

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam mengatur semua sisi kehidupan manusia, maka tidak ada satupun aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran islam termasuk ekonomi atau perbankan. Daerah keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi seperti sekarang ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan disegala bidang terutama bidang ekonomi atau perbankan itu sendiri. Ekonomi tidak bisa lepas dari kehidupan kita sehari-hari.¹ Secara umum definisi ilmu ekonomi adalah salah satu cabang ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang bagaimana manusia memenuhi kebutuhan yang bersifat tidak terbatas dengan alat pemuas kebutuhan yang bersifat terbatas.²

Untuk menunjang ekonomi tersebut perlunya lembaga-lembaga keuangan yang menganturnya seperti lembaga keuangan perbankan. Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat meminjam uang bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan

¹Prathama Rahardja dan Mandal Manurung, *Teori Ekonomi Mikro*, (Jakarta: FEUI, 2010), h.10.

²Suparmono, *Pengantar Ekonomika Makro*, (Yogyakarta: AMP YKPN, 2002), h. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.³

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁴

Pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Berdasarkan fungsinya bank terbagi atas Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha konvensional atau prinsip syariah yang hanya menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usahanya.⁵

Aktivitas perbankan pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan dalam

³Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*,(Jakarta: Rajawali Pers,2013), jilid 12, h. 24.

⁴ Undang-Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 pasal 1

⁵ Dicki Hartanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), jiid 1, h. 41.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan menghimpun dana. Penghimpunan dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, deposito dan lainnya. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberi rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan balas jasa lainnya. Semakin besar jasa yang diberikan maka akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.⁶

Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat juga pada kegiatannya juga menawarkan beberapa produk kepada masyarakat, misalnya Tabungan Umrah, Tabungan Insani, Tabungan Qurban, Tabungan Juara bagi anak sekolah. Tabungan-tabungan tersebut memerlukan pemasaran terhadap produk yang ditawarkan agar dapat diterima masyarakat luas. Pemasaran itu sendiri maksudnya suatu kegiatan yang mengusahakan agar produk yang dipasarkan diterima dan disenangi oleh masyarakat.⁷

Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Hanya saja sebagian

⁶Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, revisi 2012), jilid 2, h. 24-25.

⁷Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), jilid 1, h. 63.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaku pemasaran tidak tahu atau belum mengerti ilmu pemasaran, tetapi sebenarnya mereka telah melakukan usaha-usaha pemasaran.⁸ Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan diinginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen.

Peran pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga tangan konsumen tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menghasilkan laba. Sasaran dari pemasaran adalah menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai superior, menetapkan harga menarik, mendistribusikan produk dengan mudah, mempromosikan secara efektif serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan tetap memegang prinsip kepuasan pelanggan.⁹

Berikut ini beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran, antara lain:

1. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa.
2. Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk atau jasa.

⁸Marius P. Angipora, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), jilid 1, h. 27.

⁹Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), jilid 1, h. 2.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggannya.
4. Dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba.
5. Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing.
6. Dalam rangka memperbesar kegiatan usaha.¹⁰

Pemasaran usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya terhadap produk dan jasa untuk mengetahui kebutuhan apa yang akan diperlukan oleh nasabah. Kebutuhan konsumen atau nasabah antara lain:

1. Kebutuhan produk dan jasa.
2. Kebutuhan rasa aman dalam menggunakan produk dan jasa tersebut.
3. Kebutuhan kenyamanan menggunakan produk dan jasa.
4. Kebutuhan dihormati dan dihargai.
5. Kebutuhan untuk persahabatan.
6. Kebutuhan untuk diberi perhatian.

Konsep pemasaran berpandangan pada kunci untuk mewujudkan tujuan organisasi dalam menciptakan, memberikan dan mengomunikasikan nilai pelanggan kepada pasarsarannya secara lebih efektif dibandingkan pada pesaing.¹¹

Sementara itu konsep, pemasaran menekankan pula intregasi antar fungsi pemasaran (seperti wiraniaga, periklanan, layanan pelanggan,

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit*, h. 51.

¹¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi, 2008), jilid 1, h. 22.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen produk riset pemasaran) dan antardepartemen (misalnya departemen riset dan pengembangan departemen keuangan, departemen sumber daya manusia dan departemen produksi/operasi). Dengan kata lain, keselarasan antara external marketing (pemasaran yang ditujukan kepada pihak-pihak diluar perusahaan) dan internal marketing (proses merekrut, menyeleksi, melatih dan memotivasi para karyawan sehingga mereka dapat melayani pelanggan secara memuaskan).

Tujuan akhir konsep pemasaran adalah membantu organisasi mencapai tujuannya. Dalam kasus organisasi bisnis, tujuan utamanya adalah laba, sedangkan untuk organisasi nirlaba dan organisasi publik, tujuannya adalah mendapatkan dana yang memadai untuk melakukan aktivitas-aktivitas sosial dan pelayanan publik.¹²

Kebutuhan-kebutuhan nasabah memerlukan peran karyawan-karyawan yang profesional dalam memasarkan produk tersebut apalagi pada zaman sekarang ilmu-ilmu terus berkembang dan maju. Jadi, ilmu-ilmu yang berkembang dengan pesat dan dengan tingkat persaingan yang sangat kompetitif, tenaga kerja dituntut memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing, berdaya saing sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional. Faktor manusia tetap merupakan unsur terpenting dalam pengoperasian teknologi tersebut walau seanggih apapun teknologinya. Untuk mencapai sumber daya manusia yang berkualitas

¹² *Ibid.*, h. 23.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut perlu daya ketekunan dan kerja atau belajar lebih keras dan giat dalam menggali ilmu pengetahuan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, arus informasi dan kemajuan teknologi, maka sebagai manusia kita di tuntut untuk mengetahui dan menguasainya. Oleh karena itu, manusia harus bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut, agar sumber daya manusia tidak tertinggal dan bisa terus berpacu untuk memperbaiki kualitas diri demi kemajuan kehidupan manusia itu sendiri dalam dunia kerja.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.¹³

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.¹⁴ Jadi, dalam dunia perbankan memerlukan peran karyawan yang profesional, bekerja keras, disiplin dan mampu memasarkan produk-produk yang akan di tawarkan, menciptakan kepuasan pelanggan/nasabah akan produk ditawarkan.

¹³ *Ibid.*, h. 67.

¹⁴ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 2009), jilid 2, h. 48.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misalnya produk Tabungan kurban. Tabungan qurban itu sendiri merupakan produk yang ditawarkan digunakan bagi yang beragama islam untuk membeli hewan kurban (kerbau,sapi dan kambing) yang kemudian hewan tersebut diqurban pada hari raya idul adha atau hari raya kurban.

Kurban adalah hewan yang di sembelih untuk mendekati diri kepada Allah di hari raya Idul Adha hingga akhir hari tasyrik.¹⁵ Kurban adalah binatang ternak yang disembelih pada hari raya dalam rangka mendekati diri kepada Allah. Berkurban merupakan salah satu syiar islam yang disyariatkan berdasarkan dalil Al-Qur'an, sunnah Rasulullah dan ijma' (kesepakatan hukum) kaum muslimin.¹⁶

Kurban adalah binatang yang disembelih dengan tujuan ibadah kepada Allah SWT pada Hari Raya Haji dan tiga hari kamudian (tanggal 11 sampai 13). Menyembelih ialah melenyapkan roh binatang untuk dimakan, dilakukan dengan sesuatu yang tajam selain tulang dan kuku. Tujuan yang dimaksud kurban ialah untuk menggembarakan fakir miskin di Hari Raya Haji, sebagaimana di Hari Raya Idhul Fitri mereka digembirakan dengan zakat fitrah. Oleh karena itu, daging kurban yang sunat hendaklah disedekahkan kecuali sedikit, sunat dimakan oleh yang berkurban, kurban tidak boleh dijual sekalipun hanya kulitnya.¹⁷

Hewan yang disyaratkan untuk disembelih terlebih dahulu sebelum memakannya terbagi menjadi dua jenis: pertama, hewan yang tidak halal

¹⁵ Ma'ruf Khozin, *Keutamaan Qurban*, (Jawa Timur: Aswaja NU Center, 2016), h. 8.

¹⁶ Muhammad, *Tata Cara Qurban Tuntunan Nabi*, (Jogjakarta: Media Hidayah, 2002), jilid 1, h. 13.

¹⁷ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2017), jilid 1, h. 470-479.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecuali disembelih terlebih dahulu. Kedua, hewan yang halal tanpa harus disembelih. Para ulama sepakat hewan dapat disembelih adalah hewan-hewan darat yang memiliki darah yang mengalir, bukan yang diharamkan, bukan yang telah mati (bangkai) atau bukan pula yang tewas akibat dipukul, ditanduk, terjatuh, digigit binatang buas atau tidak pula yang sakit.¹⁸ Berkurban hukumnya sunnah Mu'akkadah bagi yang mampu melaksankannya.¹⁹ Perintah kurban itu sendiri terdapat dalam Al-Qur'an surah Al-kautsar (108) : 1-3 dan hadits Rasulullah SAW.

إِنَّا أَعْطَيْنَكَ الْكَوْثَرَ ﴿١﴾ فَصَلِّ لِرَبِّكَ وَأَنْحَرْ ﴿٢﴾ إِنَّ شَانِئَكَ هُوَ الْأَبْتَرُ ﴿٣﴾

Artinya: "Sesungguhnya kami telah memberikan kepadamu nikmat yang banyak. Maka dirikanlah shalat karena tuhan-Mu dan berqurbanlah. Sesungguhnya orang-orang membenci kamu, dialah yang terputus".²⁰

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ بْنُ سَعِيدٍ حَدَّثَنَا أَبُو عَوَانَةَ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ أَنَسٍ قَالَ ضَحَّى النَّبِيُّ صَلَّى وَكَبَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِكَبْشَيْنِ أَمْلَحَيْنِ أَقْرَنَيْنِ ذَبَحَهُمَا بِيَدِهِ وَسَمَّى وَوَضَعَ رِجْلَهُ عَلَى صِفَاحِهِمَا

Artinya: "Telah menceritakan kepada kami **Qutaibah bin Sa'id** telah menceritakan kepada kami **Abu 'Awanah** dari **Qatadah** dari **Annas** dia berkata; Nabi shallallahu 'alaihi wasallam pernah berkurban dengan dua domba putih yang bertanduk, beliau menyembelih dengan tangannya sendiri sambil menyebut (nama

¹⁸ Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid*, alih bahasa oleh Beni Sarbeni, Abdul Hadi, Zuhi, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), jilid 1, h. 922.

¹⁹ Abdul Somad, *30 Tanya jawab Seputar Qurban*, (Pekanbaru: Tafaqquh Press, 2015), h.14.

²⁰ Al-jumanatul Ali, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: J-ART, 2004), h. 602.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Allah) dan bertakbir, dengan meletakkan kaki beliau dekat pangkal leher domba tersebut."(H.R. Muslim).²¹

Hewan yang di kurban adalah hewan yang sudah masuk usia dewasa. Disebut *musinnah* dari kata *sinnun* yang berarti gigi. Pada saat hewan ini menginjak usia *musinnah*, ada giginya yang tanggal. Berikut ini hewan yang diperbolehkan berkurban dan usia minimalnya, sebagai berikut:

TABEL 1.1
HEWAN KURBAN DAN BATASAN USIA MINIMALNYA²²

No.	Hewan Kurban	Usia Minimal
1.	Domba	6 Bulan
2.	Kambing	1 Tahun
3.	Sapi/Kerbau	2 Tahun
4.	Unta	5 Tahun

Jika hewan kurban ditentukan, seperti seseorang berkata “hewan ini adalah hewan kurban”, atau jika seekor hewan yang ditentukan untuk dijadikan sebagai hewan kurban nadzar, seperti seseorang berkata “saya bernadzar untuk Allah SWT bahwa saya berkurban dengan sapi ini atau saya mewajibkan atas diriku sendiri untuk berkurban dengan sapi ini”, meskipun tanpa menyebutkan untuk Allah SWT maka ia harus memotong hewan kurban pada hari kurban.²³

Umat islam dianjurkan untuk berkurban sebagaimana ayat dan hadits di atas, untuk berkurban kita bisa menabung tabungan kurban di bank supaya suatu saat bisa berqurban pada Hari Raya Idul Adha.

²¹Muhammad Nashiruddin, Al-Albani, *Mukhtashar Shahih Muslim*, alih bahasa oleh KMCP, Imron Rosadi, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), jilid 2, h.51.

²² A. Rasyidi dan Aserani Kurdi, *Tuntunan Ringkas Ibadah Qurban*, (Tanjung: LPTD, 2007), jilid 1, h. 10-11.

²³ Wahbah Az-zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, alih bahasa oleh Abdul Hayyle Al-Kattani, dkk, (Jakarta: Gema Insani, 2007), jilid 10, h. 323.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun orang yang menawarkan produk tabungan kurban tersebut adalah karyawan *Teller Pick Up* pada bank tersebut. *Teller Pick Up* itu sendiri secara bahasa yaitu “*Teller*” yang berarti “Kasir”, “*Pick*” berarti “memilih” dan “*Up*” berarti “naik”. *Teller Pick Up* berarti kasir menjemput²⁴. Dalam dunia perbankan *Teller Pick Up* sama dengan *Customer Service*, *Costomer Service* merupakan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya. Adapun Tugas *Customer service* dalam perbankan yaitu:

1. **Sebagai resepsionis**
2. Sebagai *deskman*
3. **Sebagai salesman**
4. **Sebagai customer relation officer**
5. **Sebagai komunikator**²⁵

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran adalah sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.²⁶

²⁴ Sam.s.Warib, *Kamus Lengkap Bahasa Inggris*, (Jakarta: Sandro Jaya ,2010), jilid 1, h. 220, 256, 268.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h.191.

²⁶ Tim Penyusun Pusat Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), h. 523.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Soejono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.²⁷ Menurut teori di atas, peran *Teller Pick Up* mempunyai peran **sebagai resepsionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai customer relation officer, dan sebagai komunikator**. Namun pada praktek lapangan di Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar *Teller Pick Up* atau *Costomer Service* juga memasarkan produknya berdasarkan target yang ditetapkan bank bersangkutan. Target yang ditetapkan yaitu 15 orang dalam setiap bulan untuk semua produk yang ditawarkan. Namun saya disini hanya meneliti tentang tabungan qurban saja.

Berikut data ini data nasabah yang menabung Tabungan qurban dalam enam tahun belakangan ini.

TABEL 1.2
TABUNGAN KURBAN ENAM TAHUN BELAKANGAN PADA
PT. BPR BUMI RIAU INSANI²⁸

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Kenaikan
1.	2012	41 Orang	
2.	2013	42 Orang	2%
3.	2014	42 Orang	0%
4.	2015	44 Orang	5%
5.	2016	47 Orang	7%
6.	2017	50 Orang	6%
7.	2018	51 Orang	2%

²⁷ Soejono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Bandung: Aswaja Persada, 2012), jilid 1, h. 212.

²⁸ Rindy, *Teller Pick Up* PT. BPR bumi Riau Insani Kampar, pada tanggal 01 Februari 2018, jam 16.00.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan orang yang menabung Tabungan Kurban Pada PT. BPR Bank Bumi Riau Insani mengalami peningkatan pada setiap tahun walaupun ada terdapat jumlah yang sama pada tahun 2013 dan 2014 tidak mengalami peningkatan (tetap). Namun dapat disimpulkan juga walaupun mengalami kenaikan pada setiap tahunnya, akan tetapi tidak mengalami kenaikan yang tidak begitu signifikan. Kenyataannya masih banyak nasabah kurang minat menabung Tabungan Kurban di bank.

Berdasarkan latar belakang dan tabel 1.1 di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian ilmiah dengan judul: ***“Peran Teller Pick Up Tabungan Kurban pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan Jumlah Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”***.

B. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini, maka penulis memfokuskan pada Peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban, Faktor pendukung dan penghambat peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah menurut Perspektif Ekonomi Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Relevan dengan batasan masalah di atas, dalam kajian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah?
2. Apa saja faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah?
3. Bagaimana Perspektif Ekonomi Syariah tentang Peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Untuk mengetahui Perspektif Ekonomi Syariah tentang Peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Kegunaan Penelitian

Dengan diadakan penelitian ini penulis berharap penelitian ini memiliki kegunaan diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti sendiri, sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S1 Ekonomi Syariah.
- b. Bagi karyawan *Teller Pick Up*, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan profesionalisme kerja kedepannya.
- c. Bagi jurusan ekonomi syariah, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai informasi tentang peran *Teller Pick Up* dalam meningkatkan motivasi masyarakat menyimpan tabungan.
- d. Bagi Lokasi penelitian, PT. BPR Bumi Riau Insani, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam menentukan kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan keprofesionalisme *Teller Pick Up*.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskriptifkan sesuatu secara sistematis, faktual dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akurat mengenai fakta-fakta, peristiwa atau kejadian dan sifat-sifat populasi daerah tertentu.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yaitu penelitian mencari sumber data primer langsung ketempat sasaran penelitian yaitu di Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani di Jl. Pasir Putih No. 12 E Kampar. Peneliti memilih lokasi ini karena tempatnya mudah dijangkau dan mudah mendapatkan data yang diinginkan.

3. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah peran *Teller Pick Up* Tabungan Kurban pada Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah menurut Ekonomi Syariah, Subjek penelitian adalah individu yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.²⁹ subyeknya ialah karyawan *Teller Pick Up* Tabungan Kurban.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.³⁰ Populasi penelitian adalah 1 pimpinan, 2 karyawan *Teller Pick Up* dan 50 orang nasabah tabungan kurban. Kemudian diambil sampel 2 *Teller Pick Up* dengan metode total sampling (keseluruhan sampel) dan

²⁹ Djam'in Satori, dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 46.

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006) jilid 13, h. 130-131.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampel untuk nasabah diambil dari 50% dari jumlah nasabah tabungan kurban sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 25 orang. Maka penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut dianggap lebih tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga dia akan memudahkan peneliti menjelajahi situasi sosial yang diteliti.³¹

5. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil langsung dari lapangan (*enumerator*) yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara, angket dan dokumentasi. Pada penelitian ini penulis akan memperoleh data dari *Teller Pick Up* Tabungan Kurban selaku karyawan di Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani Jl. Pasir Putih No. 12 E Kampar.

b. Data Sekunder

Bukti yang teoritik yang diperoleh melalui studi pustaka. Data ini mendasari kajian teoritik yang digunakan sebagai landasan kerangka berfikir. Untuk menghasilkan deskripsi teori yang konseptual, penulis perlu membaca secara mendalam buku teori yang secara konseptual membahas teori yang diperlukan dalam penulisan.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), jilid 1, h. 366

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan konsioner.

- a. Observasi; yaitu dasar semua ilmu pengetahuan. Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek kajian³².
- b. Wawancara; wawancara dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada obyek kajian.
- c. Konsioner; dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tertulis kepada responden (*Teller Pick Up*).
- d. Kajian Pustaka: dilakukan dengan cara mengambil buku-buku referensi yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti.

7. Teknik Penulisan

Teknik penulisan yang digunakan teknik penulisan deduktif yaitu metode penulisan berfikir yang menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagiannya yang khusus.

8. Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini akan dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif. Adapun cara yang digunakan adalah jika data telah

³² *Ibid.*, h. 377.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terkumpul maka diklasifikasikan dan digambarkan dengan kalimat untuk memperoleh kesimpulan.³³

F. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini akan ditulis dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang bersifat latar belakang, permasalahan, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT

BUMI RIAU INSANI

Bab ini berisi tentang Sejarah Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani, Visi dan Misi Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani, Sistem Pelayanan Nasabah, Produk-produk Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani, Sistem Tabungan Kurban dan Struktur Organisasi Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani

BAB III TINJAUAN TEORITIS

Bab ini berisi tentang Pengertian Peran, Pengertian *Teller Pick Up*, Bank dan Sumber Hukumnya, Islam dan Tabungan Kurban

³³ *Ibid.*, h. 347.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Peran *Teller Pick Up* tabungan kurban dalam meningkatkan jumlah nasabah, Faktor-faktor penghambat peran *Teller Pick Up* tabungan kurban dalam meningkatkan jumlah nasabah dan Perspektif ekonomi syariah tentang Peran *Teller Pick Up* tabungan kurban di BPR Bumi Riau Insani Kampar dalam meningkatkan jumlah nasabah

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini memuat kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran penulisan berdasarkan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**