

**ANALISIS LAYANAN TABUNGAN SMART IB MAKBUL  
PT.BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN  
MENGUNAKAN PENDEKATAN  
MODEL BISNIS KANVAS**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**ANNISA MAISARAH BR NASUTION  
NIM. 19 401 00132**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**

**ANALISIS LAYANAN TABUNGAN SMART IB MAKBUL  
PT.BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN  
MENGUNAKAN PENDEKATAN  
MODEL BISNIS KANVAS**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**ANNISA MAISARAH BR NASUTION  
NIM. 19 401 00132**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Azwar Hamid, M.A.**

**NIP. 19860311 201503 1 005**

**PEMBIMBING II**

**Idris Saleh, S.E.I., M.E.**

**NIP. 19931009 202012 1 007**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**

Hal : Skripsi  
a.n. **Annisa Maisarah Br Nasution**

Padangsidimpuan, 03 Agustus 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad  
Addary Padangsidimpuan  
di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Annisa Maisarah Br Nasution** yang berjudul "**Analisis Layanan Tabungan Smart iB Makbul PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Menggunakan Pendekatan Model Bisnis Kanvas**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Azwar Hamid, M.A.**  
NIP. 19860311 201503 1 005

**PEMBIMBING II**



**Idris Saleh, M.E.**  
NIP. 19931009 202012 1 007

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Annisa Maisarah Br Nasution**  
NIM : 19 401 00132  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Analisis Layanan Tabungan Smart iB Makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Menggunakan Pendekatan Model Bisnis Kanvas**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 03 Agustus 2023

Saya yang Menyatakan,



**ANNISA MAISARAH BR NASUTION**  
**NIM. 19 401 00132**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik UIN Syahada Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANNISA MAISARAH BR NASUTION  
NIM : 19 401 00132  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syahada Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Layanan Tabungan Smart iB Makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Menggunakan Pendekatan Model Bisnis Kanvas**" Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini UIN Syahada Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan  
Pada tanggal : 03 Agustus 2023  
Saya yang menyatakan,



**ANNISA MAISARAH BR NASUTION  
NIM. 19 401 00132**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Annisa Maisarah Br Nasution  
**NIM** : 19 40100132  
**Fakultas/Program Studi** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Analisis Layanan Tabungan Smart iB  
Makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah  
Padangsidimpuan Menggunakan Pendekatan  
Model Bisnis kanvas

**Ketua**

**Azwar Hamid, M.A.**  
NIDN. 2111038601

**Sekretaris**

**Idris Saleh, M.E.**  
NIDN. 2009109301

**Anggota**

**Azwar Hamid, M.A.**  
NIDN. 2111038601

**Idris Saleh, M.E.**  
NIDN. 2009109301

**M. Fauzan, M.E.I.**  
NIDN.0104048904

**M. Yarham, M.H.**  
NIDN. 2009109202

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/10 Oktober 2023  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 83,75(A)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,88  
**Predikat** : Cumlaude



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

## **PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI** : **ANALISIS LAYANAN TABUNGAN SMART IB  
MAKBUL PT. BANK SUMUT CABANG  
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN  
MENGUNAKAN PRNDEKATAN MODEL  
BISNIS KANVAS**

**NAMA** : **ANNISA MAISARAH BR NASUTION**  
**NIM** : **1940100132**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 20 Oktober 2023

Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.S.i.**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama : ANNISA MAISARAH BR NASUTION**

**NIM : 19 401 00132**

**Judul Skripsi : Analisis Layanan Tabungan Smart iB Makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan Pendekatan Model Bisnis Kanvas**

Salah satu unit kerja yang berkontribusi besar terhadap portofolio haji adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang didasari adanya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 30 tahun 2013 tentang Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang telah menetapkan 17 BPS BPIH. Adanya PMA dan UU tersebut mempengaruhi model bisnis layanan haji yang diterapkan saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran terkait model bisnis dan strategi pengembangan bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan pada layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan model bisnis kanvas. Model Bisnis Kanvas adalah suatu kerangka kerja yang membahas model bisnis yang terdiri dari 9 blok yaitu *Customer Segments, Value Propositions, Channels, Customer Relationship, Revenue Streams, Key Resources, Key Partnerships* dan *Cost Structures*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari berbagai sumber asli yaitu hasil dari wawancara secara terstruktur dan semi terstruktur dengan 1 orang Teller dan 1 orang *Customer Service* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan 7 nasabah yang menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul. Data sekunder dapat diperoleh dari data yang telah diolah yaitu kajian pustaka pada buku, jurnal, dokumen dan lainnya. Pengecekan terhadap keabsahan data yang dilakukan melalui metode triangulasi sumber yang merupakan pengecekan data hasil wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada dasarnya telah menerapkan model bisnis kanvas. Faktor pendukung dan penghambat dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dilihat dari faktor kekuatan dan peluang untuk faktor pendukung, sedangkan faktor kelemahan dan ancaman untuk faktor penghambat. Perancangan strategi bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan pada layanan Tabungan Smart iB Makbul dengan model bisnis kanvas yaitu meningkatkan terjaminnya transaksi *online* dengan SISKOHAT, mempertahankan keistimewaan kepada jemaah haji, meningkatkan promosi, mempertahankan kemudahan persyaratan dan meningkatkan pelayanan.

**Kata Kunci: Tabungan Smart iB Makbul, Model Bisnis Kanvas, Strategi Bisnis, SWOT**



## ABSTRACT

**Name : ANNISA MAISARAH BR NASUTION**

**NIM : 19 401 00132**

**Thesis Title : Analysis of Smart iB Makbul Savings Services PT. Bank Sumut Padangsidimpuan Sharia Branch Uses Canvas Business Model Approach**

One of the work units that contributes greatly to the Hajj portfolio is Bank Sumut Padangsidimpuan Sharia Branch which is based on the Regulation of the Minister of Religious Affairs (PMA) Number 30 of 2013 concerning Banks Receiving Deposit Fees for Hajj Implementation, which has stipulated 17 BPS BPIH. The existence of PMA and the law affects the business model of Hajj services that are applied today. This study aims to find out an overview of business models and business development strategies that are appropriate and recommended to be applied to the Smart iB Makbul Savings service at Bank Sumut Syariah Branch Padangsidimpuan and find out the supporting and inhibiting factors in the application of the canvas business model. Canvas Business Model is a framework that discusses business models consisting of 9 blocks, namely *Customer Segments*, *Value Propositions*, *Channels*, *Customer Relationships*, *Revenue Streams*, *Key Resources*, *Key Partnerships* and *Cost Structures*. This research is qualitative research using primary and secondary data. Primary data was obtained from various original source, namely the results of structured and semi-structured interviews with 1 Teller and 1 *Customer Service* at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch and 7 customers who used the Smart iB Makbul Savings service. Secondary data can be obtained from data that has been processed, namely literature reviews in books, journals, documents and others. Checking the validity of data is carried out through the source triangulation method which is checking interview data. The results of this study show that the Smart iB Makbul Savings service at Bank Sumut Syariah Branch Padangsidimpuan has basically implemented a canvas business model. Supporting and inhibiting factors in the Makbul Smart iB Savings service at PT. Bank Sumut Padangsidimpuan Sharia Branch is seen from the strength and opportunity factors for supporting factors, while the weakness and threat factors for inhibiting factors. The design of a suitable and recommended business strategy to be applied to the Makbul Smart iB Savings service with a canvas business model is to increase the guarantee of *online* transactions with SISKOHAT, maintain privileges for Hajj pilgrims, increase promotions, maintain ease of requirements and improve services.

**Keywords: Smart iB Makbul Savings, Business Model Canvas, Business Strategy, SWOT**

## تجريدي

اسم	: أنيسة ميسرة ر ناسوتيون
نيم	: مليار وتسعة مائة وأربعون مليون ومائة ألف ومائة وإثنان وثلاثون
عنوان الرسالة	: تحليل خدمات الادخار الذكية. أي بي مقبول بي تي بنك سوموت بادانجسيدميوان فرع الشريعة يستخدم نهج نموذج الأعمال قماش

إحدى وحدات العمل التي تساهم بشكل كبير في محفظة الحج هي فرع بنك سوموت بادانجسيدميوان الشرعي الذي يعتمد على لائحة وزير الشؤون الدينية (سلطة النقد الفلسطينية) رقم ثلاثون لعام ألفين وثلاثة عشر بشأن البنوك التي تتلقى رسوم إيداع لتنفيذ الحج ، والتي نصت بي بي اس. يؤثر وجود سلطة النقد الفلسطينية والقانون على نموذج عمل خدمات الحج المطبقة اليوم. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة نظرة عامة على نماذج الأعمال واستراتيجيات تطوير الأعمال المناسبة والموصى بتطبيقها على خدمة سمارت أي بي مقبول للتوفير في بنك شمال سومطرة فرع الشريعة بادانجسيدميوان ومعرفة العوامل الداعمة والمثبطة في تطبيق نموذج أعمال اللوحة القماشية. مخطط نموذج العمل التجاري هو إطار يناقش نماذج الأعمال التي تتكون من تسعة كتل ، وهي *شرائح العملاء* ، ومقترحات القيمة ، *القنوات* ، و *علاقات العملاء* ، و *تدفقات الإيرادات* ، والموارد الرئيسية ، و *الشراكات الرئيسية* ، و *هياكل التكلفة*. هذا البحث هو بحث نوعي باستخدام البيانات الأولية والثانوية. تم الحصول على البيانات الأولية من مختلف مصدر الأصلي ، وهي نتائج المقابلات المنظمة وشبه المنظمة مع واحد صراف وواحد خدمة العملاء في بنك فرع شمال سومطرة الشريعة بادانجسيدميوان و سبعة عملاء استخدموا خدمة سمارت أي بي مقبول للتوفير. يمكن الحصول على البيانات الثانوية من البيانات التي تمت معالجتها ، وهي مراجعات الأدبيات في الكتب والمجلات والوثائق وغيرها. يتم التحقق من صحة البيانات من خلال طريقة تثليث المصدر وهي التحقق من بيانات المقابلة. تظهر نتائج هذه الدراسة أن خدمة سمارت أي بي توفير مقبول في فرع بنك شمال سومطرة الشريعة بادانجسيدميوان قد نفذت بشكل أساسي نموذج أعمال قماش. ينظر إلى العوامل الداعمة والمثبطة في خدمة مقبول سمارت أي بي مدخرات في حزب العمال . بنك سوموت بادانجسيدميوان فرع الشريعة من عوامل القوة والفرصة للعوامل الداعمة ، في حين أن عوامل الضعف والتهديد للعوامل المثبطة. إن تصميم استراتيجية عمل مناسبة وموصى بها ليتم تطبيقها على خدمة مقبل سمارت أي بي للتوفير مع نموذج أعمال قماشي هو زيادة ضمان المعاملات عبر الإنترنت مع سيسكوها T ، والحفاظ على امتيازات الحجاج ، وزيادة العروض الترويجية ، والحفاظ على سهولة المتطلبات وتحسين الخدمات.

الكلمات الدالة: مدخرات سمارت أي بي مقبول I ، قماش نموذج الأعمال ، استراتيجية العمل ، كدح

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, segala puji syukur ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta`ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan peneliti skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insanmulia Nabi Muhammad *Shallallahu `Alaihi WaSallam*, *figure* seorang pemimpin yang patut di contoh dan diteladani, dan yang telah membawa ajaran Islam bagi seluruh penghuni alam.

Skripsi ini berjudul: “**Analisis Layanan Tabungan Smart iB Makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan Pendekatan Model Bisnis Kanvas**” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag

selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Irkwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah Lubis, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dr. Hj. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah serta bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
4. Bapak Azwar Hamid, M.A Pembimbing I dan Bapak Idris Saleh, M.E selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan..
7. Teristimewa kepada kedua Ayah dan Ibu tercinta Ayahanda Idris Nasution dan Ibunda tercinta Yosita Br Sinaga yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah *Subhanahu Wa Ta`ala* senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan Surga Firdaus-Nya, dan tak lupa kepada adik-adik tercinta Dearman Al-Kahfi Nasution dan Baihaqi Nasution dan para kerabat dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberi bantuan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah 4 dan mahasiswa angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya Oloan, Dayang, Isti, Eka dan Lina yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya Skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang takter hingga kepada Allah *SubhanahuWaTa`ala*, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Agustus 2023

Peneliti,

**ANNISA MAISARAH BR NASUTION**

**NIM. 1940100132**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbailk di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau difotong.

- a. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ُ	Dommah	U	U

- b. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ُ.....و	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
.....ا.....ى	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
.....و	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

## 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### **4. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

#### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.



Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>BERITA ACARA MUNAQASYAH</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEKAM/DIREKTUR</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>تجريدي</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Batasan Istilah .....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian .....	12
G. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	15
1. Produk Bank Syariah .....	15
a. Pengertian Produk Bank Syariah.....	15
b. Produk-produk Bank Syariah .....	16
2. Tabungan.....	20
a. Pengertian Tabungan .....	20
b. Pengertian Tabungan Bank Syariah .....	22
c. Pengertian Tabungan Haji .....	24
d. Tabungan Smart iB Makbul .....	25
3. Bisnis.....	26
a. Pengertian Bisnis .....	26
b. Model Bisnis .....	26
c. Manfaat Model Bisnis .....	27
d. <i>Business Model Canvas</i> (BMC) .....	27
e. Elemen-elemen <i>Business Model Canvas</i> (BMC) .....	28
f. Manfaat <i>Business Model Canvas</i> (BMC) .....	38
4. Metode Perumusan Analisis SWOT .....	40
a. Pengertian Analisis SWOT.....	40
b. Unsur-unsur Analisis SWOT .....	40

c. Faktor-faktor Analisis SWOT .....	41
d. Matriks SWOT .....	41
B. Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	47
B. Jenis dan Metode Penelitian.....	47
C. Subjek Penelitian.....	48
D. Sumber Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	52
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
1. Gambaran Umum PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	56
a. Sejarah Singkat Bank Sumut Syariah Padangsidempuan .....	56
b. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah .....	59
c. Makna Logo Bank Sumut Syariah .....	60
d. Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	61
e. Produk-produk Bank Sumut Syariah .....	62
B. Pengolahan dan Analisis Data .....	64
1. Analisis Model Bisnis Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	64
2. Faktor-faktor pendukung dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	92
3. Faktor-faktor penghambat dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	93
4. Strategi Pengembangan Bisnis dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ....	94
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
D. Keterbatasan Penelitian.....	100
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Nasabah Tabungan Smart iB Makbul Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	6
Tabel II.1 Matriks SWOT .....	41
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel IV.1 <i>Customer Segments</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	64
Tabel IV.2 Domisili <i>Customer Segments</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	65
Tabel IV.3 <i>Value Propotions</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	67
Tabel IV.4 Persyaratan Membuka Rekening Tabungan Smart iB Makbul dengan Langsung Mengambil Porsi .....	69
Tabel IV.5 <i>Channels</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	71
Tabel IV.6 <i>Customer Relationship</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	73
Tabel IV.7 <i>Key Resources</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	74
Tabel IV.8 <i>Key Activities</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	75
Tabel IV.9 <i>Cost Structures</i> Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	77
Tabel IV.10 Tabel Analisis SWOT Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....	79
Tabel IV.11 Tabel IFAS .....	84
Tabel IV.12 Tabel EFAS .....	86
Tabel IV.13 Pembobotan Faktor Internal .....	86
Tabel IV.14 Hasil Evaluasi Faktor Internal .....	88
Tabel IV.15 Pembobotan Faktor Eksternal .....	89
Tabel IV.16 Hasil Evaluasi Faktor Eksternal .....	91
Tabel IV.17 Hasil Matriks SWOT .....	95
Tabel IV.18 Tabel Diagram Matriks Analisis SWOT Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan....	95

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan .....	61
Gambar IV.2 Business Model Canvas Layanan Tabungan Smart iB Makbul Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan .....	79



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Daftar Pernyataan Pembimbing Skripsi

Lampiran 3 : Permohonan Surat Izin Riset

Lampiran 4 : Surat Persetujuan Riset

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Lampiran 6 : Hasil Wawancara

Lampiran 7 : Dokumentasi Wawancara

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan memberikan jasa pengiriman uang.<sup>1</sup> Bank merupakan lembaga keuangan yang memegang peranan penting pada perekonomian negara, yaitu dalam menyediakan transaksi pembayaran dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk membiayai pembangunan. Dalam UU No. 10 Tahun 1998 berdasarkan prinsip operasionalnya bank dibedakan menjadi dua, yakni bank konvensional dan bank syariah. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, jenis bank dikelompokkan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Syariah dapat dikelompokkan menjadi, Bank Umum Syariah (BUS), Cabang Syariah Bank Konvensional/Unit Usaha Syariah (UUS), Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah diganti dengan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>2</sup>

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian (akad) berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan

---

<sup>1</sup>Windari, dkk, "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Murabahah Terhadap Non Performing Financing Pada Bank Umum Syariah Indonesia," dalam *Jurnal Khazanah Ulum Perbankan Syariah (JKUPS)*, Vol.6 No 2, September 2022, hlm. 40

<sup>2</sup>Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 1

kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>3</sup>

Tujuan dari bank syariah itu sendiri adalah keadilan seperti halnya tujuan utama dalam syariat islam. Menciptakan keadilan merupakan tujuan utama mengapa Allah SWT mengirimkan rasul-rasulnya ke muka bumi. al- Qur'an juga menempatkan keadilan sama dengan takwa kepada Allah SWT. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Maidah ayat 8:<sup>4</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا  
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ؕ اَعْدِلُوا هُوَ اَقْرَبُ  
لِلتَّقْوٰى وَاتَّقُوا اللّٰهَ ؕ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ مَّا تَعْمَلُوْنَ

*“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil, janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya, Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”*

Berdasarkan uraian di atas dapat kita lihat bahwa salah satu yang termasuk bank syariah adalah Cabang Syariah Bank Konvensional/Unit Usaha Syariah. Adapun yang dimaksud dengan Cabang Syariah Bank Konvensional/Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional (BUK) yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja dari kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri

<sup>3</sup>Muhammad Kurniawan, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi)*, (Indramayu: Penerbit Adab, 2021), hlm. 35

<sup>4</sup>Dapartemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: Sygma, 2022), hlm. 10

yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah/atau unit syariah.<sup>5</sup>

Salah satu bank yang membuka Unit Usaha Syariah yang menjalankan dua kegiatan usaha bank adalah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat dengan (BPDSU) didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan akte notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT.Bank Sumut. Bank Sumut mempunyai UUS yaitu Bank Sumut Cabang Syariah. Bank Sumut telah membuka UUS sejak tahun 2004 sampai saat ini. Bank Sumut Cabang Syariah merupakan bank umum milik daerah yang masih mengacu kepada UU No. 13 Tahun 1962. Bank Sumut Cabang Syariah berperan sebagai tempat pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah. Bank Sumut Cabang Syariah terdapat di berbagai daerah Sumatera Utara yaitu Medan, Tebing Tinggi, Padangsidempuan, dan lain-lain.

Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan, produk bank Syariah menjadi lebih banyak dan dapat mengakomodasikan kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan seperti salah satunya ialah produk Tabungan Haji. Produk ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan umat muslim dalam menunaikan rukun Islam yang kelima, ibadah

---

<sup>5</sup>Pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

haji. Dikarenakan sebelumnya pelayanan untuk jasa keuangan Ibadah Haji dilakukan oleh bank Konvensional yang dinilai oleh Nadratuzzaman.

