

**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA (DEPOSITO iB)  
DI PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)  
GUNUNG SLAMET CILACAP**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
(FEBI) IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu  
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh :

**ANNISA NAWANG ARUM**

NIM: 1423204087

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO**

**2017**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Maksud dan Tujuan Penelitian Tugas Akhir .....	7
D. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	8
1. Jenis Penelitian .....	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
3. Objek dan Subjek .....	9
4. Sumber Data .....	9
5. Teknik Pengumpulan Data .....	9
6. Metode Analisis Data .....	11
7. Keabsahan Data .....	13

<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori .....	14
1. Pengertian Strategi .....	14
2. Pengertian Mutu Pelayanan .....	15
3. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan .....	16
a. Meningkatkan Pelayanan (Servis) .....	16
b. Memuaskan Nasabah .....	19
c. Berusaha untuk Memberikan Perhatian secara Individual.....	20
d. Memenuhi Harapan Konsumen.....	21
4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	21
a. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik .....	21
b. Tersedianya Karyawan yang Baik .....	22
c. Bertanggung Jawab kepada setiap Nasabah Sejak Awal hingga Selesai .....	22
d. Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat .....	22
e. Mampu Berkomunikasi .....	23
f. Mampu menjadi Pendengar yang Baik .....	23
g. Mengetahui Produk sedalam-dalamnya .....	23
h. Memberikan Jaminan Kerahasiaan setiap Transaksi .....	23
i. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah .....	24
j. Mampu Memberikan Kepercayaan kepada Nasabah .....	24
5. Etiket Pelayanan Nasabah .....	24

6. Pengertian Penghimpunan Dana .....	25
7. Pengertian Deposito iB .....	26
8. Landasan Syariah <i>Al- Muḍārabah</i> .....	27
a. Al- Qur'an .....	27
b. Al- Hadist .....	28
c. Ijma' .....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	30
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	32
1. Sejarah BPRS Gunung Slamet Cilacap.....	32
2. Tujuan Pendirian BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	34
3. Visi dan Misi BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	35
4. Sistem Operasional Produk-Produk di BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	35
5. Struktur Organisasi BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	45
B. Pembahasan Penerapan Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito iB) Di BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	46
C. Analisis Deposito <i>Muḍārabah</i> Di BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	56
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan.....	62
B. Saran .....	63

.....**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

.....**RIWAYAT HIDUP PENULIS**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertumbuhan Jumlah Nasabah Deposito <i>Mudharabah</i> BPRS Gunung Slamet Cilacap .....	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3. Syarat-syarat Permohonan Pembiayaan .....	43
Tabel 3.1 Realisasi Bonus dan Bagi Hasil Produk Tabungan dan Deposito PT. BPR Syariah Gunung Slamet Cilacap (Periode Februari 2017) .....	58
Tabel 3.2 Bagi Hasil Deposito Bank Syariah Gunung Slamet Cilacap Bulan Februari 2017 .....	58



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi BPRS Gunung Slamet Cilacap .....45



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1`. Blanko Bimbingan

Lampiran 2. Sertifikat BTA/PPI

Lampiran 3. Sertifikat OPAK

Lampiran 4. Sertifikat PKL

Lampiran 5. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris

Lampiran 6. Sertifikat Komputer

Lampiran 7. Brosur BPRS Gunung Slamet Cilacap

Lampiran 8. Permohonan Pembukaan Deposito

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup



**IAIN PURWOKERTO**



**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA (DEPOSITO iB)  
DI PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)  
GUNUNG SLAMET CILACAP**

**Annisa Nawang Arum**

**NIM.1423204087**

**Email: [annisanawangarum08@gmail.com](mailto:annisanawangarum08@gmail.com)**

**Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

**ABSTRAK**

Di dalam dunia perbankan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya adalah suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan dan harus dilakukan demi terciptanya visi bank tersebut. BPRS Gunung Slamet Cilacap mempunyai strategi khusus untuk bisa mendapatkan nasabahnya. Semua karyawan yang sedang melayani calon nasabah harus bisa menjaga tata krama dengan baik, apalagi untuk melayani para deposan yang mempunyai dana besar di BPRS Gunung Slamet Cilacap, tidak hanya cukup dengan sopan santun saja di dalam memberikan pelayanannya, lebih dari itu karyawan BPRS Gunung Slamet Cilacap khususnya untuk melayani para deposan yang lanjut usia menggunakan bahasa yang lembut dan halus, ini dilakukan untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu atau berkualitas di dalam menghimpun dana pada produk deposito iB yang ada di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Analisis deskriptif ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta (*fact finding*). Hasil penelitian ditekankan pada memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diselidiki. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di BPRS Gunung Slamet Cilacap. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi mutu pelayanan yang baik kepada nasabah menjadi salah satu cara untuk membentuk kepercayaan nasabah. Strategi mutu pelayanan yang dilakukan oleh BPRS Gunung Slamet Cilacap ini telah sesuai dengan standar mutu layanan yang ditetapkan. Sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah yang memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan inilah yang telah menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Gunung Slamet Cilacap.

**Kata kunci:** Strategi Mutu Pelayanan dan Dana Produk Deposito iB

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan.<sup>1</sup> Lembaga keuangan bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syari'ah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syari'ah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan bunga akan tetapi kegiatan operasionalnya dan produknya dikembangkan berdasarkan Al- Qur'an dan Al-Hadist. Dengan kata lain, Bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), hlm. 29.

<sup>2</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 1.

(BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berpikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter.<sup>3</sup> Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.<sup>4</sup>

Kegiatan dunia perbankan sekarang ini sangat pesat pertumbuhannya di Indonesia, salah satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Gunung Slamet Cilacap. Bank Syariah Gunung Slamet adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Syariah Islam, sehingga Bank ini dijalankan dengan mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian sesuai **Al-Qur'an** dan **Hadits**. Bank Syariah Gunung Slamet tidak menggunakan **sistem bunga, melainkan menggunakan sistem bagi hasil, jual beli dan sewa menyewa**.<sup>5</sup>

Di dalam dunia perbankan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya adalah suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan dan harus dilakukan demi terciptanya visi bank tersebut. Oleh karena itu, BPRS Gunung Slamet Cilacap harus bisa bersaing dengan bank-bank lain untuk bisa memberi layanan kepada masyarakat pada umumnya dan masyarakat di sekitar Cilacap pada khususnya. BPRS Gunung Slamet Cilacap mempunyai strategi khusus untuk bisa mendapatkan nasabahnya. Semua karyawan yang sedang melayani calon nasabah harus bisa menjaga tata krama dengan baik, apalagi untuk melayani para deposan yang mempunyai dana

---

<sup>3</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), hlm. 31.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 32.

<sup>5</sup> Brosur PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap.

besar di BPRS Gunung Slamet Cilacap, tidak hanya cukup dengan sopan santun saja di dalam memberikan pelayanan, lebih dari itu karyawan BPRS Gunung Slamet Cilacap khususnya untuk melayani para deposan yang lanjut usia menggunakan bahasa yang lembut dan halus, ini dilakukan untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu atau berkualitas di dalam menghimpun dana pada produk deposito iB yang ada di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

BPRS Gunung Slamet sebagai lembaga keuangan mempunyai produk dalam penghimpunan dana, salah satunya yaitu Deposito iB yang merupakan investasi Syariah menggunakan akad bagi hasil (*muḍārabah*) yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank. Akad *muḍārabah* adalah akad yang digunakan dalam perjanjian antara pihak penanam dana untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan antara kedua belah pihak berdasarkan *nisbah* yang disepakati. Dalam transaksi Deposito *muḍārabah* ini nasabah bertindak sebagai penitip/pemilik dana (*shahibul mall/rabbul mal*) dan bank bertindak sebagai penerima/pengelola dana (*mudharib/'amil*). Bank akan menjaga dana titipan dan bertanggungjawab atas pengembaliannya sesuai jangka waktu yang disepakati bilamana ditarik oleh nasabah pemilik dana.<sup>6</sup> BPRS Gunung Slamet Cilacap juga menyediakan tenggang waktu antara dana yang diinvestasikan dan pembagian keuntungan (biasanya jangka waktunya 3, 6, dan 12 bulan). Adapun setoran awal pembukaan rekening deposito minimal Rp. 1.000.000,- untuk perorangan, Rp.

---

<sup>6</sup> Wawancara Dengan Estriana Arum Puspita Bagian Customer Service di BPRS Gunung Slamet Cilacap, tanggal 20 Februari 2017.

2.000.000,- bagi Badan Hukum dan juga dapat dijadikan sebagai agunan (jaminan) dalam pembiayaan.<sup>7</sup>

BPRS Gunung Slamet Cilacap dari tahun ketahun mengalami peningkatan dari segi penilaian kualitas nasabah, pengelolaan dana tersebut dilakukan secara profesional dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan BPRS Gunung Slamet Cilacap sekarang ini telah sesuai dengan keinginan dari masyarakat Cilacap pada umumnya dan khususnya bagi umat beragama Islam.

**Tabel 1.**  
**Pertumbuhan Jumlah Nasabah Deposito *Muḍārabah***  
**BPRS Gunung Slamet Cilacap**

Bulan	Tahun	Jumlah Nasabah	Dana Deposito
November	2016	417	Rp. 40.174.900,-
Desember	2016	420	Rp. 41.304.300,-
Januari	2017	435	Rp. 44.017.100,-
Februari	2017	452	Rp. 45.787.500,-

Salah satu kunci keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui penghimpunan dana masyarakat sehingga perannya sebagai *financial intermediary* berjalan dengan baik. Untuk menunjang hal tersebut bank harus memberikan nilai lebih kepada nasabah, baik dari segi layanan, kualitas kerja, produk sampai pada tingkat kepercayaan disamping kondisi *financial* dan organisasi yang sehat, selain itu dalam era teknologi informasi dewasa ini, persaingan teknologi juga menjadi salah satu tolak ukur yang penting.

---

<sup>7</sup> Wawancara Dengan Priguna Hartanto Bagian Funding Officer di BPRS Gunung Slamet Kantor Kas Kroya, tanggal 20 Maret 2017.

Penghimpunan dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara pihak deposan dengan pihak kreditur. Dalam perbankan syariah, klasifikasi penghimpunan dana yang utama tidak didasarkan atas nama produk melainkan atas prinsip yang digunakan. Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional yang digunakan dalam bank syariah ada dua yaitu prinsip *wadi'ah* dan prinsip *muḍārabah*. Tujuan dari kegiatan penghimpunan dana adalah untuk memperbesar modal, memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan sehingga nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga intermediasi.<sup>8</sup>

Produk-produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial ekonomi Islam. Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (*riba*), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syari'at Islam.<sup>9</sup>

Deposito iB merupakan salah satu prinsip yang digunakan bank syari'ah dalam memobilisasi dana adalah dengan menggunakan bagi hasil

---

<sup>8</sup> Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syari'ah* (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 20-21.

<sup>9</sup> Darsono, Ali Sakti, Ascarya dkk, *Perbankan Syari'ah Di Indonesia* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 64.

(*Mudārabah*) yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank. Produk Deposito BPRS Gunung Slamet itu merupakan jenis simpanan berjangka pihak ketiga perorangan dan atau lembaga (*shahibul mal/rabbul mal*) pada bank (*mudharib/'amil*), yang hanya dapat ditarik kembali oleh *shahibul maal* setelah jangka waktu tertentu sesuai perjanjian dengan Bank (*mudharib*), yaitu 3, 6, 12 bulan. Akad penerimaan deposito adalah *mudharabah mutlaqah*, dimana Bank (*mudharib*) menerima dana dari Nasabah (*shahibul mal*) untuk diikutkan sebagai penyertaan sementara pada usaha Bank yang aman, halal dan menghasilkan keuntungan yang optimal. Pada deposito iB antara pihak Bank (*mudharib*) dan deposan (*Shahibul mal*) menyepakati terlebih dahulu proporsi (*nisbah*) bagi hasilnya. Dan perolehan nominal riil bagi hasilnya akan dibagikan setiap bulan oleh bank. Investor (*Shahibul mal*) dapat menentukan waktu investasinya secara *Automatic Role Over (ARO)*.<sup>10</sup> *Automatic Role Over (ARO)* maksudnya jika tanggal waktu deposito habis, sedangkan deposan tidak ada pemberitahuan maka secara otomatis pihak bank akan memperpanjang waktu deposito.<sup>11</sup> Berdasarkan uraian di atas maka penyusun tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito iB) Di PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap”**

---

<sup>10</sup> Laporan Keuangan Tahun 2015 PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap.

<sup>11</sup> Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini adalah bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana (deposito iB) di PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap.

## **C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Maksud Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Penulisan Laporan Tugas Akhir dimaksudkan untuk lebih memahami dan menambah pengetahuan tentang Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito iB) di BPRS Gunung Slamet Cilacap. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau pembaca pada umumnya.

### **2. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Tujuan dari penulisan laporan Tugas adalah untuk mengetahui Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito iB) di BPRS Gunung Slamet Cilacap. Disamping itu juga untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syari'ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto. Serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis laporan hasil pelaksanaan praktek kerja yang sekaligus sebagai tempat penelitian untuk membuat laporan Tugas Akhir, sehingga penulis dapat memaparkan secara mendetail bagaimana pelaksanaan praktek kerja dan penelitian yang dilakukan dan menyajikannya dalam



bentuk karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program DIII MPS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

#### **D. Metode Penelitian Tugas Akhir**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional berarti kegiatan ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, empiris berarti dapat diamati oleh indera manusia dan sistematis berarti menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis.<sup>12</sup>

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Analisis deskriptif ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta (*fact finding*). Hasil penelitian ditekankan pada memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diselidiki.<sup>13</sup>

##### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap, Jawa Tengah mulai tanggal 23 Januari sampai dengan 20 Februari 2017.

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Cet. Ke- 23 (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 2.

<sup>13</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cet. VIII, (Bandung: Gajah Mada University Press, 1998), hlm. 31.

### 3. Objek dan Subjek

Objek dalam penelitian ini adalah strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana (deposito iB) dan subjek dalam penelitian ini adalah PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap.

### 4. Sumber Data

#### a. Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang *langsung memberikan* data kepada pengumpul data. Contohnya: data yang diperoleh dari kuesioner, data survey, data observasi, wawancara, dan sebagainya.

#### b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber yang *tidak langsung memberikan* data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>14</sup>

### 5. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi lapangan

Peneliti langsung mengamati objek yang diteliti dengan mendatangi langsung PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap. Hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya di lokasi penelitian yang berkaitan dengan Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito iB) di bank tersebut.

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Cet. Ke- 23 (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.137.

## b. Wawancara

Wawancara adalah mengumpulkan data dengan cara melakukan percakapan langsung dan tatap muka (*face to face*) untuk menggali struktur kognitif dan makna dari perilaku subyek yang diteliti baik untuk tujuan praktis maupun ilmiah, terutama untuk penelitian yang bersifat kualitatif.<sup>15</sup>

Teknik wawancara ini dapat dibedakan atas dua, yaitu sebagai berikut:

### 1) Wawancara Terstruktur

Adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan.

### 2) Wawancara Tak Terstruktur

Merupakan wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Akan tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari responden.<sup>16</sup>

Teknik ini dilakukan penulis bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam tentang operasional di BPRS Gunung Slamet Cilacap khususnya mengenai informasi tentang strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana (deposito ib) di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

---

<sup>15</sup> Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial – Agama*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 172.

<sup>16</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 190-191.

### c. Teknik Studi Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik ini bertujuan untuk mendapat informasi atau data yang dibutuhkan melalui buku, media massa, brosur, web dan lain-lain.<sup>17</sup>

## 6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.<sup>18</sup>

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Cet. Ke- 23 (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 240.

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 244-245.

### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam

penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>19</sup>

#### 7. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data penulis menggunakan teknik triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>20</sup>

IAIN PURWOKERTO

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & DCet*. Ke-23 (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 246-252.

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 241.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gunung Slamet merupakan lembaga keuangan yang mempunyai produk dalam penghimpunan dana, salah satunya yaitu Deposito iB yang merupakan investasi Syariah menggunakan akad bagi hasil (*Mudharabah*) yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank. Akad *Mudharabah* adalah akad yang digunakan dalam perjanjian antara pihak penanam dana untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan antara kedua belah pihak berdasarkan *nisbah* yang disepakati. Akad penerimaan Deposito adalah *mudharabah mutlaqah* dimana bank (*mudharib/'amil*) menerima dana dari nasabah (*shahibul mal/rabbul mal*) untuk diikutkan sebagai penyertaan sementara pada usaha bank yang aman, halal dan menghasilkan keuntungan yang optimal. Investor dapat menentukan waktu investasinya secara *Automatic Role Over* (ARO). Dalam pembagian bagi hasil yang digunakan BPRS Gunung Slamet sendiri yaitu dengan menggunakan metode bagi untung (*profit sharing*), yang mana bagi hasil dihitung dari jumlah keuntungan yang didapatkan BPRS Gunung Slamet Cilacap kemudian akan dihitung sesuai porsi nisbah masing-masing. Adapun bagi hasil yang ditawarkan BPRS Gunung Slamet Cilacap (periode bulan februari 2017) yaitu pada jangka waktu 3 bulan sebesar 7,62%, 6 bulan 8,57%

dan jangka waktu 12 bulan sebesar 9,05%. Dari bagi hasil yang ditawarkan tersebut kebanyakan nasabah memilih untuk menginvestasikan dananya pada jangka waktu 12 bulan. Alasannya karena pada jangka waktu tersebut bagi hasil yang didapatkan oleh nasabah itu besar yaitu 9,05%.

## **B. Saran**

1. Sebaiknya dari pihak BPRS Gunung Slamet Cilacap harus lebih intensif kepada masyarakat mengenai produk deposito ib dengan segala strategi marketingnya agar pemahaman masyarakat mengenai produk deposito ib lebih baik lagi.
2. Bagi akademik sebaiknya lebih menggali dan mempelajari lagi mengenai penerapan akad *mudharabah* pada deposito ib. Namun bukan hanya untuk deposito ib saja, tetapi juga penghimpunan dana yang lainnya untuk memperluas wawasan dengan mendalami pembelajaran terhadap literatur-literatur yang terkait dengan perbankan syariah dan pengetahuan lainnya.

IAIN PURWOKERTO



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Antonio, Muhammad Syafii. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Darsono dkk,. 2017. *Perbankan Syari'ah Di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Haryono, Budi. 2013. *How To Manage Customer Voice*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin. 2011. *Perbandingan Praktik Etika Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial, Cet. VIII*. Bandung: Gajah Mada University Press.
- Purnamawati, Gusti Ayu. dkk. 2014. *Akuntansi Perbankan Teori dan Soal Latihan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet. Ke- 23*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Suprayogo, Imam dan Tobroni. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial – Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Wiroso. 2005. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syari'ah*. Jakarta: PT. Grasindo.

Yoeti, Oka A. 1996. *Pelayanan Prima di Bank Tuntutan Nasabah Masa Kini*. Jakarta: Info Bank.

### **SKRIPSI / TUGAS AKHIR**

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

Hidir, Ahmad. 2016. "*Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah terhadap Kepuasan Nasabah*", (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta). Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Ratna S, Dina Amelia. 2016. "*Tugas Akhir Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi Tegal*". Purwokerto: IAIN Purwokerto.

### **DOKUMEN**

Brosur PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Dokumen PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Laporan Keuangan Tahun 2015 PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap.