah organisasi.¹⁹

2) Fungsi Organizing

Suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan perusahaan. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas tersebut dikelompokkan,

¹⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h.119

siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut dan pada tingkatan mana keputusan harus diambil.²⁰

c. **Actuating (Pelaksanaan)**

1) **Pengertian Actuating**

Actuating merupakan fungsi manajemen yang paling utama dalam suatu perusahaan atau kegiatan bisnis, karena penekanannya pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang yang ada didalam organisasi (*organizing*) yang tentunya supaya mereka bekerja sesuai perencanaan (*planning*) yang telah dibuat sebelumnya. Perencanaan yang dibuat sehebat apapun itu, kemudian pengorganisasiannya juga telah didesain sebagus mungkin, tanpa ada pelaksanaan, organisasi yang kita bangun atau perusahaan yang kita rancang, tidak bermakna apa-apa, apabila tidak ada pelaksanaan (*actuating*).

George R. Terry mengemukakan bahwa actuating adalah usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut, karena para anggota juga ada suatu keinginan tertentu yang ingin diraihnyanya juga.²¹

Actuating juga diartikan sebagai pelaksanaan untuk menjalankan, atau menggerakkan anggota, dan mendorong yang

²⁰ Sarinah, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), h.44

²¹ Suhardi, *op.cit.*, h.152

tidak lain merupakan upaya untuk mewujudkan rencana menjadi realisasi melalui berbagai pengarahan dan motivasi supaya karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya secara optimal sesuai peran, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Hal penting yang perlu diperhatikan bagi seorang pemimpin perusahaan pada actuating ini adalah bahwa bagaimana membuat semua orang yang ada dibawah koordinasinya berkeinginan untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan yang telah kita rencanakan manajerial dengan penuh semangat. Seseorang berkeinginan untuk melaksanakan suatu pekerjaan itu, tentunya jika dia merasa termotivasi baik dalam dirinya sendiri maupun melalui orang lain (pimpinan).

Actuating adalah suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan manajerial, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran bersama secara efektif dan efisien.

Beberapa pendapat para ahli yang telah mendefinisikan pelaksanaan (Actuating) itu, diantaranya:

1. G.R Terry mengatakan bahwa actuating adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

2. Koontz dan O'Donnel, *actuating* adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata.²²

Definisi diatas terlihat bahwa tercapai atau tidaknya tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen, mulai dari tingkat atas, menengah sampai kebawah. Segala kegiatan harus terarah kepada sasarannya, mengingat kegiatan yang tidak terarah kepada sasarannya hanyalah merupakan pemborosan kerja, uang, waktu dan materi atau dengan kata lain merupakan pemborosan terhadap *tools of management*.

2) Fungsi Actuating

Actuating menjadi penting karena dapat mempengaruhi orang-orang agar bersedia melakukan apa yang diinginkan atau apa yang tidak diinginkan dan membuat orang dapat mengerjakan tugasnya dengan baik. Agar fungsi actuating berjalan dengan baik maka pemimpin perusahaan perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi karena tanpa adanya rangsangan dalam bentuk motivasi itu, actuating yang tadinya merupakan upaya untuk mewujudkan rencana menjadi realisasi itu akan sulit terwujud

²² Malayu S.P. Hasibuan, *op.cit.*, h. 183-184

secara optimal karena ada keterkaitan fungsi *actuating* dengan motivasi.²³

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tercapainya tujuan bukan hanya tergantung kepada *planning* dan *organizing* yang baik, melainkan juga tergantung pada *penggerakan* dan *pengawasan*. Perencanaan dan pengorganisasian hanyalah landasan yang kuat untuk adanya *penggerakan* yang terarah kepada sasaran yang dituju. *Penggerakan* tanpa *planning* tidak akan berjalan efektif karena dalam perencanaan itulah ditentukan tujuan, budget, standar, metode kerja, prosedur dan program.

d. Controlling (Pengawasan)

Pengawasan merupakan fungsi terakhir dalam kegiatan manajemen (POAC) karena pada dasarnya *controlling* ini berfungsi untuk memastikan apakah rencana yang diimplementasikan berjalan sebagaimana mestinya dan mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan rencananya melalui berbagai kegiatan yang telah dilakukan perusahaan.²⁴

Beberapa pendapat para ahli yang telah mendefinisikan *pengawasan* (*Controlling*) itu, diantaranya:

1. Schermerhorn (2002), *pengawasan* adalah sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan

²³ Suhardi, *op.cit.*, h.153-154

²⁴ Suahrdi, *op.cit.*, h.206

yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.

2. Robert J. Mockler, pengawasan adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendesai sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikansi dari setiap penyimpangan tersebut dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Pendapat tersebut menekankan fungsi pengawasan pada penetapan standar kinerja dan tindakan yang harus dilakukan dalam rangka pencapaian kinerja yang telah ditetapkan. Bahwa manajer perusahaan perlu menetapkan standar kinerja untuk setiap pekerjaan yang akan dilakukan. Standar kinerja masing-masing akan dijadikan ukuran apakah pada pelaksanaannya nanti, apa perlu untuk dilakukan tindakan koreksi atau tidak, andai sekiranya ditemukan penyimpangan. Intinya adalah pengawasan tidak hanya berfungsi untuk menilai apakah sesuatu itu berjalan dengan baik atau tidak, akan tetapi termasuk juga didalamnya adalah dengan tindakan koreksi yang memungkinkan untuk dilakukan, sekaligus dapat

menyesuaikan standar yang terkait dengan pencapaian tujuan secara kontinu dengan adanya kebutuhan teknologi yang akan mendatang.²⁵

6. Marketing

a. Pengertian Marketing

Marketing adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Caranya dengan membuat produk, menentukan harganya, tempat penjualannya dan mempromosikan produk tersebut kepada para konsumen atau nasabah. Marketing yakni suatu perpaduan antara kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk bisa mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga perusahaan bisa mengembangkan produk, harga, pelayanan, dan melakukan promosi agar kebutuhan konsumen bisa terpenuhi serta perusahaan mendapatkan sebuah keuntungan.

Marketing memang sangat erat kaitannya dengan kegiatan kehidupan kita sehari-hari karena obyeknya yaitu konsumen. Biasanya kita sebagai nasabah sering dihadapkan pada beberapa pilihan seperti memilih merek dari produk tertentu yang hendak kita beli, dimana kita kan membelinya dan memnentukan waktu atau kualitas saat melakukan pembelian. Jadi kita sebagai konsumen bisa dijadikan informasi yang dibutuhkan oleh para marketer dalam melakukan suatu kegiattan marketing.

²⁵ Suhardi, *op.cit.*, h.207-208

b. Fungsi Marketing Funding

- 1) Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Produk bank yang dimaksud dibagi menjadi tiga kategori, yaitu dalam bentuk simpanan tabungan, giro dan deposito.
- 2) Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri.

c. Tugas Marketing

Tugas dan tanggung jawab Marketing Funding :

- 1) *Marketing Funding* sendiri bertanggung jawab pada pencapaian target bidang usaha *Funding* (pendanaan). Seorang *Marketing Funding* akan diberikan target dari suatu bank yang mempekerjakannya untuk dapat menghimpunan dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Dana dapat berasal dari beberapa produk bank diantara melalui simpanan tabungan, deposito dan Giro dari para nasabahnya.
- 2) Seorang *Marketing Funding* dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah ataupun calon nasabah, memiliki keahlian dalam menganalisa calon nasabah dari segi kebutuhan nasabah, memiliki interpersonal skill.

7. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁶

Menurut Philip Kotler (dalam Dewi), jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaing adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.²⁷

Jasa atau pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya di konsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang di hasilkan dan memberikan nilai tambah seperti kenyamanan, kesenangan, kesehatan atas pemecahan masalah yang di hadapi konsumen.²⁸

²⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 75.

²⁷ Dewi Reni dan Siri Asmawati, “Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah”, dalam *Jurnal Islamomic*, Vol. 7, No. 2, 2016, h. 5.

²⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 5.

Menurut Moenir (dalam Juairiah) pelayanan adalah suatu proses, yaitu sisi pelayanan yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²⁹

Mahmoedin (dalam Wahyu) menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang tidak terlihat akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan.³⁰

Berdasarkan definisi teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan nasabah atas pemecahan masalah yang dihadapi guna memberikan kepuasan terhadap nasabah.

8. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan syariah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dalam unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam

²⁹ Juairiah, "Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Sumselbabel Syariah Cabang Palembang", dalam *Jurnal Muqtashid*, Vol. 1, No. 1, 2016, h. 31.