Tabungan haji merupakan jenis tabungan di Bank Syariah. Tabungan bertujuan untuk menyimpan dana dari masyarakat yang nantinya digunakan untuk berhaji. Produk ini ialah produk yang dikhususkan bagi umat muslim untuk menunaikan ibadah haji. Haji adalah rukun islam kelima. Haji adalah suatu keharusan bagi umat Islam yang sehat jasmani dan rohani.<sup>6</sup>

Dalam penjelasan UU No 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah dikatakan bahwa Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, maupun finansial dan sekali dalam seumur hidup. Dalam melaksanakan ibadah haji Allah SWT telah memerintahkan sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al Hajj Ayat 27, sebagai berikut:<sup>7</sup>

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ  
يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

*“(Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (memgerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru jauh)”.*

Menurut Rivai & Arifin sasaran utama pendirian bank Islam adalah untuk menyebarkan kemakmuran ekonomi dalam struktur Islam dengan

<sup>6</sup>Julia Putri Zahara & Nurul Zannah, op.cit, hlm. 744

<sup>7</sup>Dapartemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: Sygma,2022), hlm. 335



mempromosikan dan mengembangkan prinsip Islam dalam area bisnis.<sup>8</sup> Teori eksistensi adalah teori yang menerangkan tentang keberadaan hukum Islam yang diakui keberadaannya dalam hukum negara, sebagai kelanjutan teori *receptive exit* dan teori *receptive a contrario*. Teori eksistensi ini melihat keberadaan hukum Islam, termasuk juga prinsip etika bisnis Islam dalam perbankan syariah.

Bank syariah sebagai sebuah lembaga bisnis menangkap peluang bisnis dalam layanan haji dengan memberikan berbagai kemudahan baik perencanaan keuangan maupun jasa layanan bagi nasabah yang akan menunaikan ibadah haji. Potensi pasar sangat luas dengan jumlah umat Islam Indonesia lebih dari 270 juta jiwa serta dana setoran awal pendaftaran sebesar 25 juta rupiah per jemaah. PT Bank SUMUT Syariah merupakan salah satu BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) yang menggarap segmen bisnis di layanan haji.<sup>9</sup>

Salah satu unit kerja yang berkontribusi besar terhadap portofolio haji adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang didasari adanya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 30 tahun 2013 tentang Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang telah menetapkan 17 BPS BPIH. Adanya PMA dan UU tersebut memengaruhi model bisnis layanan haji yang diterapkan saat ini.

---

<sup>8</sup>Rivai, dkk, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm.150

<sup>9</sup>Anas, dkk, "Model Bisnis Kanvas Layanan Haji PT Bank Syariah X Cabang Cibinong." Dalam *Jurnal Aplikasi dan Manajemen*, Vol. 1 No 2 Desember 2018, hlm. 76

Dari hasil observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan salah satu tabungan haji yang ada pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah Tabungan Smart iB Makbul. Tabungan Smart iB Makbul merupakan salah satu produk tabungan khusus Bank Sumut UUS dengan prinsip *Wadiah Yad D}amanah* yang khusus diperuntukkan untuk setoran haji dan menunaikan ibadah haji. Sesuai dengan data yang diperoleh dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan jumlah nasabah dari tahun 2016 sampai tahun 2020 sebagai berikut:

**Tabel I.1**  
**Data Jumlah Nasabah Tabungan Smart iB Makbul Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Tabungan Smart iB Makbul Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan</b>
2016	3424
2017	5178
2018	7176
2019	8913
2020	10170

*Sumber* : PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dari data yang diperoleh peneliti pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dilihat adanya peningkatan jumlah nasabah tabungan smart iB makbul dari tahun 2016-2020. Dari data tersebut membuktikan bahwa adanya peningkatan yang cukup bagus. Namun dari tabel yang kita lihat diatas peneliti juga mewawancarai salah satu pegawai Bank Sumut Cabang Syariah

Padangsidimpuan dengan hasil wawancara bersama Bapak Sutan selaku *customer service* bahwa dalam melakukan layanan tabungan smart iB makbul ini, pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tidak memiliki konsep model bisnis yang dapat membedakan strategi dalam layanan tabungan smart iB makbul untuk meningkatkan jumlah nasabah yang akan menunaikan ibadah haji setiap tahunnya. Karena, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan hanya memiliki strategi yang biasanya dilakukan Bank Syariah pada umumnya.<sup>10</sup>

Selain itu, peneliti juga wawancara dengan nasabah Tabungan Smart iB Makbul tentang layanan Tabungan Smart iB Makbul, hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah tersebut yaitu bahwa layanan Tabungan Smart iB makbul ini masih sama dengan Bank Syariah pada umumnya.<sup>11</sup> Selain itu, seorang nasabah belum mengetahui produk Tabungan Smart iB Makbul.<sup>12</sup> Dari fenomena yang telah dijelaskan menunjukkan bahwa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memerlukan sebuah analisis atau konsep model bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul.

Saat ini telah banyak ditemukannya model bisnis, dan model bisnis menjadi konsep yang menonjol diantara konsep-konsep manajemen lainnya. Dalam mengembangkan suatu bisnis dapat dilakukan melalui pendekatan

---

<sup>10</sup>Sutan, Customer Service PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan wawancara (Padangsidimpuan, 04 Mei 2023. Pukul 16.30 WIB).

<sup>11</sup>Siti Khalijah, Nasabah PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *wawancara* (Padangsidimpuan, 05 Mei 2023, Pukul 11.30 WIB).

<sup>12</sup>Irma Suryani, Nasabah PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan *wawancara* (Padangsidimpuan, 05 Mei 2023, Pukul 15.25 WIB).

model bisnis. Salah satu model bisnis yang sangat populer adalah menggunakan pendekatan Model Bisnis Kanvas (MBK). Konsep Model Bisnis Kanvas (MBK) pertama kali dikembangkan oleh Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur. Model Bisnis Kanvas (MBK) memiliki keunggulan dalam analisis model bisnis yaitu mampu menggambarkan secara sederhana dan menyeluruh kondisi suatu perusahaan yang berhubungan dengan segmen pelanggan, nilai yang ditawarkan, hubungan dengan pelanggan, arus pendapatan, mitra kerja, dan biaya.

Penelitian ini menggunakan MBK untuk membantu Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan melihat bagaimana model bisnis yang dijalani saat ini atau inovasi model bisnis yang akan dijalani dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul. Penelitian ini terkait model bisnis dan strategi pengembangan bisnis. Pengembangan model bisnis layanan haji dengan analisis model Bisnis Kanvas memiliki 9 elemen yaitu, *Customer Segments*, *Value Propositions*, *Channels*, *Customer Relationship*, *Revenue Streams*, *Key Resources*, *Key Activities*, *Key Partners* dan *Key Structure* yang akan diterapkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Mengingat tidak adanya konsep model bisnis yang dapat membedakan strategi dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul untuk meningkatkan jumlah nasabah yang akan menunaikan ibadah haji setiap tahunnya, oleh karena itu berdasarkan uraian yang telah disebutkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Layanan Tabungan**

## **Smart iB Makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan Pendekatan Model Bisnis Kanvas”.**

### **B. Batasan Masalah**

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan dibahas sehingga pembahasannya akan lebih jelas dan terarah sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Peneliti sangat tertarik untuk meneliti mengenai tabungan smart iB makbul, dimana tabungan smart iB makbul ini banyak diminati oleh masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji dengan menggunakan jasa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Di dalam penelitian ini dilakukan berkaitan dengan Analisis Layanan Tabungan Smart iB Makbul Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan Pendekatan Model Bisnis Kanvas. Penelitian ini hanya difokuskan pada konsep bisnis yang akan diterapkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam pelayanan tabungan smart iB makbul tersebut yang akan ditinjau dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020.

### **C. Batasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau pemahamanyang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjelasan judul ini sebagai berikut:

1. Analisis adalah mengamati aktivitas objek dengan cara mendeskripsikan komposisi objek dan menyusun kembali komponen-komponennya untuk dikaji atau dipelajari secara detail. Analisis dalam penelitian dapat diartikan

sebagai proses memecah topik penelitian atau substansi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu rumusan masalah tertentu.

2. *Islamic Banking* (iB) adalah penanda identitas industri perbankan syariah di Indonesia yang diresmikan sejak 2 Juli 2007. Penggunaan identitas ini bertujuan agar masyarakat dengan mudah mengenali layanan jasa perbankan syariah di Indonesia yang akrab dengan terminologi seperti *iphone*, *ipod* atau *ibank*.
3. Makbul secara bahasa artinya diluluskan, berhasil ataupun tercapai. Dengan kata lain makbul dapat berarti juga dengan terkabul.
4. Tabungan Smart iB Makbul adalah produk tabungan khusus Bank Sumut UUS dengan prinsip *Wadiah Yad D}amanah* yang khusus diperuntukkan untuk setoran haji dan merupakan untuk menunaikan haji. Produk ini terkoneksi secara online dengan aplikasi SISKOHAT untuk mendapatkan porsi dan pelunasan BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji).
5. Model Bisnis Kanvas adalah sebuah kerangka kerja atau dasar pemikiran sebuah bisnis dalam sebuah organisasi yang mencakup 9 kegiatan yaitu : *customer segments, value propositions, customer relationship, revenue streams, key resouces, key activities, key partnership, dan cost structures* yang dituangkan dalam 1 lembar kanvas.

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah rumusan dari masalah penelitian yang harus jelas dan tidak menduakan arti.<sup>13</sup> Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini permasalahan yang akan dibahas oleh penulis adalah:

1. Bagaimana gambaran model bisnis layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ditinjau dengan pendekatan *business model canvas*?
2. Apa faktor-faktor pendukung dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
3. Apa faktor-faktor penghambat dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
4. Bagaimana perancangan model bisnis sebagai bentuk strategi pengembangan bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Rini Hayati mengemukakan bahwa tujuan penelitian adalah bagian daripada adanya bentuk pernyataan terkait mengapa riset dijalankan. Sehingga dalam penulisan untuk tujuan penelitian ini sangatlah mungkin dalam

---

<sup>13</sup>Gay dan Yosep, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 9

mengidentifikasi konsep guna menjelaskan atau memprediksi situasi atau solusi untuk situasi yang menunjukkan jenis studi yang akan dilakukan.<sup>14</sup>

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran model bisnis dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
4. Untuk mengetahui strategi pengembangan bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah untuk menyelidiki keadaan dari alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu set keadaan khusus.<sup>15</sup> Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan atau pemahaman tentang layanan tabungan smart iB makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan pendekatan model bisnis kanvas.

---

<sup>14</sup>Rini Hayati, "Pengertian Penelitian Etnografi, Macam, Ciri, dan Cara Menulisnya," <https://penelitianilmiah.com/penelitian-etnografi/>, diakses pada 19 April 2021 Pukul 21.54

<sup>15</sup>Ayu Rifka, Mengenal Manfaat Penelitian, Pengertian, Karakteristik dan Jenis-jenisnya, <https://komputerisasi-akuntansi-d3-stekom.ac.id/>, diakses Pada 08 November 2021, Pukul.16.30 WIB



## 2. Bagi Lembaga

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat berguna untuk dijadikan acuan dalam merumuskan pemikiran atau pertimbangan bagi Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan layanan tabungan smart iB makbul PT. Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan menggunakan pendekatan model bisnis kanvas.

## 3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan kajian yang menarik dan menambah khazanah keilmuan bagi para pembaca khususnya mahasiswa Perbankan Syariah dan dapat berguna bagi banyak pihak sebagai referensi atau perbandingan bagi kajian ilmu dimasa mendatang.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih mudah dalam memahami penelitian ini maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa sub bagian yaitu sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Latar belakang yaitu berisikan uraian penelusuran dan penjabaran seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah objek penelitian serta munculnya judul penelitian, identifikasi masalah yaitu peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya ada beberapa aspek yang dipandang lebih dominan, rumusan masalah yaitu penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian, tujuan penelitian

merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, manfaat penelitian yaitu manfaat yang hendak diperoleh dari hasil penelitian.

BAB II Landasan teori dan penelitian terdahulu. Landasan teori adalah pembahasan pembahasan dan uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori dan konsep yang diambil dari segala yang dijadikan referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu mencantumkan beberapa penelitian dari orang yang relevan dengan penelitian yang akan di lakukan.

BAB III Metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis dan metode penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik penjamin keabsahan data, teknik pengolahan dan analisi data dan sistematika pembahasan.

BAB IV Hasil Penelitian yang membahas tentang gambaran objek penelitian dan keterbatasan penelitian

BAB V Penutup yang berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Teori

##### 1. Produk Bank Syariah

###### a. Pengertian Produk Bank Syariah

Produk bank syariah merupakan produk yang berlandaskan prinsip syariah. Dalam prinsip ekonomi syariah tidak diperbolehkan menggunakan sistem riba serta menanamkan modal pada badan usaha yang mendapat keuntungan dari komoditas haram.<sup>16</sup>

Ahli Fiqih *Academi Fiqh* di Mekkah pada tahun 1973, menyimpulkan bahwa konsep dasar hubungan antara ekonomi berdasarkan syariah Islam dan bentuk sistem ekonomi Islam dapat diterapkan dalam operasional lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Penerapan atas konsep tersebut terwujud dengan munculnya keuangan Islam di Indonesia.<sup>17</sup>

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bagi Hasil, yang direvisi dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank syariah dan lembaga keuangan non bank tumbuh dengan pesat. Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang bagi nasabah untuk mengelola keuntungan dan kerugian antara pemilik dana (*shah}ibul mal*) yang menyimpan uangnya di lembaga, selaku pengelola dana (*mud}arib*) dan

---

<sup>16</sup><https://dosenekonomi.com/bisnis/perbankan/produk-produk-bank-syariah> (4 Desember 2019)

<sup>17</sup>Hutomo Rusdianto dan Chanafi Ibrahim, "Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.4 No.1, Juni, 2016, hlm. 47

masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha.

## **b. Produk-produk Bank Syariah**

Berdasarkan kegiatannya bahwa produk bank syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu: produk penyaluran dana bank syariah, produk penghimpunan dana bank syariah, dan produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabahnya.<sup>18</sup>

### **1. Produk Penyaluran Dana Bank Syariah**

- a) Transaksi pembiayaan dengan prinsip jual beli (*Ba'i*) yang ditujukan untuk memiliki barang. Transaksi jual beli ini dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barang tersebut:

#### **1) Pembiayaan *Murabahah***

*Murabahah bi s/aman ajil* atau lebih dikenal sebagai *murabahah*. *Murabahah* berasal dari kata *ribhu* (keuntungan) adalah transaksi jual beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli, di mana harga jual bank adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan yang telah disepakati. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jangka waktu pembayarannya yang telah disepakati dan tidak dapat berubah selama berlakunya akad.

---

<sup>18</sup>Abdul Nasser, dkk, *Audit Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 24-29

## 2) Pembiayaan *Salam*

*Salam* adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang yang diserahkan secara tangguh, sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual.

## 3) Pembiayaan *Istishna*

Produk *istishna* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran.

### b) Transaksi pembiayaan dengan prinsip sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi, pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Dalam perbankan syariah dikenal dengan *ijarah muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan).

### c) Transaksi pembiayaan untuk usaha kerja sama dengan prinsip bagi hasil (*Syirkah*)

#### 1) *Musyarakah*

Transaksi *musyarakah* dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama dengan cara memadukannya atau menggabungkannya.

## 2) *Mud}arabah*

*Mud}arabah* adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak di mana pemilik modal (*shahibul maal*) memercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mud}arib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.

## 2. Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah

### a) Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad d}amanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah d}amanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*. Dalam *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh orang yang dititipi. Adapun dalam hal *wadi'ah yad d}amanah*, barang yang dititipi boleh di manfaatkan oleh orang yang dititipi.

### b) Prinsip *Mud}arabah*

Prinsip ini mengaplikasikan prinsip *mud}arabah*, penyimpanan atau deposit bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mud}arib* (pengelola). Hasil usaha akan dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati,

## 3. Produk Jasa Bank Syariah

### a) *Hiwalah* (alih utang piutang)

*Hiwalah* adalah transaksi mengalihkan utang piutang di mana bank hanya mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang.

### b) *Rahn* (Gadai)

Tujuan akad *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

c) *Qardh* (Pinjaman)

*Qardh* adalah suatu akad pinjaman kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada Lembaga Keuangan Syariah pada waktu yang telah disepakati antara nasabah dan Lembaga Keuangan Syariah.

d) *Wakalah* (Perwakilan)

*Wakalah* dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukaan L/C, inkaso dan transfer uang.

e) *Kafalah* (Garansi Bank)

Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

f) *Sarf* (Jual beli valuta asing)

Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (spot) di mana bank dapat mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing.

Produk bank adalah jasa yang ditawarkan kepada nasabah untuk mendapatkan perhatian, untuk dimiliki, atau dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Kencana, 2013), hlm. 55

## 2. Tabungan

### a. Pengertian Tabungan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Tabungan adalah tempat menabung uang, celengan atau uang yang disimpan di bank yang pengambilannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu.<sup>20</sup>

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 9, sebagai berikut:<sup>21</sup>

وَلِيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا  
قَوْلًا سَدِيدًا ٩

*“Hendaklah merasa takut orang-orang yang seandainya (mati) meninggalkan setelah mereka, keturunan yang lemah (yang) mereka khawatir terhadapnya. Maka, bertakwalah kepada Allah dan berbicaralah dengan tutur kata yang benar (dalam hal menjaga hak-hak keturunannya)”*.

Ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman dan taqwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya, salah satunya dengan menabung.

<sup>20</sup>Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2022), hlm. 881

<sup>21</sup>Dapartemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: Sygma, 2022), hlm. 335



Dahulu orang menyebut tabungan sebagai hasil mengumpulkan uang yang disimpan dalam tabung yang dibuat dari tanah liat, peti dan tabung lainnya. Hasil tabungan itu adalah kelebihan penghasilan seseorang setelah dikonsumsi dan digunakan untuk memenuhi keperluan sehari-hari. Setelah terkumpul dan jumlahnya cukup, maka tabungan tersebut dimanfaatkan untuk keperluan yang biasanya sudah direncanakan terlebih dahulu seperti pergi haji, beli sawah, modal usaha, dan sebagainya.<sup>22</sup>

Dalam perkembangan zaman masyarakat saat ini membutuhkan bank, disebabkan karena faktor keamanan uangnya. Tabungan dapat diartikan sebagai simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Tabungan dapat diartikan sebagai simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu.<sup>23</sup>

Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan akad *murabahah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang disamakan dengan itu.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>Buku Panduan BNI Syariah, *Produk Tabungan*, (Jakarta: Bank BNI Syariah, 2013), hlm.

<sup>23</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: CV Kencana, 2013), hlm.

<sup>24</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Medan: CV Kencana, 2016), hlm.

Dari paparan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa tabungan adalah simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu. Tabungan tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, tetapi dapat ditarik dengan ATM (*Automatic Teller Machine*).

## **b. Pengertian Tabungan Syariah**

Tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip tabungan syariah diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan. Tabungan ada dua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga dan tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan mudharabah.

### **1. Tabungan Wadi'ah**

Barang titipan dikenal dalam bahasa fiqh dengan *al-wadi'ah*, menurut bahasa *al-wadiah* suatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya supaya dijaganya (*Ma Wudi'a 'inda Gair Malikihi Layahfaz/ahu*) berarti bahwa *al-wadi'ah* ialah memberikan. Makna yang kedua *al-wadiah* dari segi bahasa ialah menerima, seperti seorang berkata, "*awda'tuhu*" artinya aku menerima harta tersebut darinya (*Qabiltu Minhu Z'alika al-Mal Liyakuna Wadiah 'indi*). Secara bahasa *al-wadiah* memiliki dua makna, yaitu memberikan harta

untuk dijaganya dan pada penerimanya (*I'tha'u al-Mal Liyahfaz/ahu wa fi Qabulhi*) Wadiah berarti *al-tark* (meninggalkan).<sup>25</sup>

Disamping itu, ada juga Ulama yang menjelaskan bahwa arti *wadi'ah* secara etimologi adalah perwakilan dalam pemeliharaan harta dan sesuatu yang disimpan di tempat orang lain yang bukan hanya miliknya agar dipelihara.<sup>26</sup>

Dari paparan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa *wadi'ah* adalah titipan nasabah yang harus dijaga oleh bank dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta keutuhan barang atau uang dan dikembalikan setiap saat nasabah yang bersangkutan menghendaki.

## 2. Tabungan Mud}arabah

Definisi *mud}arabah*, yaitu suatu perjanjian usaha antara pemilik modal dengan pengusaha, dimana pihak pemilik modal menyediakan seluruh dana yang diperlukan dan pihak pengusaha melakukan pengelolaan atas usaha. Hasil usaha ini dibagi sesuai dengan kesepakatan pada waktu akan pembiayaan ditandatangani yang dituangkan dalam bentuk nisbah dan apabila terjadi kerugian dan kerugian tersebut merupakan konsekuensi bisnis (bukan penyelewengan atau keluar dari kesepakatan) maka pihak penyedia dana akan menanggung kerugian manakala pengusaha akan

---

<sup>25</sup>Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 279

<sup>26</sup>Sarip Muslim, *Akuntansi Keuangan Syariah Teori dan Praktek*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 179

menanggung kerugian manajerial skill dan waktu serta kehilangan nisbah keuntungan bagi hasil yang akan diperoleh<sup>27</sup>

Dari paparan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa *mud}arabah* adalah bentuk perjanjian kerja sama antara pemilik harta dengan pengelola harta. Pemilik harta menyerahkan hartanya kepada pihak lain untuk di bisniskan. Jika untung keuntungannya dibagi kepada pemilik harta dan pihak pengelola harta, sesuai dengan kesepakatan di awal.

### c. Pengertian Tabungan Haji

Tabungan Haji Syariah sebenarnya mirip dengan tabungan berjangka syariah. Tabungan haji syariah sangat direkomendasikan bagi nasabah yang berencana untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan Haji Syariah adalah jenis produk simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* dan *mud}arabah mutlaqah* yang sesuai dengan prinsip syariah. Nasabah menyetorkan sejumlah dana dengan jumlah tetap dalam jangka waktu tertentu hingga target dana tercapai. Dana yang terkumpul akan digunakan sebagai pembiayaan pelaksanaan ibadah haji nasabah.

Produk tabungan haji adalah produk tabungan khusus sebagai sarana penitipan biaya perjalanan Ibadah Haji (BPH) bagi penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dengan tidak dapat melakukan transaksi penarikan. Tabungan Haji Syariah berbeda dengan Tabungan Syariah. Maka jika nasabah ingin membuka rekening untuk

---

<sup>27</sup>Maenuna Juwita, “Penerapan Akad Mudharabah Antara Nelayan Dan Pemilim Bagang Di Desa Bojo Ditinjau Dari Pandangan Imam Syafi’I” (Skripsi, Institut Agama Islam Parepare, 2022), hlm. 12

Tabungan Haji Syariah, berapapun uang yang dimiliki segera mungkin untuk ditabung ke rekening haji agar cepat naik haji.

#### **d. Tabungan Smart iB Makbul**

Tabungan Smart iB makbul adalah produk tabungan khusus Bank Sumut UUS dengan prinsip *Wadi'ah Yad adh-D}amanah* yang khusus diperuntukkan untuk setoran haji dan merupakan untuk menunaikan haji. Produk ini terkoneksi secara online dengan aplikasi SISKOHAT untuk mendapatkan porsi dan pelunasan BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji). Syarat umum pembukaan tabungan Smart iB Makbul, antara lain:<sup>28</sup>

1. Setoran awal minimal sebesar Rp.100.000.- (Seratus Ribu Rupiah)
2. etoran selanjutnya minimal Rp.100.000.- (Seratus Ribu Rupiah).  
Mengisi secara lengkap dan menandatangani di atas materai Rp.6.000,- (Enam Ribu Rupiah)
3. Formulir permohonan pembukaan rekening
4. Memiliki/menyerahkan fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor) sebanyak 1 lembar.
5. Setiap calon penabung harus membuka rekening Tabungan iB Makbul di Kantor Cabang/Capem/Kas Syariah yang berlokasi sesuai dengan Kabupaten/Kota alamat domisili yang tertera pada kartu identitas diri. Membubuhkan contoh tandatangan pada buku Tabungan iB Makbul atau cap jempol bagi calon penabung yang tidak bisa tandatangan.

---

<sup>28</sup><https://www.banksumut.co.id/tabungan-makbul/2022v>

6. Pembukaan rekening Tabungan iB Makbul hanya dapat dibuka atas nama pribadi pembuka rekening dan dilakukan dihadapan *Customer Service*.

### **3. Bisnis**

#### **a. Pengertian Bisnis**

Bisnis adalah kegiatan jual beli dengan memberikan sebuah pelayanan yang optimal.<sup>29</sup> Bisnis juga dapat diartikan sebagai pertukaran barang atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan.<sup>30</sup> Bisnis juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi yang melibatkan proses pembuatan, pembelian, penjualan, atau pertukaran barang maupun jasa dengan tujuan untuk menghasilkan keuntungan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian bisnis adalah suatu aktivitas yang berhubungan dengan jual beli baik produk maupun jasa untuk memperoleh pendapatan.

#### **b. Model Bisnis**

Model bisnis adalah metode yang digunakan perusahaan untuk menghasilkan uang di lingkungan bisnis dimana perusahaan beroperasi.<sup>31</sup> Sedangkan menurut pendapat lain dikatakan bahwa model bisnis adalah gambaran kekuatan usaha, sumberdaya yang dimiliki, dan kegiatan kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan nilai loyalitas

---

<sup>29</sup>Asmuni dan Siti Mujiatun, *Bisnis Syariah*, (Medan: Perdana Publishing, 2013), hlm. 11

<sup>30</sup>Akhmad Nur Zaroni, "Bisnis Dalam Perspektif Islam", dalam *Jurnal Mazahib*, vol. IV, hlm. 76

<sup>31</sup>Tim PPM Manajemen, *Business Model Canvas* (Jakarta: PT.Gramedia, 2013), hlm. 5

pelanggan serta menghasilkan laba.<sup>32</sup> Jadi, dapat disimpulkan bahwa model bisnis adalah metode atau cara yang menggambarkan kekuatan usaha, sumber daya yang dimiliki dan kegiatan yang ada di suatu organisasi untuk menghasilkan keuntungan.

### c. Manfaat Model Bisnis

Adapun manfaat menggunakan model bisnis bagi perusahaan adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

1. Dapat menentukan keunggulan yang kompetitif.
2. Memudahkan para perencana dan pengambil keputusan di perusahaan.
3. Membantu menguji konsistensi hubungan antara komponennya.
4. Dapat menjamin keberlanjutan finansial saat menghadapi fluktuasi ekonomi atau perubahan kondisi pasae

### d. *Business Model Canvas* (BMC)

*Business Model Canvas* adalah sebuah model bisnis yang menggambarkan sebuah organisasi untuk menciptakan dan membuat sebuah nilai.<sup>34</sup> Sedangkan menurut pendapat lain dikatakan bahwa *business model canvas* adalah kerangka bisnis yang terdiri dari 9 cakupan area kegiatan bisnis yang dituangkan dalam 1 lembar kanvas. Adapun 9 cakupan tersebut antara lain: *customer segments*, *value propositions*,

---

<sup>32</sup>Rusli M. Rukka et., "Implementasi Model Pembelajaran *Lesson Study* Praktikum Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Pemahaman Konsep dan Berpikir Kreatif Mahasiswa Pada Mata Kuliah Media dan Sumber Belajar Di Prodi Pendidikan Islam Anak Usia Dini Fakultas Agama Islam UMSU", hlm. 45

<sup>33</sup>Algonz D.B. Raharja, "Pengertian, Manfaat dan Jenis Model Bisnis", didapat dari <https://www.ekrut.com/media/model-bisnis>. (diakses tanggal 29 September 2022).

<sup>34</sup>Wisnu Sakti Dewobroto, "Penggunaan *Business Model Canvas* Sebagai Dasar Untuk Menciptakan Alternatif Strategis Bisnis dan Kelayakan Usaha", dalam *Jurnal Teknik Industri*, vol. I, hlm. 216

*channels, customer relationship, revenue streams, key resources, key activities, key partnerships, dan cost structures.*<sup>35</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa *business model canvas* adalah sebuah kerangka kerja atau dasar pemikiran sebuah bisnis dalam sebuah organisasi yang mencakup 9 blok kegiatan yakni: *customer segments, value propositions, channels, customer relationship, revenue streams, key resources, key activities, key partnerships, dan cost structures* yang dituangkan dalam 1 lembar kanvas.

#### e. Elemen – Elemen *Business Model Canvas* (BMC)

*Business Model Canvas* terdiri dari 9 blok yang berisi elemen-elemen kegiatan. Adapun elemen-elemen *business model canvas* sebagai berikut:

##### 1. *Customer segments* (Segmentasi pelanggan)

Segmentasi merupakan kegiatan membagi pasar-pasar ke dalam kelompok pembeli yang berbeda, dimana masing-masing kelompok tersebut memiliki karakteristik yang sama. Segmentasi pasar konsumen dapat dilakukan berdasarkan geografis, demografis, psikografis dan perilaku konsumen.

Segmentasi geografis adalah pengelompokan pasar yang didasarkan daerah seperti Negara, wilayah, provinsi, kota atau lingkungan rumah tangga. Segmentasi demografis merupakan dasar untuk membedakan berbagai macam kelompok berdasarkan variabel

---

<sup>35</sup>Hartatik, Teguh, Baroto, “Strategi Pengembangan Bisnis dengan Menggunakan *Business Model Canvas* (BMC);, dalam *Jurnal Teknik Industri*, vol. XVIII, hlm. 115



seperti usia, ukuran keluarga, siklus hidup keluarga, jenis kelamin, penghasilan, pekerjaan, pendidikan, agama, ras, generasi, kewarganegaraan dan kelas sosial.<sup>36</sup>

Segmentasi psikografis adalah segmentasi dengan menggunakan dasar ilmu psikologi dan demografi untuk mengelompokkan konsumen sesuai kepribadian dan karakteristiknya. Segmentasi perilaku konsumen yaitu pengelompokan pasar atas dasar pengetahuan, sikap, tingkat penggunaan, manfaat, atau respon yang diberikan terhadap suatu produk. Suatu kelompok pelanggan dapat disebut sebagai segmen pasar apabila:<sup>37</sup>

- a) Memerlukan pelayanan (*value propositions*) yang tersendiri karena permasalahan dan kebutuhan secara khusus.
- b) Dicapai dan dilayani dengan saluran distribusi (*channels*) yang berbeda.
- c) Perlu pendekatan (*customer relationships*) yang berbeda.
- d) Memberikan profitabilitas yang berbeda.
- e) Mempunyai kemampuan bayar yang berbeda sesuai dengan persepsi terhadap nilai yang mereka terima.

Dalam hal ini, diartikan bahwa *customer segment* atau segmentasi pelanggan adalah pihak yang menggunakan jasa/produk dari suatu organisasi yang berkontribusi dalam memberikan

---

<sup>36</sup>Rosdiyah, dkk, "Strategy Of Market Segmentation, Targeting and Positioning In Increasing The Number Of Customer At PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Penyabungan, dalam *Jurnal Of Sharia Banking*, Vol. 1, No.2, hlm. 71

<sup>37</sup>Tim PPM Manajemen, *Business Model Canvas*, 2013, hlm. 60

keuntungan bagi organisasi. Model bisnis dapat diterapkan dalam berbagai perusahaan baik kecil maupun besar. Berikut macam-macam tipe dalam segmentasi pasar antara lain:

a) Pasar Terbuka (*Mass Market*)

Model bisnis yang segmentasi pasarnya merupakan *mass market* atau pasar terbuka tidak mengelompokkan pelanggan dalam berbagai kelompok atau segmen khusus. Di sini, perusahaan beranggapan bahwa semua orang adalah pelanggan.

b) Ceruk Pasar (*Niche Market*)

Model bisnis yang segmentasi pasarnya merupakan *niche market* atau pasar khusus (ceruk) menargetkan kepada segmen pasar tertentu yang spesifik yang biasanya jumlahnya kecil dan belum terlayani dengan baik.

c) Pasar Tersegmentasi (*Segmented*)

Model bisnis yang segmentasi pasarnya merupakan *segmented* mengelompokkan pelanggan dalam berbagai segmen yang memiliki kebutuhan maupun masalah yang berbeda.

d) Diversifikasi Pasar (*Diversified*)

Model bisnis yang segmentasi pasarnya merupakan *diversified* mengelompokkan pelanggan dalam berbagai segmen yang tidak berkaitan dalam hal permasalahan dan kebutuhannya.

e) Multipasar (*Multi-sided Platform*)

Beberapa organisasi melayani dua atau lebih pelanggan yang memiliki hubungan satu sama lain atau saling berkaitan (*Multiside market*). Misalnya, perusahaan yang bergerak di bisnis surat kabar membutuhkan pembaca yang banyak untuk menarik perhatian pengiklan.

2. *Value propositions* (Nilai yang ditawarkan)

*Value proposition* merupakan satu keunikan yang menentukan suatu produk atau jasa dipilih pelanggan. Sedangkan menurut pendapat lain dikatakan bahwa *value proposition* adalah alasan kenapa pelanggan sering mengalihkan perhatian dari satu perusahaan ke perusahaan lain.

Dalam model bisnis kanvas elemen *value propositions* mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hampir semua elemen-elemen lain. Elemen yang terkait langsung adalah *customer segments*. Hal yang bisa dipahami, karena setiap segmen memiliki kebutuhan dan persoalan yang unik.

*Value propositions* membuat nilai tambah untuk segmen pasar melalui pencampuran elemen-elemen yang sesuai dengan kebutuhan segmen pasar. Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur, menggolongkan *value propositions* menjadi dua kelompok besar, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Contoh *value propositions* kuantitatif adalah harga murah dan kecepatan pelayanan. Contoh *value*

*propositions* kualitatif adalah rasa kenyang rasa rileks rasa senang, bangga, dan sebagainya. Berikut beberapa elemen yang berkontribusi pada pembentukan nilai tambah:

- a) Kebaruan (*Newness*)
- b) Kinerja (*Performance*)
- c) Kustomisasi (*Customization*)
- d) Penyelesaian pekerjaan
- e) Desain (*Design*)
- f) Merek/Status (*Brand/Status*)
- g) Harga (*Price*)
- h) Pengurangan biaya

### 3. *Channels* (Saluran)

*Channels* adalah wadah untuk berkomunikasi dengan pelanggan untuk menyampaikan *value proposition* yang ditawarkan. Adapun fungsi *channels* menurut Osterwalder adalah sebagai berikut:

- a) Memunculkan kesadaran dari pelanggan adanya produk/jasa perusahaan.
- b) Membantu pelanggan mengevaluasi *value propositions* perusahaan.
- c) Memfasilitasi pelanggan membeli produk/ jasa perusahaan.
- d) Menyampaikan *value propositions* kepada pelanggan.
- e) Menyediakan dukungan pascapenjualan

Menemukan *channels* yang tepat dalam memuaskan kebutuhan pelanggan adalah bagian krusial dalam memberikan *value*

*propositions* bagi perusahaan. Organisasi dapat memilih menyentuh pelanggannya melalui *own media* yang dimiliki perusahaan sendiri, *partner media*, atau perpaduan antara keduanya.

#### 4. *Customer relationship* (Hubungan pelanggan)

Tipe hubungan yang dibangun perusahaan dengan para pelanggan dari segmen pasar tertentu. Bagi perusahaan, *customer relationship* memiliki 3 fungsi diantaranya:

- a) Mengubah calon pelanggan menjadi pelanggan aktual.
- b) Mempertahankan pelanggan, menjaga pelanggan yang sudah ada agar tetap menjadi pelanggan.
- c) Meningkatkan penjualan, mendorong pelanggan yang sudah ada untuk berbelanja lebih banyak bagi perusahaan.

Berdasarkan model bisnis, *customer relationship* sangat mempengaruhi perasaan pelanggan. Ada beberapa kategori dari *customer relationship* yang dapat dipadukan dengan *customer segments*, antara lain:

##### a) *Personal Assistance*

Pola hubungan ini didapatkan berdasarkan interaksi antara individu. Pelanggan dapat berkomunikasi dengan wakil dari perusahaan secara langsung selama proses pembelian ataupun pasca pembelian. Hal ini sering dilakukan melalui *call center*, *email*, maupun media sosial lainnya.

b) *Dedicated Personal Assistance*

Hubungan ini mirip dengan personal assistance namun lebih mendalam dan intensif. Disini perusahaan memberi perlakuan istimewa kepada pelanggan sebagai pribadi khusus. Biasanya perusahaan menunjuk seorang wakil untuk melayani pelanggan tertentu.

c) *Self Service*

Dalam tipe hubungan ini, perusahaan tidak melakukan interaksi langsung atau personal terhadap pelanggan. Perusahaan menyediakan hal-hal yang penting untuk membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya.

d) *Automated Service*

Dalam tipe hubungan ini, perusahaan tidak melakukan interaksi langsung terhadap para pelanggan, namun menyediakan hal-hal penting yang diproses secara otomatis.

e) *Communities*

Umumnya perusahaan sering menggunakan komunitas untuk lebih mendekatkan dengan pelanggan dan memfasilitasi pelanggan yang menjadi anggota komunitas.

f) *Co-creation*

Kebanyakan perusahaan kembali pada hubungan perusahaan-perusahaan secara tradisional untuk memberikan nilai tambah.

Dalam jenis hubungan ini, perusahaan melibatkan pelanggan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan itu sendiri.

#### 5. *Revenue stream* (Aliran pendapatan)

*Revenue streams* adalah pemasukan yang biasanya diukur dalam bentuk uang yang diterima perusahaan dari pelanggannya. *Revenue streams* bukan mempresentasikan keuntungan yang didapat, karena secara umum diketahui bahwa keuntungan merupakan pendapatan bersih setelah dikurangi biaya-biaya usaha. *Revenue streams* bukan mempresentasikan keuntungan yang didapat, karena secara umum diketahui bahwa keuntungan merupakan pendapatan bersih setelah dikurangi biaya-biaya usaha.

Model bisnis dapat dibentuk dari 2 macam *revenue streams*:

- a) Pendapatan didapatkan dari satu kali transaksi
- b) Pendapatan yang didapatkan berulang kali yang dihasilkan dari pembayaran berkelanjutan baik untuk memberikan *value propositions* kepada pelanggan ataupun tidak menyediakan dukungan pasca pembelian.

Ada beberapa cara untuk mendapatkan *revenue streams* diantaranya penjualan asset, biaya pemakaian, biaya langganan, sewa, lisensi, biaya jasa perantara, iklan, dan donasi.

#### 6. *Key resources* (Sumber daya utama)

*Key resources* merupakan sumber daya yang memungkinkan organisasi menjalankan kegiatan untuk menawarkan nilai tambah,

menjangkau pasar, menjaga hubungan dengan segmen pelanggan, dan menghasilkan uang. *Key resources* dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a) Fasilitas (*Physical*)
- b) Intelektual (*Intellectual*)
- c) Manusia (*Human*)
- d) Finansial (*Financial*)
- e) Teknologi (*Technology*)
- f) Saluran distribusi (*Channel*)

#### 7. *Key activities* (Kegiatan kunci/utama)

*Key activities* adalah serangkaian kegiatan dalam suatu organisasi untuk menciptakan suatu produk atau jasa yang diinginkan pelanggan dengan menyampaikannya, membina hubungan dengan pelanggan dan mengelola pendapatan dari pelanggan. *Key activities* dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a) Operasi produksi (*Production*)
- b) Operasi jasa (*Problem Solving*)
- c) Platform dan Jaringan (*Platform/Network*)

#### 8. *Key partnership* (Kemitraan)

Menurut Osterwalder *key partnership* adalah kesepakatan kerjasama antara dua atau lebih perusahaan untuk menyelesaikan proyek tertentu bersama-sama secara spesifik dengan mengoordinasikan kemampuan, sumber daya atau kegiatan yang



diperlukan. Perusahaan membuat aliansi untuk mengoptimasi model bisnis lainnya, mengurangi resiko atau memperoleh sumber daya.

Adapun tujuan *key partnership* adalah sebagai berikut:

- a) Optimasi operasi.
- b) Mendapatkan sumber daya.
- c) Mendapatkan pengetahuan.
- d) Akuisisi pasar.

#### 9. *Cost structure* (Struktur biaya)

*Cost structure* adalah rincian semua biaya operasi suatu bisnis. Membuat dan meningkatkan nilai tambah, berhubungan dengan pelanggan, dan mendapatkan penghasilan semuanya termasuk dalam komponen biaya dapat dihitung setelah perusahaan mengetahui *cost resources*, *key activities*, dan *key partnership*. Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur menyebutkan terdapat dua jenis *cost structure* sebagai berikut:

##### a) *Cost-driven*

*Cost-driven* adalah membuat struktur biaya menjadi lebih sederhana. Caranya adalah dengan menetapkan segmen pelanggan yang sensitif harga (*lowbudget*), menawarkan *value propositions* murah, mengurangi SDM melalui otomatisasi.

##### b) *Value driven*

Dalam model bisnis yang menekankan *value-driven*, efisiensi biaya tidak menjadi pertimbangan utama. Sasaran utamanya adalah

memberi kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan premium.

**f. Manfaat *Business Model Canvas* (BMC)**

Adapun manfaat *Business Model Canvas* (BMC) adalah sebagai berikut:<sup>38</sup>

1. Membangun portofolio ide yang lebih terstruktur

Jika membuat rencana bisnis dengan proposal bisnis, hal tersebut bisa menghabiskan waktu hingga berminggu minggu, bahkan berbulan-bulan untuk bisa menuliskan satu ide bisnis yang akan direncanakan. Namun, jika menggunakan metode bisnis kanvas hanya perlu menghabiskan waktu beberapa menit hingga jam untuk membuat sketsa modelnya dengan berbagai ide bisnis.

2. Menyusun strategi kedepan

Memetakan bisnis dengan metode bisnis model canvas, tidak hanya berfokus pada bagian marketing atau bagian produk saja dari suatu bisnis yang dijalankan, namun BMC akan memperhatikan seluruh elemen yang ada dan membangun bisnis tersebut. kedepanya.

3. Menambah investor

*Business model canvas* (BMC) dibuat supaya para *startup founder* bisa melihat dan memahami dengan jelas usaha yang berjalan.

Dalam pengisian bisnis model canvas (BMC), haruslah dibuat dengan

---

<sup>38</sup>Fitri Nur Baity, "Manfaat Menggunakan Bisnis Model Kanvas", didapat dari <http://cintaihidup.com> [home page on-line]: Internet (diakses tanggal 05 Maret 2020)

pemahaman yang kuat sehingga bisnis model canvas (BMC) yang dibuat sesuai dengan startup yang dijalankan.

#### 4. Mengurangi resiko

Secara tidak langsung, *business model canvas* dapat dijadikan dokumen pemetaan perencanaan bisnis untuk perusahaan. Ketika pelaku bisnis melakukan eksekusi bisnis, mereka dapat menjadikan *business model canvas* akan menjadi panduan perusahaan untuk menjalani eksekusi bisnis berdasarkan poin yang telah dirancang sebelumnya.

#### 5. Penempatan konsumen yang tepat

Dengan menggunakan metode bisnis model canvas (BMC) ini, kita juga bisa mengetahui bagaimana nilai proporsi atau nilai penempatan antara konsumen dengan produk yang ada dalam bisnis kita. Kita bisa mengetahui bagaimana layanan yang diberikan perusahaan kita kepada konsumen.

#### 6. Membangun inovasi

Dengan adanya metode bisnis kanvas para pelaku bisnis akan lebih fokus pada usahanya sehingga pelaku bisnis lebih mampu membuat perubahan (inovasi) pada bisnis yang dijalankan.

### **4. Metode Perumusan Analisis SWOT**

Adapun metode perumusan strategi yang digunakan dalam menjalankan bisnis adalah analisis SWOT.

### a. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu analisis yang mencakup didalamnya upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Analisis SWOT merupakan instrument perencanaan strategis yang klasik. Dengan menggunakan kerangka kerja kekuatan dan kelemahan dan kesempatan eksternal dan ancaman, instrumen ini memberikan cara sederhana untuk memperkirakan cara terbaik untuk melaksanakan sebuah strategi. Instrumen ini menolong para perencana apa yang bisa dicapai dan hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh mereka.<sup>39</sup> Jadi, dapat disimpulkan bahwa analisis SWOT adalah proses menganalisis keunggulan, kelemahan, peluang dan ancaman perusahaan secara sistematis.

### b. Unsur-unsur Analisis SWOT

Adapun unsur-unsur dalam proses analisis SWOT adalah sebagai berikut:<sup>40</sup>

1. *Strenghts* (Kekuatan)
2. *Weakneses* (Kelemahan)
3. *Opportunities* (Peluang)
4. *Threats* (Ancaman)

### c. Faktor-faktor Analisis SWOT

1. Faktor eksternal, faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities and threats* (O dan T). Dimana faktor ini menyangkut

---

<sup>39</sup>Dewi Kurniasih, *Teknik Analisa*, (Bandung: ALFABETA, 2021), hlm. 66

<sup>40</sup>Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 19

dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industry dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

2. Faktor internal, faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya *strengths and weaknesses* (S dan W). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional : pemasaran, keuangan, operasi, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*corporate culture*)

#### **d. Matriks SWOT**

Matriks SWOT adalah alat yang dipakai untuk Menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal serta dengan kekuatan dan kelemahan. Adapun matriks SWOT tersebut sebagai berikut:

**Tabel II.1**  
**Matriks SWOT**

IFAS  EFAS	<i>STRENGTHS</i> (S)  Tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal.	<i>WEAKNESSES</i> (W)  Tentukan 5-10 kekuatan internal
<i>OPPORTUNITIES</i> (O)  Tentukan 5-10 faktor peluang eksternal.	STRATEGI SO  Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.	STRATEGI WO  Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
<i>THREATS</i> (T)  Tentukan 5-10 faktor ancaman eksternal.	STRATEGI ST  Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.	STRATEGI WT  Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman.

Sumber: Freddy Rangkuti

1. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*), strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya.
2. Strategi ST (*Strengths-Threats*) adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

3. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*) strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*) strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai perbandingan untuk landasan atau referensi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, sebagai berikut:

**Tabel II.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahmi Hayyu (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019)	Analisis Bisnis Model Dengan Pendekatan Business Model Canvas Terhadap Baitul Maal Wat Tamwil Masjid Al Azhar Jakarta Selatan.	Penelitian ini menunjukkan bahwa BMT Masjid Al Azhar pada dasarnya telah menerapkan <i>business model canvas</i> dan alternative strategi dengan model <i>business model canvas</i> dilihat dari kekuatan ( <i>strengts</i> ) yang telah dianalisis dengan SWOT. <sup>41</sup>
2	Sunarto, dkk, (Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor, 2022)	Strategi Pengembangan Asuransi Tanaman Kelapa Sawit Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada alternatif strategi yang didapatkan dari penelitian, elemen pada bisnis model kanvas perbaikan yang dapat dijalankan oleh PT

<sup>41</sup>Rahmi Hayyu, “Analisis Bisnis Model Dengan Pendekatan Business Model canvas Terhadap Baitul Maal Wat Tamwil Masjid Al Azhar Jakarta Selatan” Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019

		(Studi Kasus di PT Asuransi Tri Pakarta)	Asuransi Tri Pakarta terletak pada elemen <i>customer relationship, value proposition, key activities, key partners, key resousces channels</i> . <sup>42</sup>
3	Tiara Sartika Andryana, dkk, (Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis Insitut Pertanian Bogor, 2019)	Strategi Pengembangan Bisnis Tanaman Hias PT Monfori Nusantara Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas	Hasil penelitian ini adalah penciptaan nilai baru melalui 9 elemen Model Bisnis Kanvas dan strategi seperti, memperluas segmen pelanggan dalam lingkup proposisi nilai perusahaan, meningkatkan efesiensi dan kapasitas produksi, memperluas penawaran proposisi meningkatkan RnD dan alokasi biaya. <sup>43</sup>
4	Herlina (Jurnal Agri Sains, Sekolah Tinggi Ekonomi Jambi, 2022)	Analisis Pengembangan Bisnis Tanaman Hias Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas (Studi Kasus Pada Kios Tanaman Hias Vinang Merah)	Hasil analisis menunjukkan bahwa dibutuhkan pengembangan di semua (Sembilan ) elemen model bisnis kanvas. Berfokus pada kegiatan kreatifitas penambahan koleksi tanaman hias dan pemasaran digital mulai dari menambah koleksi tanaman hias anggrek, anting putri, varian baru, vertical garden, penjualan sistem arisan, memiliki database pelanggan, bermitra dengan tim IT, membentuk tim marketing online, membuat sistem informasi penjualan berbasis digital yang akan

<sup>42</sup>Sunarto, dkk, "Strategi Pengembangan Asuransi Tanaman Kelapa Sawit Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas (Studi Kasus di PT Asuransi Tri Pakarta)." Dalam *Jurnal Aplikasi dan Manajemen*, Vol. 8 No. 1 Januari 2022

<sup>43</sup>Andryana Daryanto dan Maulana, "Strategi Pengembangan Bisnis Tanaman Hias PT Monfori Nusantara Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas." Dalam *Jurnal Aplikasi dan Manejemen*, Vol. 5 No. 1 Januari 2019



			mempengaruhi elemen-elemen lainnya sehingga tanaman hias Vinang Merah yang pada gilirannya akan meningkatkan aliran pendapatan. <sup>44</sup>
5	Intan Ratu Permata., dkk, (Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro, 2021)	Analisis Bisnis Model Kanvas Produk Hijab Online Shop (Studi Kasus @Needhijab, Mks)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bisnis model kanvas produk hijan online shop (studi kasus @Needhijab.Mks). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan strategi bisnis model kanvas yang di analisa melalui sembilan elemen bisnis model kanvas, kemudian diperoleh hasil menggunakan teknik analisis SWOT. <sup>45</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, terdapat beberapa perbedaan dan persamaan, diantaranya:

- a) Perbedaan penelitian Rahmi Hayyu, dengan penelitian ini yaitu pada objek penelitian dimana peneliti meneliti BMT Masjid Al Azhar, sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan analisis pendekatan model bisnis kanvas serta analisis lingkungan, matriks EFE, matriks IE, dan matriks SWOT.
- b) Perbedaan penelitian Sunarto, dkk dengan penelitian ini yaitu penelitian ini hanya menggunakan analisis SWOT dan objek penelitiannya pada PT.

<sup>44</sup>Herlina, "Analisis Pengembangan Bisnis Tanaman Hias Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas (Studi Kasus Pada Kios Tanaman Hias Vinang Merah)." Dalam *Jurnal Agri Sains*, Vol. 6 No. 1 Juni 2022

<sup>45</sup>Permata dan Daga, "Analisis Bisnis Model Kanvas Produk Hijab Online Shop (Studi Kasus @Needhijab.Mks)." Dalam *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Mikro*, Vol. 4 No. 2 Juli 2021.

Asuransi Tri Pakarta, sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan model bisnis kanvas.

- c) Perbedaan penelitian Tiara Sartika Andryana, dkk dengan penelitian ini yaitu hanya menggunakan analisis SWOT dan objek penelitiannya pada PT.Monfori Nusantara, sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan model bisnis kanvas.
- d) Perbedaan penelitian Herlina dengan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian dimana peneliti meneliti pada Tanaman Hias Vinang Merah, sedangkan persamannya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan model bisnis kanvas.
- e) Perbedaan penelitian Intan Ratu Permata dengan penelitian ini yaitu terletak pada objek peneelitan dimana peneliti meneliti pada Produk Hijab Online Shop, sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan model bisnis kanvas.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan, yang beralamat Jalan Merdeka No.12 Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan dari Desember 2022 sampai Agustus 2023.

#### **B. Jenis dan Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan cara metode kualitatif. Metode kualitatif ini yang berupa survey dan wawancara. Metode ini disajikan untuk melihat dan memahami subjek serta objek penelitian yang meliputi orang, lembaga dan berdasarkan fakta yang telah disajikan secara fakta.

Tujuan penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami permasalahan yang diteliti sehingga diharapkan dapat memberikan masukan gambaran yang lebih mendalam tentang gejala-gejala dan gambaran yang akan diteliti. Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.<sup>46</sup> Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan berusaha memberi gambaran yang jelas tentang apa yang menjadi pokok permasalahan.

Dengan memilih metode penelitian kualitatif ini, penulis berusaha untuk menggambarkan secara jelas segala hal yang terjadi di lapangan dan kemudian

---

<sup>46</sup>Ismail Suardi Wekke, dkk. *Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Gawe Buku, 2019), hlm. 33.

di analisa untuk mendapatkan hasil berdasarkan tujuan penelitian. Pendekatan kualitatif ini menitik beratkan pada data-data penelitian yang dihasilkan berupa kata-kata melalui wawancara dan pengamatan.

### **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah informan penelitian, yaitu sumber tempat untuk mendapatkan informasi atau keterangan tentang data yang diinginkan peneliti yang berkaitan dengan sebuah peneliti yang dilakukan. Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, maka yang menjadi subjek penelitian ini adalah 1 orang Teller dan 1 orang *customer service* pada PT.Bank Sumut cabang syariah Padangsidempuan dan 7 nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul.

### **D. Sumber Data**

Data merupakan salah satu indikator yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Sumber data primer juga merupakan wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.<sup>47</sup> Jadi data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengumpulan

---

<sup>47</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 135

data berupa kuesioner dan wawancara. Karena data primer ini dikumpulkan oleh peneliti, maka diperlukan sumber data yang cukup memadai, seperti biaya, waktu tenaga dan sebagainya. Metode pengumpulan data dapat diperoleh dari 1 orang Teller dan 1 orang *customer service* pada PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan 7 nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul.

- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan bersumber dari data jumlah nasabah PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dari tahun 2016-2020 yang diperoleh dengan melakukan pra-riset langsung ke PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan serta penelitian terdahulu yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini juga dapat diperoleh dari data-data yang telah dipublikasikan dalam bentuk seperti jurnal, *e-book*, buku cetak, dan sebagainya.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan dalam pengumpulan data berupa pencatatan peristiwa, hal-hal, keterangan atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen masyarakat. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka

mencapai tujuan penelitian.<sup>48</sup> Untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi narasumber yang berada di Bank Sumut Syariah Padangsidempuan. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian dapat diamati oleh peneliti. Peneliti secara langsung dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data dari objek penelitian yang sebenarnya dan mengamati data yang telah terkumpul guna melihat secara dekat bagaimana analisis layanan Tabungan Smart iB Makbul pada PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dengan pendekatan model bisnis kanvas. Adapun langkah-langkah untuk melakukan observasi sebagai berikut:

- a) Menentukan objek yang diamati.
- b) Mengumpulkan fakta terkait objek.
- c) Menyiapkan laporan untuk mencatat data hasil observasi.
- d) Melakukan pencatatan observasi

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada narasumber. Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan adalah

---

<sup>48</sup>Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PT.Pustaka Baru, 2019), hlm. 31-32

wawancara terstruktur dan semi terstruktur. Wawancara ini dilakukan oleh peneliti dengan 1 orang Teller dan 1 orang *Customer Service* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan 7 nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul pada Bank Sumut Cabang Syariah untuk memperoleh keterangan ataupun penjelesan mengenai layanan tabungan Smart iB makbul pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Adapun langkah-langkah dalam wawancara sebagai berikut:

- a) Menentukan tema atau topik wawancara.
  - b) Mempelajari masalah yang berkaitan dengan tema wawancara.
  - c) Menyusun daftar atau garis besar pertanyaan yang akan diajukan (5W + 1H).
  - d) Menentukan narasumber dan mengetahui identitasnya.
  - e) Mempersiapkan peralatan untuk wawancara (atau alat tulis atau alat perekam)
  - f) Melakukan wawancara.
  - g) Mencatat pokok-pokok wawancara.
  - h) Menyusun laporan hasil wawancara.
- c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan peristiwa yang sudah berlalu atau teknik pengumpulan data yang tidak langsung pada subjek penelitian namun berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya yang monumental dari seseorang. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti meliputi berbagai

literatur-literatur baik yang berasal dari buku, media massa, maupun jurnal-jurnal ilmiah yang relevan dengan tujuan penelitian ini.<sup>49</sup> Adapun langkah-langkah dalam dokumentasi sebagai berikut:

- a) Memilih dokumen.
- b) Mengkaji dokumen.
- c) Membuat ringkasan abstrak dokumen.
- d) Menetapkan dokumen yang telah selesai sebagai bahan dokumentasi.

#### **F. Teknik Penjamin Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan konsep penting yang dipengaruhi dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keteladanan (*Realibilitas*). Penelitian ini merupakan kerja ilmiah, untuk melakukan ini mutlak di tuntut secara objektivitas untuk memenuhi kriteria dalam penelitian maka kesahihan dan keteladanan harus dipenuhi.

Maka penjaminan keabsahan data yang akan dilakukan calon peneliti untuk mendapatkan data yang akurat yaitu peneliti berpedoman kepada pendapat Ahmad Nizar Rangkuti, yang dilaksanakan beberapa tahapan, yaitu:

##### **a. Perpanjangan Keikutsertaan**

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.

---

<sup>49</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 139.



b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan yaitu menemukan ciri-ciri atau unsur-unsur yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang diteliti, kemudian peneliti memusatkan perhatian pada hal tersebut secara rinci dan sesuai.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah suatu pendekatan analisis data yang dilakukan dengan cara pemeriksaan memperhatikan sesuatu yang lain dari luar data keperluan, pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu dengan cara sebagai berikut:<sup>50</sup>

- a) Membandingkan data dengan hasil wawancara.
- b) Membandingkan hasil wawancara dengan isi atau dokumen yang berkaitan.
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang dengan secara pribadi.

Teknik penjamin keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan triangulasi, karena perpanjangan keikutsertaan dapat memudahkan peneliti meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan yang sesuai dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara mengenai tabungan smart iB makbul dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan menggunakan Model

---

<sup>50</sup>Warni Lubis, dkk, "Strategi Pemasaran Rumah Makan Dalam Meningkatkan Konsumen (Studi Rumah Makan Porang Goti)", dalam *Jurnal PROFJES*, Vol.01 No.01, Juni 2022, hlm. 293.

Bisnis Kanvas juga untuk menentukan apakah sebuah data benar-benar tepat menggambarkan fenomena pada sebuah penelitian.

### **G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data merupakan pencarian atau pelacakan pola-pola. Dalam hal ini penulis menggunakan analisis data kualitatif dengan menggunakan konsep Miles dan Huberman yaitu teknik analisis data yang dilakukan secara interaktif, yang meliputi tiga tahap yaitu:

#### **a. Reduksi**

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema dan polanya.<sup>51</sup> Pada tahap ini peneliti memilah informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu yang lebih jelas mengenai objek penelitian.

#### **b. Penyajian Data**

Setelah dilakukan direduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data, data disajikan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

#### **c. Penarikan Kesimpulan**

Tahap akhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.

---

<sup>51</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015) hlm. 211.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

###### **a. Sejarah Singkat Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada Tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda Tk. 1 Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk. I dan Pemda Tk. II Se Sumatera Utara.<sup>52</sup>

Salah satu yang merupakan Bank Umum Milik Daerah (BUMD) seperti Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) dan berubah pada tahun 1999 yang sekarang dikenal dengan nama Bank SUMUT yang kepemilikannya samapai dengan saat ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara. Bank SUMUT secara terius menerus melakukan perubahan sehingga mampu bertahan di tengah persaingan tersebut. Bank SUMUT sigap dalam melihat peluang pasar Perbankan Syariah yang berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan

---

<sup>52</sup><http://www.BankSUMUT.com>, diakses 20 Juni 2021, pukul 14.15 WIB

masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah, maka pada Tanggal 04 November 2004 PT. Bank SUMUT membuka Unit Usah Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat dan 76 Unit Layanan Syariah diseluruh Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Konvensional Bank SUMUT.

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah dan telah berkembang cukup lama dikalangan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya UU No. 20 Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997. Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah, Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor perbankan syariah, namun Bank SUMUT ikut ambil resiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syariah.

Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasari pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat *Religius*, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran dalam aspek kehidupan terutama dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring keluarnya

Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Ternyata Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat Muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Atas dasar itulah akhirnya pada Tanggal 04 November 2004 Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidempuan. Kemudian pada Tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Stabat pada Tanggal 26 Desember 2006.

Strategi yang dilakukan oleh Bank SUMUT dalam rangka pengembangan Unit Usaha Syariah adalah:

a) Menetapkan Target Pasar

Pasar yang dijadikan sasaran adalah masyarakat yang usahanya masih mikro yang telah memiliki kesadaran untuk menggunakan jasa perbankan dan mempunyai kesadaran untuk menerapkan ajaran Islam dengan baik. Selain dari masyarakat, pendanaan juga akan digalang dari organisasi-organisasi dan yayasan Islam yang memiliki kegiatan kemasyarakatan dengan perputaran dana yang relatif signifikan. Sebagai bank milik Pemerintah Daerah, target penghimpunan dana juga dari para karyawan PEMDA yang mempunyai pendapatan relatif mapan dan memiliki pengaruh yang signifikan di masyarakat.

b) Melakukan Sosialisasi dan Promosi

Bank SUMUT Unit Usaha Syariah telah menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, organisasi-organisasi keagamaan, sosialisasi tentang produk-produk perbankan syariah ini juga menggunakan media komersial seperti media cetak, televisi, radio dan juga melalui brosur. Spanduk, banner, baliho, serta aktif mengikuti pameran dengan membuka standar untuk melakukan sosialisasi dan promosi.

c) Pengembangan Infrastruktur Teknologi Sistem Informasi

Bank SUMUT bekerja sama dengan pihak PT. Collage Inti Pratama sebagai vendor untuk mengembangkan teknologi informasi yang dapat mendokumentasikan seluruh proses internal layanan produk dan jasa syariah dengan tingkat keamanan dan akurasi yang tinggi.

d) Pengembangan Produk

Pengembangan produk lebih difokuskan kepada produk pembiayaan, produk penghimpunan dana dan produk jasa. Pengembangan dari masing-masing produk akan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan pasar.

**b. Visi dan Misi Bank SUMUT Syariah**

a) Visi Perusahaan

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, antipasif dan inovatif. Visi

merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Adapun visi dari PT.Bank Sumut adalah menjadi bank andalan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan membangun daerah di segala bidang serta sebagai satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat yang dilakukan dengan prinsip syariah sesuai ketentuan DSN-MUI.

b) Misi Perusahaan

Misi dari Bank SUMUT syariah adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *Good Corporate Governance*. Visi dan Misi Bank SUMUT cabang Syariah tersebut diterapkan juga di Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

c. Makna Logo Bank SUMUT Syariah



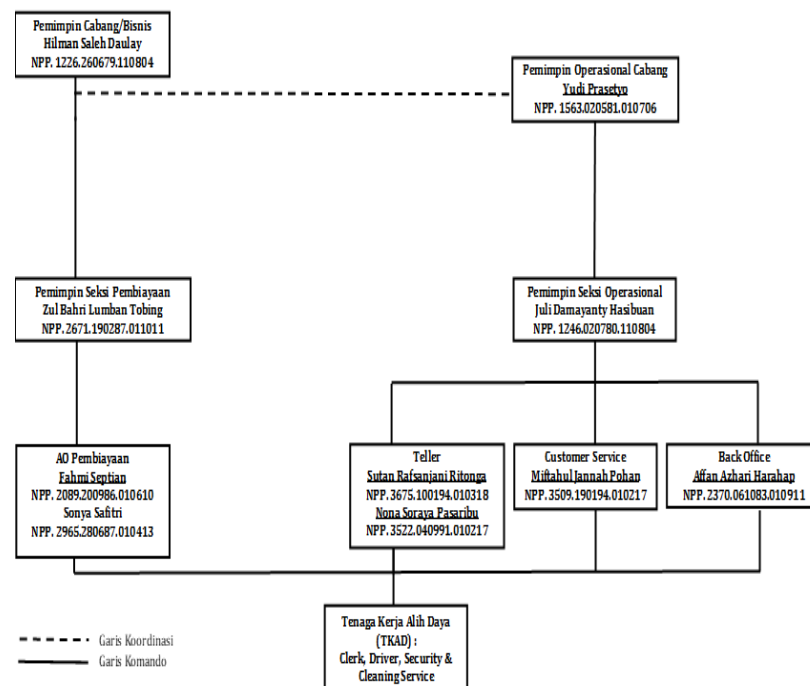
Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergy memnbentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna orange sebagai symbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik

yang di padu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut.<sup>53</sup>

Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana *statement* Bank Sumut. Jenis huruf “*palatino bold*” sederhana dengan mudah dibaca. Penulis Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

#### d. Struktur Organisasi PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Struktur Organisasi Baru PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Sumber: PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

<sup>53</sup>Reza Pratama, *Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah*, (Skripsi Universitas IslamNegeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 23-24



### e. **Produk-produk Bank SUMUT Syariah**

Bank SUMUT syariah komitmen menyediakan produk dan jasa perbankan yang dilandaskan pada prinsip syariah dan pemberdayaan modal secara produktif, untuk keamanan dan kemudahan investasi. Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Bank SUMUT syariah adalah:

#### a) **Produk Penghimpunan Dana**

Dalam produk ini Bank SUMUT Syariah hanya dilakukan untuk mencari dana kepada lapisan masyarakat dan perusahaan. Diantara produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

##### 1) Produk *Wadi'ah*

###### a. Tabungan iB Martabe (*Marwah*)

Tabungan iB Martabe (*Marwah*) merupakan tabungan dikelola berdasarkan prinsip *wadi'ah yad d}amanah*, yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (shahibul ma>l), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor rill, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

###### b. Simpanan Giro *Wadi'ah*

Simpanan giro *wadi'ah* merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *wadi'ah yad d}amanah* (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan menggunakan dana tersebut dengan prinsip syariah

dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

## 2) Produk Mud}arabah

### a. Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (*Marhamah*)

Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (*Marhamah*) merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mud}arabah Mutlaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul ma>l*) dan bank sebagai pihak beban tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

### b. Deposito iB Ibadah

Deposito iB ibadah merupakan produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip *mutlaqah*. Prinsip deposito iB Ibadah sama dengan tabungan *marhamah*, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil dan keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

### c. Tabungan *Makbul*

Tabungan *makbul* merupakan tabungan khusus PT.Bank Sumut Syariah sebagai sarana BPIH (Biaya Penyelenggaraan

Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

#### **b) Produk Penyaluran Dana**

Adapun produk PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang bersifat menyalurkan dana adalah:

1. Pembiayaan dengan akad jual beli (*Murabahah*)
2. Pembiayaan dengan sistem bagi hasil (*Mudharabah*)
3. Pembiayaan *Musyarakah*
4. Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas iB

### **B. Pengolahan dan Analisis Data**

#### **1. Analisis Model Bisnis Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ditinjau dengan Pendekatan *Business Model Canvas***

Setelah melakukan penelitian dan wawancara dengan *customer service* diperoleh analisis Sembilan elemen BMC sebagai berikut:

##### **a. *Customer Segments***

*Customer Segments* adalah kelompok orang atau organisasi yang ditinjau oleh perusahaan untuk dilayani. Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur menyebutkan ragam *customer segments* sebagai berikut:

- a. Pasar terbuka
- b. Ceruk pasar
- c. Pasar tersegmentasi
- d. Deversifikasi pasar

e. Multipasar

Dari kelima *customer segments* diatas, layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan terdapat pada pasar terbuka. Dimana perusahaan diarahkan untuk melayani nasabah yang berfokus pada masyarakat umum yang memiliki kebutuhan dan masalah yang hampir sama. Setelah melakukan penelitian dan wawancara, peneliti menemukan *customer segments* dari Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
***Customer Segments* Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut**  
**Cabang Syariah Padangsidempuan**

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	35%
2	Pegawai Swasta	10%
3	UMKM/Pedagang	20%
4	Pengusaha	20%
5	Pelajar	5%
6	Karyawan BUMN	10%

Sumber: Wawancara Pribadi

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa yang menjadi *customer segments* dari Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan terdiri dari PNS (Pegawai Negeri Sipil), pegawai swasta, UMKM/peadagang, pengusaha, pelajar dan karyawan BUMN. Kelompok-kelompok di atas mempunyai permasalahan dan kebutuhan yang sama.

Dari tabel di atas diketahui bahwa PNS (Pegawai Negeri Sipil) memiliki kuantitas yang paling banyak yaitu pada angka 35% sedangkan UMKM/pedagang dengan angka, pengusaha, pegawai swasta, pelajar dan karyawan BUMN tidak terlalu signifikan dengan angka masing masing adalah 20% untuk UMKM/pedagang, 20% untuk pengusaha, 10% untuk pegawai swasta, 5% untuk pelajar dan 10% untuk karyawan BUMN.

“Kalo kita range rata-rata usia sekitar umur 40 tahun sampai 55 tahunan. Ini adalah usia yang dominan atau yang sering berinteraksi mengenai Tabungan Smart iB Makbul.”<sup>54</sup>

Segmentasi jika dilihat dari kelompok geografi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.2**  
**Domisili *Customer Segments* Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

No	Domisili <i>Customer Segments</i>
1	Kab.Tapanuli Selatan
2	Kota Padangsidimpuan
3	Padang Lawas Utara
4	Padang Lawas

Sumber: Wawancara Pribadi

Ibu Miftah yang bekerja sebagai *Customer Service* pada saat wawancara menyatakan bahwa:<sup>55</sup>

“Saat ini yang menjadi *customer segments* Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan berasal dari Kab.Tapanuli Selatan dan Kota Padangsidimpuan.”<sup>56</sup>

<sup>54</sup>Nona, Teller PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 19 Juli 2023, Pukul 16.50 WIB)..

<sup>55</sup>Miftah, Customer Service PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 20 Juli 2023, Pukul 17.20 WIB).

Dari jawaban wawancara di atas dapat diketahui bahwa segmen pasar utama Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan berada di lokasi Kab. Tapanuli Selatan, Kota Padangsidempuan, Padang Lawas Utara dan Padang Lawas.

Dari data di atas maka diketahui segmentasi pelanggan pada Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dipilih berdasarkan kelompok profesi, kelompok umur, dan kelompok tempat tinggal.

**b. *Value Propositions***

Setelah mengetahui *customer segments* Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, maka elemen kedua dalam *business model canvas* adalah *value propositions*. *Value propositions* mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hampir semua elemen-elemen lain. Elemen terkait langsung dengan *value propositions* adalah *customer segments*.

*Value propositions* adalah nilai (atau manfaat) yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul kepada nasabah. Manfaat ini terwujud dalam bentuk sekumpulan produk atau jasa yang ditawarkan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul kepada nasabah. Bagi nasabah, *value propositions*

---

<sup>56</sup>Miftah, Customer Service PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 20 Juli 2023, Pukul 17.20 WIB).

terwujud dalam bentuk pemecahan masalah yang dihadapi atau terpenuhinya kebutuhan. *Value propositions* lah yang menjadi alasan mengapa nasabah memilih produk Tabungan Smart iB Makbul. Berikut *value propositions* yang disampaikan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kepada nasabah:

**Tabel IV.3**  
***Value Propositions* Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut**  
**Cabang Syariah Padangsidempuan**

No	<i>Value Propositions</i>
1	Manasik Haji
2	Souvenir
3	Kemudahan Persyaratan
4	Pelayanan

Sumber: Wawancara Pribadi

a) Manasik Haji

Manasik haji adalah *value* yang selalu diutamakan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu dengan memberikan fasilitas menginap dan bimbingan haji di asrama haji Medan. Manasik haji tersebut dilaksanakan 3 hari 3 malam dan semua diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebelum nasabah berangkat haji.

Ibu Miftah selaku *Customer Service* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada saat wawancara menyatakan bahwa:<sup>57</sup>

“Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini ketika ingin berangkat haji akan melakukan manasik haji yang semua diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.”

---

<sup>57</sup>Miftah, Customer Service PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *wawancara* (Padangsidempuan, 20 Juli 2023, Pukul 17.20 WIB)..

b) Souvenir

Souvenir merupakan *value* yang diutamakan selain dari manasik haji yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Souvenir yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini berupa perlengkapan haji dalam bentuk kain batik, mukenah, kain ihram, payung, tas kecil, sajadah, mukenah dan uang riyal kepada seluruh nasabah calon Jemaah haji.

Ibu Miftah selaku *Customer Service* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada saat wawancara menyatakan bahwa:<sup>58</sup>

“Bukan hanya melakukan manasik haji, souvenir juga akan diberikan kepada nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini.”

c) Kemudahan Persyaratan

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dapat menciptakan nilai untuk nasabah Tabungan Smart iB Makbul dengan cara memberikan kemudahan persyaratan yang diberikan. Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini ada 2 macam, yaitu nasabah yang membuka rekening tetapi tidak mengambil porsi haji dan ada juga nasabah yang membuka rekening sekaligus mengambil porsi haji. Persyaratan untuk kedua nasabah tersebut berbeda dalam mempersiapkan persyaratannya. Nasabah yang hanya

---

<sup>58</sup>Miftah, Customer Service PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 20 Juli 2023, Pukul 17.20 WIB).



membuka rekening tetapi tidak mengambil porsi persyaratannya hanya KTP. Sedangkan nasabah yang membuka rekening sekaligus mengambil porsi persyaratannya sebagai berikut:

**Tabel IV.4**  
**Persyaratan Membuka Rekening Tabungan Smart iB Makbul dengan Langsung Mengambil Porsi Haji**

No	Persyaratan
1	KTP (Kartu Tanda Penduduk)
2	KK (Kartu Keluarga)
3	Akte Kelahiran (Untuk yang belum menikah)
4	Materai
5	Setoran Awal Sebesar Rp. 25.000.00-

Sumber: Wawancara Pribadi

d) Pelayanan

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memberikan nilai tambah kepada nasabah Tabungan Smart iB Makbul berupa pelayanan yang bisa menarik hati para nasabah. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan melakukan manasik haji sebanyak 3 hari 3 malam yang semua diakomodasi oleh pihak Bank. Dalam pelayanan tersebut bukan hanya manasik haji, tetapi saat para nasabah kesulitan dalam berbagai kegiatan seperti, naik lift, menggunakan *shower*, tidak adanya kendaraan, pihak bank akan membantu melayani para nasabah.

c. *Channels*

*Channels* merupakan elemen ketiga dari *business model canvas*. Ketika Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sudah mengetahui nasabah yang disasar, sudah memberikan nilai dari produk

dan jasa kepada nasabah, maka *channels* adalah wadah untuk berkomunikasi dan menjangkau nasabah untuk menyampaikan *value propositions*.

Untuk berkomunikasi dan menyampaikan *value propositions*, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki banyak pilihan. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dapat menggunakan cara langsung dan tidak langsung dan bisa juga menggunakan cara tradisional dan modern dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan nasabah.

Setelah melakukan observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan cara langsung dalam mendistribusikan *value propositions* kepada nasabah yaitu dengan penjualan sendiri, memiliki kantor sendiri, dan mendistribusikan sendiri melalui para pegawai dan stakeholder di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Sedangkan cara tidak langsung yaitu dengan *word of mouth* dari nasabah yang sudah berlangganan.

Cara tradisional juga dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah yaitu saat manasik haji dan dapat juga menggunakan brosur serta spanduk. Sedangkan cara modern yang dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu dengan memanfaatkan teknologi yaitu internet dan media sosial seperti facebook, Instagram dan whatsapp. Adapun *channels* pada Bank Sumut Cabang Syariah

Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul sebagai berikut:

**Tabel IV.5**  
***Channels* Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

<b>No</b>	<b><i>Channels</i></b>
1	Kantor
2	<i>Word of mouth</i>
3	Saat manasik haji
4	Membagikan brosur
5	Spanduk
6	Media Sosial berupa facebook, intagram dan <i>whatsapp</i>

Sumber: Wawancara Pribadi

**d. *Customer Relationship***

Terdapat beragam cara Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk menjalin hubungan dengan nasabah Tabungan Smart iB Makbul. Alexander Ostewalder dan Yves Pigneur menyebutnya ada enam kategori *customer relationship*, yaitu:

- a) *Personal assistance*
- b) *Delicated personal assistance*
- c) *Self-service*
- d) *Automated service*
- e) *Communities*
- f) *Co-creation*

Setelah melakukan wawancara, peneliti menemukan *customer relationship* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul ada pada kategori *personal*

*assistance*. Nasabah dapat secara langsung berkomunikasi dengan pegawai Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengenai Tabungan Smart iB Makbul. Komunikasi ini tidak mengharuskan nasabah untuk bertatap muka, namun dapat berkomunikasi melalui telepon.

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan juga menggunakan kategori *dedicated personal assistance* dengan memberikan pelayanan kepada para nasabah berupa antar jemput saat nasabah tidak memiliki kendaraan saat melakukan manasik haji.

Selain menggunakan kategori *personal assistance* dan *dedicated personal assistance*, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan juga menggunakan *Co-creation*. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memberikan kemudahan untuk nasabah Tabungan Smart iB Makbul dengan memberikan kesempatan untuk membuka rekening Smart iB Rencana yang tujuannya agar tidak memberatkan nasabah Tabungan Smart iB Makbul dalam melunaskan biaya ongkos haji.

Ibu Nona selaku Teller di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyatakan:<sup>59</sup>

“Ada program, khusus untuk nasabah Tabungan Smart iB Makbul yang sudah mengambil porsi, program nya yaitu membuka Tabungan Smart iB Rencana, dimana program ini bertujuan agar calon jamaah haji yang telah mengambil porsi haji tidak terkendala dalam

---

<sup>59</sup>Nona, Teller PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *wawancara* (Padangsidempuan, 19 Juli 2023, Pukul 16.50 WIB).

melunaskan pembayaran haji ketika pelunasan untuk pemberangkatan haji.”

**Tabel IV.6**  
***Customer Relationship* Tabungan Smart iB Makbul di Bank**  
**Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

No	<i>Customer Relationship</i>
1	<i>Personal assistance</i>
2	<i>Dedicated personal assistance</i>
3	<i>Co-creation</i>

Sumber: Wawancara Pribadi

**e. *Revenue Streams***

*Revenue streams* atau aliran pendapatan adalah pemasukan yang biasanya diukur dalam bentuk uang diterima perusahaan dari nasabahnya. Setelah melakukan penelitian di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul pendapatan yang didapatkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul tidak ada karena bebas administrasi, tetapi DPK (Dana Pihak Ketiga) dari tabungan bertambah.

Ibu Nona selaku Teller di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menyatakan:<sup>60</sup>

“Kalau pendapatan tidak ada karena bebas administrasi, hanya memperoleh DPK dari segi tabungan atau saldo mengendap setelah dilakukan pembayaran pengambilan porsi haji nasabah.”

**f. *Key Resources***

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam menjalankan Tabungan Smart iB Makbul membutuhkan *key resources*.

---

<sup>60</sup>Nona, Teller PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 19 Juli 2023, Pukul 16.50 WIB).

Saat ini key resources yang ada pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul berupa SDM, fasilitas, dan teknologi yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.7**  
**Key Resources Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

<b>Key Resources Tabungan Smart iB Makbul</b>				
<b>N O</b>	<b>SDM</b>		<b>Fasilitas</b>	
	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>	<b>Jumlah</b>
1	Ibu Nona Soraya	Teller	Komputer	1
2	Bapak Sutan	Teller	Komputer	1
3	Ibu Miftah	Customer Service	Komputer	1

Sumber: Wawancara Pribadi

*Key Resources* adalah sumber daya yang memungkinkan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menjalankan *key activities* untuk menawarkan *value propositions* menjangkau pasar, menjaga hubungan dengan sgement pelanggan, sehingga mendapatkan *revenue streams*. Dari data di atas dapat diketahui bahwa layanan Tabungan Smart iB Makbul memiliki sumber daya manusia berjumlah tiga orang dengan tugas dan wewenang masing-masing.

Fasilitas lainnya yang dimiliki oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu *telephone*, mobil, komputer yang dimanfaatkan untuk memudahkan SDM saat rapat mingguan, internet untuk menunjang promosi.

**g. Key Activities**

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki beragam aktivitas dalam menjalankan Tabungan Smart iB Makbul. Hal yang dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam hal aktivitas utama adalah kegiatan *value propositions*, menyalurkan *value propositions* kepada nasabah, dan menjalin hubungan dengan nasabah. Aktivitas tersebut harus dilakukan secara optimal untuk menghasilkan kinerja Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul. Adapun aktivitas yang dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.8**  
**Key Activities Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**

No	Aktivitas Utama
1	Promosi
2	Pelayanan
3	Menerima Nasabah
4	Manasik Haji

Sumber: Wawancara Pribadi

Aktivitas yang dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu berupa promosi yang dilakukan oleh semua pegawai, selain itu nasabah Tabungan Smart iB Makbul yang datang ke kantor akan diberikan pelayanan yang ramah dan menerima nasabah Tabungan Smart iB Makbul dengan baik. Kemudian Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengadakan manasik haji untuk nasabah Tabungan

Smart iB Makbul yang semua akan diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

**h. *Key Partnerships***

*Key Partnerships* menjadi elemen yang sangat penting, karena Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam melayani Tabungan Smart iB Makbul tidak dapat berjalan tanpa bekerja sama dengan pihak lain. Dalam hal ini layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan bekerjasama hanya pada Kemenag (Kementrian Agama).

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan bekerjasama dengan Kemenag (Kementrian Agama) untuk menyelenggarakan baik itu Ibadah Haji maupun Umrah yang dilaksanakan setiap tahunnya.

**i. *Cost Structures***

Semua bisnis yang beroperasi di bawah suatu model bisnis pasti membutuhkan biaya, tak terkecuali Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam melayani Tabungan Smart iB Makbul. Menciptakan dan memberikan nilai (*value propositions* dan *channels*) kepada pelanggan, menjaga hubungan baik dengan pelanggan (*customer relationship*), upaya memperoleh pendapatan (*revenue stream*), menjalankan aktivitas bisnis (*key activities*), mendapatkan dan mengelola sumber daya (*key resources*) serta bekerja sama dengan mitra (*key partnership*) semua membutuhkan biaya. Struktur biaya akan



lebih mudah dirancang apabila semua elemen tersebut sudah di terapkan.

Biaya dalam mengelola Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mencakup biaya tetap dan biaya variabel, sebagai berikut:

**Tabel IV.9**  
**Cost Structures Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang**  
**Syariah Padangsidempuan**

No	Biaya Tetap	Biaya Variabel
1	Sewa Kantor	Listrik
2	Gaji Karyawan	Telepon
3	Manasik Haji	Brosur, Formulir, Buku Tabungan

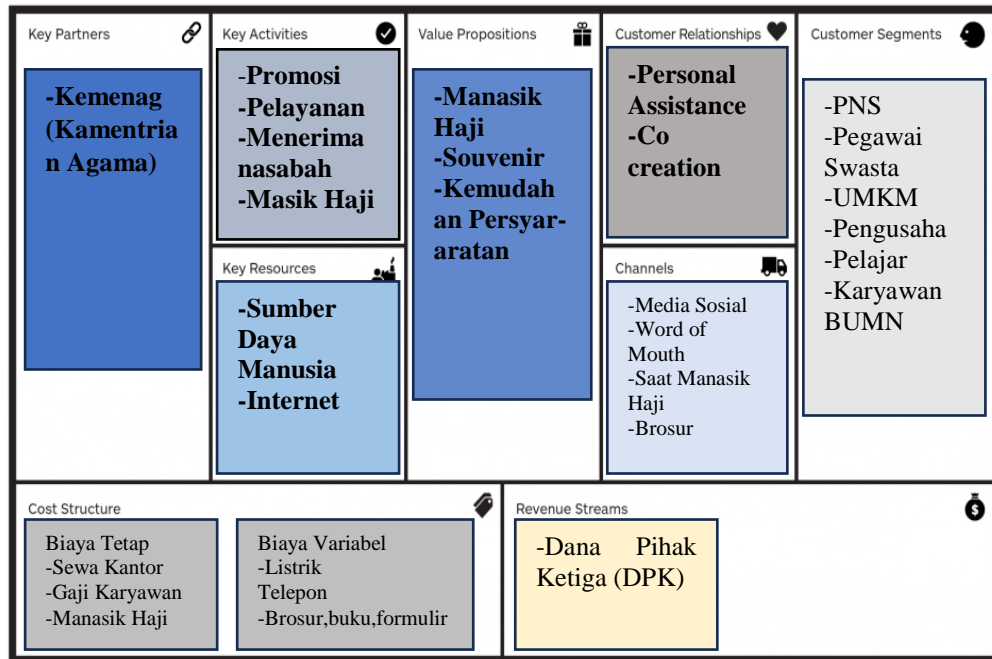
Sumber: Wawancara Pribadi

Biaya tetap meliputi biaya sewa kantor, gaji karyawan dan internet. Sedangkan biaya variabel nya yaitu listrik, telepon, brosur, formulir dan tabungan.

Identifikasi terhadap Sembilan blok layanan Tabungan Smart iB Makbul pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan setelah dilakukan wawancara adalah sebagai berikut:

**Gambar IV.2**  
**Business Model Canvas Layanan Tabungan Smart iB Makbul Pada**  
**Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

**The Business Model Canvas**



**j. SWOT**

Penilaian terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman layanan Tabungan Smart iB Makbul terkait strategi bisnis dilakukan wawancara kepada *Customer Servis* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dan Teller Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Pertanyaan tersebut diajukan untuk Sembilan blok dasar *business model canvas*. Dari hasil penelitian tersebut diketahui analisis SWOT sebagai berikut:

**Tabel IV.10**  
**Tabel Analisis SWOT Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut**  
**Cabang Syariah Padangsidimpuan**

No	Aspek	Kekuatan	Kelemahan	Peluang	Ancaman
1	<i>Customer Segments</i>	Jumlah nasabah yang banyak	Kurangnya loyalitas nasabah	Pangsa pasar yang besar	Banyaknya lembaga keuangan syariah
2	<i>Value Propositions</i>	Manasik haji yang diakomodasi langsung oleh pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	Kurangnya pemasaran produk Tabungan Smart iB Makbul	Manasik Haji yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	Lebih menarik pelayanan lembaga lain
3	<i>Channels</i>	Promosi untuk meningkatkan jumlah nasabah	Tidak ada konter khusus untuk mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul	Berkembangnya media komunikasi	Berkembangnya produk Tabungan Haji di Bank pesaing
4	<i>Customer Relationship</i>	Memiliki program khusus yaitu membuka Tabungan Smart iB Rencana	Banyaknya nasabah yang tidak mengetahui mengenai Tabungan Smart iB Rencana	Citra produk di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan sudah bagus dimata masyarakat disbanding dengan Bank pesaing	Pesaing menawarkan program khusus lebih baik
5	<i>Revenue Streams</i>	DPK (Dana Pihak Ketiga) dari segi tabungan	Nasabah membatalkan haji dan pengembalian uang porsi haji	Memungkinkan DPK bertambah	Peningkatan nasabah yang membatalkan keberangkatan haji
6	<i>Key Resources</i>	Sumber daya	Kurang pemanfaatan	Teknologi informasi	Pemanfaatan media sosial

		manusia yang dipercayai memberikan pelayanan yang ramah kepada nasabah	media sosial	memungkinkan untuk meningkatkan promosi Tabungan Smart iB Makbul	yang lebih banyak digunakan bank pesaing sehingga nasabah lebih banyak mengetahui produk haji di Bank pesaing
7	<i>Key Activities</i>	Promosi dan pelayanan	Jarak atau lokasi kantor yang cukup jauh dari segment pasar	Perkembangan teknologi memberi peluang untuk meningkatkan nasabah Tabungan Smart iB Makbul	Bank pesaing lebih menawarkan kemudahan dalam proses transaksi
8	<i>Key Partnership</i>	Dipercayai oleh kemenag untuk melayani pemberangkatan haji	Kurangnya komunikasi dari pihak Kemenag dalam pengurusan haji	Kemudahan bekerjasama	Bank pesaing lebih cepat dalam memperoleh pelunasan haji
9	<i>Cost Structure</i>	Biaya tetap dan biaya variable	Biaya operasional semakin meningkat	Pemanfaatan teknologi agar lebih aman	Biaya SDM akan terus meningkat

Sumber: Data diolah peneliti

Dalam pemilihan *customer segments* jika kurangnya loyalitas nasabah berakibat pada kurangnya pemasaran produk Tabungan Smart iB Makbul yang ditawarkan. Dalam *channels* kekuatan Tabungan Smart iB Makbul adalah promosi untuk meningkatkan jumlah nasabah, namun demikian jika loyalitas nasabah berkurang maka penekanan *value proposition* pada segmen tertentu masih belum dapat dilakukan.

Dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah, pihak bank melayani semua kebutuhan nasabah mulai dari pendaftaran, pembayaran sampai pada manasik haji dan menjalin hubungan dengan nasabah sudah cukup baik. Dalam *revenue streams*, sumber pendapatan utama yang didapatkan oleh pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu bertambahnya DPK (Dana Pihak Ketiga) setiap tahun.

Salah satu kekuatan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu dipercayai oleh Kemenag (Kementrian Agama) untuk mengelola dana haji. Selain itu instruktur penuh dengan keramahan dan kesopanan juga suatu kekuatan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul.

Penilaian terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul terkait strategi bisnis diatas terdapat beberapa faktor internal dan eksternal layanan Tabungan Smar iB Makbul pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang dijabarkan dalam empat unsur analisis SWOT. Beberapa faktor internal dan eksternal (IFAS & EFAS) yang diidentifikasi adalah:

**a) Faktor-faktor Internal Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul**

Analisis lingkungan internal terdiri dari kekuatan dan kelemahan dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul. Beberapa faktor-faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul.

**1. Kekuatan (*Strenght*)**

Kekuatan dapat digunakan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul agar terus mampu bersaing dalam sebuah usaha. Kekuatan yang dimiliki yaitu sebagai berikut:

- a. Terjamin transaksi *online* dengan SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji
- b. Tidak dikenakan biaya administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul
- c. Adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan souvenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan
- d. Adanya program khusus yang dibuat oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebelum calon jemaah haji

pergi menunaikan ibadah haji yaitu Tabungan Smart iB Rencana

- e. Persyaratan mudah saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul
- f. Pelayanan yang ramah baik melalui customer service dan teller yang melayani dengan ramah dan cepat saat transaksi untuk keperluan porsi ke Kemenag

## 2. Kelemahan (*weakness*)

Selain memiliki kekuatan yang dapat digunakan untuk tetap mempertahankan nasabah dan meningkatkan kinerja perusahaan, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul mempunyai beberapa kelemahan sebagai berikut:

- a. Kurangnya loyalitas nasabah
- b. Kurangnya promosi ke daerah pedesaan di sekitar Tabagsel
- c. Produk tabungan haji juga dihasilkan oleh bank pesaing
- d. Posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dekat dengan Bank pesaing.

**Tabel IV.11**  
**Tabel IFAS**

<b>Kekuatan (<i>Strenghts</i>)</b>	<b>Kelemahan (<i>Weakness</i>)</b>
a. Terjamin transaksi online dengan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian keberangkatan haji	a. Kurangnya loyalitas nasabah
b. Tidak dikenakan biaya	b. Kurangnya promosi ke daerah pedesaan di sekitar Tabagsel
	c. Produk tabungan haji juga dihasilkan oleh bank

<p>administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul</p> <p>c. Adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan souvenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan</p> <p>d. Adanya program khusus yang dibuat oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sebelum calon jemaah haji pergi menunaikan ibadah haji yaitu Tabungan Smart iB Rencana</p> <p>e. Persyaratan mudah saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul</p> <p>f. Pelayanan yang ramah baik melalui customer service dan teller yang melayani dengan ramah dan cepat saat transaksi untuk keperluan porsi ke Kemenag</p>	<p>pesaing</p> <p>d. Posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dekat dengan bank pesaing</p>
---	---

Sumber: Data diolah peneliti

## **b) Faktor-faktor Eksternal Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul**

### **1. Peluang (*Opportunities*)**

Lingkungan luar perusahaan harus diketahui agar hal-hal yang mendukung strategi pemasaran yang diterapkan. Adapun peluang Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu sebagai berikut:

- a. Anggapan nasabah baik terhadap produk



- b. Promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat
- c. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya promosi untuk menarik nasabah
- d. Lokasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sangat strategis
- e. Penduduk Kota Padangsidempuan mayoritas Islam

## 2. Ancaman (*Threats*)

Lingkungan eksternal perusahaan yaitu ancaman yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul. Adapun ancaman yang dihadapi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu sebagai berikut:

- a. Banyaknya pesaing
- b. Antrian haji yang semakin lama
- c. Boomingnya perjalanan ibadah umroh
- d. Berkembangnya produk tabungan haji pada bank pesaing
- e. Nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah sakit, kebutuhan ekonomi, keinginan nasabah yang menurun karena lamanya daftar tunggu dan meninggal

**Tabel IV.12**  
**Tabel EFAS**

<b>Peluang (<i>Opportunities</i>)</b>	<b>Ancaman (<i>Threats</i>)</b>
a. Anggapan nasabah baik terhadap produk b. Promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat c. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya promosi untuk menarik nasabah d. Lokasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sangat strategis e. Penduduk Kota Padangsidimpuan mayoritas Islam	a. Banyaknya pesaing b. Antrian haji yang semakin lama c. Boomingnya perjalanan ibadah umroh d. Berkembangnya produk Tabungan Haji di bank pesaing e. Nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah sakit, kebutuhan ekonomi, keinginan nasabah yang menurun karena lamanya daftar tunggu dan meninggal

Sumber: Data diolah peneliti

**c) Hasil Evaluasi Faktor Internal (EFI)**

Berdasarkan peringkat (rating) dan bobot yang diberikan terhadap evaluasi faktor internal menghasilkan sebagai berikut:

**Tabel IV.13**  
**Pembobotan Faktor Internal**

<b>No</b>	<b>Faktor Internal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>Kekuatan (<i>strength</i>)</b>				
1	Terjamin transaksi online dengan SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji				✓
2	Tidak dikenakan biaya administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul			✓	
3	Adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan souvenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan			✓	
4	Adanya program khusus yang dibuat oleh Bank				

	Sumut Cabanh Syariah Padangsidimpuan sebelum calon jemaah haji pergi menunaikan haji yaitu Tabungan Smart iB Rencana		✓		
5	Persyaratan mudah saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul			✓	
6	Pelayanan yang ramah baik melalui customer service dan teller yang melayani dengan ramah dan cepat saat transaksi untuk keperluan porsi ke Kemenag				✓
<b>Kelemahan (<i>weakness</i>)</b>					
1	Kurangnya loyalitas nasabah	✓			
2	Kurangnya promosi ke daerah pedesaan di sekitar Tabagsel			✓	
3	Produk tabungan haji juga dihasilkan oleh bank pesaing			✓	
4	Posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dekat dengan bank pesaing			✓	

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (ST)

**Tabel IV.14**  
**Hasil Evaluasi Faktor Internal**

Kekuatan ( <i>Strength</i> )	No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
	1	Terjamin transaksi online dengan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji	0,14	4	0,56
	2	Tidak dikenakan biaya administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul	0,11	3	0,33
	3	Adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan souvenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	0,11	3	0,33
	4	Adanya program khusus yang dibuat			

		oleh Bank Sumut Cabanh Syariah Padangsidimpuan sebelum calon jemaah haji pergi menunaikan haji yaitu Tabungan Smart iB Rencana	0,07	2	0,14
	5	Persyaratan mudah saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul	0,11	3	0,33
	6	Pelayanan yang ramah baik melalui customer service dan teller yang melayani dengan ramah dan cepat saat transaksi untuk keperluan porsi ke Kemenag	0,14	4	0,56
		<b>Sub Total</b>	0,68		2,25
<b>Kelemahan (Weakness)</b>	1	Kurangnya loyalitas nasabah	0,07	1	0,07
	2	Kurangnya promosi ke daerah pedesaan di sekitar Tabagsel	0,07	2	0,14
	3	Produk tabungan haji juga dihasilkan oleh bank pesaing	0,11	2	0,22
	4	Posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dekat dengan Bank pesaing	0,07	2	0,14
		<b>Sub Total</b>	0,32		0,57
		<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>2,82</b>

Dari perhitungan hasil evaluasi faktor internal kekuatan (S) dan kelemahan (W) maka diperoleh nilai: Kekuatan (S) + Kelemahan (W) = 2,82

Keterangan:

Rating untuk masing-masing faktor diberikan skala nilai dari angka 4 hingga 1, yang menunjukkan pengaruh terhadap kondisi yang bersangkutan. Untuk pemberian rating terhadap faktor kekuatan bersifat positif (kekuatan paling besar diberi rating +4 sedangkan paling terkecil diberi rating +1). Untuk pemberian rating terhadap faktor kelemahan kebalikan dari kekuatannya yaitu ketika kelemahan sangat besar diberi rating +1 dan yang terkecil diberi rating +4

Dari tabel di atas diketahui bahwa faktor yang paling dominan dalam faktor IFAS terhadap aspek kekuatan adalah Terjamin transaksi online dengan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji dan pelayanan yang ramah dengan skor masing-masing adalah 0,56. Dengan ini kedua faktor tersebut merupakan kekuatan untuk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul.

#### d) Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)

Berdasarkan peringkat (*rating*) dan bobot yang diberikan terhadap evaluasi faktor eksternal menghasilkan sebagai berikut:

**Tabel IV.15**  
**Pembobotan Faktor Eksternal**

No	Faktor Eksternal	1	2	3	4
	Peluang ( <i>opportunities</i> )				
1	Anggapan nasabah baik terhadap produk			✓	
2	Promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat				✓
3	Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya promosi untuk menarik nasabah		✓		
4	Lokasi Bank Sumut Cabang Padangsidempuan sangat strategis				✓
5	Penduduk Kota Padangsidempuan mayoritas Islam			✓	
	<b>Ancaman (<i>threats</i>)</b>				
1	Banyaknya pesaing				✓
2	Antrian haji yang semakin lama				✓
3	Boomingnya perjalanan ibadah umroh			✓	
4	Berkembangnya produk Tabungan Haji di bank pesaing			✓	
5	Nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah sakit, kebutuhan ekonomi, keinginan			✓	

	nasabah yang menurun karena lamanya daftar tunggu dan meninggal				
--	---	--	--	--	--

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (ST)

**Tabel IV.16**  
**Hasil Evaluasi Faktor Eksternal**

	No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
<b>Peluang (Opportunity)</b>	1	Anggapan nasabah baik terhadap produk	0,09	3	0,27
	2	Promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat	0,12	4	0,48
	3	Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya promosi untuk menarik nasabah	0,09	2	0,18
	4	Lokasi Bank Sumut Cabang Padangsidempuan sangat strategis	0,12	4	0,48
	5	Penduduk Kota Padangsidempuan mayoritas Islam	0,09	3	0,27
		<b>Sub Total</b>		0,51	
<b>Ancaman (Threats)</b>	1	Banyaknya pesaing	0,09	1	0,09
	2	Antrian haji yang semakin lama	0,12	1	0,09
	3	Boomingnya perjalanan ibadah umroh	0,06	2	0,12
	4	Berkembangnya produk Tabungan Haji di bank pesaing	0,09	2	0,18
	5	Nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah sakit, kebutuhan ekonomi, keinginan nasabah yang menurun karena lamanya daftar tunggu dan meninggal	0,09	2	0,18
		<b>Sub Total</b>		0,45	
	<b>Total</b>		1,00		2,34

Dari perhitungan hasil evaluasi faktor eksternal peluang (O) dan ancaman (T) maka diperoleh nilai: peluang (O) + ancaman (T) = 2,34

Keterangan:

Rating untuk masing-masing faktor diberikan skala nilai dari angka 4 hingga 1, yang menunjukkan pengaruh terhadap kondisi yang bersangkutan. Untuk pemberian rating terhadap faktor peluang bersifat positif (kekuatan paling besar diberi rating +4 sedangkan terkecil diberi rating +1). Untuk pemberian rating terhadap faktor ancaman kebalikan dari peluangnya yaitu ketika ancaman sangat besar diberi rating +1 dan yang terkecil diberi rating +4

Dari tabel di atas diketahui bahwa faktor yang paling dominan dalam faktor EFAS terhadap aspek peluang adalah promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat dan lokasi Bank Sumut Cabang Padangsidempuan sangat strategis dengan skor masing-masing 0,48. Dengan ini kedua faktor tersebut merupakan peluang untuk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul.

## **2. Faktor-faktor Pendukung dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**

Faktor pendukung dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul dalam penerapan *business model canvas* dapat dilihat dari kekuatan dan peluang. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil kekuatan dan peluang berupa skor berikut:

1. Kekuatan (S) : 2,25
2. Peluang (O) : 1,68

Faktor-faktor kekuatan mempunyai nilai skor 2,25 menunjukkan bahwa:

1. Terjamin transaksi *online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji.
2. Tidak dikenakan biaya administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul.
3. Adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan souvenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
4. Adanya program khusus yang dibuat oleh Bank Sumut Cabanh Syariah Padangsidempuan sebelum calon jemaah haji pergi menunaikan haji yaitu Tabungan Smart iB Rencana.
5. Persyaratan mudah saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul.
6. Pelayanan yang ramah baik melalui customer service dan teller yang melayani dengan ramah dan cepat saat transaksi untuk keperluan porsi ke Kemenag

Faktor-faktor peluang mempunyai skor 1,68 menunjukkan bahwa:

1. Anggapan nasabah baik terhadap produk.
2. Promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat.
3. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya promosi untuk menarik nasabah.
4. Lokasi Bank Sumut Cabang Padangsidempuan sangat strategis.



5. Penduduk Kota Padangsidempuan mayoritas Islam.

### **3. Faktor-faktor Penghambat dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**

Faktor penghambat dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul dalam penerapan *business model canvas* dapat dilihat dari kelemahan dan ancaman. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil kelemahan dan ancaman berupa skor berikut:

1. Kelemahan (W) : 0,57
2. Ancaman (T) : 0,66

Faktor-faktor kelemahan mempunyai nilai skor 0,57 menunjukkan bahwa:

1. Kurangnya loyalitas nasabah
2. Kurangnya promosi ke daerah pedesaan di sekitar Tabagsel
3. Produk tabungan haji juga dihasilkan oleh bank pesaing.
4. Posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dekat dengan Bank pesaing.

Faktor ancaman mempunyai skor 0,66 menunjukkan bahwa:

1. Banyaknya pesaing.
2. Antrian haji yang semakin lama.
3. Boomingnya perjalanan ibadah umroh
4. Banyaknya produk Tabungan Haji di bank pesaing.
5. Nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah sakit, kebutuhan ekonomi,

keinginan nasabah yang menurun karena lamanya daftar tunggu dan meninggal

#### 4. Strategi Pengembangan Bisnis dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Setelah menyusun tabel evaluasi faktor internal (EFI) dan evaluasi faktor eksternal (EFE) maka tahap selanjutnya dapat diketahui strategi layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumiut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam perkembangan perusahaan yang dapat dilihat dari tabel matriks SWOT dengan rumusan berdasarkan hasil evaluasi faktor internal (EFI) dan evaluasi faktor eksternal (EFE) sebagai berikut:

**Tabel IV.17**  
**Hasil Matriks SWOT**

EFI \ EFE	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
Peluang (O)	Strategi SO $SO = 2,25 + 1,68$ $SO = 3,93$	Strategi WO $WO = 0,57 + 1,68$ $WO = 2,25$
Ancaman (T)	Strategi ST $ST = 2,25 + 0,66$ $ST = 2,91$	Strategi WT $WT = 0,57 + 0,66$ $WT = 1,23$

Sumber : Data diolah peneliti

Dari hitungan matriks di atas dapat dilihat strategi yang harus dipakai oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul dalam mengembangkan usahanya. Dalam hal

ini hasil tertinggi yang diraih adalah SO dengan nilai 3,93. Maka, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan harus memanfaatkan kekuatan (S) internal dan mengambil peluang (O) dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul agar tujuan yang dicapai perusahaan tercapai dan perusahaan berkembang dari masa ke masa.

**Tabel IV.18**  
**Tabel Diagram Matriks Analisis SWOT Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan**

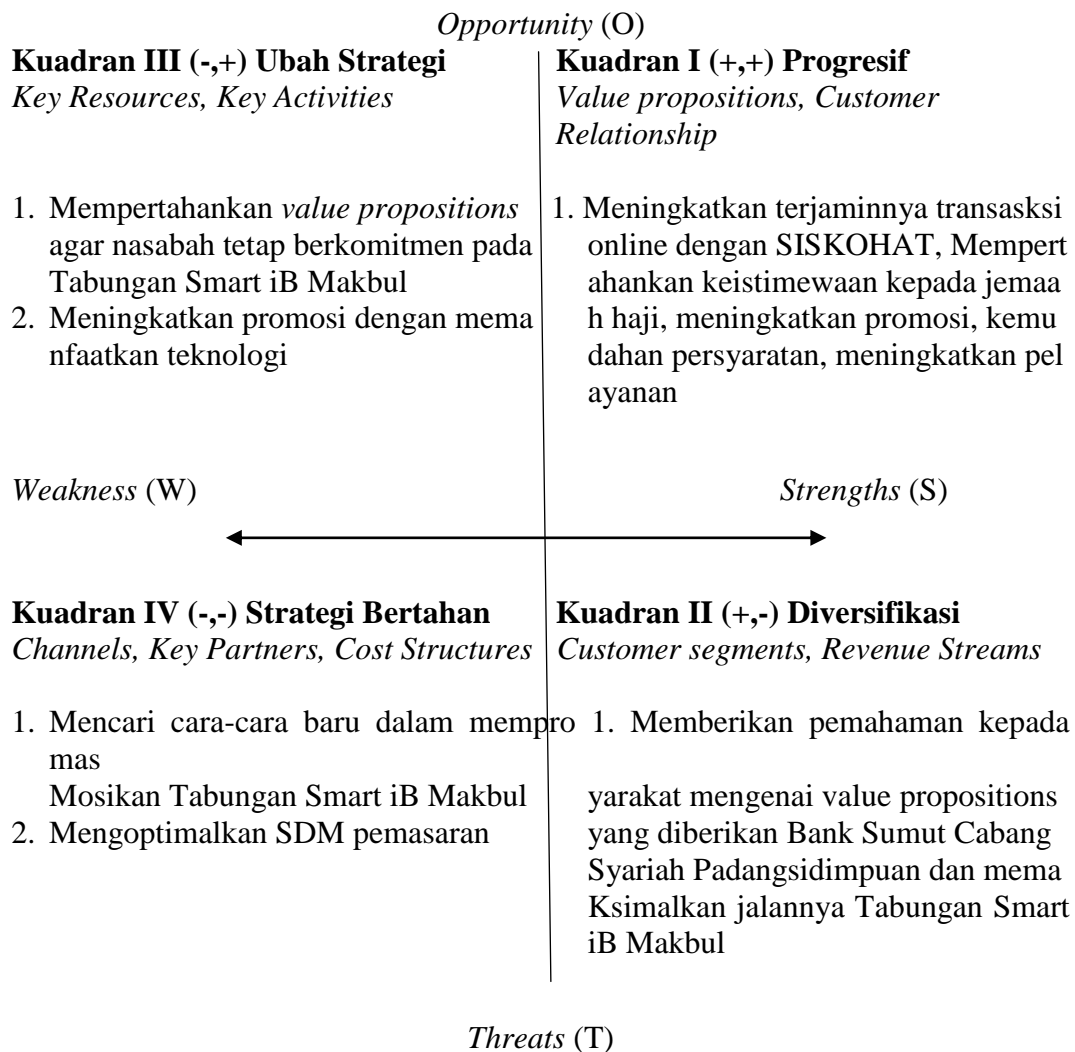
IFAS	<b>Kekuatan (<i>Strengths</i>)</b>	<b>Kelemahan (<i>Weakness</i>)</b>
EFAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjamin transaksi <i>online</i> dengan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian keberangkatan haji</li> <li>2. Tidak dikenakan biaya administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul</li> <li>3. Adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan souvenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan</li> <li>4. Adanya program khusus yang dibuat oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sebelum calon jemaah haji pergi menunaikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya loyalitas nasabah</li> <li>2. Kurangnya promosi ke daerah pedesaan sekitar Tabagsel</li> <li>3. Produk tabungan haji juga dihasilkan oleh bank pesaing</li> <li>4. Posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dekat dengan Bank pesaing</li> </ol>

	<p>ibadah haji yaitu membuka Tabungan Smart iB Rencana di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan</p> <p>5. Persyaratan mudah saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul</p> <p>6. Pelayanan yang ramah</p>	
<p><b>Peluang (<i>Opportunities</i>)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggapan nasabah baik terhadap produk</li> <li>2. Promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat</li> <li>3. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk promosi menarik nasabah</li> <li>4. Lokasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sangat strategis</li> <li>5. Penduduk Kota Padangsidempuan mayoritas Islam</li> </ol>	<p><b>Strategi 1 SO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan terjaminnya transaksi <i>online</i> dengan SISKOHAT agar nasabah dapat mempertahankan kepercayaan kepada pihak Bank</li> <li>2. Mempertahankan keistimewaan kepada jemaah haji untuk memberikan souvenir dan manasik haji yang diakomodasi oleh pihak bank</li> <li>3. Meningkatkan promosi Tabungan Smart iB Rencana agar nasabah tidak terkendala dalam pelunasan haji.</li> <li>4. Kemudahan persyaratan salah satu faktor pendorong <i>customer segments</i> untuk berlangganan.</li> <li>5. Meningkatkan pelayanan agar nasabah dapat berlangganan di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan</li> </ol>	<p><b>Strategi 2 WO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempertahankan <i>value propositions</i> agar nasabah tetap berkomitmen pada Tabungan Smart iB Makbul.</li> <li>2. Meningkatkan promosi dengan memanfaatkan teknologi</li> </ol>

	dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul.	
<p><b>Ancaman (<i>Threats</i>)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Banyaknya pesaing</li> <li>2. Antrian haji yang semakin lama</li> <li>3. Boomingnya perjalanan ibadah Umroh</li> <li>4. Berkembangnya produk Tabungan Haji di bank pesaing</li> <li>5. Nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah sakit, kebutuhan ekonomi, keinginan nasabah yang menurun karena lamanya daftar tunggu dan meninggal</li> </ol>	<p><b>Strategi 3 ST</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai <i>value propositions</i> yang diberikan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk nasabah Tabungan Smart iB Makbul agar mereka antusias untuk membuka Tabungan Smart iB Makbul.</li> <li>2. Memaksimalkan jalannya Tabungan Smart iB Makbul agar tidak kalah saing dengan Bank lain</li> </ol>	<p><b>Strategi 4 WT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencari cara-cara baru dalam mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul untuk meningkatkan nasabah</li> <li>2. Mengoptimalkan SDM pemasaran</li> </ol>

Sumber: Data diolah peneliti

**Gambar IV.18**  
**Peta SWOT**



Dari hasil di atas maka dapat diketahui empat strategi yang dirangkum dalam matriks SWOT yang bisa dijadikan pertimbangan perusahaan untuk diterapkan. Strategi tersebut adalah *strengths opportunities (SO)*, *strength threats (ST)*, *weakness opportunities (WO)*, *weakness threats (WT)*.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Model Bisnis Kanvas adalah adalah sebuah model bisnis yang menggambarkan sebuah organisasi untuk menciptakan dan membuat sebuah nilai yang terdiri dari 9 cakupan area kegiatan bisnis yang dituangkan dalam 1 lembar kanvas. Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ternyata secara tidak langsung sudah menerapkan model bisnis kanvas. Model Bisnis Kanvas tersebut ditandakan dengan adanya 9 blok yaitu *customer segments*, *value propositions*, *customer relationship*, *key partners*, *channels*, *revenue streams*, *key resources*, *key activities* dan *cost structures*.

Adapun kekuatan yang menjadi faktor pendukung dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam penerapan model bisnis kanvas dapat dilihat dari kekuatan dan peluang. Dengan masing-masing skor 2,25 untuk kekuatan dan 1,68 untuk peluang. Sedangkan kelemahan yang menjadi faktor penghambat dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam penerapan model bisnis kanvas dilihat dari kelemahan dan ancaman. Dengan masing-masing skor 0,57 untuk kelemahan dan 0,66 untuk ancaman.

Dari penelitian ini ditemukan strategi yang dapat mengembangkan bisnis dalam Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Berdasarkan matriks SWOT, IFAS dan EFAS yang peneliti peroleh dari hasil pengolahan matriks SWOT, IFAS dan EFAS yaitu layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

terdapat pada kuadran 1, dimana situasi ini sangat menguntungkan perusahaan yang memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*grow oriented strategy*). Adapun strategi yang harus diterapkan pada layanan Tabungan Smart iB Makbul di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu meningkatkan terjaminnya transaksi *online* dengan SISKOHAT agar nasabah dapat mempertahankan kepercayaan kepada pihak Bank, mempertahankan keistimewaan kepada jemaah haji untuk memberikan souvenir dan manasik haji yang diakomodasi oleh pihak bank, meningkatkan promosi Tabungan Smart iB Rencana agar nasabah tidak terkendala dalam pelunasan haji, kemudahan persyaratan salah satu faktor pendorong *customer segments* untuk berlangganan., Meningkatkan pelayanan agar nasabah dapat berlangganan di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:



1. Keterbatasan jumlah informan yang hanya 9 orang tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan yang masih kurang.
3. Keterbatasan menunggu informan Tabungan Smart iB MakuBul karena informan hanya datang ke Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
4. Keterbatasan wawancara dengan pihak informan yang rata-rata hanya mempunyai waktu yang singkat dikarenakan mereka mempunyai pekerjaan yang lebih penting.

Walaupun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang peneliti hadapi tidak mengurangi makna dalam penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya kerja keras, dan bantuan dari semua pihak skripsi dapat terselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan dari yang telah dilakukan terhadap analisis layanan tabungan smart iB makbul pada PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan pendekatan model bisnis kanvas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan secara tidak langsung telah menerapkan konsep model bisnis kanvas dalam melaksanakan layanannya ditandai dengan adanya 9 blok bisnis kanvas yaitu:
  - a. *Customer segments* layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah PNS, pegawai swasta, UMKM, pengusaha, pelajar dan karyawan BUMN. Dimana persentase paling banyak terdapat pada PNS.
  - b. *Value propositions* layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah manasik haji, souvenir, kemudahan persyaratan dan pelayanan.
  - c. *Channels* layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah kantor, *word of mouth*, saat manasik haji, membagikan brosur, spanduk, dan melalui media sosial.
  - d. *Customer relationship* layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah *personal assistance, dedicated personal assistance, co-creation*.
  - e. *Revenue streams* layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah naiknya DPK dari segi tabungan.

- f. *Key resources* layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah SDM, fasilitas dan internet.
  - g. *Key activities* layanan Tabungan Smart iB Makbul promosi adalah pelayanan, menerima nasabah, manasik haji.
  - h. *Key partnership* layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah Kemenag (Kementrian Agama)
  - i. *Cost structures* layanan Tabungan Smart iB Makbul terdiri dari biaya tetap dan biaya variabel. Biaya tetap terdiri dari sewa kantor, gaji karyawan dan manasik haji. Sedangkan biaya variabel terdiri dari listrik, telepon dan brosur, formulir, buku tabungan.
2. Faktor-faktor pendukung dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul dalam penerapan model bisnis kanvas bisa dilihat dari kekuatan dan peluang. Dengan masing-masing skor 2,25 untuk kekuatan dan 1,68 untuk peluang. Adapun kekuatan yang dimiliki dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu terjamin transaksi online dengan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian keberangkatan haji, tidak dikenakan biaya administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul, adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan souvenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, adanya program khusus yang dibuat oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebelum calon jemaah haji pergi menunaikan ibadah haji yaitu Tabungan Smart iB Rencana, persyaratan mudah saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul dan pelayanan

yang ramah. Sedangkan peluang layanan Tabungan Smart iB Makbul adalah Anggapan nasabah baik terhadap produk, promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya promosi untuk menarik nasabah, lokasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sangat strategis, Penduduk Kota Padangsidempuan mayoritas Islam

3. Faktor-faktor penghambat dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul dalam penerapan model bisnis kanvas bisa dilihat dari kelemahan dan ancaman. Dengan masing-masing skor 0,57 untuk kelemahan dan 0,66 untuk ancaman. Adapun kelemahan layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu kurangnya loyalitas nasabah, tidak ada konter khusus untuk mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul, produk tabungan haji juga dihasilkan oleh bank pesaing, posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dekat dengan Bank pesaing. Sedangkan ancaman layanan Tabungan Smart iB Makbul yaitu banyaknya pesaing, antrian haji yang semakin lama, kurangnya antusias masyarakat, berkembangnya produk Tabungan Haji di bank pesaing dan nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah sakit dan meninggal.
4. Strategi yang dapat digunakan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan berdasarkan matriks SWOT yaitu:

a. Strategi SO

Yaitu meningkatkan terjaminnya transaksi *online* dengan SISKOHAT agar nasabah dapat mempertahankan kepercayaan kepada pihak Bank, mempertahankan keistimewaan kepada jemaah haji untuk memberikan souvenir dan manasik haji yang diakomodasi oleh pihak bank, meningkatkan promosi Tabungan Smart iB Rencana agar nasabah tidak terkendala dalam pelunasan haji, kemudahan persyaratan salah satu faktor pendorong *customer segments* untuk berlangganan, meningkatkan pelayanan agar nasabah dapat berlangganan di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul.

b. Strategi ST

Yaitu Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai *value propositions* yang diberikan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk nasabah Tabungan Smart iB Makbul agar mereka antusias untuk membuka Tabungan Smart iB Makbul, memaksimalkan jalannya Tabungan Smart iB Makbul agar tidak kalah saing dengan Bank lain

c. Strategi WO

Yaitu Mempertahankan *value propositions* agar nasabah tetap berkomitmen pada Tabungan Smart iB Makbul dan meningkatkan promosi dengan memanfaatkan teknologi.

d. Strategi WT

Yaitu Mencari cara-cara baru dalam mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul untuk meningkatkan nasabah dan mengoptimalkan SDM pemasaran.

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat membantu dan bermanfaat, di antaranya:

1. Bagi pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk terus meningkatkan berbagai aspek dari Sembilan blok model bisnis kanvas yang telah dirangkum oleh peneliti. Faktor-faktor pendukung layanan Tabungan Smart iB Makbul dalam penerapan model bisnis kanvas yang dapat dilihat dari kekuatan dan peluang. Kekuatan tersebut harus ditingkatkan dan menjadikan peluang sebagai momentum perubahan perusahaan. Sedangkan untuk faktor faktor penghambat layanan Tabungan Smart iB Makbul dalam penerapan model bisnis kanvas dapat dijadikan peluang ke arah yang lebih baik. Untuk strategi perusahaan dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh perusahaan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan metode penelitian yang terbaru dan *update* agar mendapatkan hasil penelitian dan analisa yang tepat mengenai model bisnis kanvas terhadap layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan karena adanya keterbatasan ilmu pengetahuan, wawasan, tenaga dan waktu yang dimiliki peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Ali, Z. (2013), *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Asmuni, Mujiatun, S. (2013), *Bisnis Syariah*, Medan: Perdana Publishing.
- Dapartemen Agama (2022), *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: Sygma.
- Fakhry, Zamzam (2020), *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Gay, Yosep. (2015), *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gunawan, Imam. (2015), *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, N. A., Annam, R., & Nofinawati. (2020), *Audit Bank Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Hermansyah (2013), *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: CV Kencana.
- Kasmir (2013), *Pemasaran Bank*, Jakarta: CV Kencana.
- Soemitra, A. (2016), *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Medan: CV Kencana.
- Kurniasih, D. (2021), *Teknik Analisa*, Bandung: ALFABETA.
- Muslim, S. (2015), *Akuntansi Keuangan Syariah Teori dan Praktek*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nofinawati (2020), *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Rangkuti, F. (2013), *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai (2017), *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2018), *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: CV Alfabeta.
- Suhendi, H. (2014), *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sujarweni, W. (2019), *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonom*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Tim PPM Manajemen (2013), *Business Model Canvas*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Umam, K., Utomo, B., S. (2016), *Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wekke, S., I. (2019), dkk. *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Gawe Buku.

### Sumber Jurnal dan Skripsi

Anas (2018, Desember 30), “Model Bisnis Kanvas Layanan Haji PT Bank Syariah X Cabang Cibinong.” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 1, no. 2: <https://doi.org/10.17358/jabm.1.2.75>.

Andryana, Sartika, T. Heny K. D, & Maulana A. (2019, 24 Januari), “Strategi Pengembangan Bisnis Tanaman Hias PT Monfori Nusantara Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas.” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 5, no. 1 (January 24): <https://doi.org/10.17358/jabm.5.1.47>.

Dewobroto, S, W. (2020), “Penggunaan *Business Model Canvas* Sebagai Dasar Untuk Menciptakan Alternatif Strategis Bisnis dan Kelayakan Usaha”, dalam *Jurnal Teknik Industri*, vol. 4, No. 1.

Hartatik (2018), “Strategi Pengembangan Bisnis dengan Menggunakan *Business Model Canvas* (BMC):”, dalam *Jurnal Teknik Industri*, vol. XVIII.

Hayyu, R. (2019), “*Analisis Bisnis Model Dengan Pendekatan Business Model canvas Terhadap Baitul Maal Wat Tamwil Masjid Al Azhar Jakarta Selatan*” Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Herlina. (2022, Juni 9), “Analisis Pengembangan Bisnis Tanaman Hias Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas (Studi Kasus Pada Kios Tanaman Hias Vinang Merah).” *JAS (Jurnal Agri Sains)* 6, no. 1: 9–21. <https://doi.org/10.36355/jas.v6i1.807>

Illah Padilah (2014) Skripsi, “*Faktor Penentu Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan dari Lembaga Keuangan Syariah*”, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Juwita, M. (2022) “*Penerapan Akad Mudharabah Antara Nelayan Dan Pemilim Bagang Di Desa Bojo Ditinjau Dari Pandangan Imam Syafi’I*”, Skripsi, Institut Agama Islam Parepare.

Lubis W. (2022), “Strategi Pemasaran Rumah Makan Dalam Meningkatkan Konsumen (Studi Rumah Makan Porang Goti)”, dalam *Jurnal PROFJES*, Vol.01 No.01.

Permata, Ratu, I., Daga, R. (2021, Juli 15), “Analisis Bisnis Model Kanvas Produk Hijab Online Shop (Studi Kasus @Needhijab.MKS).” *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 4, no 2: 71–86. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v4i2.41>.



- Pratama, R. (2019), *Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah*, Skripsi Universitas IslamNegeri Sumatera Utara.
- Rosdiyah (2020), “Strategy Of Market Segmentation, Targeting and Positioning In Increasing The Number Of Customer At PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Penyabungan, dalam *Jurnal Of Sharia Banking*, Vol. 1, No.2.
- Rusdianto, H., Ibrahim, C. (2016, Juni), “Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati”, Dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.4 No.1.
- Saleh I, Asnizar, M. (2022), “Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Murabahah Terhadap Non Performing Financing Pada Bank Umum Syariah Indonesia,” dalam *Jurnal Khazanah Ulum Perbankan Syariah (JKUPS)*, Vol.6 No 2.
- Sunarto, Daryanto A., Maulana A. (2022, Januari 31), “Strategi Pengembangan Asuransi Tanaman Kelapa Sawit Dengan Pendekatan Model Bisnis Kanvas (Studi Kasus Di PT Asuransi Tri Pakarta).” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 8, no. 1: <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.261>.
- Tarigan, (2017) “Tabungan Haji Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi (Perspektif Ekonomi Islam).” Dalam *Jurnal Penelitian Sosial Agama*, Vol.2 No.2.
- Zahara, P, J., Zannah, N. (2022), “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan IB Makbul Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Karya”, dalam *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No 1

### **Sumber Lainnya**

- Algonz D.B. Raharja (2022, September 29), “Pengertian, Manfaat dan Jenis Model Bisnis”, didapat dari <https://www.ekrut.com/media/model-bisnis>.
- Baity, N, F. (2020, Maret 05), “Manfaat Menggunakan Bisnis Model Kanvas”, didapat dari <http://cintaihidup.com> [home page on-line].
- Hayati, R. (2021, April 19), “Pengertian Penelitian Etnografi, Macam, Ciri, dan Cara Menulisnya,” <https://penelitianilmiah.com/penelitian-etnografi/>, diakses pada 19 April (2021) Pukul 21.54
- <http://www.BankSUMUT.com>, diakses (2021, Juni 2021), pukul 14.15 WIB
- Rifka, A. (2021, November 08), Mengenal Manfaat Penelitian, Pengertian, Karakteristik dan Jenis-jenisnya, <https://komputerisasi-akuntansi-d3-stekom.ac.id/>, Pukul.16.30 WIB.

Wawancara Dengan Ibu Nona, Selaku Teller Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Tanggal 19 Juli, Pukul 16.50 WIB

Wawancara Dengan Ibu Miftah, Selaku *Customer Service* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Tanggal 20 Juli, Pukul 17.20 WIB.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama
2. Tempat/Tanggal Lahir
3. Agama
4. Jenis Kelamin
5. Alamat
6. Email
7. No. Handphone

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 112241 Sei Rumbia
2. SMP Negeri 2 Kotapinang
3. SMA Negeri 1 Kotapinang
4. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

### **LATAR BELAKANG ORGANISASI**

1. Kabid INFOKOM Himpunan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah (HMPPS) tahun 2021-2023
2. Anggota HMI Komisariat Ekonomi Islam 2020-2022
3. Anggota KSEI Ittihad UIN Syahada Padangsidempuan 2021-2022
4. Anggota FORSABI UIN Syahada Padangsidempuan 2021-2022

### **MOTTO HIDUP**

“Sabar Kunci Kesuksesan, Yakin Usaha Sampai”

## PEDOMAN WAWANCARA

### 1. *Customer Segments* (Segmentasi Pelanggan)

- a. Siapakah segmen pasar di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menjalankan layanan Tabungan Smart iB Makbul ini?
- b. Apakah nasabah yang ingin menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul ini dikelompokkan dari daerah-daerah tertentu?
- c. Dalam pemilihan *customer segments* berapa rentang gaji nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini?
- d. Berapa jumlah customer segments yang aktif menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul ini?
- e. Berapa banyak pesaing Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan Tabungan Smart iB Makbul ini?

### 2. *Value Propositions* (Nilai Yang Ditawarkan)

- a. Keunggulan apa yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kepada nasabah Tabungan Smart iB Makbul yang membuat nasabah memilih Tabungan Smart iB Makbul ini?
- b. Apa saja kelemahan Tabungan Smart iB Makbul dengan produk tabungan haji lainnya?
- c. Apa yang membedakan Tabungan Smart iB Makbul ini dengan tabungan haji lainnya?
- d. Apa alasan nasabah untuk menjadi nasabah Tabungan Smart iB Makbul pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

- e. Akad apakah yang digunakan dalam produk Tabungan Smart iB Makbul ini?
  - f. Strategi apa yang harus dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menarik minat calon nasabah untuk menjadi nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini?
  - g. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menarik calon nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini?
  - h. Apa saja syarat-syarat untuk membuka Tabungan Smart iB Makbul ini?
3. *Channels* (Wadah Untuk Berkomunikasi)
- a. Bagaimana Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul ini?
  - b. Bagaimana strategi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan Tabungan Smart iB Makbul agar diketahui masyarakat?
  - c. Apakah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan membuka konter khusus untuk mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul ini?
  - d. Apakah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan membuat iklan online atau media lain untuk menawarkan Tabungan Smart iB Makbul ini?
  - e. Siapa sajakah yang berperan dalam mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul ini?
  - f. Berapa kali Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan melakukan promosi Tabungan Smart iB Makbul dalam setahun?

4. *Customer Relationship* (Hubungan Pelanggan)

- a. Apakah ada program khusus untuk menjaga hubungan antara Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dengan nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini?
- b. Apakah ada layanan istimewa bagi nasabah yang setia?
- c. Apakah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki data lengkap nasabah Tabungan Smart iB Makbul?
- d. Apakah data tersebut selalu diperbaharui?

5. *Key Activities* (Kegiatan)

- a. Apakah aktivitas utama yang dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam melayani nasabah Tabungan Smart iB Makbul?
- b. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan produk Tabungan Smart iB Makbul ini?

6. *Key Partnership* (Kerjasama)

- a. Siapa saja yang menjadi mitra Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menjalankan Tabungan Smart iB Makbul ini?
- b. Seberapa manfaat yang diterima Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dari kerjasama dengan mitra?

7. *Cost Structures* (Struktur Biaya)

- a. Berapa biaya Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

b. Bagaimana cara pembayaran biaya Tabungan Smart iB Makbul ini?

8. *Cost Streams* (Pendapatan)

a. Berapa pendapatan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan setiap tahunnya?

b. Selain dari Tabungan Smart iB Makbul, dari mana saja sumber pendapatan yang didapatkan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

9. *Key Resources* (Sumber Daya Utama)

a. Apakah aset yang dimiliki Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam bentuk wujud fisik? Apa saja?

b. Apa saja sumber daya utama Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

## HASIL WAWANCARA

### 1. *Customer Segments* (Segmentasi Pelanggan)

- a. Siapakah segmen pasar dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

*“Kalau untuk segmen pasar dalam layanan Tabungan Smart iB Makbul ini sudah pasti ummat muslim. Dalam membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul ini ada 2 jenis nasabah, ada yang membuka rekening dan langsung mengambil porsi haji, ada juga yang hanya membuka rekening saja tetapi tidak mengambil porsi haji. Jadi, pangsa pasar untuk nasabah yang membuka rekening dan langsung mengambil porsi haji yaitu ummat muslim yang diatas 12 tahun, dan pangsa pasar untuk nasabah yang hanya membuka rekening saja tetapi tidak mengambil porsi haji yaitu semua ummat muslim walaupun dia belum mencapai umur 12 tahun dengan syarat diwalikan oleh orang tuanya. Kalau dari segi pekerjaan pangsa pasarnya yaitu Pelajar, PNS, Pegawai, Pengusaha, Pedagang/UMKM dan BUMN.”*

- b. Apakah nasabah yang ingin menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini dikelompokkan dari daerah-daerah tertentu?

*“Pasti, karena daerah yang paling dekat dengan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini yaitu Tapanuli Selatan dan Kota Padangsidempuan. Tetapi, bisa saja dari daerah atau provinsi lain untuk*



*membuka Tabungan Smart iB Makbul ini, dengan syarat harus ada surat keterangan domisili Kota Padangsidempuan.”*

- c. Dalam pemilihan *customer segments* berapa rentang gaji nasabah Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

*“Tidak ada ditentukan, karena semua umat muslim pasti ingin menunaikan ibadah haji, jadi jika pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menentukan rentang gaji mereka otomatis mereka tidak bisa menunaikan ibadah haji.”*

- d. Berapa jumlah *customer segments* yang aktif menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Kita lihat dari data yang sudah peneliti cantumkan dalam latar belakang bahwasannya setiap tahunnya customer segments yang aktif menggunakan layanan Tabungan Smart iB Makbul pastinya selalu bertambah.”*

- e. Berapa banyak pesaing Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Semua Bank yang ada di Kota Padangsidempuan, termasuk juga Bank Konvensional.”*

## 2. *Value Propositions* (Nilai yang Ditawarkan)

- a. Keunggulan apa yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kepada nasabah Tabungan Smart iB Makbul yang membuat nasabah memilih Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini ketika ingin berangkat haji akan melakukan manasik haji yang semua diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Bukan hanya melakukan manasik haji, souvenir juga akan diberikan kepada nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini.”*

- b. Apa yang membedakan Tabungan Smart iB Makbul ini dengan tabungan haji lainnya?

*“Yang membedakannya yaitu manasik haji khusus yang diadakan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan semua diakomodasi oleh pihak Bank.”*

- c. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menarik calon nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Kendalanya yaitu saat memasarkan produk Tabungan Smart iB Makbul ini, semua tergantung nasabah mau atau tidak membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul ini.”*

- d. Apa saja syarat-syarat untuk membuka Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

*“Nasabah yang hanya ingin membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul tetapi tidak ingin mengambil porsi persyaratannya hanya KTP, dan nasabah yang ingin membuka rekening dan mengambil porsi persyaratannya KTP, Kartu Keluarga untuk yang sudah menikah, yang belum menikah membawa akte kelahiran atau ijazah, materai untuk*

*surat keterangan belum berangkat haji dan surat keterangan BPIH, pas photo, setoran awal minimal Rp. 25.000.000.”*

3. *Channels* (Wadah Untuk Berkomunikasi)

- a. Bagaimana Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Promosi yang baik dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini yaitu melalui manasik haji, mulut ke mulut, media sosial, brosur, spanduk dan dari pegawai Bank”*

- b. Apakah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan membuka konter khusus untuk mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Untuk saat ini belum ada”*

- c. Apakah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan membuat iklan online atau media lain untuk menawarkan Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Kalau media sosial hanya dilakukan oleh pegawai Bank melalui whatsapp, instagram, facebook pribadi pegawai Bank, pihak Bank tidak bisa sembarangan mempromosikan atas nama Bank Sumut, karena banyak sekali penipuan dan kesimpangsiuran yang mengatasnamakan Bank Sumut Syariah.”*

- d. Siapa sajakah yang berperan dalam mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul ini?

*“Seluruh pegawai dan stakeholder yang ada di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.”*

- e. Berapa kali Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan melakukan promosi Tabungan Smart iB Makbul ini?

***“Setiap hari di promosikan jika ada nasabah yang datang ke Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, baik dia melakukan pembayaran, buka rekening dan sebagainya.”***

4. *Customer Relationship* (Hubungan Pelanggan)

- a. Apakah ada program khusus untuk menjaga hubungan antara Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dengan nasabah Tabungan Smart iB Makbul ini?

***“Ada dan ditujukan khusus untuk nasabah Tabungan Smart iB Makbul yang sudah mengambil porsi, program nya yaitu membuka Tabungan Smart iB Rencana, dimana program ini bertujuan agar calon jamaah haji yang telah mengambil porsi haji tidak terkendala dalam melunaskan pembayaran haji.”***

- b. Apakah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki data lengkap nasabah Tabungan Smart iB Makbul?

***“Ya, tentu saja”***

- c. Apakah data tersebut selalu diperbaharui?

***“Ya, diperbaharui langsung oleh sistem”***

5. *Key Activities* (Kegiatan)

- a. Kegiatan apa yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebelum nasabah menunaikan ibadah haji?

***“Kegiatan manasik haji”***

6. *Key Partnership* (Kerjasama)

- a. Siapa saja yang menjadi mitra Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menjalankan Tabungan Smart iB Makbul ini?

***“Hanya Kemenag, dan tidak ada selain Kemenag yang menjadi mitra Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menjalankan Tabungan Smart iB Makbul”***

- b. Seberapa manfaat yang diterima Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dari kerjasama dengan mitra?

***“Banyak manfaat nya, terutama dalam ibadah, vibes income untuk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan dapat meningkatkan DPK.”***

7. *Cost Structures* (Struktur Biaya)

- a. Berapa biaya Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

***“Untuk biayanya bebas administrasi, dan minimal saldo membuka Rp.100.000,00.-, dan untuk yang mengambil porsi haji minimal Rp. 25.0000.00,-***

- b. Bagaimana cara pembayaran biaya Tabungan Smart iB Makbul ini?

***“Terserah pada nasabah Tabungan Smart iB Makbul”***

8. *Revenue Streams* (Pendapatan)

- a. Berapa pendapatan Tabungan Smart iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan setiap tahunnya?

***“Kalau pendapatan tidak ada karena bebas administrasi, hanya memperoleh DPK dari segi tabungan”***

9. Key Resources (Sumber Daya Utama)

- a. Apa saja produk utama Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini?

***“Produk Smart iB.”***

## **LEMBAR KUESIONER**

### **ANALISIS LAYANAN TABUNGAN SMART iB MAKBUL PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN MENGUNAKAN PENDEKATAN MODEL BISNIS KANVAS**

#### **A. Karakteristik Responden**

Kami memohon kesediaan saudara/saudari untuk menjawab pernyataan-pernyataan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Pekerjaan :

#### **B. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dari jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternative yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Setiap pernyataan mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
  - a. SS = Sangat Setuju (4)
  - b. S = Setuju (3)
  - c. TS = Tidak Setuju (2)
  - d. STS = Sangat Tidak Setuju (1)
4. Semua jawaban saudara/saudari dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

## 6. DAFTAR PERNYATAAN

### 1. Kekuatan

	Pernyataan	Alternative jawaban			
	Terjamin transaksi <i>online</i> dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji.				
	Produk Tabungan Smart iB Makbul ini di dasarkan pada kebutuhan manusia untuk membantu ummat muslim dalam memberangkatkan haji.				
	Tidak dikenakan biaya administrasi saat membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul				



	Adanya keistimewaan calon jemaah haji yaitu diberikan sofenir dan manasik haji khusus yang diakomodasi oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan				
	Adanya program khusus yang dibuat oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebelum calon jemaah haji pergi menunaikan ibadah haji yaitu Tabungan Smart iB Rencana.				
	Persyaratan mudah dalam membuka rekening Tabungan Smart iB Makbul				
	Pelayanan yang ramah				

## 2. Kelemahan

	Pernyataan	Alternative jawaban			
	Kurangnya loyalitas nasabah				
	Tidak ada konter khusus untuk mempromosikan Tabungan Smart iB Makbul				
	Produk tabungan haji juga dihasilkan oleh Bank pesaing				
	Posisi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dekat dengan Bank pesaing				

## 3. Peluang

	Pernyataan	Alternative jawaban			
	Anggapan nasabah				

	baik terhadap produk				
	Promosi yang dilakukan oleh karyawan pemasaran bisa merebut hati masyarakat				
	Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya promosi untuk menarik nasabah				
	Lokasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sangat strategis.				
	Penduduk Kota Padangsidempuan mayoritas Islam				

#### 4. Ancaman

	Pernyataan	Alternative jawaban			

	Banyaknya pesaing				
	Antrian haji yang semakin lama				
	Kurangnya antusias masyarakat				
	Berkembangnya produk Tabungan Haji di Bank pesaing				
	Nasabah yang membatalkan keberangkatannya dikarenakan suatu alasan yang mendadak seperti nasabah yang sakit.				

## DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Dokumentasi wawancara dengan *Customer Service* (Ibu Miftah) dan Teller (Ibu Nona) PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

a. Wawancara dengan Customer Service Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



b. Wawancara dengan Teller Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



2. Dokumentasi wawancara kepada 7 nasabah Tabungan Smart iB Makbul PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

a. Wawancara dengan Bapak Irwan Rosadi



b. Wawancara dengan Bapak Ali Busro Nasution



c. Wawancara dengan Ibu Ika Erawati Karlina



d. Wawancara dengan Ibu Faridan Nirwana



e. Wawancara dengan Bapak Irwan Rosadi



f. Wawancara dengan Bapak Ade Erwin



g. Wawancara dengan Ibu Dewi Hariani

