

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
NASABAH PRODUK TABUNGAN HASANAH WADIAH DI BNI  
SYARIAH KANTOR CABANG PAYAKUMBUH**

**LAPORAN AKHIR**

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Prodi Perbankan Syariah



**OLEH :**

**ANDESKA CAESARIO**  
**NIM. 01820614685**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI D III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1442 H/2021 M**

## PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul *“Upaya Costomer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh”*

Nama : ANDESKA CAESARIO


NIM : 01820614685

Program Studi : D III PERBANKAN SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Juli 2024

Pembimbing Skripsi



**JONNIUS, S.E., MM**  
NIP.196806162014111002

UIN SUSKA RIAU

### 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.

## PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Wadiah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh” yang ditulis oleh:

Nama : Andeska Caesario  
NIM : 01820614685  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah di *munaqasyahkan* pada :

Hari/tanggal : Senin, 09 Agustus 2021  
Waktu : 13.00 WIB  
Tempat : Google Meeting

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Agustus 2021  
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

**Ketua**

Ahmad Fauzi, SHI., MA

**Sekretaris**

Rozi Andrini, ME

**Penguji Metodologi**

Mur Hasanah, SE., MM

**Penguji Materi**

Dr. Jenita, SE. MM



Mengetahui  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
  
**Dr. Zulkifli M. Ag**  
NIP. 19741006 200501 1 005



- 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.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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.

**ABSTRAK**
**Andeska Caesario (2021): Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh**

Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk Hasanah Waidah, Customer Service Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh mempunyai strategi tersendiri. Strategi tersebut meliputi strategi pemasaran, strategi pelayanan yang diberikan dan juga dapat menjalankan perannya dengan baik agar nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah Hasanah Waidah. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Upaya *Costomer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh, untuk mengetahui apa saja hambatan *Costumer Service* dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh pada penelitian ini memiliki Key Informan orang pimpinan, dan berjumlah 6 orang. yang terdiri dari 1 orang customer service dan 5 orang teller di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh. Dalam pengambilan Key Informan penulis menggunakan metode total sampling. Analisis data dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dan metode pengumpulan data menggunakan obeservasi, wawancara dan metode dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Upaya *Costomer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah dengan megunakan 2 metode pertama *Marketing MIX*, *Marketing Mix* yang dilakukan di BNI Syariah Cabang Payakumbuh memudahkan untuk mengukur sejauh mana sumber kepuasan konsumen serta produk yang ditawarkan, kedua meningkatkan kualitas produk dan mengatur strategi harga. Adapun hambatan yang dialami *Costumer Service* BNI Syariah Cabang Payakumbuh *Pertama* tidak semua calon nasabah merespon dengan baik, *Kedua* minimnya pengetahuan masyarakat terhadap Bank Syariah, *Ketiga* mereka tidak mempercayai perbankan.

**Kata Kunci:** *Strategi, Pemasaran, Jumlah Nasabah, BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang 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.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis. selanjutnya shalawat serta salam juga senantiasa terucapkan kepada Nabi Muhammad SAW tauladan hidup sepanjang zaman. Berkat rahmat Allah SWT penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh”** merupakan karya ilmiah yang ditulis untuk salah satu syarat untuk memperoleh Ahli Madya (A.Md) di Jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Untuk kuliah dan menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Desvenheri dan ibunda Rika Novera, Tasya Nabillaiska yang senantiasa menjadi penyemangat perjuangan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag Dekan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



#### 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.

Bapak Jonius, SE., MM selaku dosen pembimbing atas kesediaannya memberikan waktu luang kepada penulis untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan-masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Bapak Khairul Amri, M.Ag selaku pembimbing akademik atas kesediaannya memberikan kemudahan untuk penulis.

Para Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis semasa kuliah, semoga amal kebbaikannya mendapat balasan di sisi Allah SWT.

Pimpinan dan Staf Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu menyelesaikan tugas akhir ini dengan berbagai referensi.

Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Juliardi, Apriadil, Dimas, Afdol, Saryoto, yang memberi semangat dan motivasi nya bagi penulis.

Penyusunan skripsi ini tentunya belum sempurna. Penulis hanyalah manusia biasa, yang punya kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran ataupun kritik yang sifatnya membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini bisa menjadi referensi dan memberikan manfaat.

Pekanbaru, 12 Juli 2021

**ANDESKA CAESARIO**  
**NIM. 01820614685**



**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.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
E. Metodologi Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PAYAKUMBUH</b>	
A. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah.....	12
B. Visi dan Misi Bank BNI Syariah.....	13
C. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KC. Payakumbuh.....	14
<b>BAB III KAJIAN TEORI</b>	
A. Upaya .....	21
B. Strategi Pemasaran.....	21
C. Meningkatkan Jumlah Nasabah .....	26
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat menjadi Nasabah.....	26
E. Produk Tabungan Hasanah Waidah.....	28
F. Strategi Pemasaran.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Upaya <i>Costomer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah Di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh .....	35
B. Hambatan Strategi Pemasaran dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut .....	57

**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 V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran-Saran .....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIOGRAFI PENULIS**



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Keuangan Pendapatan Bank, Tabungan Wadi'ah Bonus Wadi'ah Bank BNI Syariah Cabang Payakumbuh Desember 2015 – 2020 .....	5
--	---



### 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.

## DAFTAR GAMBAR

Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Bni Syariah Kc. Payakuimbuh.....14



### 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.


**Hak Cipta Dilindungi 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.

## BAB I PENDAHULUAN

### A Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.<sup>1</sup>

Perbankan menjadi salah satu alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh semua golongan masyarakat tanpa terkecuali. Sebagai lembaga intermediasi, bank berupaya agar masyarakat bersedia menyimpan dananya, antara lain dalam bentuk tabungan, deposito, giro untuk kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit. Namun, sebagian besar perbankan di Indonesia masih menggunakan sistem riba, dimana dalam hukum Islam riba itu haram karena riba merupakan tambahan uang atas modal yang diperoleh dengan cara yang tidak dibenarkan syara', apakah tambahan itu berjumlah sedikit maupun berjumlah banyak seperti yang disyaratkan dalam Al-Qur'an.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan layaknya Bank Konvensional tetapi menggunakan prinsip syariah yaitu keadilan, keseimbangan dan kemanfaatan. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat

<sup>1</sup> M.Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori ke Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal.26.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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.

umum dalam bentuk pinjaman atau kredit. Dalam dunia perbankan, selain bank umum atau bank konvensional, terdapat juga bank syariah yang banyak berkembang di Indonesia. Dalam bank konvensional penentuan harga selalu didasarkan dengan bunga, sedangkan bank syariah didasarkan pada konsep Islam yaitu kerja sama dalam skema bagi hasil baik untung maupun rugi. Tujuan utama Bank Syariah adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah.

Bank akan semaksimal mungkin melakukan langkah-langkah daya tarik tersendiri terhadap produk penghimpunan dananya (funding) agar target mereka dapat tercapai dengan maksimal. Maka dari itu, dibutuhkan berbagai macam strategi pemasaran dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bank agar jumlah nasabah mereka terus menerus meningkat sepanjang tahun. Karena pada kenyataannya, nasabah akan memilih bank yang memberikan keuntungan lebih kepada nasabah.

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.9.

**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.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk (pemasaran), kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang sering disebut Customer Service (CS) atau services asistensi (SA).<sup>3</sup>

Kualitas pemasaran dan pelayanan merupakan suatu bagian yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha khususnya perbankan. Karena baik pemasaran maupun pelayanan akan membawa keuntungan untuk pihak bank. Maka dari itu, bank harus memberikan kualitas pelayanan yang baik terutama dari bagian *customer service*, karena akan memberikan kepuasan tersendiri untuk nasabah sehingga akan lebih mudah bagi *customer service* dalam memasarkan produk-produk bank kepada nasabah yang akan membawa pengaruh dalam peningkatan jumlah nasabah.

Di mana inti dari prinsip pemasaran al-Qur'an adalah kejujuran, ketekhlasan, sillaturrahim, bermurah hati, professional dan penuh empati. Di dalam al-Qur'an Qs. Thaha Ayat 44 yang mengindikasikan bahwa dalam berpromosi harus beretika dan bijaksana sebagai berikut:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ﴿٤٤﴾

<sup>3</sup> Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.179.

**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.

Artinya: *maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut*<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua kalangan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, serta kemudahan jasa perbankan lainnya seperti ATM. Salah satu produk yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh adalah produk Hasanah Wadiah. Produk hasanah wadiah ini sendiri bermanfaat untuk masyarakat karena merupakan tabungan dengan akad Mudharabah atau wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang rupiah. Kenyataannya jumlah nasabah untuk produk Hasanah Wadiah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh hanya berjumlah 812 nasabah dari tahun 2020 sampai dengan 2021.<sup>5</sup>

Produk simpanan dengan akad wadiah sangat menarik anggota nasabah karena merupakan salah satu bentuk produk yang memberikan rasa aman, dan tidak ada biaya administrasi untuk menggunakan produk tersebut. Simpanan wadiah diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak lain baik secara individu atau pun kelompok dan harus dijaga keamanannya dan dikembalikan kapan saja. Tujuan dari akad wadiah ini adalah untuk menjaga keselamatan barang yang dititipkan dari kehilangan, kerusakan, pencurian, dan lain sebagainya. Hal yang menarik dari tabungan wadiah ini adalah yang dititipkan bisa diambil

<sup>4</sup> Departemen Agama RI Qs. Thaha Ayat 44

<sup>5</sup> Dokumen Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh

sebenarnya, bahkan kemungkinan pihak bank Syariah memberikan bonus kepada penitip atau nasabah sebagai suatu bentuk insentif untuk menarik dana dari masyarakat.

Sedangkan semakin tinggi tingkat pendapatan bank maka akan berpengaruh pada porsi bonus simpanan wadiah.

**Tabel 1.1**  
**Laporan Keuangan Pendapatan Bank, Tabungan Wadi'ah Bonus Wadi'ah Bank BNI Syariah Cabang Payakumbuh Desember 2015 – 2020**

Tahun	Pendapatan Bank	Tabungan Wadiah	Bonus Wadiah
2015	1.145.374	901.524	42.942
2016	1.202.611	1.607.950	66.907
2017	848.316	7.700.819	63.712
2018	812.415	2.239.241	58.577
2019	725.080	2.593.437	60.339
2020	1.153.681	3.193.558	66.692

Sumber : Laporan Keuangan PT. Bank BNI Syariah Cabang Payakumbuh Tahun 2015-2020

Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk Hasanah Waidah, Customer Service Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh mempunyai strategi tersendiri. Strategi tersebut meliputi strategi pemasaran, strategi pelayanan yang diberikan dan juga dapat menjalankan perannya dengan baik agar nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah Hasanah Waidah.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh merupakan salah satu Bank Syariah yang terbesar di Indonesia telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai **“Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

## Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh”.

### Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat mencapai pada sasaran yang diinginkan dengan benar dan tepat, maka penulis membatasi masalah pokok yang akan diketahui dalam penelitian yaitu Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.”

### Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan diatas, maka permasalahan yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh?
2. Apa saja hambatan strategi pemasaran dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

### Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan strategi pemasaran dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut

#### 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.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang 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.

## 2. Kegunaan Penelitian

### 1. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada prodi D-III Perbankan Syariah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai bahan rujukan dan menambah pengembangan wawasan penulis terkait tentang strategi Bank BNI Syariah Cabang Payakumbuh dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah Hasanah Waidah.
- c. Sebagai pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama perkuliahan

### 2. Bagi Lembaga Keuangan

Sebagai bahan masukan atau pertimbangan terkait strategi dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

### 3. Bagi Fakultas

Sebagai tambahan referensi dibidang perbankan syariah dan untuk pembendaharaan perpustakaan di UIN SUSKA RIAU.

## Metodologi Penelitian

Dalam penelitian laporan ini mempergunakan beberapa metode untuk mempermudah dalam menyusun laporan ini, adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut:

**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.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan dan dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 89 Kota Payakumbuh.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah pegawai pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.
- b. Objek penelitian ini adalah upaya *Costomer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

3. Populasi dan Sampel

Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diteliti.<sup>6</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 6 orang pimpinan, 1 orang customer service dan 5 orang teller di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh. Karena jumlah populasinya yang banyak, mengingat kemampuan penulis yang sangat terbatas baik dari segi biaya, waktu, dan tenaga maka dalam menentukan sampel penulis menggunakan teknik *Total Sampling*.<sup>7</sup>

Total sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah populasi sama dengan jumlah sampel. dengan menjadikan seluruh populasi menjadi sampel.

<sup>6</sup> Sudaryono, Metodologi Penelitian, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 165

<sup>7</sup> Husein Umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), Edisi- ke2, h.78

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sumber Data

Untuk melengkapi penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber Data Primer: merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama atau tempat penelitian (*Field Research*) yaitu Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.<sup>8</sup>
- b. Sumber Data Sekunder: sumber yang tidak langsung memberikan kepada pengumpul data.<sup>9</sup> misalnya mengumpulkan data-data berupa buku-buku, laporan-laporan, makalah-makalah, brosur-brosur yang berkaitan dengan pembahasan (*Library Research*).

5. Metodologi Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu penulis langsung terjun ke lokasi penelitian untuk melihat dan memperhatikan atau mengamati serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari narasumber terkait di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

<sup>8</sup> Kelompok 8 Perbankan Syariah B, “Metode Pengumpulan Data” (presentasi mata kuliah Metodologi Penelitian di gedung belajar FASIH, UIN SUSKA RIAU, 2018), h. 3

<sup>9</sup> Sugiono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2005)

**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. Dokumentasi, yaitu penulis mengumpulkan dokumen-dokumen perusahaan, yaitu dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.<sup>10</sup>
- d. Studi Pustaka, yaitu penulis mengambil sumber dari buku-buku yang penulis baca<sup>11</sup>

**F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disajikan untuk dapat mengetahui secara global apa yang akan diuraikan selanjutnya untuk keperluan itu dirancangan penyusunan penelitian yang akan dibuat dalam lima bab, sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM BANK BRI SYARIAH**

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh, struktur organisasi, job description, serta macam-macam peran Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

<sup>10</sup> Juliansyah Noor, Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), Cet. 3, h. 141

<sup>11</sup> Abdul Arif, Catatan Metodologi Penelitian, di catat pada tanggal 22 Maret 2018

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang 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. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan atau pemaparan hal-hal yang berkaitan dengan, Produk Wadiah, peningkatan jumlah nasabah.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian upaya *Costomer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan Saran.



**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 II

### GAMBARAN UMUM BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PAYAKUMBUH

#### A. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah

Prinsip syariah dengan tiga pilar yaitu adil, transparan, serta maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan lima kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu, termasuk di Medan saat ini terdapat satu Kantor Cabang dan tiga Kantor Cabang Pembantu.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

BNI Syariah KCP Payakumbuh, beroperasi sejak Tahun 2018 menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP). Sebelum tanggal Tahun 2018 tersebut, BNI

**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.

Syariah KCP Payakumbuh beroperasi di pasar ibu Payakumbuh pada tahun 2013 berstatus sebagai kantor cabang pembantu dimana BNI Syariah Bukittinggi sebagai kantornya.<sup>12</sup>

**B. Visi dan Misi Bank BNI Syariah<sup>13</sup>**

**1. Visi BNI Syariah**

Menjadi Bank Syariah Pilihan Masyarakat yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja

**2. Misi BNI Syariah**

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- b. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- c. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berpartisipasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah

**3. Motto dan Slogan BNI Syariah<sup>14</sup>**

- a. Motto Bank BNI Syariah

*“Memberikan yang terbaik sesuai kaidah”*

- b. Slogan Bank BNI Syariah

*“Satu Keputusan Indonesia maju, HASANAH titik!”*

<sup>12</sup> PT. BANK BNI SYARIAH KCP PAYAKUMBUH

<sup>13</sup> PT. BANK BNI SYARIAH KCP PAYAKUMBUH

<sup>14</sup> PT. BANK BNI SYARIAH KCP PAYAKUMBUH



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Profil Bank BNI Syariah KCP Payakumbuh

Alamat di Jl. Jend. A. Yani No.89 Payakumbuh Kota

Payakumbuh, Sumatera Barat

Kode Pos : 26229

Telepon : 0752-91046

Nama Bank : BNI Syariah

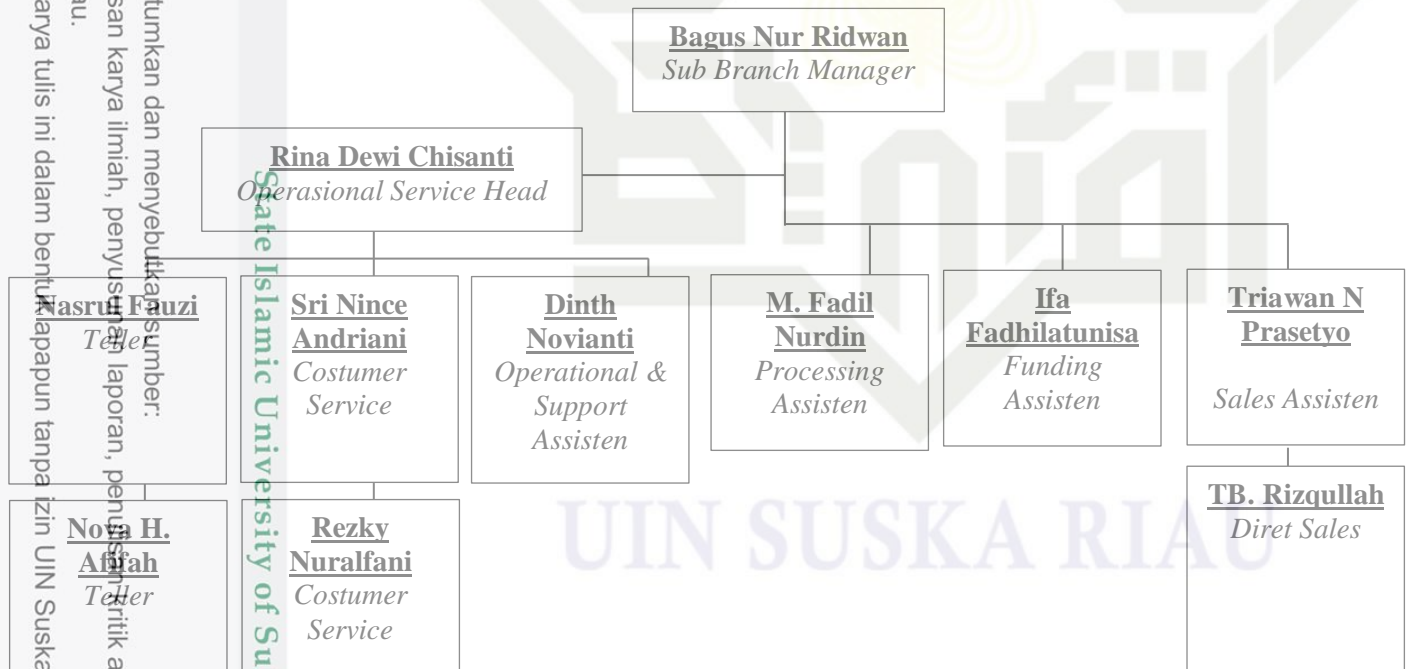
Kode Bank : 427

Perusahaan : BANK BNI SYARIAH

Nomer Kode : 8391

5. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KC. Payakumbuh

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK BNI SYARIAH KC. PAYAKUIMBUH



Sumber: PT. Bank BNI Syariah KC. Payakumbuh



**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.

**6. Produk-Produk Bank BNI Syariah****a. Produk Pendanaan Bank BNI Syariah KCP Payakumbuh****1) Tabungan IB Hasanah**

Tabungan iB Hasanah adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah atau simpanan berdasarkan akad wadiah.

**2) Tabungan IB Prima Hasanah**

Tabungan iB Prima Hasanah adalah investasi dana mata uang rupiah lalu di kelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah serta bagi hasil yang lebih kompetitif.

**3) Tabungan IB Bisnis Hasanah**

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang di kelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah serta dilengkapi dengan detail mutasi debit serta kredit pada buku tabungan.

**4) Tabungan IB Haji Hasanah**

Tabungan iB Hasabah adalah investasi dana yang perencanaan haji yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah mutlaqah memakai sistem setoran bebas/bulanan, bermanfaat untuk sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji ( BPIH ).

**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.

**5) Tabungan IB Tapenas Hasanah**

Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah investasi dana guna perencanaan untuk masa depan yang di kelola secara syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dengan sistem setoran bulanan, bermanfaat guna membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana ibadah umrah, liburan, pendidikan maupun masa depan lainnya.

**6) BNI Tunas IB Hasanah**

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan yang di peruntukkan bagi anak-anak serta pelajar yang masih berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi kepada orang tua.

**7) Giro IB Hasanah**

Giro iB Hasanah adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang di kelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet dan giro.

**8) Deposito IB Hasanah**

Deposito iB Hasanah adalah investasi berjangka yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaah dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah serta memberikan bagi hasil yang kompetitif.

**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.

**b. Produk Pembiayaan Bank BNI Syariah<sup>15</sup>**

**1) Flexi IB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai atau karyawan perusahaan, lembaga, instansi dengan akad Mudharabah (Jual beli) untuk pembelian barang atau akad Ijarah (sewa) untuk penggunaan jasa antara lain pengurusan biaya pendidikan, perjalanan ibadah Umrah, travelling, pernikahan dan lain lain.

**2) Griya IB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad Murabahah (jual Beli) untuk membangun, membeli, merenovasi rumah/ruko ataupun untuk membeli kavling siap bangun

**3) Wirausaha IB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pertumbuhan usaha yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi.

**4) Usaha Kecil IB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

<sup>15</sup> PT. BANK BNI SYARIAH KCP PAYAKUMBUH

**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.

**5) Tunas Usaha IB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk usaha yang feasible namun belum bankable guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi

**6) Multiguna IB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/ karyawan perusahaan/lembaga/instansi atau profesional yang berlandaskan akad Murabahah (jual beli) untuk pembelian barang dengan agunan berupa fixed asset.

**7) Pembiayaan Haji IB Hasanah**

Fasilitas pengurusan pendaftaran ibadah haji melalui penyedia talangan setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji untuk mendapatkan porsi haji yang ditentukan oleh departemen agama.

**8) Pembiayaan Emas IB Hasanah**

Pembiayaan Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diasngsur secara pokok setiap bulannya

**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. Produk Jasa BNI Syariah<sup>16</sup>****1) Cash Management**

Cash Management yaitu layanan perbankan elektronik untuk memudahkan nasabah melakukan akses inquiry saldo serta transaksi secara *Real Time OnLine* melalui terminal computer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif, efisien, dan tersentralisasi.

**2) SMS Banking**

Fasilitas layanan pada nasabah guna melakukan transaksi perbankan yang berbasis teknologi tinggi. SMS banking bermanfaat bagi nasabah yaitu nasabah dapat mengaksesnya kapan dan dimana saja, aman dan nyaman, layanan 24 jam, memiliki banyak manfaat dalam satu layanan, mudah cara menggunakannya, dan dapat membayar segala tagihan. Namun produk jasa ini masih dalam proses menunggu persetujuan dari BI (Bank Indonesia).

**3) ATM**

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM (Automated Teller Machine) yang dimiliki atau ditunjuk oleh BNI Syariah.

<sup>16</sup> PT. BANK BNI SYARIAH KCP PAYAKUMBUH

**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.

**4) Kliring**

Produk jasa yang disediakan untuk menjembatani tukar menukar surat berharga (cek, bilyet giro, warkat) yang diterbitkan perbankan antara bankbank yang menjadi anggota kliring.

**5) Transfer**

Produk jasa yang disediakan BNI Syariah untuk memindahkan sejumlah dana atas perintah si pemberi amanat dari Kantor Cabang BNI Syariah kepada penerima transfer pada bank lain atau pemindahan dana dari bank lain untuk nasabah BNI Syariah sebagai penerima. Biaya transfer untuk nasabah & non-nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

**6) Internet Banking**

Internet Banking adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah BNI Syariah untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah penggunaannya memperoleh info rekening, transfer, pembayaran tagihan dan pembelian voucher prabayar yang dilengkapi fitur SMS Token yang dapat meningkatkan keamanan transaksi melalui internet banking.



### Hak Cipta Dilindungi 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.

## BAB III

### KAJIAN TEORI

#### A. Upaya

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia upaya adalah usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, daya upaya).<sup>17</sup> Menurut Tim Penyusunan Departemen Pendidikan Nasional “upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya.

Poerwadarminta mengatakan bahwa upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Peter Salim dan Yeni Salim mengatakan upaya adalah “bagian yang dimainkan oleh guru atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.”<sup>18</sup>

#### B. *Costomer Service*

##### 1. Pengertian *Costumer Service*

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

*Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara

<sup>17</sup> Indrawan WS, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Jombang: Lintas Media, hal. 568.

<sup>18</sup> Peter Salim dan Yeni Salim, (2005) Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Modern English Press, hal, 1187.

**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.

merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara dan juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank tersebut. Oleh karena itu tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>19</sup>

## 2. Peranan *Customer Service*

*Customer Service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan baik. Secara umum, peranan customer service bank adalah sebagai berikut :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

## 3. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Dalam praktiknya fungsi customer service adalah sebagai receptionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai customer relation officer, sebagai komunikator.<sup>20</sup> Dan tugas seorang customer service yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut :

<sup>19</sup> Kasmir, Pemasaran Bank (Jakarta: Kencana. 2004), hal. 205

<sup>20</sup> Kasmir, Pemasaran Bank, hal. 203.



#### 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.

#### a. Sebagai Receptionis

Soetanto, 2010 mengatakan dalam bukunya receptionis ialah petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan receptionis. dalam hal ini, customer service bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini customer service harus selalu memberi perhatian kepada nasabah, dan berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh nasabah serta mengucapkan salam, misalnya “Assalamualaikum, selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

#### b. Sebagai Deskman

Deskman merupakan salah satu petugas front office perbankan yang bertugas menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan semua nasabah baik dalam maupun luar negeri begitu pula dengan para karyawan yang lainnya saling menghormati dan menjaga keharmonisan dalam bekerja. Sebagai deskman, tugas customer service antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjelaskan keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing, menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah, dan menjawab pertanyaan nasabah

mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

c. Sebagai *Salesman*

Salesmanship yaitu adalah individu yang menawarkan suatu produk dalam suatu proses penjualan. Sebagai salesman, tugas customer service bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan cross selling terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, customer service mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

*Customer Relation Officer* orang yang bertugas untuk menangani keluhan atau kekhawatiran dari **customer** yang membeli barang atau jasa dari perusahaan. Mereka punya tanggung jawab cukup besar dalam menentukan kepuasan pelanggan dari sebuah perusahaan. Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke bank pesaing kita. Dalam hal ini, tugas seorang customer service harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga

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.

#### 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.

nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator

Komunikator adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan kepada komunikan (penerima pesan) dalam sebuah proses komunikasi. Tugas customer service yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam arti yang luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempercepat hubungan antara nasabah dengan bank.<sup>21</sup>

Dalam pelayanan di bank, customer service mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada pemimpin.
- b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.

<sup>21</sup> Kasmir, Etika Customer Service, hal. 191.

#### 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.

- d. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan di atas wewenangnya.
- e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, di mana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan pelayanan bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.<sup>22</sup>

#### C. Meningkatkan Jumlah Nasabah

Secara umum Peningkatan merupakan penambahan, atau kenaikan. Sedangkan Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank atau orang (badan) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>23</sup> Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Peningkatan jumlah nasabah adalah penambahan jumlah pengguna jasa bank atau orang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah bank.

#### D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat menjadi Nasabah

Secara umum, pengertian dari minat adalah keinginan, kehendak, dan kesukaan seseorang. Sedangkan untuk mengetahui apakah bank dapat menarik minat seseorang terhadap suatu produk, baik barang maupun jasa, maka terlebih dahulu bank harus mengadakan penentuan pasar supaya apa yang diinginkan oleh nasabah sesuai dengan apa yang diberikan oleh bank.

<sup>22</sup>kripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanancustomer-service-antara-bri-dan-bank-sulse/, diakses 16 Februari 2017

<sup>23</sup> UU Perbankan Syariah Dan Surat Berharga Syariah Negara, Fokus Media, h. 10

#### 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.

Sedangkan apa yang diinginkan oleh nasabah serta apa yang mereka butuhkan seringkali yang ada malah sangat berbeda dan pemahaman serta kewaspadaan akan perbedaan tersebut penting jika dikaitkan dengan penentuan pasar.

Salah satu riset pasar yang dapat dilakukan oleh bank yaitu dengan menanyai orang-orang atas pelayanan dan produk yang bagaimana yang mereka inginkan. Maka dari hasil pertanyaan tersebut akan diperoleh jawaban yang sangat luas. Dapat dilihat adanya perbedaan antara keinginan dan kebutuhan yang kadang kala sangat berbeda ataupun tidak sejalan dan bagi banyak karyawan hal tersebut dapat dijelaskan dengan hasil jawaban yang hasilnya belum signifikan. Karenanya bank harus mencari tahu perbedaan tersebut dengan menyusun suatu pertanyaan atas polling yang sebelumnya dilakukan berdasarkan hal tersebut. Diharapkan dengan demikian, bank menjadi lebih tahu atas apa yang diharapkan oleh nasabah, sehingga bank dapat menerapkan kepada produk mereka yang bergerak di bidang jasa, karena jasa harus menciptakan pelayanan penuh yang dapat memuaskan nasabah, sehingga dengan demikian nasabah memiliki minat, yaitu kemauan ataupun keinginan untuk menjadi nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah yang merasa bahwa produk jasa dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, yang mungkin selama ini nasabah masih belum menemukan apa yang sesuai dengan keinginannya. Tahap yang dilalui dalam proses keputusan menjadi nasabah adalah sebagai berikut :

- a. Keputusan menjadi nasabah yaitu pada saat nasabah melihat strategi dan alternative dari layanan kredit (prosedur pemberian kredit), produk, 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.

kualitas pelayanan yang ditawarkan membentuk minat menjadi nasabah dan nasabah akan menjatuhkan pilihan sesuai dengan apa yang diinginkan dan disukai.

- b. Perilaku dari nasabah yaitu nasabah akan mengalami dua hal yaitu akan mengalami tingkat kepuasan untuk menjadi nasabah atau ketidakpuasan sama sekali menjadi nasabah.<sup>24</sup>

**Produk Tabungan Hasanah Waidah**
**1. Pengertian Tabungan Wadiah**

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan yang berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan mudharabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau yang lainnya.<sup>25</sup>

Produk tabungan atau simpanan dalam konteks syariah disebut dengan wadiah. Wadiah atau al-wadiah secara bahasa berasal dari kata al-wad'u yang berarti meninggalkan. Wadiah berarti barang yang ditinggalkan atau diletakkan ditempat orang lain agar dijaga. Wadiah

<sup>24</sup> Soekartawi, Manajemen Pemasaran Dalam Modern, Bandung: PT.Midas Suryo Gopindo, 1993, h. 115.

<sup>25</sup> Nur Rianto Al- Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), 34.

#### 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.

adalah barang titipan yang dititipkan seseorang kepada pihak lain untuk dijaga dan dirawat sebagaimana mestinya.<sup>26</sup> Tabungan wadiah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan wadiah, bank Syariah menggunakan akad wadiah yad adh-dhamana.

Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uangnya, sedangkan bank bertindak sebagai pihak yang dititipkan yang disertai hak untuk menggunakan dana tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikan kapan saja pemiliknya menghendaki.<sup>27</sup>

Dalam fatwa DSN ketentuan umum tabungan berdasarkan wadiah yaitu: bersifat simapanan, simapanan bisa diambil kapan saja atau berdasarkan kesepakatan, dan tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank.<sup>28</sup>

Dalam hal, bank berkeinginan untuk memeberikan bonus wadiah, beberapa metode yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Bonus wadiah atasa dasar saldo rendah

<sup>26</sup> Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016), 182

<sup>27</sup> Adiwarmar A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi kedua*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004), .271

<sup>28</sup> Himpunan Fatwa Keuangan Syariah, *Dewan Syariah Nasional MUI*, (Erlangga, 2014), 53

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang 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.

- b. Bonus wadiah atas dasar saldo rata-rata harian
- c. Bonus wadiah atas dasar saldo harian.<sup>29</sup>

Tabungan iB Hasanah wadiah adalah produk simpanan berdasarkan akad wadiah yang sesuai dengan prinsip syariah dan mempunyai berbagai fasilitas serta kemudahan untuk nasabah perorangan ataupun non perorangan dalam mata uang rupiah. Produk tabungan iB Hasanah wadiah merupakan sebuah produk yang diciptakan oleh BNI Syariah sebagai salah satu produk dana atau pendanaan.<sup>30</sup>

## 2. Landasan Hukum Wadiah

Wadiah disyariatkan berdasarkan Al-Qur'an, Al-Sunnah, dan Ijma', diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. QS. Al-Baqarah: 283

فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ  
اللَّهَ رَبَّهُ<sup>ق</sup>

Artinya: jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya<sup>31</sup>

- b. Landasan Ijma'

Ulama bersepakat mengenai diperbolehkannya wadiah karena umumnya masyarakat sangat membutuhkan akad wadiah.

<sup>29</sup> Adiwarmarman A. Karim, Bank Islam Analisis.,358

<sup>30</sup> www.bnisyariah.co.id diunduh pada Jum'at, 08 Februari 2019 Pukul 14.00.

<sup>31</sup> Any Widayatsari, "Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah", (Fakultas Ekonomi Universitas Riau), Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Volume. 3, Nomor 1, 2013. 4.



**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.

Adanya wadiah sangat membantu manusia untuk saling membantu dalam menjaga harta yang juga menjadi tujuan agama.

**c. Rukun dan Syarat Wadiah**

Kalangan Hanafiyah berpendapat bahwa rukun wadiah ada dua yaitu ijab dan qabul. Mayoritas ulama berpendapat sebagaimana kalangan syafi'iyah bahwa rukun wadiah ada empat yaitu dua pihak yang berakad, barang yang dititipkan, ijab dan qabul.<sup>32</sup>

Sedangkan syarat wadiah yaitu kedua belah pihak yang melakukan akad, baligh, barang yang dititipkan diketahui identitasnya, cakap hukum dan disyaratkan pada saat ijab dan qabul. Sementara barang yang dititipkan adalah barang yang secara syar'i tidak dilarang, barang harus dapat diserahkan. Berkaitan dengan ijab dan qabul, syarat yang harus dipenuhi dalam ijab dan qabul yaitu harus dengan ucapan atau tindakan.<sup>33</sup>

**F Strategi Pemasaran**

Strategi adalah suatu alat yang menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengaplikasikan sumberdaya dan organisasi. Strategi sebagai rencana permainan untuk mencapai sasaran usaha dengan menggunakan pemikiran yang strategis<sup>34</sup>.

Pemasaran adalah sebuah proses sosial dan manajerial yang dengannya individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh apa yang mereka

<sup>32</sup> Ibid., 182.

<sup>33</sup> Ibid., 183.

<sup>34</sup> Philip Kotler, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 1997), 75.

ini dilakukan dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk-produk dan nilai satu sama lain.<sup>35</sup> Secara garis besar dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran bukan hanya merupakan kegiatan menjual saja, melainkan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terus menerus dan terpadu, yaitu mulai dari kegiatan untuk mengidentifikasi produk atau jasa apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen, menentukan cara promosi yang efektif sampai dengan kegiatan menyalurkan barang dan jasa tersebut kepada konsumen.

#### 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.

<sup>35</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 1997),

Hak Cipta Dilindungi 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.

## BAB V

### PENUTUP

#### A Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya yang telah diuraikan, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Waidah di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh dengan menggunakan metode strategi pemasaran untuk menyampaikan informasi secara luas baik produk, harga, distribusi dan promosi dalam memperkenalkan suatu produk barang dan jasa. yang dilakukan di BNI Syariah Cabang Payakumbuh memudahkan untuk mengukur sejauh mana sumber kepuasan konsumen serta produk yang ditawarkan dan meningkatkan kualitas produk, mengatur strategi harga, memaksimalkan strategi distribusi dan lokasi serta melakukan strategi promosi dengan beberapa langkah diantaranya melalui periklanan (*advertising*), menerapkan publisitas (*publicity*) dan melakukan penjualan pribadi (*personal selling*).
2. Hambatan yang dialami strategi pemasaran BNI Syariah Cabang Payakumbuh dan kendala-kendala yang dialaminya *Pertama* tidak semua calon nasabah merespon dengan baik sehingga berpengaruh terhadap jumlah nasabah, *Kedua* minimnya pengetahuan masyarakat terhadap Bank Syariah, *Ketiga* mereka tidak mempercayai perbankan kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank BNI Syariah Cabang

Payakumbuh masih belum efektif dan maksimalnya bauran pemasaran dalam bidang promosi sehingga mengakibatkan pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap Bank BNI Syariah masih kurang.

### B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mencoba memberikan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Adapun saran dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Saran *Pertama* diberikan kepada Bank BNI Syariah Cabang Payakumbuh agar meningkatkan kembali strategi pemasaran produk-produk yang di tawarkan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Bank Syariah, *Kedua* memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang tujuan, manfaat, prinsip dan keunggulan-keunggulan yang ada pada produk-produk BNI Syariah cabang Payakumbuh, *Ketiga* Bank BNI Syariah Cabang Payakumbuh harus lebih kompetitif dalam memasarkan produk, melakukan promosi, sosialisasi agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan layanan bank tersebut.
2. Harapan kedepanda Bank BNI Syariah cabang Payakumbuh untuk dapat meningkatkan kualitas, memberikan sarana dan prasarana yang lebih lengkap, manajemen yang lebih bagus sehingga kedepanya dapat bersaing dengan bank-bank lainnya

#### 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Arif, Catatan Metodologi Penelitian, di catat pada tanggal 22 Maret 2018
- Aswarman A. Karim, Bank Islam Analisis
- Aswarman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi kedua, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004)
- Amad Rozali selaku Responden Penelitian, 09 Juni 2021
- Aisy Widayatsari, “Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah”, (Fakultas Ekonomi Universitas Riau), Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Volume. 3, Nomor 1, 2013. 4.
- Baihaqi selaku Pegawai Costumer Servis di BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Baihaqi, (*Marketing Mix*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Bapak Alfian, (*Pegawai Marketing di BNI Syariah Payakumbuh*) Tanggal 09 Juni 2021
- Bapak Alfian, (*Sales Officer*) Tanggal 09 Juni 2021
- Bapak Bilhaq, (*Pegawai Exsecutiv Marketing*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Bapak M. Alfian, (*Pegawai Back Office*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Bapak M. Mustofa, (*Pegawai Back Office*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Bapak Purwanda, (*Costumer Service*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Dewi Agustina, (*Costumer Service*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Dokumen Bank BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh
- Himpunan Fatwa Keuangan Syariah, Dewan Syariah Nasional MUI, (Erlangga, 2014)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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.


**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.

- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), Edisi- ke2
- Ibuk Dewi Agustina, (*Costumer Service*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer* (Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2016)
- Inirawan WS, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Jombang: Lintas Media
- Ju Hansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), Cet. 3
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Kelompok 8 Perbankan Syariah B, "Metode Pengumpulan Data" (presentasi mata kuliah Metodologi Penelitian di gedung belajar FASIH, UIN SUSKA RIAU, 2018)
- kripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanancustomer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/, diakses 16 Februari 2017
- M. Alfian selaku Pegawai Marketing di BNI Syariah Cabang Payakumbuh, tanggal 09 Juni 2021
- M. Mustofa, (*Pegawai Back Office*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001)
- Nha Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Observasi tetang Objek Penelitian di BNI Syariah Cabang Payakumbuh, 15 Juni 2021
- Peter Salim dan Yeni Salim, (2005) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Modern English Press



**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.

BANK BNI SYARIAH KCP PAYAKUMBUH

Prwanda selaku Pegawai Sales Officer di BNI Syariah Cabang Payakumbuh, 09 Juni 2021.

Rosdayanti selaku Responden Penelitian, 10 Juni 2021

Soekartawi, Manajemen Pemasaran Dalam Modern, Bandung: PT.Midas Surya Grapindo, 1993

S Nince Andriani, (*Costumer Service*), BNI Syariah Cabang Payakumbuh, Tanggal 09 Juni 2021

Sudaryono, Metodologi Penelitian, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)

Sugiono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016)

UU Perbankan Syariah Dan Surat Berharga Syariah Negara, Fokus Media

[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) diunduh pada Jum'at, 08 Februari 2019 Pukul 14.00.

## PENGESAHAN PERBAIKAN

Laporan Akhir dengan judul “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Hasanah Wadiah Di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh” yang ditulis oleh:

Nama : Andeska Caesario  
NIM : 01820614685  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Agustus 2021  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

**Ketua**

Ahmad Fauzi, SHI., MA

**Sekretaris**

Rozi Andrini, ME

**Penguji Metodologi**

Nur Hasanah, SE., MM

**Penguji Materi**

Dr. Lenita, SE. MM

Kepala Sub Bagian Akademik  
Fakultas Syariah dan Hukum

**Jalinus, S. Ag**

NIP. 19750801 200701 1 023

- 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 21 April 2021

Un/04/F.I/PP.00.9/3542/2021

Bian  
1 (satu) Proposal  
Mohon Izin Riset

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : ANDESKA CAESARIO  
NIM : 01820614685  
Jurusan : Perbankan Syariah D3  
Semester : VI (Enam)  
Lokasi : BNI Syariah kantor cabang Payakumbuh

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang  
berjudul :Upaya costumer service dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan  
Hasanah Wadiah di BNI Syariah kantor cabang Payakumbuh.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai  
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan  
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag  
NIP. 19580712 198603 1 005

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/40950  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Sehubungan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Perintah Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 100/PP.019/3542/2021 Tanggal 21 April 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : ANDESKA CAESARIO  |
| 2. NIK / KTP         | : 01820614685   |
| 3. Program Studi     | : PERBANKAN SYARIAH   |
| 4. Jurusan           | : DIII  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN HASANAH WAIDAH DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PAYAKUMBUH |
| 7. Lokasi Penelitian | : BNI SYARIAH KANTOR CABANG PAYAKUMBUH  |

dengan ketentuan sebagai berikut:

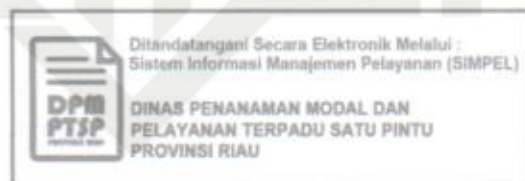
1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

4. Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 22 April 2021



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**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.

**Pembusan :**

- Disampaikan kepada Yth :
- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
  - Gubernur Sumatera Barat
  - Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat di Padang
  - Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
  - Yang Berhormatan



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Srinince Andriani

Jabatan : Customer service

Demikian ini menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Andeska Caesario

NIM : 01820614685

Jurusan : Perbankan Syariah

Benar-benar telah selesai melakukan penelitian di PT.BNI Syariah KC Payakumbuh selama 2(dua) bulan,terhitung mulai tanggal 15 April 2021 s/d 15 Juni 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan tugas akhir yang berjudul **“Upaya Costumer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Nasabah Waidah Di BNI Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.”**

Demikian surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Payakumbuh, 18 Juni 2021

Srinince Andriani

Customer Servis

UIN SUSKA RIAU

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.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**Andeska Caesario** lahir di Batu Sangkar, 28 April 1999 merupakan anak pertama dari pasangan Desvenheri dan Rika Novera. yang bertempat tinggal di Desa Pandam Saruaso Barat Kec. Tanjung Emas Kab. Tanah Datar. Jenjang pendidikan penulis. Sekolah Dasar Negeri SDN 06 Saruaso barat Kec. Tanjung Emas (2011). MTs Negeri Tanjung Emas Kecamatan Tanjung Emas (2014). Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Batu Sangkar (2018). Selanjutnya Tahun (2018) penulis melanjutkan pendidikan Ahli Madya (A.Md) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya puji syukur kehadiran Allah SWT. Pada hari Senin, 09 Agustus 2021, penulis menghasilkan karya ilmiah dengan judul “ STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN HASANAH WADIAH DI BNI SYARIAH CABANG PAYAKUMBUH” disetujui untuk dapat diujikan dalam sidang Munaqasyah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Mada pada Jurusan DIII Perbankan Syariah .Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### 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.