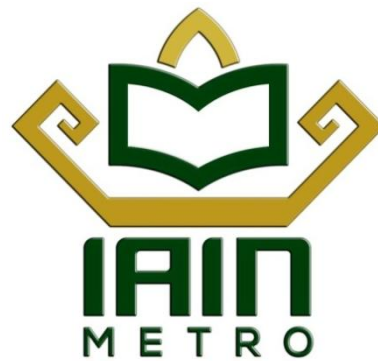


## **TUGAS AKHIR**

### **DAMPAK IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA TERHADAP NASABAH TABUNGAN MABRUR**

**Oleh:**

**RIRI NOVITA PUTRI  
NPM. 1602080079**



**Program D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1441 H / 2019 M**

**DAMPAK IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* PADA BANK  
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA  
TERHADAP NASABAH TABUNGAN MABRUR**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

**RIRI NOVITA PUTRI**  
NPM. 1602080079

Pembimbing Tugas Akhir: Era Yudistira, M.Ak

Program D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1441 H / 2019 M**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul TA : **DAMPAK IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* PADA  
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR  
JAYA TERHADAP NASABAH TABUNGAN MABRUR**

Nama : **RIRI NOVITA PUTRI**

NPM : 1602080079

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Diploma III Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, November 2019  
Pembimbing



**Era Yudisfira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

No: 3595 / N.28.3 / D / PP.00.9 / 12 / 2019

Judul Tugas Akhir: DAMPAK IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA TERHADAP NASABAH TABUNGAN MABRUR, disusun Oleh: RIRI NOVITA PUTRI, NPM: 1602080079, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/11 November 2019, di Kampus II (E.6.1.3).

**TIM PENGUJI :**

Ketua	: Era Yudistira, M.Ak	(.....)
Penguji I	: Nety Hermawati, SH, MA, MH	(.....)
Penguji II	: Zumaroh, M.E.Sy	(.....)
Sekretaris	: Ani Nurul Imtihanah, S.H.I.,M.S.I	(.....)



Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.  
NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

### **DAMPAK IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA TERHADAP NASABAH TABUNGAN MABRUR**

**Oleh:  
RIRI NOVITA PUTRI  
NPM. 1602080079**

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu, baik secara materi maupun fisik dalam rangka mengunjungi rumah Allah. Selain dari kemampuan fisik, akan tetapi ibadah haji juga membutuhkan biaya untuk keperluan selama melaksanakan ibadah haji di tanah suci Makkah, baik itu biaya keberangkatan maupun biaya lain-lainnya. Kondisi inilah yang membuat lembaga keuangan terutama Perbankan Syariah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan prima atau yang biasa di sebut sebagai *excellent service* agar dapat mempermudah masyarakat. Pada praktiknya setiap perusahaan/bank memiliki ciri dan standar tersendiri dalam memberikan pelayanan. Perbedaan pelayanan antara perusahaan/bank hanya dalam bidang tertentu yang pada dasarnya memiliki kesamaan (kemiripan). Hanya saja setiap perusahaan/bank ingin memiliki ciri khas tersendiri di mata pelanggannya, yang membedakan dengan pelayanan perusahaan/bank pesaing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak implementasi *Excellent Service* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya terhadap nasabah Tabungan Mabrur. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian ini yaitu deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada produk tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya, bank memberikan sarana dan prasarana yang baik seperti menyediakan ruangan yang nyaman saat melakukan pendaftaran hingga proses pelunasan BPIH, memberikan *free* biaya administrasi hingga Rp. 4.000.000,-, memberikan kemudahan dalam bertransaksi menghitung uang di teller tanpa melalui antrian karena diberikan teller khusus untuk pelunasan BPIH, disediakannya makanan dan minuman bagi nasabah yang sedang mengantri, dan disediakan *customer service* yang cepat dan jelas dalam membantu segala kebutuhan nasabahnya. Sehingga implementasi *excellent service* pada nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya membuat nasabah merasa puas saat proses pendaftaran tabungan haji sampai proses pemberangkatan ibadah haji. Ini terbukti dengan jumlah data yang dilampirkan selalu meningkat setelah proses pelunasan BPIH.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIRI NOVITA PUTRI

NPM : 1602080079

Program : D3 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2019  
Yang Menyatakan,



**Riri Novita Putri**  
NPM. 1602080079

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Ali Imran: 159)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 56

## **PERSEMBAHAN**

Tidak ada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu serta kelancaran kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Saya persembahkan Tugas Akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih saya kepada :

1. Kedua orang tua saya (Ibu Farida Elya dan Bapak Alm. Yurri Herwindo) yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, memberikan doa dan dukungannya selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Untuk adik tercinta Nevari Yuli Nestia yang selama ini selalu memberikan kasih sayang, doa dan dukungan hingga Tugas Akhir ini selesai.
3. Pembimbing Tugas Akhir (Ibu Era Yudistira, M.Ak) yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
4. Untuk teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2016 terutama kelas B yang selalu memberikan semangat sehingga Tugas Akhir saya dapat selesai sesuai harapan.
5. Sahabat-sahabat tercinta, Mayla Sari, Popo Vernanda dan Putri Lestari yang selalu mendukung untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini agar bisa Wisuda bersama-sama.
6. Dosen-dosen IAIN METRO khususnya dosen Jurusan D3 Perbankan Syariah.
7. Almamater tercinta yang selalu saya banggakan, IAIN METRO.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah Rabbil'alamin*, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul: “DAMPAK IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA TERHADAP NASABAH TABUNGAN MABRUR”.

Penulisan tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III IAIN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Ahlimadya (Amd). Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:


1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M. Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro
3. Bapak Drs. H. M. Saleh, M.A, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
4. Ibu Nety Hermawati, SH, MA, MH, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Era Yudistira, M.Ak, selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah membimbing peneliti dengan penuh kesabaran.

6. Pimpinan Cabang dan segenap Karyawan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi perbaiki di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan mengenai strategi penanganan nasabah bermasalah.

*Wasalamu'alaikum Wr.Wb*

Metro, November 2019  
Peneliti,



**Riri Novita Putri**  
NPM. 1602080079

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian .....	7
1. Jenis Penelitian .....	7
2. Sifat Penelitian.....	8
3. Sumber Data .....	8
4. Teknik Pengumpulan Data .....	9
5. Teknik Analisis Data .....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Excellent Service</i> .....	13
1. Pengertian <i>Excellent Service</i> .....	13
2. Ciri dari <i>Excellent Service</i> .....	14
B. Kepuasan Nasabah.....	15
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	15
2. Macam-macam Kepuasan Nasabah.....	16
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	17
4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah .....	18
C. Tabungan .....	20
1. Pengertian Tabungan .....	20
2. Prinsip Tabungan Mudharabah.....	20
3. Prinsip Tabungan Wadiah .....	24

<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	25
B. Profil Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya .....	27
C. Struktur Organisasi .....	27
D. Deskripsi Pekerjaan.....	30
E. Pola Pelaksanaan Praktik Kerja.....	32
F. Produk Tabungan Mabrur.....	41
G. <i>Excellent Service</i> Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Terhadap Nasabah Tabungan Mabrur.....	42
H. Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur Terhadap <i>Excellent Service</i> .....	46
I. SDM yang Melayani Tabungan Mabrur.....	47
J. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur .....	48
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran .....	55

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya ...	2

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
3.1. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya ....	28
3.2. Data Nasabah Tabungan Mabrur .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan
2. Alat Pengumpulan Data
3. Kartu Konsultasi Bimbingan
4. Brosur-Brosur
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu bentuk lembaga keuangan adalah bank. Fungsi utama dari sebuah bank adalah sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat. Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sudarsono, sebagaimana dikutip oleh Irham Fahmi 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 syariah.<sup>2</sup>

Kegiatan pokok bank adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana, menghimpun dana sendiri berarti mengumpulkan dana dari masyarakat

---

<sup>1</sup> Irham Fahmi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi*, (Jakarta: Alfabeta, 2014), 21.

<sup>2</sup> *Ibid*, 21



yang memiliki kelebihan dana dalam bentuk giro, deposito berjangka dan tabungan.

Salah satu produk dari bank adalah tabungan, dimana hingga saat ini tabungan masih memberikan pendapatan utama suatu bank. Tabungan itu sendiri dapat mempengaruhi tingkat kesehatan dan kelangsungan hidup suatu bank.

Produk tabungan perbankan syariah bervariasi dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Ada beberapa jenis tabungan pada Bank Syariah Mandiri (yang selanjutnya akan disebutkan BSM), yaitu: Tabungan Mudharabah, Tabungan Mabrur / haji, Tabungan Berencana, Tabungan Wadiah, TabunganKu, Tabungan Pensiun dan lain sebagainya.