³⁰ Wahyu Nuviana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BPJS di UPTD. Puskesmas", dalam *eJurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 6, No. 4, 2018, h. 3.

melaksanakan kegiatan usahanya.³¹ Selanjutnya bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.³²

Bank syariah atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan hadis. Atau dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.³³

Sudarsono, berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank Syariah ialah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.³⁴

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah

³¹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

³² Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

³³ Setia Budhi Wilarjo, "Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia", Jurnal Unimus, Vol. 2, No. 1, September 2004, h.2

³⁴ Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.31

tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (Akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.

b. Fungsi Utama Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.³⁵

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan topik yang dilakukan peneliti adalah:

1. Penelitian yang dilakukan Shinta Mutiara (2015), Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam dan program studi Manajemen Perbankan Syariah. Penelitiannya berjudul “Upaya PT. Bank BNI Syariah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui produk tabungan iB Tapenas Hasanah”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, hasil dari penelitian ini adalah bahwa upaya Bank BNI Syariah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui produk tabungan iB Tapenas Hasanah sudah efisien. Dengan berbagai promo yang dilakukan BNI Syariah masyarakat luas sudah mengetahui adanya produk Tabungan iB Tapenas Hasanah. BNI Syariah juga memberikan reward bagi non nasabah ataupun nasabah yang membuka rekening.

³⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia, 2011), h.39

Perbedaan antara penelitian Shinta dengan penelitian ini terletak pada variabel dan tempat penelitiannya, dalam penelitian Shinta variabelnya yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui produk tabungan iB Tapenas Hasanah dan tempat penelitiannya di Bank BNI Syariah, sedangkan dalam penelitian ini variabelnya yaitu pengelolaan penghimpunan dana tabungan, giro dan deposito dan tempat penelitiannya di Bank Syariah Mandiri. Untuk persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan mengkaji tentang mengenai produk tabungan yang ada di Bank Syariah.

2. Sementara menurut Rico Elhando Badri (2010), Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Program Studi Perbankan Syariah, dalam penelitiannya yang berjudul *Strategi Pengelolaan Dana Produk Giro Wadi'ah pada Perbankan Syariah (Studi Perbandingan pada PT. Bank Muamalat Indonesia dan Bank Bukopin Syariah)*. Dari hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa strategi pengelolaan dana produk giro wadiah yang dilakukan Bank Muamalat untuk men-drive agar pertumbuhan DPK terutama giro bisa naik, sedangkan Bank Bukopin konsep strategi giro wadiah yang diterapkannya dengan menganut sistem *Full Hand*, sehingga Bank Bukopin Syariah mengekskansi pertumbuhan DPK dan pembiayaannya.

Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian yang bersifat kualitatif dan sama-sama menganalisis pengelolaan dana produk yang ada di Bank Syariah. Adapun perbedaan

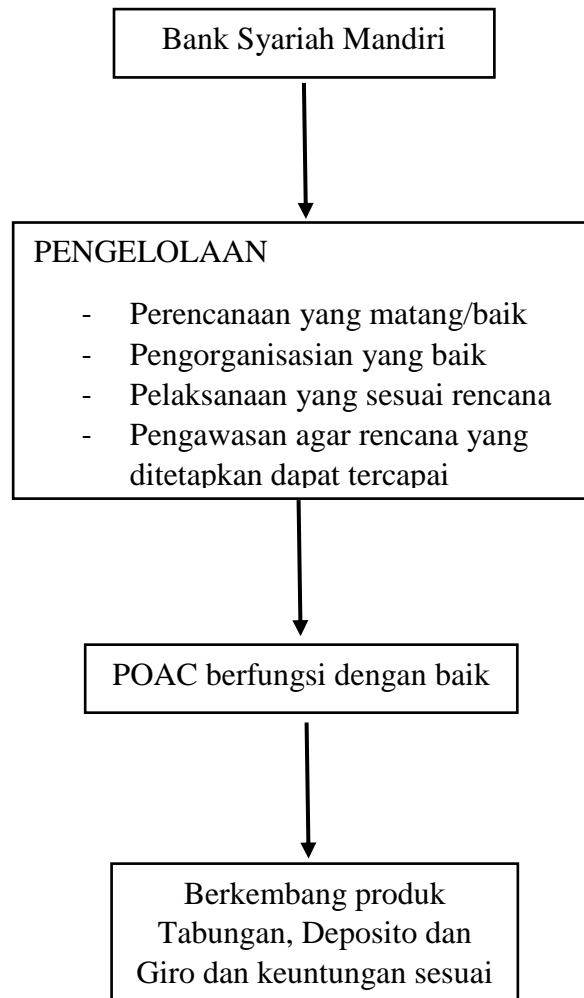
kedua penelitian yang dilakukan oleh Rico Elhando spesifik pada Produk Giro Wadi'ah saja, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan mengkaji seluruh Produk Penghimpunan Dana yang ada seperti Tabungan, Giro dan Deposito dan tempat penelitiannya disini penulis meneliti produk di Bank Syariah Mandiri sedangkan penelitian yang dilakukan Rico bertempat di Bank Muamalat dan Bank Bukopin Syariah sedangkan

C. Kerangka Pemikiran

Berbagai macam produk yang ditawarkan oleh Bank Syari'ah pada umumnya tidak jauh berbeda dengan yang ditawarkan oleh bank konvensional. Seperti penghimpun dana, penyaluran dana serta jasa keuangan lainnya. Hanya saja perbedaannya Bank Syari'ah lebih berpacu kepada prinsip-prinsip syari'ah.

Setiap perusahaan termasuk bank akan sangat memerlukan manajemen untuk mengatur atau mengelola kerjasama yang terjadi agar dapat berjalan dengan baik dalam pencapaian tujuan, untuk itu pengelolaannya harus berjalan secara sistematis melalui tahapan-tahapan dengan diawali oleh suatu rencana sampai tahapan berikutnya dengan menunjukkan suatu keterpaduan dalam prosesnya, dengan melihat hal itu maka makna penting manajemen semakin jelas bagi kehidupan manusia termasuk bidang perbankan.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui gambaran pengelolaan penghimpunan dana tabungan, deposito dan giro yang ada di Bank Syariah Mandiri KK Jakarta. Berikut penulis akan mencoba gambarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan di atas dalam sebuah konseptual, supaya untuk mempermudah dalam penjelasannya:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian

Secara operasional penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Marketing penghimpun dana tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro
2. Pelayanan penghimpun dana tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

B. Latar dan Waktu Penelitian

1. Latar Penelitian

Penempatan lokasi penelitian sangat penting dalam rangka mempertanggung jawabkan data yang akan diperoleh. Adapun dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro yang beralamat di Jl. Merpati V Blok P.3 Kelurahan Bintaro Kota Jakarta Selatan. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank yang hadir untuk ikut memberikan layanan dan produk perbankan syariah di Indonesia.

Lokasi penelitian sangat strategis yaitu berada di dekat komplek/perumahan, pusat perbelanjaan, perkantoran dan halte busway sehingga dapat dijangkau dengan mudah. Kantor kas ini hanya menjadi tempat untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa seperti Teller yang melayani kegiatan transaksi uang tunai, non tunai, dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan

perbankan dan Customer Service yang melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan bank dan standar pelayanan serta Cash Outlet Manager yang memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional bank serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada di bawah koordinasinya secara prudent. Dari segi keamanan di bank syariah mandiri kantor kas jami bintaro ini terdapat security yang menjamin keamanan asset kantor, menjaga ketertiban dan melaksanakan aktifitas standar layanan di lingkungan kerja dan terdapat satu office boy yang menjamin kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja sesuai standar layanan serta membantu kelancaran operasional bank.

Bank Syariah Mandiri Jami Bintaro ini hanya sebuah kantor kas yaitu kantor bank yang melakukan kegiatan pelayanan kas dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana KK tersebut melakukan usahanya, termasuk memberikan pelayanan kepada nasabah baru. Kegiatan usahanya membantu Kantor Cabang (KC) atau Kantor Cabang Pembantu (KCP), kecuali melakukan penyaluran dana jadi Kantor Kas hanya menghimpun dana dari masyarakat yaitu kegiatan usaha lembaga keuangan dalam menarik dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan dan deposito.

Kantor kas ini hanyalah untuk melayani kegiatan-kegiatan transaksi keuangan tunai saja. Jadi nasabah bisa melakukan penarikan atau penyetoran secara tunai ke rekening yang mereka miliki. Selain itu bisa juga melakukan proses transfer dalam negeri dan transfer ke luar negeri. Keberadaan kantor jenis ini biasanya sudah di akomodir dengan difungsikannya ATM.

Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jami Bintaro memiliki 1 Cash Outlet Manager, 1 Teller, 1 Customer Service, 1 Office boy, dan 3 Security. Waktu Operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jami Bintaro untuk nasabah dimulai pukul 08.00-16.00 sedangkan untuk kantor mulai pukul 07.30 – 17.00.

Adapun pertimbangan penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro, di antaranya:

- a. Pihak bank sangat terbuka dengan kehadiran penelitian, terlihat pada saat peneliti mendatangi bank untuk meminta izin melakukan penelitian dengan sangat baik.
- b. Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro ini merupakan salah satu bank yang hanya menghimpun dana dari masyarakat seperti tabungan, deposito dan giro.
- c. Peneliti memilih lokasi penelitian di bank tersebut karena belum adanya penelitian oleh peneliti lain tentang topik yang sedang dibahas.
- d. Bank ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti juga merupakan salah satu alasan peneliti memilih melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan terhitung sejak tanggal 1 September 2019 sampai tanggal 12 Februari 2020 selama 6 bulan.