Sesuai dengan data yang diperoleh dari Januari 2018 sampai Juli 2019, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri**  
**Kantor Cabang Bandar Jaya**

<b>No.</b>	<b>Jenis Tabungan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
1.	Tabungan Mudharabah	5196
2.	Tabungan Mabrur / Haji	2664
3.	Tabungan Berencana	68
4.	Tabungan Wadiah	357
5.	TabunganKu	16
6.	Tabungan Pensiun	62
7.	Tabungan Investa Cendekia	134
8.	Tabungan Dollar	2

Sumber: Data Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya

Berdasarkan data di atas dapat dilihat produk tabungan *Mudharabah* banyak sekali nasabahnya, namun tabungan Mabrur tidak kalah banyaknya dengan tabungan Mudharabah, tabungan Mabrur membuktikan bahwa banyak

sekali masyarakat yang tertarik menjadi nasabah lantaran tujuan dan manfaat dari tabungan mabrur itu sendiri sangat berguna bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji. Firman Allah SWT dalam Q.S. Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا <sup>ط</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ <sup>ط</sup>  
 الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ط</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: *padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (Q.S. Ali-Imran: 97)*<sup>3</sup>

Seperti apa yang dijelaskan pada ayat di atas, Ibadah haji adalah suatu ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu, baik secara materi maupun fisik dalam rangka mengunjungi rumah Allah. Selain dari kemampuan fisik, akan tetapi ibadah haji juga membutuhkan biaya untuk keperluan selama melaksanaakn ibadah haji di tanah suci Makkah, baik itu biaya keberangkatan maupun biaya lain-lainnya.<sup>4</sup>

Pelaksanaan ibadah haji sangat berkaitan dari sisi ekonomi yaitu tentang kemampuan masyarakat yang mau menunaikan ibadah haji. Biaya ibadah haji tidak murah bagi rata-rata masyarakat yang mau menunaikan kewajibannya, mereka perlu banyak pertimbangan untuk melaksanakan

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005),

<sup>4</sup> Human Falah, "Faktor-Faktor Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia", Volume 4, Nomor 1 Januari-Juni 2017

ibadah tersebut. Butuh perencanaan yang cukup matang untuk mereka yang tidak cukup secara finansial tetapi mempunyai keinginan yang tinggi dalam memenuhi kewajiban ibadah ke tanah suci, di Indonesia mereka dapat melakukannya melalui tabungan haji yang disediakan oleh Bank-Bank Syariah termasuk Bank Syariah Mandiri (BSM), sehingga dapat diperoleh nomor porsi kursi haji tahun berikutnya dengan melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). BPIH merupakan sejumlah dana yang harus dibayar oleh warga negara untuk dapat menunaikan ibadah haji.<sup>5</sup>

Pada setiap tahunnya warga negara selalu berbondong-bondong dan saling berebut porsi keberangkatan ke tanah suci mengingat keterbatasan kuota haji pada setiap tahunnya. Sehingga semakin lama mendaftarkan diri ketempat pendaftaran setempat (Departemen Agama), semakin lama pula pelaksanaan dan daftar tunggunya.

Kondisi inilah yang membuat lembaga keuangan terutama Perbankan Syariah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan prima atau yang biasa di sebut sebagai *excellent service* agar dapat mempermudah masyarakat. Pada praktiknya setiap perusahaan/bank memiliki ciri dan standar tersendiri dalam memberikan pelayanan. Perbedaan pelayanan antara perusahaan/bank hanya dalam bidang tertentu yang pada dasarnya memiliki kesamaan (kemiripan). Hanya saja setiap perusahaan/bank ingin memiliki ciri khas tersendiri di mata pelanggannya, yang membedakan dengan pelayanan perusahaan/bank pesaing.

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji

Kepuasan nasabah adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.<sup>6</sup>

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar jaya antara lain:

Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Seperti ciri di atas dapat dirasakan saat berada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya. Nasabah akan berhadapan dengan karyawan/karyawati yang sudah profesional dalam bidangnya seperti menjelaskan produk tabungan mabrur yang nasabah inginkan dengan jelas dan rinci, atau dalam menangani keluhan nasabah karyawan/karyawati dengan ramah dan sopan santun akan menjelaskan dan memberikan solusi untuk jalan keluar terbaik bagi nasabahnya.

Tersediannya sarana dan prasarana yang baik agar dapat menunjang kelancaran transaksi ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu.<sup>7</sup> Adapula untuk ciri yang kedua, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya terhadap nasabah tabungan mabrur pada saat pelunasan haji sangatlah memadai seperti tempat menunggu

---

<sup>6</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 233

<sup>7</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktek*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), 12.

yang nyaman dan banyak, teller yang disediakan untuk menghitung uang nasabah agar tidak memakan waktu lama dalam proses menghitung untuk melakukan pelunasan, dan snack beserta air mineral yang disediakan untuk nasabah yang sedang menunggu seperti yang diutarakan oleh SDI Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai strategi yang digunakan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan prima terhadap nasabah Tabungan Mabrur, dalam bentuk tugas akhir yang berjudul “Dampak Implementasi *Exellent Service* Pada Bank Syari’ah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Terhadap Nasabah Tabungan Mabrur”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut di atas, maka pokok permasalahan pada tugas akhir ini adalah “Bagaimana Dampak Implementasi *Exellent Service* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Terhadap Nasabah Tabungan Mabrur”?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak Implementasi *Exellent Service* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Terhadap Nasabah Tabungan Mabrur.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan SDI Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya, 6 Mei 2019.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

### a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang perbankan khususnya yang berkaitan dengan Implementasi Excellent Service pada tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya.

### b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pengetahuan mengenai Excellent Service pada produk tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya, Dan dalam pelayanan sudah menggunakan upaya-upaya terbaik yang sesuai dengan prinsip syariah.

## D. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research*, penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagaimana terjadi dilokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.<sup>9</sup> Dengan tempat penelitian di Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya yang beralamat di Jl.

---

<sup>9</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96.

Proklamator Raya Nomor 1-3 Komplek Pertokoan Central Niaga Yukum Jaya, Lampung Tengah.

## 2. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.<sup>10</sup> Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan fakta atau kejadian yang terjadi pada saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan bagaimana Implementasi Excellent Service Terhadap Nasabah Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya.

## 3. Sumber Data

### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan setiap sumber utama yang akan dijadikan objek

---

<sup>10</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 34.

<sup>11</sup> *Ibid*, 33.

penelitian.<sup>12</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu seorang SDI, seorang *Costumer Service Officer* dan beberapa nasabah Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, laporan pemerintah, buku-buku, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder tidak perlu diolah lagi.<sup>13</sup> Berdasarkan pengertian di atas maka sumber data sekunder dari penelitian ini berasal dari buku-buku yang diperoleh dari perpustakaan dan jurnal-jurnal yang membahas mengenai *Excellent Service* terhadap Nasabah Tabungan Mabrur.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>14</sup>

Wawancara dilakukan untuk mencari informasi mengenai *Excellent Service* pada tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya dengan mengajukan pertanyaan kepada Ibu Santi Habsari selaku SDI, Bapak Yusuf selaku *Costumer Service Officer* untuk

---

<sup>12</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 103

<sup>13</sup> Andra Tersiana, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit, 2018), 75.

<sup>14</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 83.



mencari tahu tentang *Excellent Service* pada tabungan Mabruur dan nasabah tabungan mabruur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya untuk mengetahui kepuasannya.

b. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitasnya).<sup>15</sup>

Pada penelitian ini, observasi digunakan untuk melihat aktivitas karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya dalam melayani nasabah hal yang di perhatikan dalam memberikan pelayanan prima atau yang biasa disebut *Excellent Service*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang menjadi salah satu sumber data yang berkaitan dengan judul penelitian.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan

---

<sup>15</sup> Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014). 52

<sup>16</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 112.

hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>17</sup> Data diperoleh dari wawancara, dan dokumentasi dari Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya yang akan diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Tujuan utama analisis data dalam penelitian kualitatif ialah mencari makna dibalik data, melalui pengakuan subjek pelakunya.<sup>18</sup>

Cara berfikir induktif berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian diteliti dan akhirnya ditemui pemecahan persoalan yang bersifat umum.<sup>19</sup> Dalam penerapannya, teknik ini digunakan untuk menganalisis data tentang beberapa fakta konkrit berupa Implementasi Excellent Service terhadap Nasabah Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan pada tugas akhir yang berjudul “Dampak Implementasi Excellent Service Pada Bank Syari’ah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Terhadap Nasabah Tabungan Mabrur” adalah:

##### **BAB I Pendahuluan**

Pada bagian ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan, dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika pembahasan.

---

<sup>17</sup> Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 280.

<sup>18</sup> Moh Kasiran, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 355.

<sup>19</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 21

## BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan mengenai *Excelent Service* dan Tabungan, *Excelent Service* meliputi pengertian *Excelent Service* dan pengertian Kepuasan Nasabah, Ciri *Excelent Service*. Dan sub bab dari Tabungan meliputi pengertian tabungan, pengertian tabungan, Prinsip pada tabungan.

## Bab III Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan tentang sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri, profil dan visi misi Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya, struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya, deskripsi pekerjaan, produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya, Produk tabungan mabrur, SDM yang melayani tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya, *Excellent Service* yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya terhadap nasabah dan teknis pembukaan rekening tabungan mabrur.

## BAB IV Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Excellent Service*

##### 1. Pengertian *Excellent Service*

*Excellent Service* atau yang biasa disebut sebagai pelayanan prima atau masyarakat dipermudah dengan bahasa pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Artinya pelanggan akan merasa puas dan terus menambah transaksi atau konsumsinya dari waktu ke waktu.<sup>1</sup>

Kemudian pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>2</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan yang baik atau pelayanan Prima yang biasa disebut *Excellent Service* adalah segala upaya dari yang terbaik dan sempurna dari perusahaan/bank yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah tersebut merasa puas, karena inti dari pelayanan itu adalah kepuasan nasabah.

<sup>1</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017),

<sup>2</sup> *Ibid*, 65

## 2. Ciri dari *Excelent Service*

Pada praktiknya setiap perusahaan/bank memiliki ciri dan standar tersendiri dalam memberikan pelayanan. Perbedaan pelayanan antara perusahaan/bank hanya dalam bidang tertentu yang pada dasarnya memiliki kesamaan (kemiripan).

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan antara lain:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersediannya sarana dan prasarana yang baik agar dapat menunjang kelancaran transaksi ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
- c. Tersedia ragam produk yang diinginkan, artinya pelanggan sekalil berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- e. Dalam hal ini karyawan harus melakukan tugas hingga tuntas.
- f. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak ketiga.
- g. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- h. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan.

- i. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- j. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.
- k. Memiliki keunikan atau ciri khas tersendiri yang membedakan dengan pelayanan perusahaan pesaing.<sup>3</sup>

## **B. Kepuasan Nasabah**

### **1. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Secara umum dikatakan bahwa kepuasan pelanggan atau nasabah adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang maupun jasa. Sedangkan Kotler menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang maupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelumnya.<sup>4</sup>

Menurut Engel, sebagaimana dikutip oleh Nur Rianto Al Arif, kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>5</sup>

Menurut Brown, sebagaimana dikutip oleh Yuniarti, kepuasan konsumen atau nasabah adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa.

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent.*, 12.

<sup>4</sup> *Ibid*, 236

<sup>5</sup> M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Produk Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)., 193

Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah adalah dimana seseorang merasakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan atau bank. Semakin pelayanan yang diberikan karyawan baik dan memuaskan maka nasabah akan lebih senang tanpa adanya komplain. Dengan begitu nasabah akan merasa akrab dengan karyawan dan akan menjadi pelanggan baik bagi bank.

## **2. Macam-macam Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan persektif psikologi terdapat 2 macam kepuasan pelanggan yaitu:

### **a. Model kognitif**

Pada model ini penelitian pelanggan didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang idela untuk individu dan persepsinya tentang tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya, dengan kata lain peneliti tersebut didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan yang aktual., jadi indek kepuasan pelanggan dan model

---

<sup>6</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 233

kognitif mengukur perbedaan antara suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh perusahaan.<sup>7</sup>

b. Model Afektif

Model ini penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan pada perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subjektif, apresiasi dan pengalaman. Fokus model afektif lebih dititik beratkan pada tingkat apresiasi, perilaku belajar, emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepuasan, keengganan), susunan hati<sup>8</sup>

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pada saat ini perhatian terhadap kepuasan nasabah maupun ketidakpuasan nasabah telah semakin besar semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Persaingan dalam melayani nasabah pada setiap perbankan sangat diutamakan, dimana semakin banyak perbankan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, penyebab setiap perusahaan atau perbankan menetapkan orientasi pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utama.

Berikut ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah:

a. Kualitas produk

Konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dapat dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

---

<sup>7</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2008), 30

<sup>8</sup> *Ibid.*



- b. Kualitas pelayanan  
Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan sempurna atau yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.
- c. Emosional  
Konsumen yang merasa puas ketika orang memujinya dengan rasa percaya diri, rasa bangga, yang akan dirasakan oleh konsumen, atas pemakaian produk yang digunakannya.
- d. Harga  
Harga merupakan unsur yang tidak kalah penting dalam suatu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi bagi konsumen.
- e. Biaya  
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu bahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran ada slogan pelanggan adalah raja, yang artinya perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

#### **4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh Kasmir, pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan usulan, artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode.

---

<sup>9</sup> Vina Sri yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 239

- Makin banyak, berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.
- b. Survei kepuasan nasabah, dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan nasabah.
  - c. Nasabah samaran, bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
  - d. Analisis mantan nasabah, dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank.<sup>10</sup>

Sementara itu, menurut Richard F. Gerso, sebagaimana dikutip oleh Kasmir, untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

- a. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan
- b. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.
- c. Menutup segala kesenjangan yang ada.
- d. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
- e. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
- f. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- g. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa hingga sekarang telah berkembang metode-metode pengukuran kepuasan nasabah sehingga pengukuran nasabah dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pada penelitian, peneliti cenderung memilih pendapat dari Kotler, yaitu

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014), 265-266

<sup>11</sup> *Ibid.*, 266-267

pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana sebagai berikut: sistem keluhan dan usulan, survei kepuasan nasabah, nasabah samaran, dan analisis mantan nasabah.

## C. Tabungan

### 1. Pengertian Tabungan

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan, yang dimaksud Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/ atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sama halnya dengan giro, mekanisme tabungan yang dibenarkan oleh DSN bagi bank syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah.<sup>12</sup>

### 2. Prinsip Tabungan Mudharabah

Berdasarkan prinsip syariahnya tabungan haji atau yang biasa disebut tabungan mabrur ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*. Menurut OJK yang dimaksud dengan *mudharabah* ialah penyimpanan atau deposit sebagai *shahibul maal* (pemilik dana) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *murabahah* dan *ijarah*. Dapat pula dana tersebut digunakan untuk melakukan *mudharabah* kedua. Hasil usaha ini akan dibagikan

---

<sup>12</sup> Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawijaya, dan Ahim Abdurahim, *Akutansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), 94

berdasarkan nisbah yang disepakati. Dalam hal ini bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.<sup>13</sup>

*Mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.<sup>14</sup> Secara singkat, *mudharabah* atau penanaman modal adalah penyerahan modal uang kepada orang berniaga sehingga ia mendapatkan presentase keuntungan.<sup>15</sup>

*Mudharabah* adalah kerjasama antara dua pihak untuk menjalankan suatu usaha atau bisnis tertentu, di mana pihak saut sebagai pemilik modal, kemudian pihak lainnya sebagai pelaksana usaha. Apabila terjadi kerugian maka yang menanggung seluruh kerugian adalah pihak pemilik modal, kecuali kerugian terjadi karena kelalain pihak yagn menjalankan usaha. Sementara apabila usaha tersebut mendapatkan keuntungan, maka dibagi sesuai dengan kesepakatan di antara mereka.<sup>16</sup>

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa *mudharabah* adalah akad antara dua belah pihak atau lebih, antara pemilik modal (*shahib al-mal*) dengan pengelola usaha (*mudharib*) dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang dibagi berdasarkan kesepakatan yang tertuang di dalam kontrak, dimana bila usaha yang dijalankan mengalami

---

<sup>13</sup> [www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx](http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx), dikutip 7 oktober 2019

<sup>14</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 95.

<sup>15</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syari'ah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 60.

<sup>16</sup> Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Yogyakarta: Kaukaba Dipantara, 2014), 129

kerugian, maka kerugian tersebut ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola usaha.

Secara umum, landasan dasar syariah *al-mudharabah* lebih mencerminkan anjuran untuk melakukan usaha. Halini tampak dalam ayat-ayat dan hadits berikut ini.

a. Al-Qur'an

....<sup>٧</sup> *وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ* ....<sup>٧</sup>

Artinya: "...dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah...." (Q.S. al-Muzammil: 20)<sup>17</sup>

Ayat di atas, yang menjadi *wajhud-dilalah* atau argumen dari surah al-Muzammil ayat 20 adalah adanya kata *yadhribun* yang sama dengan akar kata *mudharabah* yang berarti melakukan suatu perjalanan usaha.<sup>18</sup>

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِنْ رَبِّكُمْ ...<sup>ج</sup>

Artinya: "tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu..." (Q.S. al-Baqarah: 198)<sup>19</sup>

Ayat al-Qur'an di atas mendorong kaum muslimin untuk melakukan upaya perjalanan usaha.<sup>20</sup>

<sup>17</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 459

<sup>18</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek.*, 95

<sup>19</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.*, 24

<sup>20</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek.*, 96

## b. Hadits Nabi

عَنْ سُهَيْبِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ :  
ثَلَاثَ فِيهِنَّ الْبِرْكَةُ : الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ وَالْمَقَارَضَةُ وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ  
لَلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه)

Artinya: Dari Shalih ibn Syuhaib r.a. bahwa Rasulullah SAW bersabda, ada tiga hal yang di dalamnya terdapat keberkahan, yaitu jual beli secara tangguh, mudharabah, dan mencampur gandum dengan tepung untuk dikonsumsi, bukan untuk dijualbelikan. (H.R. Ibnu Majah)<sup>21</sup>

Setelah Rasulullah SAW diangkat menjadi Rasul, orang-orang masih mengadakan *mudharabah* dan beliau tidak mengingkarinya. Hal ini termasuk sunnah (*taqrir*).<sup>22</sup>

## c. Ijma'

Sebagian sahabat yang menyerahkan harta anak yatim untuk dimudharabahkan, antara lain Umar ibn al-Khattab, Utsman ibn Affan, Ali ibn Abi Thalib, Abdullah ibn Mas'ud, Abdullah ibn Umar, Abdillah ibn Amir, dan Aisyah.<sup>23</sup>

Selain itu, Imam Zailai telah menyatakan bahwa para sahabat telah berkonsensus terhadap legitimasi pengolahan harta yatim secara *mudharabah*. Kesepakatan para sahabat ini sejalan dengan spirit hadits yang dikutip Abu Ubaid.<sup>24</sup>

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan dana, prinsip *mudharabah* dibagi menjadi dua yaitu:

<sup>21</sup> Ash Shan'ani, *Subul As Salam*, (Indonesia: Maktabah Dahlan, tth), Jilid 3, 76

<sup>22</sup> Sarip Muslim, *Akuntansi Keuangan Syariah; Teori dan Praktik*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 121

<sup>23</sup> *Ibid*

<sup>24</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah'ah dari Teori ke Praktek.*, 97

a. *Mudharabah Muthlaqah*

Transaksi *mudharabah muthlaqah* adalah bentuk kerja sama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis. Dalam pembahasan fiqih ulama salafus saleh sering kali dicontohkan dengan ungkapan *if'al ma syi'ta* (lakukan sesukamu) dari *shahibul maal* ke *mudharib* yang memberi kekuasaan sangat besar.<sup>25</sup>

b. *Mudharabah Muqayyadah*

*Mudharabah muqayyadah* atau juga disebut dengan istilah *restricted mudharabah/specified mudharabah* adalah kebalikan dari *mudharabah muthlaqah*. Si *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu, atau tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali mencerminkan kecenderungan umum si *shahibul maal* dalam memasuki jenis dunia usaha.<sup>26</sup>

### 3. Prinsip Tabungan Wadiah

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan akad wadiah, bang syariah menggunakan akad wadiah *yad adh-dhamanah*. Ddalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank Syariah untuk menggunakannya atau memanfaatkan uang atau barang titipannya.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> *Ibid*

<sup>26</sup> *Ibid*

<sup>27</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam, Analisa Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 357

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri dipengaruhi adanya tuntutan dari sebagian masyarakat muslim Indonesia yang menganggap bahwa bunga bank haram. Pada tahun 1997 tepatnya bulan Juli krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah yang menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merekonstruksi dan merekapitalisasi sebagian bank Indonesia.

Bank Syariah Mandiri berawal dari salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank serta mengundang investor asing, pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, 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 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 untuk 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 08 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 01 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama

membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. Saat ini Bank Syariah Mandiri di wilayah Lampung memiliki 9 kantor cabang.

## **B. Profil Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya**

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya resmi berdiri pada tanggal 06 Juni 2004 dengan nama Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya, dan resmi menjadi kantor cabang sejak tanggal 01 Mei 2010. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya berlokasi di Jl. Proklamator No. 12-C Bandar Jaya, Lampung Tengah. Telp. 0725 529825, situs Web [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

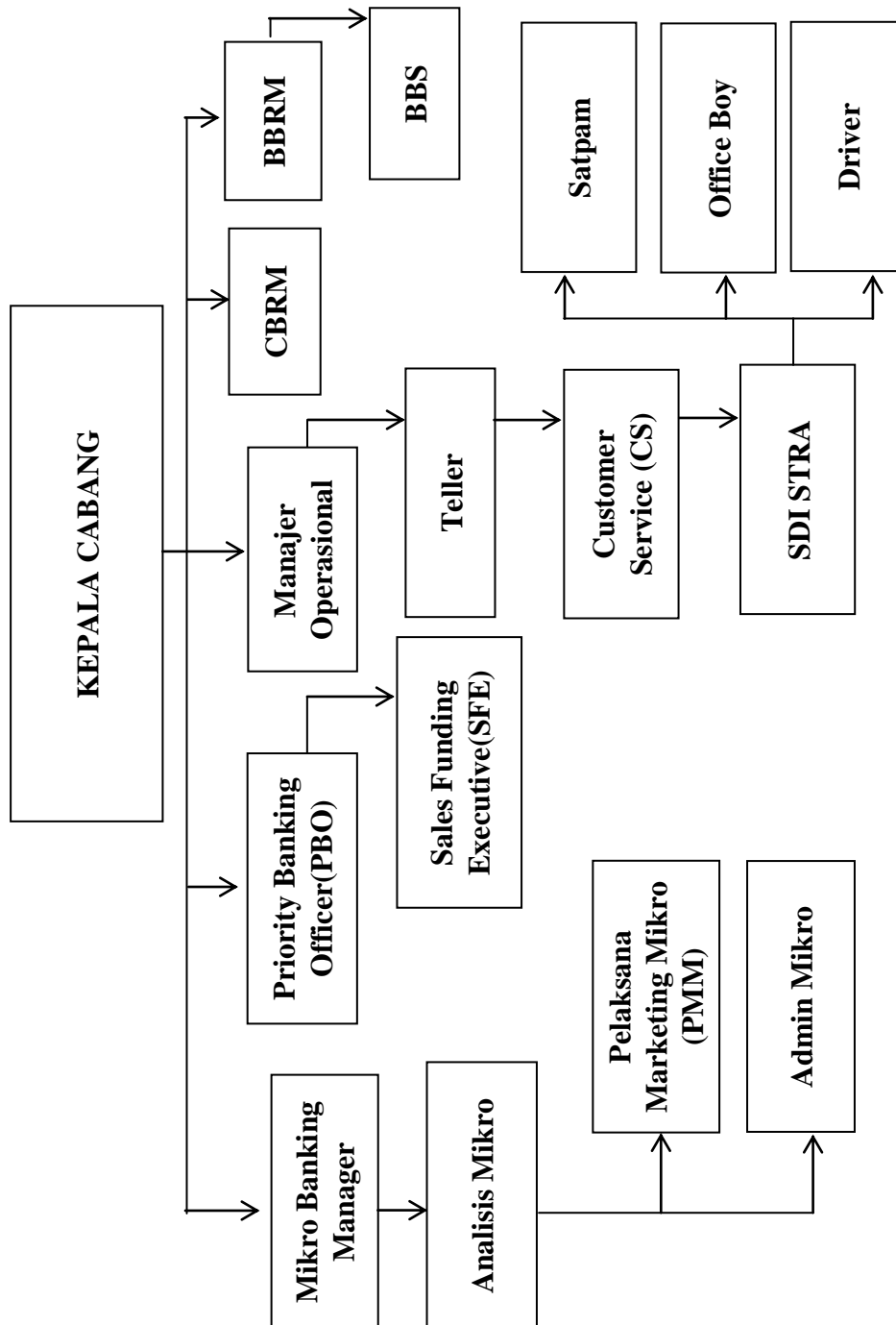
1. Visi Bank Syariah Cabang Bandar Jaya yaitu Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha
2. Kemudian Misi Bank Syariah Cabang Bandar Jaya
  - a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
  - b. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
  - c. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
  - d. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
  - e. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

## **C. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi mempunyai peranan dalam menunjang tugas, wewenang, tanggung jawab serta hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan yang ada pada organisasi tersebut, yang dibuat dengan tujuan untuk mengatur dan mengarahkan setiap aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan

sehingga dapat terkoordinasi dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 3.1.**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya**



Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya berbentuk lini staf, yaitu struktur organisasi yang setiap bawahan bertanggung jawab kepada atasan dengan diawasi adanya staf yang berkoordinasi langsung dengan kantor pusat. Struktur organisasi tersebut diantaranya:

1. Kepala cabang
2. Mikro Banking Manajer

Analisis Mikro:

- a. Pelaksanaan Marketing Mikro (PMM)
  - b. Admin Mikro
3. Priority Banking Officer (PBO)  
Sales Funding Executif (SFE)
  4. Manajer Operasional
    - a. Teller
    - b. Customer Service (CS)
    - c. SDI STRA
      - 1) Satpam
      - 2) Office Boy (OB)
      - 3) Driver
  5. Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)
  6. Business Banking Relationship Manager (BBRM) yaitu Business Banking Staff (BBS)

#### D. Deskripsi Pekerjaan

Struktur organisasi kepegawaian merupakan salah satu dari deskripsi pekerjaan yang mempunyai masing-masingnya mempunyai tugas utama yaitu:

##### 1. Kepala cabang

Tugas pokok kepala cabang yaitu memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi Kantor Cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan kantor cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

##### 2. Mikro Banking Manajer

- a. Analisis mikro: Bertanggung jawab atas segala pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah, menandatangani persetujuan pembiayaan nasabah, apabila ada permasalahan yang dihadapi oleh nasabah analisis mikro, yang bertanggung jawab atas segala permasalahan baik dalam sistem pembiayaannya maupun dalam penarikan jaminan nasabah.
- b. Pelaksana Marketing Mikro (PMM): Merealisasikan target pembiayaan, pendanaan, dan *fee based income* yang didistribusikan oleh kepala cabang.
- c. Admin Mikro: Bertanggung jawab atas terselenggaranya administrasi mulai dari permohonan pembiayaan, pencairan pembiayaan, angsuran hingga pelunasan pembiayaan.

### 3. Priority Banking Officer (PBO)

Sales Funding Executif (SFE): Membantu cabang dalam peningkatan pertumbuhan dana konsumen.

### 4. Manajer Operasional

a. Teller: Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, cepat sesuai dengan standar pelayanan bank.

b. Customer service (CS): Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.

#### c. SDI STRA

1) Satpam, Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar jam operasional.

2) Office Boy (OB), Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor dan memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik.

3) Driver, Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik.

### 5. Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)

Memenuhi kebutuhan nasabah pembiayaan. Contoh pembiayaan rumah, pensiun, emas, Oto, kendaraan.

6. Bussines Banking Relationship Manager (BBRM). Membantu tugas dari CBRM.

## **E. Pola Pelaksanaan Praktik Kerja**

Pola pelaksanaan praktik kerja di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya lebih kepada produk-produknya. PT Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya memiliki tiga usaha yang sesuai dengan prinsip perbankan yaitu, pendanaan, pembiayaan, dan jasa yang masing-masing klasifikasi sebagai berikut:

### **1. Pendanaan**

Produk tabungan Bank Syariah Mandiri terbagi menjadi dua jenis yaitu *mudharabah* muthlaqah dan wadiah yad dhamanah.

#### **a. Tabungan BSM (Bank Syariah Mandiri)**

Tabungan BSM adalah simpanan dalam valuta rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka (menggunakan prinsip *mudharabah* muhlaqah).

#### **b. Tabungan Mabruur**

Tabungan mabrur adalah simpaan dalam valuta rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalma merencanakan ibadah haji dan umrah (menggunakan prinsip *mudharabah* mutlaqah).

#### **c. Tabungan Mabruur Junior**

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus untuk usia dibawah 17 tahun (akad *mudharabah* mutlaqah).

d. Tabungan Investa Cendikia

Tabungan investa cendikia adalah simpanan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap yang disertai pemberian manfaat asuransi (menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*).

e. Tabungan Berencana

Tabungan berencana adalah impanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan (menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*).

f. Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Prinsip wadiah Yad Dhamamah).

g. Giro BSM

Giro syariah mandiri adalah sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah. Prinsip danagiro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha (menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah).



h. BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

i. BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

j. Deposito BSM

Deposito syariah mandiri adalah produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip muthlaqah.

k. BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM (dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah).

l. BSM Deposito Valas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah* muthlaqah.

## 2. Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan yang dijalankan Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya terdiri dari:

### a. *Mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh Bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

### b. *Musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Salah satu produk dari *musyarakah* BSM MMOB Dana Putar Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan untuk permanent working capital. Bersifat self liquidating seiring dengan menurunnya aktivitas bisnis pada periode terkait. Peruntukan: individu/perorangan dan perusahaan/ badan hukum.

### c. *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati. Salah satu produk *murabahah* yaitu BMS OTO yang memberikan

kemudahan kepada nasabah untuk memiliki kepemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem *murabahah*,

Persyaratan:

- 1) Perorangan dengan masa kerja/usaha minimal 2 tahun dibidangnya.
- 2) PNS status tetap tanpa memperhatikan masa kerja
- 3) Usia pemohon pada saat pengajuan pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo fasilitas PKB.
- 4) Pengajuan PKB dapat dilakukan secara individu atau kolektif oleh instansi dimana pemohon bekerja.

d. BSM Griya

Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah, persyaratan:

- 1) Karyawan dengan penghasilan tetap (jangka waktu maksimum 15 tahun)
- 2) Wirawasta dan profesional (jangka waktu maksimum 10 tahun)
- 3) WNI cakap hukum
- 4) Usia karyawan minimal 21 tahun dan pada saat jatuh tempo pembiayaan usia maksimal 55 tahun atau belum pensiun, sedangkan untuk wirawasta dan profesional pada saat jatuh tempo fasilitas pembiayaan usia maksimal 60 tahun.

## e. BSM MMOB

Fasilitas pembiayaan dengan alokasi sumber dana yang terikat (spesifik) dari pemilik dana (shahibul mal). Peruntukan: individu/perorangan dan perusahaan/badan hukum.

## f. BSM Warung Mikro

Terdiri dari:

- 1) Pembiayaan usaha mikro tunas
- 2) Pembiayaan usaha mikro madya
- 3) Pembiayaan usaha mikro utama

Peruntukan:

- 1) Perorangan golongan berpenghasilan tetap (Golbertap) seperti PNS, pegawai swasta, wiraswasta, dll.
- 2) Badan Usaha.

## g. Cicil Emas

Cicil emas adalah pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah*. Adapun tujuan pembiayaan cicil emas ini adalah pembiayaan pembelian emas berupa lantakan (batangan) atau perhiasan emas antam. Agunan dalam pembiayaan emas ini adalah emas lantakan atau perhiasan emas antam, Persyaratan :

- 1) WNI
- 2) Kartu Identitas KTP/SIM dan NPWP

- 3) Usia minimal 21 tahun/sudah menikah saat pengajuan pembiayaan, maksimal usia 55 tahun/belum pensiun saat jatuh tempo pembiayaan untuk Pegawai dan maksimal usia 70 tahun saat jatuh tempo pembiayaan untuk pensiun serta maksimal 60 tahun saat jatuh tempo pembiayaan untuk Golbertap.

### **3. Produk Investasi**

#### **a. Reksadana Syariah**

Suatu Produk untuk menghimpun dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio oleh manajer investasi dengan bentuk hukum Reksa Dana yang dipasarkan melalui BSM, yaitu kontrak investasi kolektif. Syarat pembukaan rekening berupa fotocopy identitas diri KTP/SIMP/Passport dan NPWP.

#### **b. Bancassurance Syariah**

Kerjasama produk rekanan asuransi (AXA Mandiri) yang dibuat dan di desain berdasarkan kebutuhan dan permintaan bank.

#### **c. Sukuk Negara Ritel**

Surat Berharga Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan warga Negara Indonesia melalui agen penjual di pasar perdana dalam negeri. Penunjukkan BSM sebagai Agen Penjual Sukuk Negara Ritel di pasar perdana telah ditetapkan oleh pemerintah. Syarat pembukaan sukuk negara ritel:

- 1) Nasabah perseorangan Warga Negara Indonesia
- 2) KTP yang masih berlaku

- 3) Jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan memorandum informasi yang diterbitkan setiap penerbitan Sukuk Negara Ritel.

#### **4. Jasa**

Kegiatan jasa yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya terdiri dari:

##### **a. BSM Card**

Sebagai kartu ATM, kartu Debit, dan kartu diskon. Jenis transaksi berupa tarik tunai, transfer antar rekening BSM dan Antar bank, pembayaran, pembelian dan belanja.

##### **b. BSM Mobile Banking**

Layanan transaksi perbankan melalui mobile banking (*handphone*).

Proses pendaftaran:

- 1) Nasabah datang ke cabang terdekat
- 2) Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM Mobile Banking dan mengisi data pada aplikasi BSM Mobile Banking.
- 3) Menerima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi dan
- 4) Menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi.

##### **c. BSM Call 14040**

Layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk

mendapatkan layanan informasi produk, jasa, cek sald, mutasi rekening, kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

d. BSM Notifikasi

Layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media sms atau email.

e. BSM ATM

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai mandiri yang dimiliki oleh BSM dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai, BSM ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, prima dan Bancard.

f. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui jaringan internet ke alamat <http://www.syariahmandiri.co.id/>

g. Kliring

Penagihan warkat bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.

h. Inkaso

Penagihan warkat bank lain dimana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada diluar negeri, hasil penagihannya akan dikredit ke rekening nasabah.

i. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

**F. Produk Tabungan Mabruur**

Tabungan mabrur adalah simpanan dalam valuta rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah (menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*). Agar dapat membantu mempermudah masyarakat dalam memperoleh porsi keberangkatan ibadah haji. Adapun manfaat dari tabungan Mabruur ini ialah:

1. Gratis biaya administrasi bulanan
2. Mendapatkan fasilitas notifikasi saat saldo sudah cukup untuk didaftarkan porsi haji
3. Online dengan Siskohat kementrian Agama.

Fitur yang akan didapatkan nasabah tabungan mabrur, sebagai berikut:

1. Berdasrakan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
2. Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
3. Setoran awal minimal Rp. 100.000,-
4. Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000,-
5. Saldo minimal Rp. 100.000,-
6. Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp. 25.100.000,- atau sesuai ketentuan dari Kementrian Agama.



7. Biaya penutupan rekening karena batal Rp. 25.000,-.

Seperti yang diutarakan oleh SDI Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya bahwa nasabah yang membuka tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri akan mendapatkan keuntungan bebas biaya administrasi, biaya administrasi ini masih digunakan di beberapa bank syariah lainnya yang memiliki produk tabungan haji.<sup>1</sup>

#### **G. *Excellent Service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Terhadap Nasabah Tabungan Mabrur**

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya memberikan *excellent service* atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima terhadap nasabah tabungan mabrur. Dalam hal ini bank memiliki ciri - ciri *excellent service* sebagai berikut:

- l. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan. *Customer Service* adalah karyawan yang tepat dan profesional dalam melayani nasabah yang ingin bertanya, membuka bahkan ingin melakukan pelunasan ibadah haji (BPIH).
- m. Tersediannya sarana dan prasarana yang baik agar dapat menunjang kelancaran transaksi ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu. Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya menyediakan ruangan tersendiri bagi nasabah tabungan mabrur agar tetap nyaman dan aman dalam proses pelunasan BPIH. Teller yang disediakan untuk nasabah yang ingin menghitung uangnya terlebih dahulu agar mempermudah saat

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan ibu Santi Habsari SDI Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya, 9 april 2019

melakukan pembayaran karena uangnya sudah dihitung dengan pasti. Ini merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam hal kualitas pelayanan.

- n. Tersedia ragam produk yang diinginkan, artinya pelanggan sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan. Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya memiliki banyak Produk tambahan bagi nasabah tabungan haji salah satunya dengan produk penukaran mata uang rupiah ke mata uang riyal agar mempermudah dalam proses ibadah tanpa harus bersusah payah mencari *money changer* untuk menukar, atau dengan produk tabungan yang menggunakan kartu debit Visa yang dapat digunakan secara internasional dengan menggunakan kartu debit ini mempermudah nasabah dengan tidak membawa uang *cash* dan mengurangi resiko kehilangan ataupun pencurian.<sup>2</sup> Dalam hal ini merupakan salah satu dari implementasi faktor kepuasan nasabah mengenai kualitas produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.
- o. Bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam hal ini *Customer service* bertanggung jawab penuh atas nasabah tabungan mabrur dari mulai membuka tabungan hingga masa keberangkatan dikemudian hari.
- p. Mampu melayani secara cepat dan tepat, Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan bapak yusuf suhendi selaku CS bank syariah mandiri kantor cabang bandar jaya, 10 april 2019

kebutuhan para nasabah tabungan mabrur bahkan sudah dijelaskan berkas apa saja yang harus dipersiapkan untuk kemudian hari.

- q. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tindakan ini sudah dapat dirasakan oleh nasabah tabungan mabrur yang merasa nyaman terhadap pelayanan dari *Customer service* Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya.
- r. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan. Setiap transaksi apapun dalam Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya sudah dijamin kerahasiannya sesuai dengan UU No. 10 tahun 1998 pasal 40 yang selanjutnya disebut UU Perbankan dan ini sesuai dengan surat edaran No.14/SEOJK.07/2014 yang dikeluarkan OJK tentang kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi konsumen .<sup>3</sup>
- s. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya. Hampir semua dari pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya memiliki kemampuan yang baik tentang semua produk tabungan tidak terkecuali tabungan mabrur.
- t. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan. Sampai saat ini nasabah masih sangat percaya terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya dalam mengelola tabungan mereka.

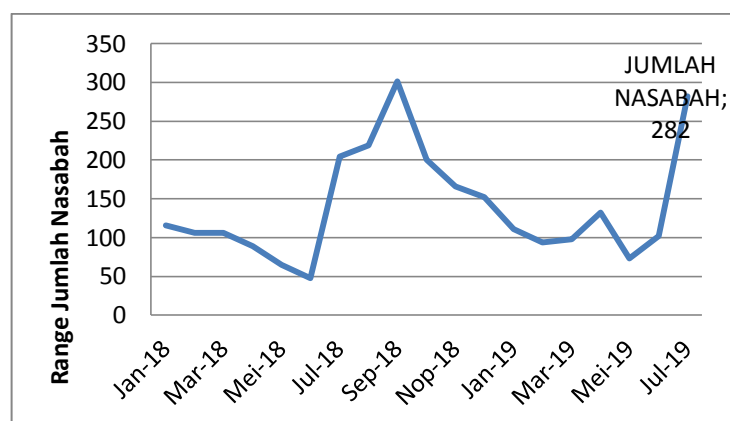
---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Santi Habsari selaku SDI bank syariah mandiri kantor cabang bandar jaya, 10 april 2019

u. Memiliki keunikan atau ciri khas tersendiri yang membedakan dengan pelayanan perusahaan pesaing.<sup>4</sup> Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya memberikan kemudahan dan keuntungan lebih bagi nasabah tabungan mabrur yaitu memberikan *free* biaya administrasi. Dapat dipahami bahwa faktor biaya disini sangat diperlukan dalam tingkat kepuasan nasabah.

Sampai saat ini nasabah tabungan mabrur selalu mengalami peningkatan, meskipun peningkatan nasabah tidak signifikan pada setiap bulannya. Namun masih sangat fluktuatif seperti grafik yang akan dilampirkan dibawah ini:

**Gambar 3.2**  
**Data Nasabah Tabungan Mabrur**



Sumber: Arsip Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya

Dari data nasabah diatas dapat dilihat bahwa peminat nasabah tabungan mabrur sangat fluktuatif, dan pada bulan september 2018 menunjukkan bahwa sangat tinggi peminat tabungan mabrur hal ini disebabkan

<sup>4</sup> Kasmir, *Customer service Excellent: teori dan Praktek*, (Jakarta: Raja grafindo pustaka persada,2017),12

oleh kepuasan nasabah tabungan mabrur atas pelayanan prima yang membuat masyarakat seperti memiliki musim untuk mendaftarkan haji, tabungan ini yang membedakan dari salah satu tabungan yang menjadi primadona di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya yaitu tabungan *Mudharabah*. Lain halnya dengan tabungan *Mudharabah* yang hampir setiap bulannya meningkat, pada tabungan mabrur tidak setiap bulan melakukan peningkatannya namun dapat dikatakan seperti musiman. Dimana pada bulan-bulan tertentu saja yang ada peningkatannya seperti pada bulan juli 2019 yang menunjukkan angka di 282 nasabah, angka ini meningkat karena antusias nasabah setelah sesi pelunasan haji pada bulan april 2019. Hal ini yang membuat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya meningkatkan dan memberikan pelayanan prima atau yang disebut *excellent service* guna meningkatkan kenyamanan dan kecepatan dalam pelayanan.

#### **H. Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur Terhadap *Excellent Service***

Kepuasan nasabah adalah dimana seseorang merasakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan atau bank. Semakin pelayanan yang diberikan karyawan baik dan memuaskan maka nasabah akan lebih senang tanpa adanya komplain. Kondisi inilah yang di berikan Bank Mandiri Syariah kepada Nasabah tabungan Mabrur, beberapa nasabah tabungan mabrur mengungkapkan bahwa mereka puas sekali dengan kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya yang cekatan, memberikan penjelasan secara jelas dan mendetail tidak hanya itu mereka sangat terkesan dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya saat

prosesi pelunasan Biaya Pelaksanaan Ibadah Haji (BPIH) bank memberikan kemudahan dalam penghitungan uang karena disediakan teller khusus, disediakan ruang tunggu yang nyaman, makanan ringan dan air minum bagi nasabah yang sedang menunggu antrian, kemudahan dalam bertransaksi dapat melalui *mobile banking* agar tidak memakan waktu yang lama untuk proses pembukaan rekening dibank, memberikan kemudahan dalam penukaran mata uang riyal,serta memberikan fasilitas umum seperti tempat *charging handphone*, musholah dan toilet yang bersih dan harum.<sup>5</sup>

#### **I. SDM yang Melayani Tabungan Mabruur**

Manajer Operasional memiliki peran penting dalam melayani nasabah, karena setiap transaksi mau itu pembukaan tabungan ataupun penarikan harus dengan otoritasnya. Sama seperti dengan nasabah tabungan mabruur saat seorang nasabah ingin membuka tabungan, ataupun ingin melunasi Biaya Pelunassan Ibadah Haji (BPIH) harus dengan sepengetahuan Manajer Operasional.

Manajer Operasional Memimpin Teller dan Customer Service, yang deskripsi pekerjaannya akan dijelaskan dibawah ini:

1. Teller: Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, cepat sesuai dengan standar pelayanan bank. Dalam hal ini, Teller membantu nasabaha tabungan mabruur untuk menghitung jumlah uang

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Abdul Hafit Kurniawan selaku nasabah tabungan mabruur bank syariah mandiri kantor cabang bandar jaya, 08 maret 2019

yang mereka bawa agar mempermudah nasabah dalam proses pelunasan BPIH.

2. *Customer service* (CS): Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan. *Customer service* lah yang berinteraksi dengan para nasabah begitupun dengan nasabah tabungan mabrur segala pertanyaan serta keluhan akan di dengar dan diberikan solusi terbaik bagi nasabah.

#### **J. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur**

Untuk prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur di bank syariah mandiri kantor cabang bandar jaya cukup mudah, dijelaskan sebagai berikut:

1. Nasabah datang langsung tanpa diwakilkan ke bank syariah mandiri bandar jaya, membawa kelengkapan berkas seperti: photocopy ktp dan npwp,
2. Nasabah mengambil nomor antrian, tunggu hingga nomor antrian disebutkan,
3. Nasabah bertemu langsung dengan *Customer Service* dan langsung menjelaskan maksud dan tujuan yaitu pembukaan rekening tabungan mabrur.
4. Dan terakhir menyetorkan saldo pembukaan rekening minimal sebesar Rp. 100.000,- dan atau Rp. 25.000.000,- untuk pembelian porsi ke kementerian agama.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan bapak Yusuf Suhendi selaku Customer Service Bank syariah mandiri kantor cabang bandar jaya.

Adapun syarat khusus dalam pembukaan rekening tabungan mabrur sebagai berikut:

#### UMUM

1. Tabungan Mabrur Haji dan Umrah ini menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* dalam mata uang Rupiah.
2. Nasabah Tabungan Mabrur Haji dan Umrah merupakan umat Islam (perorangan) yang berumur minimal/di atas 17 tahun dan berminat menunaikan ibadah Haji dan Umrah.
3. Nasabah dapat mencetak Buku Tabungan Mabrur Haji dan Umrah di seluruh cabang BSM terdekat.
4. Tabungan Mabrur Haji dan Umrah tidak memperoleh fasilitas ATM dan autodebet/pendebetan otomatis.
5. Bagi Nasabah yang batal karena meninggal dunia sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas Tabungan Mabrur Haji dan Umrah diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum.
6. Bagi Nasabah yang batal atas permintaan sendiri sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai dengan ketentuan Bank.
7. Jika terdapat perbedaan antara saldo yang dicatat pada administrasi SISKOHAT dengan saldo pada Buku Tabungan Mabrur Haji dan Umrah dan saldo yang tercatat pada pembukuan Bank maka yang digunakan adalah saldo yang tercatat pada pembukuan Bank.



8. Bank dapat memberikan layanan notifikasi melalui pesan singkat (SMS) sebagai pemberitahuan kepada Nasabah apabila jumlah saldo sudah mencapai Rp. 25.100.000,- (dua puluh lima juta seratus ribu rupiah). Terhadap layanan notifikasi berdasarkan Pasal ini, Bank tidak mengenakan biaya administrasi atas layanan notifikasi transaksi melalui SMS.
9. Tabungan Mabrur dapat dibuka di Cabang Bank dan di Cabang Layanan Syariah Bank (LSB) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
10. Layanan Syariah Bank (LSB) merupakan layanan berupa pembukaan rekening Tabungan dan transaksi yang dilakukan di jaringan Bank Mandiri.
11. Bank dan Nasabah telah menandatangani dan menundukkan diri pada ketentuan-ketentuan Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini.
12. Jika tidak secara tegas dinyatakan lain dalam Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, maka kata-kata yang dimulai dengan huruf besar atau definisi-definisi dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, mengacu kepada Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening.
13. Sebelum Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini disetujui oleh Nasabah, Nasabah mengakui dengan sebenarnya bahwa Nasabah telah membaca dengan cermat seluruh isi Syarat Khusus

Pembukaan Rekening Tabungan Mabur ini, sehingga Nasabah memahami sepenuhnya segala yang akan menjadi akibat hukum setelah Nasabah menyetujui Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabur ini.

14. Nasabah menyatakan bahwa kesesuaian tandatangan dan data nasabah (termasuk nomor telepon) tidak ada perubahan dengan data yang tercatat di Bank.

#### KETENTUAN SISKOHAT

1. Nasabah tidak akan langsung didaftarkan ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama oleh Bank kecuali saldo pada rekening Nasabah sudah cukup (sesuai ketentuan pemerintah yang berlaku mengenai biaya minimal pendaftaran Haji melalui SISKOHAT) dan atas perintah Nasabah.
2. Saldo minimal untuk didaftarkan pada SISKOHAT adalah Rp25.100.000 (dua puluh lima juta seratus ribu rupiah) atau yang ditentukan kemudian oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.
3. Bagi Nasabah yang batal karena meninggal dunia setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas Tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau kepada pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum serta sesuai dengan ketentuan dari Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.

4. Bagi Nasabah yang batal atas permintaan sendiri setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai ketentuan Bank serta sesuai dengan ketentuan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.
5. PENARIKAN
6. Mengingat tujuan Tabungan Mabror adalah untuk persiapan ibadah haji/umroh, maka penarikan hanya dapat dilakukan dalam "kondisi darurat" dan hanya dapat dilakukan dengan Slip Penarikan Tabungan dan memperlihatkan Buku Tabungan dilengkapi dengan menyerahkan Surat Pernyataan Penarikan Tunai Tabungan Mabror yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Nasabah.
7. Penarikan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank atau cabang LSB Bank Mandiri tempat pembukaan rekening sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
8. Penarikan dan pemindahbukuan dapat dikuasakan dengan melampirkan surat kuasa yang sah dari Nasabah, disertai bukti dari pemilik dan penerima kuasa dengan membawa Buku Tabungan Mabror Haji dan Umrah.
9. Nasabah dapat meneruskan atau menutup atau memindahbukukan Tabungan Mabror Haji dan Umrah apabila terjadi kelebihan saldo atas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun yang bersangkutan.

#### PENUTUPAN REKENING TABUNGAN

Penutupan rekening dapat dilakukan atas perintah Nasabah dengan kondisi:

1. Penutupan rekening dapat dilakukan sesuai jam buka kas pada cabang pembuka rekening.
2. Tabungan yang ditutup di luar penyetoran BPIH dan telah terdaftar pada SISKOHAT berlaku ketentuan pengembalian BPIH batal yang diatur oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama serta ketentuan Bank.
3. Tabungan yang ditutup sebelum terdaftar pada SISKOHAT sebaiknya disertai dengan alasan kuat dan dikenakan biaya administrasi penutupan rekening.

#### BIAYA

Tabungan yang ditutup bukan karena penyetoran BPIH dan pembayaran umrah dikenakan biaya sebesar Rp25.000 (dua puluh lima ribu rupiah) atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Bank Syariah Mandiri, syarat dan ketentuan, diakses dari <http://www.mandirisyariah.co.id> pada tanggal 19 september 2019 pukul 11.37 wib.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

*Excellent Service* atau yang kita sebut pelayanan prima menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan tidak terkecuali oleh bank, agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah pada perusahaan ataupun bank tersebut. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya memiliki berbagai cara agar dapat memberikan pelayanan prima tersebut kepada nasabahnya sehingga membuat jumlah nasabah meningkat di setiap periodenya karena pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.

Seperti produk tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya, bank memberikan sarana dan prasarana yang baik seperti menyediakan ruangan yang nyaman saat melakukan pendaftaran hingga proses pelunasan BPIH, memberikan keringanan *free* biaya administrasi, memberikan kemudahan dalam bertransaksi menghitung uang di teller tanpa melalui antrian karena diberikan teller khusus untuk pelunasan BPIH, disediakan makanan dan minuman bagi nasabah yang sedang mengantri, dan disediakan *customer service* yang cepat dan jelas dalam membantu segala kebutuhan nasabahnya.

Sehingga implementasi *excellent service* pada nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya merasa puas saat proses pendaftaran tabungan haji sampai proses pemberangkatan ibadah haji.

Ini berdampak baik terhadap Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya dengan jumlah data yang dilampirkan selalu menunjukkan peningkatan setiap periode setelah proses pelunasan BPIH.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian implementasi *excellent service* terhadap nasabah tabungan mabrur, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang bandar Jaya sudah sangat baik, namun ada point yang harus ditambahkan yaitu menambah jumlah karyawan khusus dibagian *customer service* agar mempercepat proses antrian.
2. Agar disediakan kotak saran dan penilaian kepuasan di sudut kantor yang mudah dicapai oleh nasabah agar dapat dibahas setiap akhir pekan untuk memperbaikinya di pekan berikutnya dan diingatkan dalam *breafing morning* agar dapat dengan mudah meningkatkan kualitas pelayanan disetiap minggunya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Produk Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syari'ah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Fahmi, Irham. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Alfabeta, 2014.
- Falah, Human. "Faktor-Faktor Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia". Volume 4. Nomor 1 Januari-Juni 2017
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Karim, Adiwarmen A. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktek*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014.
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Moloeng, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Muslim, Sarip. *Akuntansi Keuangan Syariah; Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

- Mustofa, Imam. *Fiqih Muamalah Kontemporer*. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara, 2014.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Shan'ani, Ash. *Subul As Salam*. Indonesia: Maktabah Dahlan. tth. Jilid 3.
- Tersiana, Andra. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit, 2018.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset, 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji
- Usman, Husaini. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Yaya, Rizal. Aji Erlangga Martawijaya. dan Ahim Abdurahim. *Akutansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- [www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx](http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx).



# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1431/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2019  
Lampiran :-  
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

11 Juni 2019

Kepada Yth:  
Era Yudistira, M.Ak.  
di – Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Riri Novita Putri  
NPM : 1602080079  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
Judul : Dampak Implementasi Excellent Service Pada Bank Syariah Mandiri KC. Bandar Jaya Terhadap Nasabah Tabungan Mabruh

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Wakil Dekan Bidang Akd &  
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### DAMPAK IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA TERHADAP NASABAH TABUNGAN MABRUR

#### A. Interview/Wawancara

1. Ibu Santi Habsari (sebagai Sumber Daya Insani) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya
  - a. Apa yang membuat tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya berbeda dengan bank lainnya?
  - b. Apa manfaat yang dapat nasabah rasakan secara langsung setelah memiliki tabungan mabrur?
2. Bapak Yusuf Suhendi (sebagai *Customer Service*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya
  - a. Apa saja tindakan *excellent service* yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya?
  - b. Bagaimana perkembangan nasabah tabungan mabrur dari tahun 2018 sampai tahun 2019 pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya?
  - c. Bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya?
3. Nasabah tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya
  - a. Apakah karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya sudah memberikan Pelayanan terbaiknya?
  - b. Apakah anda puas dengan pelayanan dari karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya?
  - c. Apakah anda puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya?
  - d. Bisa tolong jelaskan apa yang membuat anda puas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya?

## **B. Dokumentasi**

1. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya
2. Formulir Pembukaan Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya
3. Brosur Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya.

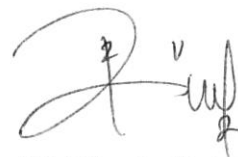
Mengetahui,  
Pembimbing Tugas Akhir



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010

Metro, November 2019

Mahasiswa Ybs.



**Riri Novita Putri**  
NPM. 1602080079





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Riri Novita Putri**  
NPM : 1602080079

Fakultas / Jurusan: FEBI / D3 PBS  
Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/ 22/10	Acc utk diujikan. 	

Dosen Pembimbing

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

**Riri Novita Putri**  
NPM. 1602080079



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Riri Novita Putri**  
NPM : 1602080079

Fakultas / Jurusan: FEBI / D3 PBS  
Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	29/10/19	- tambahkan daftar pustaka beserta lampiran lainnya yg dibutuhkan. - abstrak	ef ef

Dosen Pembimbing

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

**Riri Novita Putri**  
NPM. 1602080079



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Riri Novita Putri**  
NPM : 1602080079

Fakultas / Jurusan: FEBI / D3 PBS  
Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25/10 10	<ul style="list-style-type: none"><li>- tampilkan produk bank secara menyeluruh, namun disajikan singkat saja sesuai kebutuhan. yg perlu diperjelas tabungan mudharanya saja.</li><li>- point<sup>re</sup> excellent servis gd teori disesuaikan di dlm pembahasan.</li><li>- kesimpulan belum menjawab pertanyaan penelitian</li></ul>	  

Dosen Pembimbing

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

**Riri Novita Putri**  
NPM. 1602080079



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Riri Novita Putri**  
NPM : 1602080079

Fakultas / Jurusan: FEBI / D3 PBS  
Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	21/10/10	<ul style="list-style-type: none"><li>- pembahasan sejarah bank dipersempit. Terlalu banyak deskripsi mengenai sejarah Bhan.</li><li>- referensi struktur organisasi belum dimunculkan.</li><li>- pembahasan pd bab III, perlu dibuat sistematis. Terutama di bagian mengenai produk, baru kemudian pembahasan Hg excellent service dan dampaknya terhadap nasabah tabungan mabur.</li></ul>	<p>ef</p> <p>ef</p> <p>ef</p>

Dosen Pembimbing

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

**Riri Novita Putri**  
NPM. 1602080079



## BROSUR-BROSUR

**mandiri syariah**

**bsm tabungan mabrur**

**kepastian keberangkatan**

**mulailah hal yang baik di tempat yang baik**

- Aman dan terjamin
- Berkah sesuai syariah

**bsm call 14040**

**#bsm mengalirkan berkah**

BSM Tabungan Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

#### Manfaat:



Aman dan terjamin



Kemudahan perencanaan pencapaian dana haji.



Kemudahan pendaftaran haji melalui *online* SISKOHAT Kementerian Agama.

#### Syarat Pembukaan Rekening

- Kartu Identitas KTP/ SIM
- NPWP

#### Fitur

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Minimum setoran awal: Rp100.000,-.
- Minimum setoran selanjutnya: Rp100.000,-.
- Saldo minimum: Rp100.000,-.
- Saldo minimum untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp25.100.000,- atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama.
- Fasilitas Notifikasi *Reminder* Saldo melalui email dan/atau sms apabila saldo sudah mencapai Rp25.100.000,- atau sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama dalam pendaftaran SISKOHAT\*.
- Tidak diperbolehkan melakukan penarikan saldo Tabungan Mabruur kecuali dalam keadaan darurat.

#### Biaya

- Bebas biaya pembukaan rekening
- Bebas biaya administrasi
- Biaya penutupan rekening bukan karena penyetoran BPIH atau pembayaran umrah, dikenakan sebesar Rp25.000,-.

\* Biaya notifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

Informasi lebih lanjut kunjungi [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)  
atau hubungi bsm call 14040

 Bank Syariah Mandiri

 @syariahmandiri



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-878/In.28/S/OT.01/10/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RIRI NOVITA PUTRI

NPM : 1602080079

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1602080079.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 24 Oktober 2019  
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001



## **RIWAYAT HIDUP**



Riri Novita Putri dilahirkan di Metro, Kecamatan Metro Timur, Kota Madya Metro pada tanggal 29 November 1993, merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Alm. Yurri Herwindo dengan Ibu Farida Elya.

Pendidikan dasar penulis di tempuh di SD Pertiwi Teladan Metro dan selesai pada tahun 2006, kemudian melanjutkan di SMP Negeri 1 Metro dan selesai pada tahun 2008, selanjutnya menempuh pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Metro dan selesai pada tahun 2011, lalu melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Program Diploma Tiga (D-III) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai dari semester satu pada tahun ajaran 2016-2017.