Kegiatan penelitian secara rinci dapat dilihat dalam jadwal berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	W A K T U																							
		September 2019				Oktober 2019				November 2019				Desember 2019				Januari 2020				Februari 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Studi pendahuluan	■	■																						
2.	Penyusunan proposal		■	■	■																				
3.	Seminar proposal			■																					
4.	Perbaikan proposal					■	■	■	■																
5.	Penyusunan instrumen									■	■	■	■												
7.	Pengumpulan data													■	■	■	■								
8.	Pengolahan & analisis data														■	■	■	■	■	■	■				
9.	Penyusunan draft naskah laporan																	■	■	■	■				
10.	Pengesahan dan penggandaan																					■	■		
11.	Ujian skripsi																								■

C. Metode dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif yang cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu, landasan teori juga bermanfaat untuk

memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.¹

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrument kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkontruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, mengembangkan teori, memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi inilah yang berasal dari subjek atau objek penelitian.³ Kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian.⁴

Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap

¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, 2017), h.34

² Ibid

³ Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.15

⁴ M.Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.68

peristiwa tersebut. Variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel. Penelitian deskriptif sesuai karakteristiknya memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan realita yang nyata bukan penelitian yang direayasa dan penulisan penelitian ini menggunakan kata-kata atau gambar-gambar yang sesuai dengan fakta bukan penulisan yang menggunakan angka sebagai penjelasannya.

Penelitian dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Tahap deskripsi atau tahap orientasi.

Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan. Peneliti baru mendata sebatas tentang informasi yang diperolehnya.

- b. Tahap reduksi.

Pada tahap ini, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama untuk memfokuskan pada masalah tertentu.

- c. Tahap seleksi.

Pada tahap ini, peneliti mengurangi fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci kemudian melakukan analisis secara mendalam tentang fokus masalah. Hasilnya adalah tema yang dikonstruksi berdasarkan data yang diperoleh menjadi suatu pengetahuan, dan hipotesis.

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dalam menuangkan suatu tulisan, laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan dari data atau fakta yang diungkap di lapangan untuk memberikan ilustrasi yang utuh dan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan.⁵ Adapun sumber data terdiri atas dua macam, yaitu diantaranya:

1. Data primer

Data Primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer diperoleh dengan hasil wawancara. Data primer, data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro dengan wawancara secara langsung kepada Cash Outlet Manager atau Pimpinan bank.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder, data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data semacam ini sudah dikumpulkan pihak lain

⁵ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta CV, 2011), Cet. 3, h. 28.

untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti saat ini secara spesifik.⁶

Sumber data sekunder dalam hal ini merupakan sumber tambahan/ sumber tertulis yang digunakan penulis, terdiri atas dokumen-dokumen yang meliputi:

- a. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri
- b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri
- c. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Penelitian ini menggali data dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi Partisipan

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Secara umum pengertian observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek pengamatan.

Teknik ini digunakan untuk pengumpulan data dan informasi secara langsung yang diamati oleh penulis terhadap objek penelitian yaitu

⁶ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h.39

pada pimpinan Bank Syariah Mandiri dalam mengelola produk penghimpunan dana yang ada di BSM KK Jami.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keuntungan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau menggunakan pedoman wawancara.⁷ Wawancara terstruktur dan tidak terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Dalam melakukan wawancara terstruktur peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang diajukan langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak *Cash Outlet Manager* pada Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro secara lisan atau mendengar langsung terkait informasi dari pihak-pihak yang terkait dengan pengelolaan produk perbankan syariah.

⁷ Burhan Bungin, *op.cit.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, h.36

Tabel 3.2
Tabel Wawancara

Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Planning dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro	Pimpinan, Customer Service	Wawancara
Organizing/pengorganisasian dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro	Pimpinan, Customer Service	Wawancara
Actuating/pelaksanaan dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro	Pimpinan, Customer Service	Wawancara
Controlling yang pimpinan lakukan dalam mengelola tabungan, deposito dan giro	Pimpinan, Customer Service	Wawancara
Pelayanan yang terdapat dalam mengelola tabungan, deposito dan giro	Nasabah	Wawancara

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumen adalah teknik yang digunakan untuk mencari data terkait dengan objek penelitian yang berupa catatan, gambar atau foto. Bentuk studi dokumentasi penelitian skripsi ini bersumber dari buku, internet, brosur dan data internal bank.

Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya: catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya: foto, gambar hidup, sketsa,

dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya: karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lainya. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara dalam penelitian kualitatif.⁸

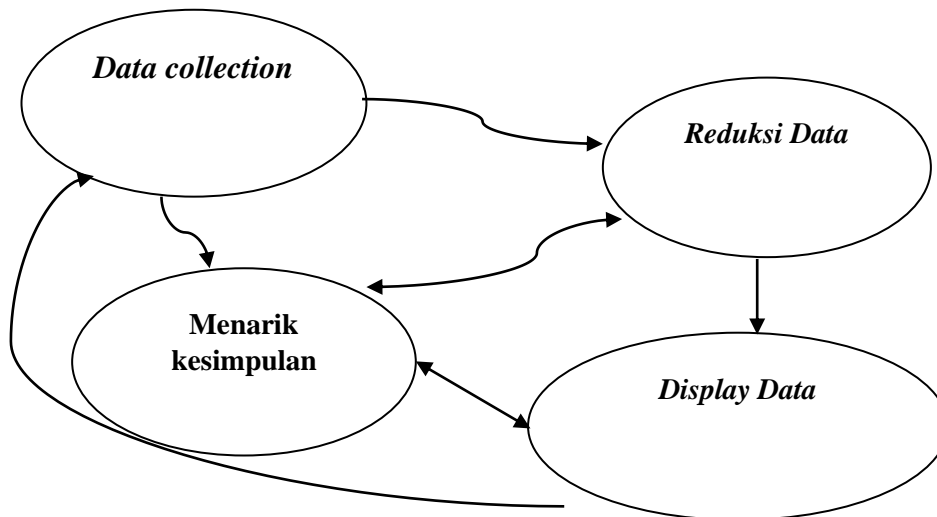
F. Teknik Analisis Data

Setelah berbagai data terkumpul, untuk menganalisa digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif artinya, peneliti berupaya menggambarkan kembali data-data yang telah terkumpul mengenai pengelolaan penghimpunan dana tabungan, deposito dan giro.

Analisis dalam penelitian ini merupakan bagian yang sangat penting karena dengan analisis data yang akan nampak manfaatnya dalam memecahkan suatu masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir dari penelitian.

Miles dan Huberman menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif yang terkumpul melalui berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda, seperti interview, observasi, kutipan, dan sari dari dokumentasi. Oleh karena itu, data tersebut harus diproses dan dianalisis sebelum dapat digunakan. Miles dan Huberman (1994) menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model alir, dalam rangka model alir tersebut peneliti melakukan tiga kegiatan analisis data secara serempak, yaitu: *pertama*: reduksi data (*data reduction*), *kedua*: data display (*display data*), *ketiga*: penarikan kesimpulan/verifikasi. Berikut adalah gambar model interaktif Miles dan Huberman

⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta.CV, 2015),h.82.



Gambar 3.1
Komponen Analisis Data Model Interaktif
dari Miles dan Huberman (1984)

Berikut adalah penjelasan yang dilakukan pada setiap tahap:

1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Reduksi data merupakan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak penting dan mengorganisasi data sehingga data tersusun secara sistimatis dan memudahkan untuk penarikan kesimpulan. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.⁹

2. Penyajian Data

Penyajian data penelitian dengan pendekatan kualitatif pada prinsipnya berproses dalam bentuk *induktif-interpretasi-konseptualisasi*. Artinya dimulai ketika peneliti mengumpulkan dan menyajikan data sebagai tahap awal. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.¹⁰ Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. Menarik kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Verifikasi dilakukan selama proses penelitian berlangsung bersamaan dengan reduksi data, display data. Penarikan kesimpulan akhir dilakukan setelah data yang dibutuhkan benar-benar lengkap.

Menurut Miles dan Huberman dalam penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang

⁹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*", (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 247.

¹⁰ *Ibid*, h.249.

dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹¹ Penarikan kesimpulan merupakan upaya peningkatan menjadi lebih rinci serta sebagai penemuan makna dari data yang telah diuji kebenarannya dan kecocokannya.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Mengetahui keabsahan data *kredibilitas* (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.¹²

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data

¹¹ *Ibid*, h. 252.

¹² Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007), h. 330

yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.¹³

Penelitian memperoleh data mengenai Pengelolaan Penghimpunan Dana tabungan, deposito dan giro melalui Cash Outlet Manager Bank Syariah Mandiri KK Jakarta, maka penelitian ini tidak hanya cukup pada satu orang melainkan penelitian ini juga perlu mewawancarai Customer Service dan nasabah, serta penelitian ini juga memerlukan dokumen resmi maupun tidak resmi untuk memastikan kebenaran pelaksanaannya.

¹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta CV, 2010), h.128

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami

Bintaro

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonom dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi dimensi termasuk dipanggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sedi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah, akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi berbagai bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru Bank Susila Batik (BSB). Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan

konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberi peluang bank umum melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut. PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tubuh sebagai bank yang mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani,

yang melandasi kegiatan operasioanalnya. Harmoni antara idealism usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Profil Bank Syariah Mandiri

a. Profil

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmoninsasi idealism usaha dengan nilai-nilai spiritual.

Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM. Alamat Kantor Pusat Bank Syariah Mandiri di Wisma Mandiri I JL. Thamrin No.5 Jakarta 10340. Kode bank Bank Syariah Mandiri yaitu 451.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi Bank Syariah Mandiri

Visi dari Bank Syariah Mandiri yaitu “Bank Syariah Terdepan dan Modern”. Bank Syariah Terdepan yaitu menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate dan Bank Syariah Modern yaitu yang menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

Berdasarkan visi dan misinya, Bank Syariah Mandiri akan menjadi bank syariah yang selalu unggul dengan produk dan pelayanannya di antara pesaing industri perbankan di Indonesia serta menjadi bank syariah dengan sistem layanan, sasaran dan

teknologi yang akan melampaui harapan nasabahnya. Dengan terwujudnya harapan nasabah maka akan menghasilkan nasabah yang loyal sehingga menjadikan Bank Syariah Mandiri yang makmur dan tentram.

4. Produk Bank Syariah Mandiri

Adapun produk yang terdapat di Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro sebagai berikut:

a. Tabungan

1) Tabungan Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM. Akad yang digunakan adalah akad Mudharabah.

a) Fitur Tabungan Mudharabah sebagai berikut :

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*
- (2) Bagi hasil yang kompetitif
- (3) Online di seluruh outlet BSM
- (4) Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri.

- (5) Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah Mobile & Net Banking
- (6) Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri
- (7) Minimum setoran awal: Rp. 100.000 (perorangan) dan Rp. 1.000.000 (non-perorangan)
- (8) Minimum setoran berikutnya: Rp. 10.000
- (9) Saldo minimum Rp. 50.000
- (10) Biaya tutup rekening Rp. 20.000
- (11) Biaya administrasi Rp. 10.000

b) Manfaat :

- (1) Aman dan terjamin
- (2) Kemudahan bertransaksi di seluruh *outlet* Bank Syariah Mandiri
- (3) Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-banking

c) Persyaratan :

- (1) WNI : KTP/SIM dan NPWP
- (2) WNA : Paspor dan KITAS/KITAP

2) Tabungan Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Mandiri Syariah.

a) Fitur Tabungan Wadiah sebagai berikut :

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*
- (2) Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di merchant yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri
- (3) Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah Mobile & Net Banking
- (4) Minimum setoran awal: Rp. 100.000 (perorangan) dan Rp. 1.000.000 (non-perorangan)
- (5) Minimum setoran berikutnya: Rp. 10.000
- (6) Saldo minimum Rp. 50.000
- (7) Biaya tutup rekening Rp. 20.000
- (8) Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri
- (9) Gratis biaya administrasi

b) Manfaat :

- (1) Aman dan terjamin
- (2) Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri
- (3) Kemudahan bertransaksi dimanapun saja dengan menggunakan layanan e-banking

- (4) Kemudahan dalam penyaluran Zakat, Infaq dan Sedekah

c) Persyaratan :

- (1) Kartu Identitas KTP
- (2) NPWP

3) Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel)

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

a) Fitur Tabungan Simpanan Pelajar :

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*
- (2) Online di seluruh outlet BSM
- (3) Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri.
- (4) Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah Mobile, Mandiri Syariah Net Banking, Notifikasi Transaksi
- (5) Minimum setoran awal Rp1000
- (6) Minimum setoran berikutnya Rp1000
- (7) Saldo minimum Rp1000
- (8) Biaya tutup rekening Rp1000

(9) Biaya Administrasi Rp0

b) Manfaat :

- (1) Memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan dan layanan perbankan syariah
- (2) Mendorong budaya gemar menabung
- (3) Melatih pengelolaan keuangan sejak dini

4) Tabungan Berencana

Tabungan berdasarkan akad *mudharabah Muthlaqah* berjangka dengan nisbah bagi hasil berjenjang, serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi gratis.

a) Fitur Tabungan Berencana:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah Mudharabah Mutlaqah
- (2) Bagi hasil yang kompetitif
- (3) Periode tabungan 1 s.d 10 tahun
- (4) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 65 tahun saat jatuh tempo
- (5) Setoran bulanan minimal Rp100 ribu
- (6) Target dana minimal Rp1,2 juta dan maksimal Rp200 juta
- (7) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah
- (8) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan

- (9) Saldo tabungan tidak bisa ditarik, dan bila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir biaya masa kontrak) akan dikenakan administrasi

b) Manfaat :

- (1) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang
- (2) Memperoleh jaminan pencapaian target dana
- (3) Mendapatkan perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan
- (4) Manfaat asuransi adalah sebesar kekurangan target dana dari setoran bulanan yang telah dibayarkan

c) Persyaratan :

- (1) KTP dan NPWP
- (2) Memiliki rekening asal berbentuk tabungan atau giro di Bank Syariah Mandiri.

5) Tabungan Investa Cendikia

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

a) Fitur Tabungan Investa Cendikia :

- (1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*
- (2) Periode tabungan 1 s.d. 20 tahun

- (3) Perorangan dengan usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo
- (4) Setoran bulanan minimal Rp100.000 s.d. Rp10.000.000
- (5) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah
- (6) Dapat dilakukan setoran tambahan di luar setoran bulanan
- (7) Bila ditutup sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya administrasi
- (8) Gratis biaya administrasi bulanan.

b) Manfaat :

- (1) Bagi hasil yang kompetitif
- (2) Membantu disiplin menabung setiap bulan, khususnya untuk biaya pendidikan putra/putri
- (3) Mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa melalui pemeriksaan kesehatan.

c) Persyaratan :

- (1) KTP dan NPWP
- (2) Memiliki rekening asal (source account) berbentuk Tabungan atau Giro di Bank Syariah Mandiri

6) Tabungan Mabror

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah bertujuan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

a) Fitur Tabungan Mabruur :

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah
- (2) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH)
- (3) Setoran awal minimal Rp100.000
- (4) Setoran selanjutnya minimal Rp100.000
- (5) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp25.100.000 atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama
- (6) Biaya penutupan rekening karena batal Rp25.000

b) Manfaat :

- (1) Aman dan terjamin
- (2) Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

b. Giro

1) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi yang penarikannya menggunakan bilyet

giro, cek atau alat perintah lainnya dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

a) Fitur Giro BSM:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yad dhamanah
- (2) Setoran awal minimum Rp500.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (Non-Perorangan)
- (3) Saldo minimum Rp500.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (Non-Perorangan)
- (4) Biaya administrasi bulanan
- (5) Perorangan: Rp 15.000 (tanpa ATM) dan Rp 17.000 (dengan ATM)
- (6) Perusahaan: Rp 25.000
- (7) Biaya tutup rekening: Pelanggaran Rp 50.000 dan permintaan sendiri Rp 20.000
- (8) Biaya buku cek/giro: Rp 100.000

b) Manfaat :

- (1) Dana aman dan tersedia setiap saat
- (2) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
- (3) Fasilitas Intercity Clearing untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)

- (4) Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debet (untuk perorangan)
- (5) Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan
- (6) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM

2) BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

a) Fitur Giro Valas:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*
- (2) Bebas biaya penarikan *bank notes* sampai dengan USD5.000
- (3) Setoran awal minimum USD1.000
- (4) Saldo minimum USD1.000
- (5) Biaya administrasi bulanan USD5
- (6) Biaya tutup rekening USD10

c. Deposito

1) BSM Deposito

a) Fitur Deposito :

- (1) Jangka waktu yang fleksibel 1,3, 6 dan 12 bulan
- (2) Dicairkan pada saat jatuh tempo
- (3) Setoran awal minimum Rp. 2.000.000
- (4) Biaya Materai Rp. 6.000
- (5) Biaya Penarikan Rp. 30.000/rekening

b) Manfaat :

- (1) Dana aman dan terjamin
- (2) Pengelolaan dana secara syariah
- (3) Bagi hasil yang kompetitif
- (4) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- (5) Fasilitas Automatic Roll Over (ARO)

2) BSM Deposito Valas

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

a) Fitur Deposito Valas :

- (1) Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6, dan 12 bulan
- (2) Dicairkan pada saat jatuh tempo
- (3) Setoran awal minimum USD1.000
- (4) Biaya Materai RP6.000

B. Temuan Penelitian

Pengelolaan penghimpunan dana tabungan, giro dan deposito bank syariah mandiri Kantor Kas Jakarta Jami Bintaro. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Raditya Fatahillah dengan jabatan *Cash Outlet Manager* mengenai produk penghimpunan dana. Dengan adanya sumber dana dari masyarakat menjadi terpenting bagi kegiatan operasional bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasionalnya dari sumber dana ini.

Simpanan dana adalah uang nasabah yang dititipkan atau diinvestasikan ke bank yang merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaki. Pemilik dana disebut penyimpan dan akan diberikan imbalan jasa atas dana yang disimpan di bank tersebut yang disebut bagi hasil bagi Bank syariah. Besarnya imbalan jasa bagi hasil tergantung dari kebijakan masing-masing bank.

Penghimpunan dana dari masyarakat dapat dikatakan relatif lebih mudah jika dibandingkan dengan sumber dana lainnya, selain itu dapat dilakukan secara efektif dengan memberikan bagi hasil antara bank dengan nasabah dan memberikan berbagai fasilitas yang menarik lainnya seperti hadiah, ATM, fasilitas electronic banking dan pelayanan yang memuaskan.

Dalam temuan penelitian, peneliti mendeskripsikan hasil analisis dan temuan penelitian sesuai dengan fokus dan subfokus penelitian.

Berdasarkan temuan yang didapat, maka penelitian ini menjelaskan tentang *Marketing dan Pelayanan* yang terdapat dalam mengelola tabungan, deposito dan giro yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Marketing* dalam menghimpun dana Tabungan, Giro dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

Marketing merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi suatu perusahaan, dimana marketing bukan hanya prinsip mengenai bagaimana untuk menjual saja tetapi bagaimana memberikan kepuasan kepada konsumen agar mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka kita dapat melihat pentingnya fungsi marketing sehingga marketing perlu mendapat perhatian khusus. Marketing atau pemasaran adalah sesuatu yang meliputi seluruh sistem yang berhubungan dengan tujuan untuk merencanakan dan menentukan harga sampai dengan mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang bisa memuaskan kebutuhan pembeli aktual maupun potensial.

“Hasil wawancara di peroleh informasi bahwa dalam pemasaran target BSM KK Jami sudah ada dan ditentukan dari kantor pusat, dan target tahunan atau target yang saat ini sedang ditekankan penjualannya juga sudah ada. Terkait dengan pemasaran yang telah dibuat oleh kantor pusat saat itu diturunkan oleh regin dan diturunkan lagi di area dan diturunkan lagi ke cabang. Biasanya regin, area dan cabang membuat penyesuaian-penyesuaian untuk target. Regin membagi untuk target misalnya pendanaan sekian dan itu dibagi ke area-area yang ada, di area akan dibagi lagi untuk target-targetnya dan untuk pencapaian target

tersebut itu dibagi lagi kecabang dalam rakorwil yang akhirnya sampai kepada cabang salah satunya BSM KK Jami.”¹

Bank Syariah Mandiri KK jami merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang ekonomi yang diperuntukan masyarakat, pada umumnya semua kegiatan Bank Syariah Mandiri dapat berjalan dengan lancar dan berkembang karena modal yang dimiliki mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan.

Untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu usaha dibutuhkan suatu pemasaran yang sesuai, untuk itu banyak perusahaan menerapkan strategi marketing atau pemasaran untuk mencari laba sebagai tujuan yang hendak dicapai, demikian pula penetapan strategi pemasaran oleh BSM KK Jami perlu dilakukan agar tujuan dapat tercapai seperti:

a. Perencanaan Produk

Dalam perencanaan produk pihak BSM bisa memperhatikan kepuasan nasabah, hal-hal yang perlu diperhatikan menyangkup konsep produk yaitu kualitas, barang kemasan, pelayanan dan jaminan produk. Penerapan strategi pemasaran berbagai produk simpanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KK Jami adalah mengedepankan mutu dari setiap produk simpanannya, sehingga kebutuhan pasar tepat pada sasarannya. Dan produk-produk simpanan dilakukan

¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Raditya Fatahillah, Cash Outlet Manager Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro Jakarta Selatan, tanggal 17 Januari 2020 jam 14.00 WIB.

dengan syarat yang mudah dengan akad wadiah dan mudharabah, yaitu dengan timbal balik jasa berupa bagi hasil untuk mudharaba dan bonus untuk wadiah yang kompetitif sesuai dengan syariat islam.

b. Strategi Promosi

Promosi adalah aktivitas yang dilakukan BSM KK Jami dalam mengenalkan, mengkomunikasikan dan mempopulerkan produk kepada masyarakat untuk meningkatkan jumlah nasabah seperti:

- 1) Menggunakan brosur-brosur/iklan yang menarik dan agamis sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui bahwa adanya lembaga keuangan syariah seperti BSM KK Jami khususnya produk penghimpun dana. Media iklan seperti: televisi, radio, Koran dan majalah. Karen BSM KK Jami merupakan lembaga keuangan syariah yang segmentasi pada umumnya masyarakat kecil dengan kondisi ekonomi menengah kebawah dan menaungi semua masyarakat untuk menabung. BSM KK Jami juga memberikan brosur-brosur produk tabungannya ke seluruh masyarakat umum.
- 2) Website, dengan website informasi tentang Bank Syariah Mandiri KK Jami dapat diketahui masyarakat luas, sehingga produk dan jasa layanan khususnya produk-

produk penghimpun dana pada BSM KK Jami yang dapat diketahui masyarakat secara luas. Website Bank Syariah Mandiri dapat diakses melalui www.Banksyariahmandiri.co.id

- 3) Memberikan presentasi ke sekolah-sekolah, lembaga-lembaga, institusi, pengajian, organisasi dan kampus-kampus yang berada di daerah kantor BSM KK Jami. Sehingga tercipta *relationship* antara pihak bank dan mitranya maupun masyarakat sekitarnya. Dengan adanya presentase tersebut khususnya murid dan mahasiswa mengetahui sistem perbankan, umunya guru dan masyarakat juga mengenal sistem perbankan menjalin kerja sama antara pihak bank dan pihak sekolah.
- 4) Publisitas, karena BSM KK Jami letaknya berada didekat masjid maka pihak bank mendatangkan ketempat acara seperti pengajian atau ceramah keagamaan yang secara rutin diadakan setiap kamis untuk memberikan sosialisasi produk-produk perbankan syariah, dengan dilakukanya kegiatan ini masyarakat akan mengetahui produk BSM KK Jami sehingga akan menjadi sumber informasi kepada masyarakat, karena pada umumnya juga yang hadir pada kegiatan tersebut merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri KK Jami.

c. Strategi Harga

Dalam penetapan harga oleh BSM KK Jami pada produk tabungan masih dalam kategori standar mengingat semakin banyaknya pesaing yang menawarkan produk yang sejenis. Harga yang ditetapkan oleh BSM KK Jami sangat terjangkau bagi masyarakat kalangan maupun bagi kalangan bawah. Harga yang ditawarkan yaitu dengan setoran awal minimum RP. 100.000,- dan setoran berikutnya minimal RP. 10.000,-. Selain itu BSM KK Jami sendiri tidak mengenakan biaya administrasi untuk pembukaan tabungan wadiah.

d. Strategi Tempat

Untuk mempermudah nasabah memperoleh akses dan jangkauan pelayanan bank, BSM KK Jami memasarkan produk-produknya khususnya produk Tabungan Wadiah. BSM KK Jami terletak di Jl. Bintaro Utama 3A, Bintaro, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Lokasi ini sangat strategis untuk meningkatkan penjualan produk dan menarik minat nasabah, karena terletak di jalan raya, pasar, masjid, rumah sakit dan pom bensin sehingga masyarakat yang berlalu lalang dapat mengetahui adanya BSM KK Jami.

Selain itu BSM KK Jami juga menggunakan sistem jemput bola dimana petugas langsung menandatangani rumah-rumah nasabah sehingga petugas bisa lebih leluasa menjelaskan secara

detail produk bank khususnya tabungan untuk nasabah priority. Hal ini juga menguntungkan bagi nasabah karena melalui sistem ini nasabah tidak harus ke bank pada saat ingin melakukan penyetoran ataupun penarikan.

Strategi-strategi di atas sangat efektif dalam menghimpun dana pihak ketiga, dengan terus meningkatkan strategi yang telah ada, maka dana pihak ketiga akan terus bertambah, asset yang dimiliki oleh bank juga akan bertambah.

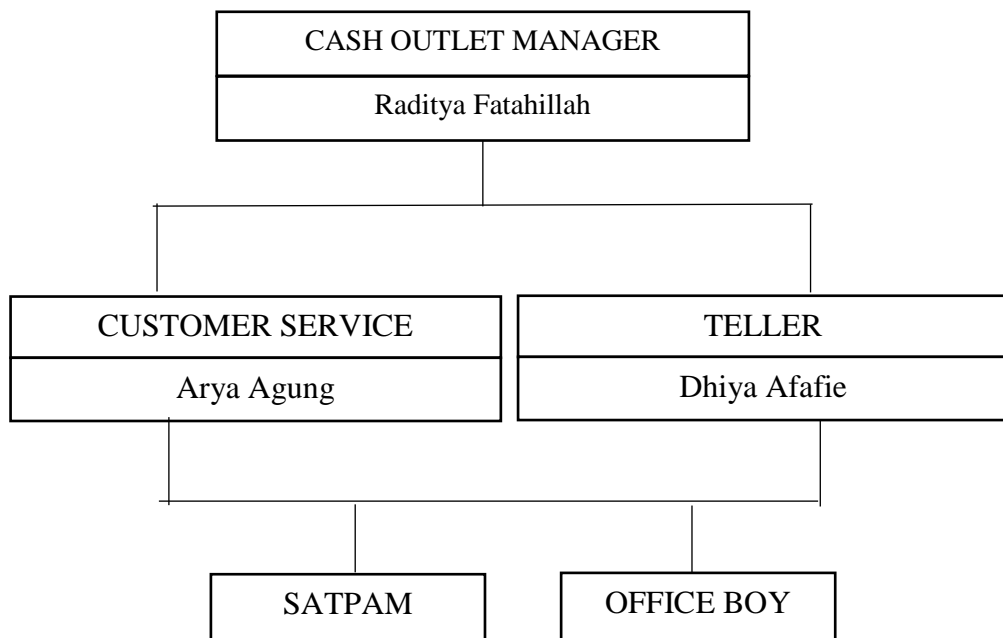
2. *Pelayanan* dalam menghimpun dana Tabungan, Giro dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syariah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Dalam dunia perbankan pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank.

Pelayanan dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro pada BSM Jami dapat dilihat dari struktur organisasi SDM. Karena dalam pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan di BSM KK Jami kepada nasabah atau calon nasabah agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di BSM

KK Jami. Bank Syariah Mandiri sebagai organisasi yang fungsional telah memiliki struktur organisasi yang baku agar berfungsi secara optimal sebagai sebuah lembaga keuangan bank. Struktur yang dipakai oleh Bank Syariah Mandiri itu sendiri adalah struktur organisasi garis dalam organisasi ini dipegang oleh satu pimpinan yang memerintah dari atas sampai ke bawah. Berdasarkan observasi dan dokumentasi diperoleh data struktur organisasi BSM KK Jami sebagai berikut:

Bagan 4.1
Struktur Organisasi BSM KK Jakarta Jami Bintaro



Job description dari *jabatan* dapat dijelaskan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Cash Outlet Manager* tugasnya adalah memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional Bank serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada dibawah koordinasinya secara prudent.
- 2) *Customer Service* yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank dan standar pelayanan.
- 3) *Teller* yaitu melayani kegiatan transaksi uang tunai, non tunai surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya yang sesuai dengan standar layanan perbankan.
- 4) *Security* yaitu menjamin keamanan asset kantor, menjaga ketertiban, dan melaksanakan aktifitas standar layanan di lingkungan kerja.
- 5) *Office boy* yang menjamin kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja sesuai standar layanan serta membantu kelancaran operasional bank.

Pelayanan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syari'ah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Dalam dunia perbankan pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan

berkolaborasi dengan hasil yang akan didapat bank. Artinya pelayanan yang baik akan menciptakan suasana berkesinambungan. Jika sebuah bank ingin mendapatkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik.

Jadwal waktu operasional pada BSM KK Jami dalam pelayanan nasabah setiap harinya mulai pukul 08.00-16.00 sedangkan waktu kerja karyawan terhitung mulai pukul 08.00-17.00. Dalam seminggu waktu kerja karyawan terhitung hari senin sampai dengan hari jumat. Apabila waktu kerja karyawan melebihi jam kerja yang ditetapkan, maka pihak bank menghitung kelebihan tersebut menjadi jam lembur.

“Data hasil wawancara dengan *Cash Outlet Manager* mengatakan bahwa karyawan untuk menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ada dan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak dilebihkan dan tidak dikurangkan. Jika berlebihan akan terjadi over service karena dikhawatirkan nasabah akan meminta lebih dari yang seharusnya nasabah terima. Contoh, dalam penarikan nasabah tidak membawa buku tabungan dan ATM tetapi ingin dibantu oleh pihak bank dan itu tidak sesuai dengan SOP yang ada dan jika dilakukan akan terjadi over service tersebut dan jika dikurangkan maka akan terjadi service yang tidak baik.”²

² *Ibid.*

BSM KK Jami sudah mengikuti perkembangan zaman dengan kemajuan teknologi yang sudah sangat canggih saat ini, nasabah dapat mengakses transaksi dengan pihak bank melalui internet/web dalam pembukaan rekening yang tidak lagi pengisian secara manual. Dengan demikian pelayanan terhadap nasabah lebih efektif dan efisien.

Menurut observasi dan wawancara, nasabah akan menilai kualitas pelayanan melalui prinsip dimensi pelayanan yaitu:

1. *Reliability*

Reliability atau kemampuan adalah 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. Dengan memberikan informasi yang apa adanya maka akan meyakinkan nasabah.

2. *Tangibles*

Penampilan fasilitas fisik, termasuk personalia dan bahan komunikasi, yaitu :

- a. Penampilan fisik karyawan

Penampilan yang baik dari seorang karyawan akan menciptakan citra baik bagi diri karyawan itu sendiri juga

bagi perbankan. Karena penampilan yang menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain atau nasabah. Nasabah yang berinteraksi akan merasa nyaman, betah dan senang jika penampilan diri yang baik seorang petugas pelayanan seperti tubuh yang sehat, rambut yang bersih dan rapi bagi pegawai laki-laki, tangan dan jari yang bersih, wajah yang cerah dan mudah senyum dan busana kerja dan assesories yang tidak berlebihan.

b. Peralatan dan teknologi

Peralatan teknologi yang cepat dan tepat dan akurat yang bisa digunakan oleh nasabah. Agar nasabah tidak menunggu terlalu lama jika masih menggunakan peralatan yang masih jaman dahulu. BSM KK Jami sudah menggunakan system online seperti E-Banking, ATM dan lainnya.

c. Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan yang memadai dan cukup luas akan membuat nasabah merasa nyaman, tenang dan betah. Ruang yang ber ac untuk sejenak nasabah menunggu tanpa harus merasa bosan.

d. Letak dan posisi kantor yang mudah dijangka

Letak dan posisi yang strategis agar nasabah mudah mengenal bank tersebut. Posisi BSM Jami KK Jakarta terletak di posisi sangat mudah dijangkau oleh nasabah.

3. *Responsiveness*

Memberikan tanggapan terhadap keinginan nasabah dengan kemauan untuk membantu melayani dengan segera mungkin merupakan salah satu strategi BSM KK Jami. Memberikan pelayanan menyambut nasabah yang baru saja masuk oleh petugas satpam dan bergegas menanyakan maksud kedatangannya ke BSM KK Jami. Dan mempersilahkan duduk ditempat yang telah disediakan oleh BSM KK Jami. Nasabah yang dilayani karyawan yang tanggap tentunya akan senang dan mereka akan royal.

4. *Assurance*

Jaminan perasaan aman dan keramahan pelayanan yang bersumber dari pengetahuan karyawan yang luas, terpercaya, sopan serta ramah dan jaminan keamanan atau pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyampaikan jasa yang dapat dipercaya dan meyakinkan. Jaminan seluruh penabung dapat diambil diseluruh Bank Syariah Mandiri.

5. *Emphaty*

Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah, asal nasabah mendapat layanan yang memuaskan. Pemasaran adalah senyum, ramah dan bersahabat. Para banker 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 memuat nasabah setia pada BSM KK Jami.

Menurut observasi dan wawancara, strategi yang digunakan BSM KK Jami dalam kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana antara lain:

a. Berbicara lemah-lembut

Karyawan BSM KK Jami dalam melayani nasabah harus berbicara dengan lemah lembut ini dimaksudkan agar bisa memberikan kesan yang baik pada semua nasabahnya, berbicara tidak terlalu keras dan terlalu lemah agar nasabah merasa nyaman didalam proses pelayanan perbankan.

b. Menyampaikan dengan mudah atau gampang

Karyawan BSM KK Jami dalam pelayanannya menyampaikan dengan mudah atau gampang ini bertujuan untuk nasabah agar bisa dicerna dengan baik, supaya didalam pelayanan tidak membuang waktu terlalu banyak, apabila di

dalam pelayanan karyawan bank menyampaikan dengan berbelit-belit tidak langsung pada pokok permasalahan ini dikhawatirkan bisa menimbulkan maksud ganda atau *miscommunication* apalagi nasabah yang lansia. Untuk itu semua karyawan bank harus berhati-hati dalam melayani nasabah.

c. Komunikasi yang efektif

Karyawan BSM KK Jami dalam kegiatan operasionalnya harus bisa berkomunikasi yang efektif dengan semua nasabahnya, karena keberhasilan komunikasi biasanya diukur dari tindakan, semua karyawan harus berhasil terlebih dahulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik dengan semua nasabahnya, tidak membedakan nasabahnya, karyawan tidak boleh menyela pembicaraan nasabahnya dan harus responsive. Tindakan adalah hasil akhir dari seluruh proses komunikasi supaya nasabah melakukan apa yang diberik dari karyawan BSM KK Jami misalnya berupa saran maupun ajakan yang sifatnya menguntungkan bagi kedua belah pihak.

d. Menyambut nasabah dengan senyuman

Karyawan BSM KK Jami dalam menyambut nasabah dan calon nasabah dengan senyuman yang ramah, mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi,

selamat siang dan selamat sore. Jika muslim maka karyawan mengucapkan Assalamu'alaikum. Karena tidak semua nasabah BSM KK Jami adalah muslim.

C. Pembahasan Penelitian

Setelah melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara mendalam dengan Pimpinan dan Customer Service di Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro dapat diperoleh hasil temuan-temuan penelitian yang akan dibahas mengacu pada teori dan regulasi yang kompeten tentang Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta agar pada penelitian terdapat bentuk nyata pada setiap temuan-temuan yang layak untuk dibahas.

Hasil penelitian yang dianggap sesuai fokus dan sub fokus penelitian sebagai berikut:

1. *Marketing* dalam menghimpun dana Tabungan, Giro dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

Dalam marketing atau pemasaran dalam bentuk program tahunan yang sudah ditentukan oleh kantor pusat. BSM Jami hanya sebagai pelaksana untuk menjalankan dan menyelaraskan saja. Hanya bagaimana pencapaiannya itu kemudian sebagai pelaksana hanya membuat atau menyusun 2 program kecil seperti mengadakan buka gerai di sekolah atau tempat umum semisal *Car Free Day* (CFD) atau presentasi di majelis taklim untuk bekerja sama dengan cabang lain

yang terdapat gadai atau KPR dan lain-lain. Salah satu program yang juga sedang dijalankan BSM KK Jami dalam penambahan pendanaan yaitu pada Tabungan Investa Cendikia (TIC)

Marketing adalah proses mengkomunikasikan nilai produk atau jasa kepada pelanggan sebagai seni menjual produk namun menjual hanya sebagian kecil dari pemasaran. Marketing adalah bekerja dengan pasar sasaran untuk mewujudkan pertukaran yang potensial dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Keberhasilan marketing dalam sebuah perusahaan merupakan kunci dari kesuksesan perusahaan tersebut.

Berdasarkan temuan penelitian di atas dapat di nyatakan bahwa pemasaran yang dilakukan oleh BSM Jami sudah sesuai dengan teori, seperti saat ini marketing berkembang dengan adanya sosial media seperti facebook, twitter dan media lainnya. Melalui media-media tersebut menjadi sarana untuk mengetahui apa yang sedang disukai oleh konsumennya atau yang akan konsumen sukai. Lalu marketing juga dapat dengan melakukan mengarahkan konsumen untuk mengalami sesuatu yang berbeda ketika atau setelah mengkonsumsi produk BSM KK Jami, sehingga konsumen memiliki keinginan untuk mempromosikannya kepada temannya atau menjadi nasabah di BSM KK Jami.

2. Pelayanan dalam menghimpun dana Tabungan, Giro dan Deposito pada Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

Pelayanan yang dilakukan BSM KK Jami sudah menerapkan pengorganisasian yaitu dengan cara melakukan pengarahan kepada setiap karyawan untuk melakukan tugasnya sesuai dengan job description yang sudah ditetapkan oleh kantor pusat. Jadi BSM Jami melakukan pembagian kerja yang menyesuaikan dengan kemampuan dan keahlian karyawan sehingga pelaksanaan kerja berjalan efektif, pembagian kerjanya juga rasional/objektif bukan emosional yang didasarkan atas dasar suka dan tidak suka. Oleh karena itu, dalam penempatan karyawan seorang manajer harus menggunakan prinsip orang yang tepat ditempat yang tepat akan memberikan jaminan terhadap kestabilan, kelancaran dan efisiensi kerja.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang diberikan.

Berdasarkan temuan penelitian diatas pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan teori, BSM KK Jami sudah menerapkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bertugas sangat ramah, senyum, salam dan sapa serta ucapan terimakasih selalu diberikan kepada setiap nasabah saat datang dan akan pergi, penampilan yang sangat rapi dan sopan, mereka memberikan

pelayanan yang sangat ramah sejak pagi hingga sore, selain itu keamanan, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas untuk nasabah juga diberikan dengan baik oleh petugas inilah yang dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah, karena pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas yang tinggi.

Keamanan layanan langsung dari BSM KK Jami yaitu adanya *Camera Closed Circuit Television (CCTV)* dan petugas satpam khusus yang ditempatkan di tiap hari kantor cabang BSM maupun di setiap ATM selama 24 jam non-stop. Hal ini dilakukan untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada nasabah sekaligus membuktikan bahwa Bank Syariah Mandiri adalah bank terbaik di Indonesia. Selain itu, BSM memiliki layanan 24 jam yaitu saluran distribusi elektronik Bank Syariah Mandiri yang terdiri dari Mandiri Syariah ATM, Mandiri Syariah SMS, Mandiri Syariah Call dan Mandiri Syariah Mobile.

Pelayanan sesuai dengan yang sudah dikoordinasikan kepada karyawan lain untuk menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan SOP yang ada. Dalam pelayanan yang dilakukan BSM KK Jami sesuai dengan program yang saat ini diterapkan dan tidak melaksanakan program-program sebelumnya, hal ini sesuai dengan teori yang ada. BSM KK Jami sudah melaksanakan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh kantor kas sebagaimana yang ditentukan oleh kantor pusat. BSM KK Jami telah melakukan

kegiatan sesuai ketentuan-ketentuan yang ditetapkan kantor pusat dan sesuai dengan kondisi BSM KK Jami dilingkungan sekitarnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai Pengelolaan Penghimpunan Dana Tabungan, Deposito dan Giro pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jakarta Jami Bintaro dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi *Marketing* yang dilakukan BSM KK Jami dalam menghimpun dana tabungan, giro dan deposito sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan syariah. Strategi penerapan *marketing mix (product, price, place, promotion)* pada BSM KK Jami digunakan untuk mengembangkan produk yang ada untuk kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama. Strategi ini menandakan keadaan perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan atau peluang yang ada untuk meraih omzet yang maksimal.
2. *Pelayanan* dalam menghimpun dana tabungan, giro dan deposito BSM KK Jami sudah diterapkan dengan menyambut nasabah dengan senyuman, tidak membedakan nasabah, menyampaikan salam dengan lembut, meningkatkan kualitas karyawan dengan membentuk struktur organisasi sehingga nampak dengan jelas pembagian tugasnya sesuai dengan job description yang sudah ditetapkan oleh kantor pusat dan BSM Jami telah melakukan pembagian kerja atas dasar kemampuan dan keahlian

karyawan, selalu meningkatkan sarana dan prasarana, dan bertanggung jawab kepada setiap nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Marketing dan Pelayanan di Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menjalankan strategi-strategi yang dibuat dan ditetapkan oleh kantor pusat Bank Syariah Mandiri.

B. Saran

1. Terkait kesimpulan No. 1, Pihak bank harus lebih meningkatkan dan mengoptimalkan kegiatan pemasarannya dengan lebih gencar dan meluas agar bisa menyentuh semua lapisan masyarakat baik lewat media elektronik maupun media cetak. Bank juga sebaiknya mempertahankan dan mengembangkan dalam rancangan program yang akan diluncurkan yang dapat menarik minat, baik dari segi manfaat maupun dari segi keamanan, sehingga nasabah memiliki kepercayaan terhadap bank dan bersedia melakukan pendanaan pada Bank Syariah Mandiri KK Jami.
2. Terkait kesimpulan No.2, Pihak bank harus mempertahankan kepuasan pelanggan secara terus menerus melakukan pembaharuan dalam pelayanan dan produk, sehingga nasabah semakin percaya terhadap peran dan manfaat Bank Syariah Mandiri serta mempertahankan citra sebagai lembaga keuangan berdasarkan nilai-nilai islam dan mempertahankan kepuasan pelanggan untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan serta menjaga kualitas produk.

3. DAFTAR PUSTAKA

4.

5. BUKU-BUKU

6.

7. Adimarwan, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2009.

8.

9. Afifudin, *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2014.

10.

11. Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah dari Teori Kepraktek*. Jakarta: Gema Insani. 2001.

12.

13. Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: Grafindo Persada. 2017.

14.

15. Bungin, M.Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana. 2009.

16.

17. Fahmi, Irham. *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. 2014.

18.

19. Fattah, Nanang. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2008

20.

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

22.

23. Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Perdana Media Grop. 2013.

24.

25. J.Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2007.

26.

27. Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. 2015.

28.

29. Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2014.

30.

31. Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2008.

32.

33. Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri.

- 34.
35. Pariyatno, Adji Waluyo, *e-book Perbankan Syariah*. Jakarta: PKES Publishing. 2007.
36. S.P. Hasibuan, Malayu. *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- 37.
38. Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- 39.
40. Sarinah, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2017.
- 41.
42. Satori, Djam'an dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV, Cet. 3. 2011.
- 43.
44. Sondang, Siagan. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2012
- 45.
46. Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta. 2012.
- 47.
48. Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV. 2010.
- 49.
50. Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2018
- 51.
52. Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen*. Yogyakarta: Alfabeta. 2013.
- 53.
54. Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti. 2009
- 55.
- 56. JURNAL-JURNAL**
- 57.
58. Alamsyah, Halim, *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia*, Jurnal Milad ke-8 Ikatan Ahli Ekonomi Islam.2012.
- 59.
60. Natalia, Evi. 2014. "*Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Deposito Bank Syariah dan Sukuk Bunga Deposito Bank Umum terhadap Jumlah Simpanan Deposito Mudharabah*". *Jurnal Administrasi Bisnis* [Online], Vol. 9, No. 1, 3 Halaman.
- 61.

62. Wilarjo, Setia Budi. 2004. "*Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*". *Jurnal Unimus* [Online], Vol.2, No. 1, 2 Halaman.

63.

64.

65.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 58 /F.6-UMJ/X/2019
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 16 Shafar 1441 H
15 Oktober 2019 M

Yth.
Ibu Dra. Romlah, M.Pd.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
tempat

Assalamu 'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : GITA RIZKY PURNAMASARI
Nomor Pokok : 2016570027
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro Sektor I)*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu 'alaikum W. W.



Hajudin, M.A.

Tembusan
1 Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2 Yth. Ketua Program Studi MPS
3 Arsip



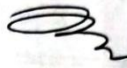



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMI Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : GITA RIZKY PURNAMASARI
No. Pokok : 2016570027
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro Sektor 1)
Pembimbing : Ulpaya P. M.P. dlm. Menyelesaikan Ibu Depriyoto & Ibu Dra. Romlah, M.Pd. Jami Bintaro Jakarta Selatan
Tgl. Berakhir : 15 Oktober 2019 s.d. 15 April 2020

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1.	19/10/2019	Isi. Latar belakang ikuti kaidah	GANTI JUDUL SKRIPSI & Perbaiki dan mengas. pend. kearah deskriptif	
2.	05/11/2019	Bab I.	Revisi Bab I	
3.	12/11/2019		Revisi Bab II buat	
4.	10/12/2019	Draft instrument Pengumpulan data.	- draft bab 3. Klarifikasi sesuai kebenaran data. Lakukan interview + observasi	
5.	2/01/2020	penyajian data di Bab 4 sebagai hasil penelitian	Buat draft & Deskripsi LOKUS / Bank syariah mandiri KK Jakarta.	
6.	9/01/2020	Hasil penelitian	Buat draft laporan tentang deskripsi data temuan penelitian. lengkapi dgn data akurat.	
7.	20/01/2020	Hasil penelitian	Buat draft pembahasan tentukan norma/standar/kriteria sebagai acuan pembahasan temuan.	
8.	29/01/2020	Hasil penelitian Pembahasan	Revisi Pembahasan, cari & gunakan acuan nya.	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
9.	04/02/2020	Bab V kesimpulan	Buat draft kesimpulan. kesimpulan harus hasil pembahasan.	
10.	07/02/2020	Bab V saran + daftar pustaka	- buat saran yg spesifik - kaitkan ke kesimpulan - daftar pustaka lihat panduan.	
11.	11/02/2020	bagian depan (abstrak, kata pengantar, daftar isi).	abstrak buat max 3 paragraf P ₁ masalah + tujuan P ₂ metodologi P ₃ Hasil Penelitian	
12.	11/02/20	Finalisasi & pengesahan laporan.	- checking final - Ttd / persetujuan	

- Catatan :
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
 2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
 3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ³/F.6.1-UMJ/1/2020

Hal : Permohonan Riset/Penelitian

Jakarta 12 Jumadil Awal 1441 H
8 Januari 2020 M

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro
Bintaro Utama I Blok P3 No.9 Bintaro, Jakarta Selatan

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : GITA RIZKY PURNAMASARI
Nomor Pokok : 2016570027
Tempat Tgl/Lahir : Tangerang, 29 Agustus 1998
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. Telp : 089519925240

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

*"Upaya Pimpinan dalam mengelola Tabungan, Giro dan Deposito
(Studi Kualitatif pada Karyawan Bank Syariah mandiri Kantor Kas Jami Bintaro)"*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.*



Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip

SURAT KETERANGAN
No.22/002-3/609

PT. BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Bintaro Utama I, Blok P3
No.9 Bintaro, Jakarta Selatan, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Gita Rizky Purnamasari
NIM : 2016570027
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Telah Melaksanakan penelitian / riset di perusahaan kami PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Kas Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya dengan judul skripsi "Upaya Pimpinan
dalam mengelola Tabungan, Giro dan Deposito Studi Kualitatif pada Bank Syariah
Mandiri Kantor Kas Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat
dipergunakan sebagai mana mestinya

Jakarta, 17 Januari 2020

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR KAS JAKARTA MASJID JAMI BINTARO JAYA




Raditya Fatahillah
Cash Outlet Manager

PEDOMAN WAWANCARA

Pewawancara : Gita Rizky Purnamasari
Narasumber : Raditya Fatahillah (Cash Outlet Manager Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro)
Hari/Tanggal : Jumat, 17 Januari 2020
Tempat : Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

Pertanyaan:

1. Apa saja produk penghimpunan dana yang ada di bank syariah mandiri ini ?
Produk apa yang paling banyak diminati nasabah?
2. Apa kelebihan yang membuat produk itu banyak diminati?
3. Apakah calon nasabah bisa mendaftarkan/ ingin menjadi nasabah tanpa harus ke bank?
4. Bagaimana cara bsm kk jami ini mengenalkan produk kepada nasabah?
5. Kesulitan apa saja yang selama ini bapak hadapi dalam mengenalkan produk-produk di bsm ini ?
6. Berapa banyak nasabah yang datang setiap hari ke bsm ini?
7. Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan, giro dan deposito?
8. Apa perbedaan dan persamaan antara produk penghimpunan dana tabungan wadiah dengan tabungan mudharabah? Apakah keuntungan masing-masing produk tersebut bagi nasabah?

9. Apa perbedaan dan persamaan antara tabungan wadiah dengan giro wadiah?
Dan jelaskan tentang pentingnya bagi nasabah masing-masing produk tersebut?
10. Bentuk apa yang diterima oleh nasabah deposan yang memanfaatkan produk simpanan yang tersedia dalam bank syariah?
11. Apa saja yang menjadi keunggulan dari produk penghimpunan dana yang diberikan oleh bank syariah?
12. Apa job description seorang cash outlet manager atau pimpinan didalam bank?
13. Planning / perencanaan apa yang bapak sebagai pimpinan lakukan untuk mengelola produk tabungan, deposito dan giro?
14. Organizing/ pengorganisasian apa yang pimpinan lakukan dalam mengelola tabungan, giro dan deposito?
15. Actuating/ pelaksanaan apa yang pimpinan lakukan dalam mengelola tabungan, giro dan deposito?
16. Controlling/ pengawasan apa yang dilakukan dalam mengelola tabungan, deposito dan giro?
17. Bagaimana marketing dalam menghimpun dana di BSM KK Jami?
18. Bagaimana pelayanan dalam menghimpun dana di BSM KK Jami?
19. Langkah-langkah apa yang akan bapak ambil agar dana dapat terhimpun lebih besar?
20. Selama bapak bekerja di bsm ini apakah ada hal-hal yang bapak anggap menjadi tantangan dalam pekerjaan bapak?

PEDOMAN WAWANCARA

Pewawancara : Gita Rizky Purnamasari
Narasumber : Arya Agung (Customer Service Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro)
Hari/Tanggal : Senin, 20 Januari 2020
Tempat : Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro

Pertanyaan:

1. Planning/perencanaan apa yang dilakukan dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro?
2. Organizing/Pengorganisasian apa yang dilakukan dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro?
3. Actuating/Pelaksanaan apa yang dilakukan dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro?
4. Controlling/ pengawasan apa yang dilakukan dalam menghimpun dana tabungan, deposito dan giro?
5. Apakah program-program yang sudah direncanakan dijalankan semua?

LAMPIRAN



Gambar 1. Foto di ambil pada tanggal 17 Januari 2020. Wawancara bersama Bapak Raditya Fatahillah selaku Cash Outlet Manager di Bank Syariah Mandiri KK Jakarta Jami Bintaro Jakarta Selatan.



Foto ini di ambil usai Wawancara bersama Bapak Raditya Fatahillah sekaligus penyerahan surat penelitian.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Gita Rizky Purnamasari
Nama Panggilan : Gita
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Agustus 1998
Nama Ayah : Undi
Nama Ibu : Mulyanah
Alamat : Kp Jurang Mangu Rt 01 Rw 01 Kel. Pd
Jaya Kec. Pd Aren Tangerang Selatan
Alamat Email : gitarizky.gr@gmail.com



LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2003-2004	TK Baitis Salmah
2004-2010	SDN Sawah 01
2010-2013	MTS Baitis Salmah
2013-2016	SMAN 5 Kota Tangerang Selatan
2016-2020	Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta