



**STRATEGI TABUNGAN PRIORITAS BANK SUMUT
SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PRIORITAS DI PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

ANITA SHOLIH HARAHAH

NIM. 16 40100 044

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2020



**STRATEGI TABUNGAN PRIORITAS BANK SUMUT
SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PRIORITAS DI PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

**ANITA SHOLIH HARAHAP
NIM. 16 40100 044**

PEMBIMBING I

**Dr. Budi Gautama Siregar, MM
NIP. 19790720 201101 1 005**

PEMBIMBING II

**Sry Lestari, M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2020**

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. ANITA SHOLIH HARAHAP
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 07 September 2020
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. ANITA SHOLIH HARAHAP yang berjudul "Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

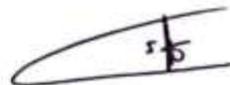
Wassalamualaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



Sry Lestari, M.E.I
NIP.19890505 201903 2 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : ANITA SHOLIH HARAHAAP
NIM : 16 401 00044
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

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, 08 September 2020
Saya yang Menyatakan,



ANITA SHOLIH HARAHAAP
NIM. 16 401 00044

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

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANITA SHOLIH HARAHAHAP
NIM : 1640100044
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan"**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 07 September 2020
Yang menyatakan,



ANITA SHOLIH HARAHAHAP
NIM. 16 401 00044



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

Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : ANITA SHOLIH HARAHAP
NIM : 16 402 00044
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah PS-2
JUDUL SKRIPSI : Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah
Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas Di
PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. NIP. 19651102 199103 1 001

Sekretaris

Hamni Fadliah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Hamni Fadliah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Azwar Hamid, M.A
NIP. 19860311 2015003 1 005

Nurul Izzah, M.Si
NIP. 19900122 201801 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 06 Oktober 2020
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/76,25(B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,71
Predikat : CUMLAUDE



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : STRATEGI TABUNGAN PRIORITAS BANK SUMUT
SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PRIORITAS DI PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : ANITA SHOLIH HARAHAP
NIM : 16 401 00044**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 30 November 2020
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Anita Sholih Harahap
NIM : 16 401 00044
Judul Skripsi : **Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah
Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas
Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah strategi tabungan prioritas sudah dilaksanakan dengan baik dengan dibuktikan adanya beberapa nasabah yang sudah menjadi nasabah prioritas, akan tetapi proses dalam peningkatan jumlah nasabah masih belum mengalami peningkatan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan strategi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, bagaimana tabungan prioritas mampu meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan strategi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, untuk mengetahui tabungan prioritas mampu atau tidak dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan penerapan strategi dan tabungan prioritas, sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan penerapan strategi dan tabungan prioritas yaitu membahas tentang pengertian, fungsi, tingkatan strategi, dan kelebihan tabungan prioritas dalam suatu perusahaan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pegawai/karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dan nasabah sebanyak 7 orang, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa strategi tabungan prioritas yang dijalankan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah strategi *marketing mix* yaitu salah satunya dengan promosi melalui media radio, promosi langsung, terjun kelapangan serta sosialisasi. Strategi tersebut telah mampu meningkatkan jumlah nasabah prioritas dan menjadikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menjadi Bank Sumut Syariah peringkat kedua dengan jumlah nasabah prioritas terbanyak.

Kata Kunci : **Strategi, Tabungan Prioritas, Nasabah Prioritas**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan, berserta keluarga dan para sahabatnya. Amin.

Skripsi ini berjudul **“Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.”**, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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. Olehkarenaitu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, 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. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta civitas akademik IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM, Pembimbing I dan Ibu Sry Lestari, M.E.I Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, yang telah sabar memberi bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Pardamean Harahap dan Ibunda Masroyati Nasution yang telah membimbing dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya.
8. Teristimewa kepada saudara-saudari saya, Erlina Harahap S.Pd, Adil Natoras Harahap S.Pd, Amsinar Harahap S.Pd, Ayu Rahayu Harahap S.Pd. Mereka inilah salah satu motivasi peneliti dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah 2 angkatan 2016 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku Wildan Septia, Ade Kurnia Dalimunthe, Rika Alfya Desy, Amaria Daulay dan Lily Tiomalini, yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman diskusi dan memberikan motivasi bagi peneliti di kampus IAIN Padangsidempuan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Padangsidempuan, September 2020

Peneliti,

Anita Sholih Harahap
NIM.16401 000 44

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system 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	Syim	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik 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	..’..	<i>Apostrof</i>
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat 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 harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

- Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat 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 system 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: ة. 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 diakhir 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 per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan

juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital 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 capital 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.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB vi

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABELxiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

DAFTAR LAMPIRANxvi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah1

B. Batasan Masalah8

C. Batasan Istilah.....8

D. Rumusan Masalah.....10

E. Tujuan Penelitian10

F. Manfaat Penelitian10

G. Sistematika Pembahasan.....11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....14

A. Landasan Teori14

a. Strategi14

1) Pengertian Strategi14

2) Manfaat Strategi15

3) Strategi Tingkat Perusahaan.....17

b. Bank Syariah18

1) Pengertian Bank Syariah18

2) Prinsip Operasional Bank Syariah	18
3) Produk Bank Syariah	20
c. Tabungan Nasabah Prioritas	23
1) Pengertian Tabungan	23
2) Landasan Syariah	24
3) Pengertian Nasabah Prioritas	26
4) Layanan Prioritas Nasabah	27
d. Jumlah Nasabah	30
1) Pengertian Jumlah Nasabah	30
2) Macam-Macam Nasabah	31
e. Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah	31
B. Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODE PENELITIAN38

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
B. Jenis Penelitian	38
C. Subjek Penelitian	39
D. Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
G. Teknik Pengecekan Keabsahan data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN.....45

A. Deskripsi Hasil Penelitian	45
1. Sejarah Berdirinya Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut	45
2. Makna Logo Bank Sumut Syariah	47
3. Visi Misi Bank Sumut Syariah	47
4. Produk Bank Sumut Syariah	48
B. Analisis Data	52
1. Reduksi Data (<i>data reduction</i>)	52
2. Penyajian Data (<i>display data</i>)	53
3. <i>Concluction drawing and verification</i>	54
C. Pembahasan Hasil Penelitian	54
1. Penerapan Strategi Tabungan Prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	54
2. Jumlah Nasabah Prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	59
D. Keterbatasan Penelitian	61

BAB V PENUTUP	63
----------------------------	-----------

A. Kesimpulan	63
---------------------	----

B. Saran	64
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 2.2 Penelitian Terdahulu	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Panduan Oservasi

Lampiran II. Instrumen Wawancara

Lampiran III. Hasil Wawancara dengan Bank Sumut Cabang Syariah
Padangsidempuan

Lampiran IV. Dokumentasi Wawancara dengan Bank Sumut Cabang
Syariah Padangsidempuan

Lampiran V. Hasil Wawancara dengan nasabah Bank Sumut Cabang
Syariah Padangsidmpuan

Lampiran VI. Dokumentasi Wawancara dengan nasabah Bank Sumut Cabang
Syariah Padangsidempuan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan bidang usaha yang bergerak dalam sektor keuangan yang memberikan peranan penting bagi pengusaha- pengusaha yang membutuhkan dana segar untuk mengembangkan usahanya. Dimana bank merupakan media untuk pengusaha memperoleh pinjaman yang ditawarkan oleh pihak bank. Hal ini sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 21 tahun 2008 yang menyatakan bahwa ketentuan pelaksanaan mengenai bank berdasarkan prinsip syariah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.¹

Perbankan syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan atau dijalankan berdasarkan Al- Quran dan Al-Hadis. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi disektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha yaitu investasi, jual beli, atau lainnya berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang bersifat

¹Reza Pratama, Mekanisme Produk dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm.1.

makro maupun mikro.² Munculnya bank syariah ini merupakan bentuk kemudahan bagi umat islam untuk mengaplikasikan segenap aspek kehidupan yang syariah terutama dalam aspek bermuamalah agar sesuai dengan ajaran agama islam.

Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Secara fungsional, bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan.³

Perkembangan bank syariah di Indonesia pasti tidak lepas dari ketatnya persaingan antar lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah. Persaingan dalam dunia usaha yang terjadi pun semakin meningkat secara terus menerus. Hal ini menyebabkan manajemen setiap perusahaan mendapat tantangan untuk berusaha secara kompetitif menghadapi pesaing. Perusahaan yang ingin berhasil memperoleh laba serta dapat bertahan selama bertahun-tahun dengan tumbuh dan berkembang, tidak boleh menggantungkan diri pada cara kerja dimasa lalu yang kurang efisien, kurang ahli dan tidak profesional. Perusahaan harus mengelola usahanya dengan menggunakan manajemen yang baik,

²Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013) hlm. 30

³Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), hlm.77.

sehingga perusahaan dapat bertahan hidup dan terus berkembang serta maju dimasa yang akan datang.

Kelangsungan hidup perusahaan di era global ini menuntut manajemen untuk menyusun perencanaan secara strategis dalam menghadapi persaingan dan perubahan-perubahan yang mungkin terjadi serta merencanakan secara strategis untuk menutupi maupun meminimalisir kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat bersaing. Menurut Agustinus Sri Wahyudi dalam Budi Gautama Siregar menyebutkan bahwa:

Identifikasi kelemahan dan kekuatan sebuah organisasi pada dasarnya adalah mencoba menggali suatu keunggulan bersaing (*Competitive Advantage*) dari organisasi tersebut, proses identifikasi akan menampilkan kekuatan-kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk memanfaatkan kelemahan pesaing.⁴

Oleh sebab itu, maka perbankan di Indonesia secara kompetitif melakukan pembenahan dalam segala aspek dalam pelayanan maupun fasilitas lainnya.

Bank Sumut Syariah adalah salah satu lembaga keuangan ataupun jasa perbankan yang menerapkan prinsip syariah dan bagi hasil. Bank Sumut Syariah merupakan bank daerah provinsi Sumatera Utara yang mempunyai beberapa cabang di Sumatera Utara salah satunya Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Salah satu strategi yang dilakukan oleh bank Sumut Syariah adalah dengan meluncurkan program prioritas nasabah. Tahun 2017, bank

⁴ Budi Gautama Siregar, Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Padangsidempuan: *Jurnal Kajian Ilmu - Ilmu Keislaman*, Volume 03, No. 1, Juni2017, hlm. 40.

SUMUT juga meningkatkan penetrasi terhadap produk bagi nasabah prioritas dengan menawarkan berbagai fasilitas. Dalam menggarap segmen pasar ini, bank SUMUT menerapkan strategi pemasaran yang cukup agresif dan *continue* dan menggelar gathering bagi nasabah prioritas.⁵

Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah adalah tabungan perbankan dengan berbagai keutamaan dan fasilitas dari Bank Sumut Syariah yang ditujukan untuk nasabah yang memiliki saldo tertentu di Bank Sumut Syariah. Sedangkan nasabah prioritas adalah perseorangan yang memiliki dan memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan dibanding dengan nasabah pada umumnya.⁶ Dalam tabungan prioritas ini segmen nasabah merupakan hal yang sangat penting karena dana yang ditanamkan dalam perusahaan pun juga besar. Oleh karena itu sangat penting mempertimbangkan kepuasan nasabah sebagai bagian dari strategi perusahaan.⁷

Menurut Assauri dalam Asdi mengatakan bahwa strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya

⁵<http://www.BankSumut.com>., diakses pada tanggal 7 Juni 2019 pukul 14:30

⁶Reza Pratama, Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 19.

⁷Johannes,dkk, Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran (Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Jambi), Jambi: *Jurnal Manajemen PemasaranModren*, Volume 1, No. 1, Januari – Juni 2009, hlm. 35.

terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah.⁸

Adapun penelitian terdahulu mengenai strategi yang pernah dilakukan dan sebagai penganut penelitian ini adalah Romi Ahmad Sanusi Harahap dengan judul, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT. Insani Sadabuan Kota Padangsidimpuan menyatakan bahwa:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Insani Sadabuan menggunakan *marketing mix* dalam strategi pemasarannya meningkatkan jumlah nasabah. Yang pertama produk, produk yang ditargetkan sangat beragam. Yang kedua harga, penetapan nisbah dalam BMT Insani Sadabuan adalah sesuai dengan kesepakatan antara pihak BMT Insani dengan nasabah. Yang ketiga promosi, promosi yang dilakukan pihak BMT Insani Sadabuan adalah dengan mengajak nasabah secara langsung nasabah yang datang ke BMT maupun masyarakat untuk menabung di BMT. Yang keempat tempat, lokasi BMT Insani Sadabuan sudah sangat strategis, karena terletak di Pasar Inpress Sadabuan, jadi nasabah akan mudah melakukan transaksi.⁹

Dalam Skripsi Ari Wardana Pulungan yang berjudul, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

Strategi yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan adalah dengan menggunakan konsep bauran pemasaran yaitu dengan 4P (*Product, Price, Promotion,*

⁸Asdi, Samsul Rizal, Strategi Pemasaran Produk Tabungan Simpedes Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Sungguminasa, Makassar: *Bongaya Journal For Research in Management*, Volume 2, No.1, April 2019, hlm. 18.

⁹Romi Ahmad Sanusi Harahap, "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT Insani Sadabuan Kota Padangsidimpuan" (Skripsi IAIN Padangsidimpuan, 2016), hlm. 85

Place) dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji maupun tabungan yang lain.¹⁰

Dalam Budi Gautama Siregar yang berjudul, Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah DI PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, mengatakan bahwa:

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menciptakan keunggulan bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan strategi fokus, diantaranya adalah dengan bagi hasil pembiayaan yang lebih murah dibandingkan dengan perbankan syariah lainnya maupun dengan bank konvensional, menerapkan jaringan *online* sehingga memudahkan pelayanan kepada pelanggan dan menyediakan kendaraan operasional melalui mobil *branch* yakni layanan yang menjumpai nasabah secara langsung.¹¹

Hasil wawancara dengan salah seorang karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan (Sutan Ritonga sebagai *Customer Service*) mengatakan bahwa:

Kami pihak dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan terus melakukan upaya dalam peningkatan nasabah prioritas, sejak launchingnya tabungan prioritas ini pada tahun 2017 jumlah nasabah prioritas kami sampai saat ini masih berjumlah 20 orang. Namun bukan berarti nasabah kami yang lain tidak mencukupi dananya untuk menjadi nasabah prioritas.¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan terdapat suatu masalah yaitu jumlah nasabah prioritas Bank Sumut Cabang Syariah sampai saat ini masih tetap

¹⁰Ari Wardana Pulungan, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2019), hlm. 63.

¹¹Budi Gautama Siregar, Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Padangsidempuan: *Jurnal Kajian Ilmu - Ilmu Keislaman*, Volume 03, No. 1, Juni 2017, hlm. 52.

¹²Hasil wawancara dengan Sutan Ritonga sebagai Cutomer Service Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Selasa, 28 Januari 2020 pukul 12: 15 Wib

berjumlah 20 nasabah semenjak *launching* dan dijalankannya produk tabungan prioritas tersebut di kota Padangsidimpuan.

Dengan menjadi nasabah prioritas, maka nasabah akan diberikan berbagai macam kemudahan dalam pelayanan. Kemudahan ini dimaksudkan sebagai salah satu promosi dan juga sebagai pemberian kepuasan kepada nasabah, selain itu bagi nasabah yang suka bepergian ke luar kota akan mendapatkan kemudahan di Bandara serta nasabah yang suka makan di restoran cepat saji yaitu MC.Donalds akan mendapat diskon setiap kali makan di MC. Donalds. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Bank Sumut Cabang Syariah dapat meningkatkan upaya dalam pemilihan strategi yang tepat dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Prioritas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“STRATEGI TABUNGAN PRIORITAS BANK SUMUTSYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRIORITAS DI PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, penulis memandang perlu adanya batasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini. Adapun batasan penelitian ini adalah Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan kata-kata yang terdapat dalam judul penelitian ini, maka perlu dibuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Strategi adalah suatu rencana yang disatukan luas, luas dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan suatu perusahaan dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan itu dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.¹³ Strategi dalam penelitian ini adalah suatu rencana yang disatukan luas, dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan suatu perusahaan dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan itu dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Tabungan Prioritas adalah produk tabungan perbankan dengan berbagai keutamaan dan fasilitas dari Bank Sumut Syariah yang

¹³Amirullah, *Manajemen Strategi Teori-Konsep-Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015) hlm. 4.

ditujukan untuk nasabah yang memiliki saldo tertentu di Bank Sumut Syariah.¹⁴ Tabungan prioritas dalam penelitian ini adalah produk tabungan dengan berbagai keutamaan dan fasilitas dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang ditujukan untuk nasabah yang memiliki saldo tertentu di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

3. Nasabah Prioritas adalah perseorangan yang memiliki simpanan Dana Pihak Ketiga (DPK) dalam bentuk tabungan, giro dan deposito dengan akumulasi saldo minimal Rp. 250.000.000 (dua ratus lima puluh juta rupiah) yang berhak memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank yaitu seperti layanan personal oleh *customer service, teller, back office*, layanan bebas antri diseluruh unit kantor PT. Bank Sumut baik konvensional maupun cabang syariah dan layanan nasabah prioritas lainnya.¹⁵ Nasabah prioritas dalam penelitian ini adalah perseorangan yang memiliki simpanan Dana Pihak Ketiga dalam bentuk tabungan, giro dan deposito dengan akumulasi saldo minimal Rp. 250.000.000 (dua ratus lima puluh juta rupiah) yang berhak memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

¹⁴Reza Pratama, Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 19.

¹⁵*Ibid*, hlm.2.

4. Bank Sumut Syariah merupakan bank daerah Provinsi Sumatera Utara.¹⁶ Bank Sumut Syariah dalam penelitian ini adalah bank daerah Provinsi Sumatera Utara kantor cabang PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah yang perlu dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan strategi tabungan prioritas bank Sumut Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ?
2. Apakah strategi tabungan prioritas bank Sumut Syariah mampu dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan strategi tabungan prioritas bank Sumut Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui tabungan prioritas mampu atau tidak dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

¹⁶*Ibid*, hlm. 22-23

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan untuk menilai keberhasilan perusahaan dalam pelaksanaan tabungan prioritas nasabah Bank Sumut Syariah.

2. Bagi Akademisi

Dapat digunakan sebagai media untuk mengaplikasikan teori dalam mata kuliah fakultas ekonomi dan bisnis Islam prodi perbankan khususnya perbankan syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi ilmiah untuk memperluas wawasan pihak lain yang berkepentingan dibidang tabungan prioritas nasabah bank Sumut Syariah dengan mengambil penelitian yang sama akan tetapi dengan perusahaan yang berbeda serta lokasi yang berbeda pula.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk mempermudah penulis untuk menyusun skripsi. Adapun penelitian ini disusun dalam Bab yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan membahas pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah yang berisikan tentang hal apa saja yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian terhadap judul peneliti. Batasan masalah yaitu membatasi masalah dalam penelitian yang

berisikan tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai penelitian. Rumusan masalah yang berisikan tentang rumusan-rumusan masalah yang akan dibuat oleh peneliti. Batasan istilah yang berisikan tentang batasan batasan istilah yang akan dibuat oleh peneliti. Tujuan penelitian yaitu berisikan maksud atau tujuan dilakukannya penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Kegunaan penelitian yaitu berisikan manfaat dilakukannya penelitian. Dan sistematika pembahasan yang menerangkan isi dalam setiap bab.

BAB II Landasan Teori yaitu berisikan mengenai kumpulan teori terdiri yang digunakan dalam pembuatan karya ilmiah. Dan penelitian terdahulu yaitu penelitian yang akan membantu dalam penyusunan skripsi serta menjadi referensi peneliti.

BAB III Metodologi Penelitian mengenai metodologi penelitian berisikan lokasi dan waktu, jenis penelitian, unit analisis/ subjek penelitian, sumber data, teknik pengelolaan dan analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data

BAB IV Hasil Penelitian akan membahas mengenai gambaran objek penelitian, dan deskripsi data penelitian yang berisi tentang bagaimana sebenarnya strategi tabungan prioritas Bank Sumut Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangidimpuan.

BAB V Penutup merupakan kesimpulan penelitian yang berisi tentang hasil yang telah diperoleh dan saran-saran kepada peneliti. Selanjutnya terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori

a. Strategi

1) Pengertian Strategi

Secara umum, strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah tujuan. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi terdiri dari aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Adapun ahli yang menegaskan strategi adalah suatu rencana yang disatukan luas, luas dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan suatu perusahaan dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan itu dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.¹⁷ Dengan demikian strategi berhubungan dengan rencana yang menentukan arah suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Suatu strategi memiliki dampak jangka panjang terhadap sifat dan karakteristik perusahaannya ataupun organisasinya.¹⁸

¹⁷Amirullah, *Manajemen Strategi Teori-Konsep-Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 4.

¹⁸Muhardi, *Strategi Operasi Untuk Kunggulan Bersaing*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 26.

2) Manfaat Strategi

Manfaat dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif.

Berikut ini manfaat dari strategi diantaranya:

1. Memberi arah jangka panjang yang akan dituju
2. Membantu meningkatkan komunikasi, koordinasi, mengalokasikan sumber-sumber dan penyusunan jangka rencana jangka panjang.
3. Membantu perusahaan beradaptasi terhadap perubahan - perubahan yang terjadi.
4. Perusahaan yang menerapkan manajemen strategi biasanya lebih efektif.
5. Aktivitas pembuatan strategi akan mempertinggi kemampuan perusahaan untuk mencegah munculnya masalah dimasa yang akan datang.¹⁹

3) Strategi Tingkat Perusahaan

Strategi tingkat perusahaan dibagi menjadi beberapa bagian antara lain sebagai berikut:

1. Strategi Pertumbuhan, yaitu strategi yang dirancang untuk mencapai pertumbuhan dalam penjualan, aktiva, laba atau kombinasi dari semuanya.

¹⁹ Amirullah, *Loc. Cit*, hlm. 7.

2. Strategi Integrasi, yaitu strategi yang menyatukan beberapa rentang bisnis mulai dari hulu, jaringan pemasok hingga hilir, jaringan distributor serta secara horizontal ke arah pesaing.
3. Strategi Diversifikasi, yaitu strategi pertumbuhan dimana perusahaan memperluas operasionalnya dengan berpindah ke Industri yang berbeda atau menghasilkan produk yang berbeda/bervariasi.
4. Strategi Berbenah Diri, yaitu strategi yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengembalikan perusahaan dari kondisi penurunan prestasi ke kondisi berlabar.²⁰

Selain itu, terdapat juga strategi lain yaitu

1. Strategi Bisnis

Yaitu, strategi berfokus pada bisnis khusus, anak perusahaan atau unit operasi khusus dalam perusahaan. Michael Porter dalam Budi Gautama Siregar mengemukakan tiga strategi pemosisian bersaing (*competitive positioning strategy*) yang dapat diikuti bank,²¹ yaitu:

²⁰*Ibid*, hlm. 115-123.

²¹Budi Gautama Siregar, Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Padangsidempuan: *Jurnal Kajian Ilmu - Ilmu Keislaman*, Volume 03, No. 1, Juni 2017, hlm. 44.

a. Kepemimpinan Biaya Rendah

Disini bank berupaya untuk mencapai biaya rendah sehingga dapat menetapkan harga yang lebih rendah dari harga pesaingnya, dengan demikian diharapkan bank dapat merebut pangsa pasar yang lebih besar.

b. Diferensiasi

Dalam hal ini bank memusatkan perhatian untuk menciptakan nilai produk dan program pemasaran berbeda sehingga akhirnya muncul sebagai pemimpin kelas dalam industri perbankan.

c. Fokus

Bank harus memusatkan perhatian pada usaha yang melayani beberapa pangsa pasar dengan baik dan bukan mengejar seluruh pasar.²² Dalam hal ini perusahaan membuat target atas tipe produk tertentu untuk kelompok pelanggan atau wilayah tertentu. Kelompok pelanggan ini dapat dibagi berdasarkan wilayah geografis, etnis, daya beli, selera atau faktor lain yang mempengaruhi pola pembelian.

²²Amirullah, *Manajemen Strategi Teori-Konsep-Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm., hlm. 44

b. Bank Syariah

1) Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan salah satu bentuk perusahaan perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariah hukum islam. Selanjutnya, dalam Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 disebutkan bahwa: “Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit syariah, mencakup kelembagaan kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.²³

Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi islam. Tujuan ekonomi islam bagi bank syariah tidak hanya terfokus pada tujuan komersil yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal, tetapi juga perannya dalam memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat.

2) Prinsip Operasional Bank Syariah

1. Prinsip *mudārabah*, yaitu perjanjian antara dua pihak dimana pihak pertama adalah pemilik modal atau (*shahibul māl*) dan pihak kedua adalah pengelola dana (*mudharib*) dengan menyepakati *nisbah* atau bagi hasil jika mengalami

²³ Undang Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 , hlm. 140.

keuntungan dan akan ditanggung bersama jika terjadi kerugian.²⁴

2. Prinsip *musyarakah*, yaitu perjanjian antara beberapa pihak untuk menyertakan modalnya dalam suatu kegiatan ekonomidengan pembagian keuntungan dan kerugian sesuai *nisbah* yang telah disepakati.
3. Prinsip *wadi'ah*, yaitu titipan dimana pihak pertama menitipkan dana atau benda kepada pihak kedua selaku penerima titipan dengan konsekuensi titipan tersebut sewaktu-waktu dapat diambilkembali dan penitip dapat dikenakan biaya penitipan.²⁵
4. Prinsip jual beli, yaitu perjanjian antara penjual dan pembeli yang melakukan suatu kegiatan ekonomi dengan menyepakati harga jual yang terdiri atas harga beli ditambah ongkos pembelian dan keuntungan bagi penjual. Jual beli dapat dilakukan baik secara tunai maupun secara angsuran.
5. Prinsip kebajikan, yaitu penerimaan dan penyaluran dana kebajikan dalam bentuk zakat, infak, sedekah dan lain sebagainya.

²⁴Benny, Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Sumut Syariah Cabang Medan, (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2013), hlm. 14.

²⁵Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 42.

3) Produk Bank Syariah

1. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Dalam penerapannya, produk tersebut dilaksanakan melalui akad *wadi'ah* dan akad *mudārabah*.

a) Akad *wadi'ah*, yaitu akad *wadi'ah* adalah akad dengan prinsip titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kembali kepada si penitip kapan saja si penitip kehendaki. *Wadi'ah* terbagi dua yaitu:

1) *Wadi'ah yad amanah*, yaitu titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak yang dititipi (bank).

2) *Wadi'ah yad dhamanah*, yaitu pihak yang dititipi boleh menggunakan dan memanfaatkan harga titipan.²⁶

b) Akad *mudārabah*, yaitu nasabah yang menyimpan dananya di bank bertindak sebagai *shahibul māl* dan bank sebagai *mudharib*. Nasabah pun berhak menerima bagi hasil dari akad tersebut. Akad ini diaplikasikan dalam dua bentuk, yaitu *mudārabah mutlaqah* dimana nasabah membebaskan bank untuk memutar atau mengelola dana

²⁶*Ibid*, hlm. 43.

tersebut dalam bentuk usaha apapun, sedangkan *mudārabah muqāyyadah* dimana nasabah membatasi bank untuk mengelola dana tersebut dan hanya diinvestasikan kedalam usaha tertentu saja yang dikehendaki *sishahibul māl*.²⁷

b) Produk Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, bank mempunyai beberapa produk penyaluran dana atau produk pembiayaan antara lain sebagai berikut:

a. Jual Beli

Jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Prinsip ini dapat dibagi menjadi:

- 1) *Al - Murabahah*, yaitu kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkannya.²⁸
- 2) Jual beli *salam*, yaitu pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dahulu jenis, kualitas dan

²⁷*Ibid*, hlm. 63.

²⁸Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013) hlm.

jumlah barang serta hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.

- 3) Jual beli *istishna*, yaitu bentuk khusus dari jual beli *salam*. Oleh karena itu, dalam jual beli *istishna* harus mengikuti ketentuan dari jual beli *salam*.²⁹ Dalam jual beli *istishna* pembayaran dapat dilakukan di awal, ditengah dan diakhir perjanjian sesuai dengan kesepakatan dua belah pihak.

b. Pembiayaan Dengan Bagi Hasil

- 1) Pembiayaan *musyarakah*, bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah *musyarakah (shirkah* atau *sharikah)*. Dalam artian semua modal disatukan untuk dijadikan modal proyek *musyarakah* dan dikelola bersama-sama.
- 2) Pembiayaan *mudarabah*, merupakan bentuk kerja sama antara dua atau lebih dimana pemilik modal mepercayakan dana nya untuk dikelola oleh pihak pengelola dana dengan suatu perjanjian adanya pembagian keuntungan.

²⁹*Ibid*, hlm. 113

c. Tabungan Nasabah Prioritas

1) Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan simpanan. Tabungan merupakan simpanan masyarakat pada bank, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat melalui buku tabungan ataupun melalui mesin ATM.³⁰ Tabungan itu sendiri adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, yang artinya produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkannya sewaktu-waktu.³¹ Tabungan didalam bank syariah sangat berbeda dengan tabungan di bank konvensional, adapun perbedaan tabungan di bank syariah dengan bank konvensional adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Perbedaan Tabungan Bank Konvensional
Dan Tabungan Bank Syariah

No	Tabungan Bank Konvensional	Tabungan Bank Syariah
1.	Bunga sudah ditentukan besarnya terlebih dahulu oleh bank tanpa	Tidak menawarkan bunga tetapi bagi hasil dan yang ditetapkan terlebih dahulu

³⁰Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 46

³¹Reza Pratama, *Mekanisme Produk dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasaba. Skripsi*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 10.

	memperhitungkan apakah bank sedang mendapatkan keuntungan atau tidak	adalah nisbah antara bagian keuntungan yang didaot oleh nasabah dan bagian keuntungan yang didapat oleh bank, misalnya 60:40, artinya 60 persen keuntungan bagi nasabah dan 40 persen keuntungan bagi bank. Karena itu bagian keuntungan yang diterima oleh nasabah tergantung dari keuntungan yang didapat oleh bank.
2.	Besarnya bunga adalah tetap, baik rugi maupun laba. Walaupun ekonomi sedang baik dan bank sedang mendapatkan banyak laba, akan tetapi bunga yang diberikan kepada nasabah tetap dan tidak bertambah	Besarnya keuntungan yang diterima oleh nasabah akan meningkat apabila keuntungan bank sedang meningkat. ³²

2) Landasan Syariah

Secara umum landasan syariah menganjurkan untuk menabung ataupun menyisihkan harta yang dimiliki saat ini untuk dapat dipergunakan dimasa depan. Hal ini tampak dari

³²Sutan Remy Syahdeni, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*,(Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 34

ayat Al - Quran berikut ini: Qur'an Surah Yusuf Ayat: 47-48 yang berbunyi:

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ
 فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ
 ذَلِكَ سَبْعُ شِدَادٍ يُكَلِّنُ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا
 قَلِيلًا مِّمَّا تَحْصِنُونَ ﴿٤٨﴾

Artinya :

Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan. Q.S. Yusuf: 47-48

Ayat diatas menjelaskan tentang perilaku menabung merupakan bagian dari ajaran yang dibenarkan ekonomi islam berdasarkan Q.S. Yusuf: 47-48. Meskipun kandungan ayat tersebut bersifat makro yaitu skala negara, namun tidak menutup kemungkinan untuk diterapkan pada bidang garapan mikro yaitu secara individual ataupun rumah tangga.³³

Dari penjelasan ayat diatas dapat kita simpulkan bahwa kita dianjurkan untuk menabung harta kita yang ada saat ini. Tabungan prioritas Bank Sumut Cabang Syariah

³³Dwi Suwiknyo, *Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 180.

Padangsidempuan ini bisa menjadi salah satu pilihan kita untuk menabung, selain telah mengerjakan apa yang ada dalam kandungan Surah Yusuf: 47-48, kita juga akan mendapatkan keuntungan dengan berbagai keistimewaan layanan tabungan prioritas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

3) Pengertian Nasabah Prioritas

Menurut Kasmir dalam Sony dan Muslimah bahwa “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.³⁴

Sony dan Muslimah mengatakan bahwa “Nasabah Prioritas adalah seseorang yang memiliki rekening dan volume transaksi yang cukup besar di sebuah bank”.³⁵

Nasabah prioritas Bank Sumut Syariah adalah perseorangan yang memiliki simpanan Dana Pihak Ketiga (DPK) dalam bentuk giro dan atau tabungan dan atau deposito dengan akumulasi saldo minimal saldo Rp. 250.000.000 (dua

³⁴Sony Koeswara dan Muslimah, Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk, Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple, *Jurnal PASTI* Volume VIII No. 1, hlm. 1.

³⁵*Ibid*, hlm. 3.

ratus lima puluh juta rupiah) yang berhak memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank.³⁶

Selanjutnya, Sony dan Muslimah menjelaskan bahwa “Nasabah prioritas merupakan seseorang yang memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar disebuah bank”.³⁷

Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah adalah layanan perbankan dengan berbagai keutamaan dan fasilitas dari Bank Sumut Syariah yang ditujukan untuk nasabah yang memiliki saldo tertentu di Bank Sumut Syariah. Sedangkan nasabah prioritas adalah perseorangan yang memiliki dan memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan dibanding dengan nasabah pada umumnya.³⁸

Dari penjelasan kutipan tersebut dapat diartikan bahwa layanan prioritas adalah penyediaan fasilitas istimewa bagi nasabah tertentu. Nasabah tertentu yang dimaksud adalah nasabah yang mempunyai Dana Pihak Ketiga (DPK) dengan akumulasi saldo Rp. 250.000.000 untuk Bank Sumut

³⁶Reza Pratama, Mekanisme Produk dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasaba. *Skripsi*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 19.

³⁷Sony dan Muslimah, *Op. Cit.*, hlm. 2.

³⁸Reza Pratama, Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah, *Skripsi*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 19.

Konvensional dan Rp. 200.000.000 untuk nasabah Bank Sumut Syariah.

4) Layanan Tabungan Nasabah Prioritas

Tahun 2017, Bank Sumut meningkatkan penetrasi untuk produk simpanan bagi nasabah prioritas. Dalam menggarap segmen pasar ini, Bank Sumut menerapkan strategi pemasaran sebagai berikut:

- a) Melakukan sosialisasi oleh Devisi Dana & Jasa ke Unit Kantor PT. Bank Sumut baik konvensional maupun cabang syariah secara *continue* terkait layanan prioritas yang dimaksud.
- b) Kegiatan seminar kesehatan, sosial dan ekonomi, salah satunya adalah seminar di Hotel Adimulia bersamaan dengan kegiatan *Grand Launching* Layanan Prioritas dan Penarikan Undian Martabe.
- c) Kegiatan *gathering* bagi nasabah prioritas yang bertujuan agar nasabah prioritas dapat saling bercengkrama dan dapat memperluas hubungan antara nasabah satu dengan yang lain dan sekaligus menginformasikan kepada masyarakat umum juga mempromosikan secara langsung layanan prioritas itu sendiri.
- d) Kegiatan *sponsorship*, layanan prioritas ikut berpartisipasi dalam kegiatan ini dengan tujuan untuk mempromosikan

layanan prioritas kepada selirih peserta acara sponsorship dimaksud, adapun *event* kegiatannya antara lain: Konser Lawas, North Sumatera Jazz Festival 2017, *Coaching Clinic Golf With Balraj Singh* dan Musyawarah Provinsi Sumatera Utara Kamar Dagang Indonesia 2017.

Selanjutnya, dalam layanan nasabah prioritas dijelaskan dalam buku laporan tahunan 2017 sebagai berikut:

1. *Welcoming pack* berupa souvenir menraik setelah menandatangani formulir nasabah prioritas.
2. Layanan bebas antri diseluruh unit kantor PT. Bank Sumut baik konvensional maupun cabang syariah.
3. *Executive Lounge* layanan nasabah prioritas
 - a. *Private Service*
 - b. *Free Meeting Room*
 - c. Fasilitas *Executive* yang dapat digunakan nasabah prioritas
4. Pelayanan personal oleh *Customer Service, Teller, dan Back Office*.
5. Pemberian hadiah ulang tahun, karangan bunga baik acara kebahagiaan maupun kemalangan.
6. Berlangganan majalah 3 edisi untuk 3 bulan pertama setelah mendaftar.
7. Layanan *Executive Lounge* Bandara seperti:

- a. Kualanamu International Airport (*Blue Safir Lounge*)
- b. Soekarno International Airport pada terminal 3 Domestik dan Internasional, terminal 1 C (*Blue Safir Lounge*).³⁹
- d. Jumlah Nasabah

1) Pengertian Jumlah Nasabah

Pengertian jumlah menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modren adalah bilangan yang terjadi dari beberapa bilangan yang dikumpulkan menjadi satu; banyaknya-sekalian; hitungan menambah.⁴⁰

Sedangkan pengertian nasabah menurut Komaruddin dkk dalam Budi Gautama Siregar adalah pihak yang memakai jasa bank.⁴¹ Budi Gautama Siregar menyebutkan bahwa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Nasabah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan / UUS.⁴²

Jadi menurut defenisi jumlah dan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian jumlah nasabah adalah banyaknya pihak atau orang yang menggunakan jasa Bank

³⁹<http://www.BankSumut.com.>, diakses pada tanggal 7 Juni 2019 pukul 14:30

⁴⁰Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern,(Jakarta: Pustaka Amani), hlm. 154.

⁴¹Budi Gautama Siregar, Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi'ah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Padangsidimpuan: *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Volume. 02, No. 2, Desember 2016, hlm. 24.

⁴²Undang Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, hlm. 142.

ataupun Unit Usaha Syariah. Dalam penelitian ini adalah banyaknya jumlah pihak atau orang yang menggunakan jasa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

2) Macam-Macam Nasabah

Adapun macam-macam nasabah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 adalah sebagai berikut:⁴³

- a) Nasabah Penyimpan, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan / atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan.
- b) Nasabah investor, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan / atau UUS dalam bentuk investasi simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan.
- c) Nasabah Penerima Fasilitas, yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah.

e. Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah

Strategi yang dapat dipakai dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk produk tabungan prioritas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah strategi *marketing mix* yaitu *Product, Price, Promotion*. *Marketing mix* adalah kegiatan

⁴³*Ibid*, hlm. 144.

pemasaran dengan menggunakan variabel *marketing* untuk mencapai tujuannya.⁴⁴

Dalam Skripsi Ari Wardana Pulungan yang berjudul, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Strategi yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan adalah dengan menggunakan konsep bauran pemasaran yaitu dengan 4P (*Product, Price, Promotion, Place*) dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji maupun tabungan yang lain.⁴⁵

Dalam penelitian lain, skripsi Romi Ahmad Sanusi Harahap dengan judul, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Di BMT. Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan menyatakan bahwa:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Insani Sadabuan menggunakan *marketing mix* dalam strategi pemasarannya meningkatkan jumlah nasabah. Yang pertama produk, produk yang ditargetkan sangat beragam. Yang kedua harga, penetapan nisbah dalam BMT Insani Sadabuan adalah sesuai dengan kesepakatan antara pihak BMT Insani dengan nasabah. Yang ketiga promosi, promosi yang dilakukan pihak BMT Insani Sadabuan adalah dengan mengajak nasabah secara langsung nasabah yang datang ke BMT maupun masyarakat untuk menabung di BMT. Yang keempat tempat, lokasi BMT Insani Sadabuan sudah sangat strategis, karena terletak di Pasar Inpress Sadabuan, jadi nasabah akan mudah melakukan transaksi.⁴⁶

⁴⁴Ita Nurkholifah, Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif Syariah, Pontianak: *Jurnal Khatulistiwa-Journal Of Islamic Studies*, Volume 04, No 1, Maret 2017, hlm. 78.

⁴⁵Ari Wardana Pulungan, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2019), hlm. 63

⁴⁶Romi Ahmad Sanusi Harahap, "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan" (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2016), hlm. 85

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa sebagian perbankan syariah dan lembaga kuangan syariah non bank di Padangsidempuan menggunakan strategi *marketing mix* dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang membahas tentang penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ajmal As' ad, Muhammad Syafii Basalamah, Asdar Djamereng, Jurnal Ekonomika, Volume 4, No.1, 2020	Strategi Pemasaran Jasa dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Makassar ⁴⁷	Penelitian ini menunjukkan bahwa analisis strategi pemasaran jasa dalam meningkatkan jumlah nasbah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Makassar maka variabel jasa produk, strategi tingkat suku bunga, strategi aktivitas promosi dan strategi posisi letak lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap pencapaian peningkatan jumlah nasabah. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel dari strategi pemasaran jasa yang

⁴⁷<http://journal.ildikti9.id/Ekonomika/article/view/425>

			lebih dominan mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Makassar.
2.	Ari Wardana Pulungan, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019	Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. ⁴⁸	Strategi yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan adalah dengan menggunakan konsep bauran pemasaran yaitu dengan 4P (<i>Product, Price, Promotion, Place</i>) dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji maupun tabungan yang lain
3.	Asdi dan Samsul Rizal, Makassar, Bongaya <i>Journal For Research in Management</i> , Volume 2, No.1, April, 2019	Strategi Pemasaran Produk Tabungan Simpedes Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT. Bank BRI Tbk, Cabang Sungguminasa. ⁴⁹	1. PT. BRI Cabang Sungguminasa tetap melakukan upaya - upaya dalam meningkatkan Jumlah Nasabah walaupun tabungan Simpedes BRI merupakan produk unggulan yang kompetitif.

⁴⁸<http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id/742/1/14%20401%2000034.pdf>

⁴⁹<https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/index.php/BJRM/article/view/105>

			2. Terdapat empat alternatif strategi yang dapat diterapkan PT. BRI Cabang Sunggumniasa sehubungan dengan perkembangan bisnis dan perubahan kondisi pasar yang terjadi berdasarkan faktor-faktor internal maupun eksternal produk tabungan Simpedes
4.	Safitri Eni, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019	Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah di BPRS Lampung Timur ⁵⁰	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran produk murabahah yang diterapkan oleh BPRS Lampung Timur lebih condong kepada bauran pemasaran yang terdiri dari 7P yaitu, <i>product, price, place, promotion, people, process, physical evidence</i> . Dari ketujuh strategi yang dilakukan oleh BPRS Lampung Timur yang paling mampu dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan cara <i>price, promotion, dan procces</i> .
5.	Budi Gautama Siregar, Padangsidimpuan, Jurnal Kajian Ilmu-	Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT. Bank	Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan dalam menciptakan keunggulan bersaing

⁵⁰<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/123/>

	Ilmu Keislaman, Volume 03, No. 1, Juni, 2017	Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan. ⁵¹	dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan strategi fokus. Keunggulan dari strategi fokus ini cukup kompetitif untuk menghadapi persaingan dari para pesaing, hal ini jika dibandingkan perbankan konvensional maka konsep bagi hasil yang lebih unggul
--	--	---	---

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas biasanya memiliki perbedaan dan persamaan. Adapun perbedaan dan persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah:

- a) Ajmal As' ad, Muhammad Syafii Basalamah, Asdar Djamereng, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang upaya peningkatan nasabah, dan perbedaannya dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan berbeda.
- b) Ari Wardana Pulungan, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang strategi dalam upaya peningkatan jumlah nasabah, dan perbedaannya dalam penelitian ini adalah lokasi dan produk yang diteliti.

⁵¹https://www.researchgate.net/publication/320374924_STRATEGI_BERSAING_DALA_M_MENINGKATKAN_JUMLAH_NASABAH_PT_BANK_SUMUT_CABANG_SYARIAH_PADANGSIDIMPUAN

- c) Asdi dan Samsul Rizal, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang strategi meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan yang membedakannya dengan penelitian terdahulu adalah strategi pemasaran produk.
- d) Safitri Eni, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang strategi dalam upaya peningkatan nasabah, dan perbedaannya adalah lokasi penelitian dan objek yang diteliti berbeda, yaitu dalam penelitian Safitri Eni nasabah yang dimaksud adalah nasabah pembiayaan sedangkan dalam penelitian ini adalah nasabah prioritas.
- e) Budi Gautama Siregar, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang strategi peningkatan jumlah nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, dan yang membedakannya adalah strategi bersaing dan di penelitian Budi Gautama Siregar yang ditingkatkan adalah nasabah keseluruhan sedangkan di penelitian ini adalah nasabah prioritas saja.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang beralamat di Jln Merdeka No. 12, Wek V, Padangsidimpuan, Sumatra Utara, Indonesia. Bank ini merupakan bank daerah provinsi Sumatera Utara yang menerapkan prinsip dan sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Dan salah satu cabang dari bank ini ada di kota Padangsidimpuan. Waktu penelitian dilakukan dari September 2019 sampai dengan 17 Juni 2020.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.⁵²

⁵²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cet ke - 27, 2018), hlm. 9.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif bersifat induktif berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu suatu data yang mengandung makna.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan.⁵³ Untuk memperoleh data dan informasi maka dibutuhkan adanya subjek penelitian. Adapun yang menjadi subyek penelitian adalah karyawan Bank Sumut Syariah yaitu bagian *Customer Service*, *marketing*, dan pimpinan serta nasabah biasa berjumlah 7 (tujuh orang).

D. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian ada dua jenis data yang diperlukan, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan sekunder.

a) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.⁵⁴ Dalam penelitian sumber data primernya adalah karyawan Bank Sumut Cabang Syariah

⁵³Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hlm. 88.

⁵⁴Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.79.

Padangsidimpun yaitu bagian *Customer Service, marketing,* dan pimpinan serta nasabah biasa berjumlah 7 (tujuh) orang.

- b) Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data literatur kepustakaan seperti buku-buku, internet, jurnal, skripsi yang berkaitan dengan judul penelitian ini, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan penelitian digunakan instrumen penelitian data sebagai berikut:

- a. Observasi, observasi dilakukan dengan pengamatan langsung ke lapangan dengan mendatangi narasumber yaitu karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun yaitu bagian customer service, marketing, pimpinan dan nasabah biasa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun berjumlah 7 (tujuh) orang.
- b. Wawancara, merupakan situasi peran antar pribadi bertatap muka (*face to face*) yaitu, tehnik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan pada peneliti.⁵⁵Wawancara ini dipakai peneliti untuk memperoleh keterangan-keterangan terkait Tabungan Prioritas Sumut Syariah.Wawancara yang pertama telah dilaksanakan pada tanggal 28 Januari 2020 dengan tujuan untuk menjawab

⁵⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cet ke - 27, 2018), hlm. 231.

latar belakang masalah dipenelitian awal, dalam hal ini peneliti juga menggunakan *recorder* yang merekam percakapan selama wawancara berlangsung. Wawancara kedua yang telah dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dengan tujuan wawancara mendalam untuk menjawab rumusan masalah ataupun untuk menjawab permasalahan penelitian sesuai dengan yang dicantumkan dalam rumusan masalah. Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- 1) Penerapan strategi dalam peningkatan jumlah nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 2) Proses strategi pemasaran tabungan prioritas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 3) Pemasaran produk tabungan prioritas kepada nasabah tetap Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang belum menjadi nasabah prioritas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 4) Perkembangan jumlah nasabah prioritas setelah launchingnya produk tabungan prioritas di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 5) Pelayanan nasabah prioritas yang sudah dijalankan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

- c. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa penting yang dilakukan oleh peneliti selama berlangsungnya penelitian, dokumentasi juga merupakan catatan peristiwa penting yang sudah berlalu dapat berbentuk tulisan, data, gambar, atau karya dari seseorang. Dokumentasi yang dilakukan pada wawancara pertama yang berlangsung pada tanggal 28 Januari 2020 adalah dengan menggunakan *smartphone* dalam dokumentasi seperti foto dan rekaman wawancara. Wawancara kedua telah dilaksanakan dengan menggunakan instrumen yang sama juga dalam pengambilan dokumentasi yaitu memakai *smartphone* untuk foto dan juga rekaman.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan bagian integral dari proses pengujian data setelah data tersebut berhasil dipilih dan dikumpulkan.⁵⁶ Dengan melihat landasan penelitian teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan untuk mengetahui strategi tabungan prioritas di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Tujuan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikannya

⁵⁶Wahyu Purhantara, *Op. Cit.*, hln. 98

kedalam kategori-kategori dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.⁵⁷ Kegiatan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengategorikannya, bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substansif.

Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*), yaitu pengolahan data mulai dari *editing. Concluding*, hingga tabulasi data yang mencakup kegiatan mengikhtikarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin dan memilihnya kedalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu, atau tema tertentu.
2. Penyajian data (*display data*), hasil reduksi data diorganisasikan sehingga terlihat sosoknya secara lebih utuh.
3. *Conclusion drawing and verification*, pembuatan *table* atau diagram berbentuk sketsa, synopsis, matriks, ataupun jenis reduksi data yang telah diorganisasikan untuk memudahkan pemaparan dan penegasan kesimpulan.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan tehnik triangulasi yaitu pemeriksaan, memperhatikan sesuatu yang lain diluar data keperluan, pengecekan atau sebagai pembanding

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 428.

terhadap data itu dengan cara membuat kesimpulan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, membuat perbandingan dengan penelitian- penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Unit Usaha Syariah PT. Bank SUMUT

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan *stakeholder* PT. Bank SUMUT, khususnya direksi dan komisarisnya, yaitu sejak dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Dari hasil survei yang dilakukan 8 (Delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini, dan komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumutmembuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (Dua) kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan.

Visi dan Misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung Visi dan Misi PT. Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan :

- a. Visi unit usaha syariah yaitu meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan pelayanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
- b. Misinya adalah Meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih menguntungkan dikelola secara profesional. Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut lanjut mengembangkan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

2. Makna Logo Bank Sumut Syariah



Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergy membentuk 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 simbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang di padu dengan warna Biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut.⁵⁸

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

3. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

a. Visi Perusahaan

Adapun Visi dari PT. Bank Sumut adalah menjadi bank andalan bagi masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan

⁵⁸Reza Pratama, Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 23- 24.

perekonomian dan membangun daerah disegala bidang serta sebagai dalah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

b. Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT.Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat serta professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *Compliance* (Kepatuhan).

4. Produk Bank Sumut Syariah

Adapun produk PT.Bank sumut Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah:

a. Produk Penghimpunan Dana

1. Produk *Wadi'ah*

a) Tabungan iB Martabe (*Marwah*)

Merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *Wadi'ah yad dhamanah*, yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (*shahibul māl*), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

b) Simpanan Giro *Wadi'ah*

Merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *Wadi'ah yad dhamanah* (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.

c) Produk *Mudārabah*

Adapun jenis produk *Mudārabah* yaitu:

1) Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (*Marhamah*)

Merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mudārabah Mutalaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul māl*) 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.

2) Deposito iB Ibadah

Merupakan produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip *Mutlaqah*. Prinsip 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.

3) Tabungan *Makbul*

Merupakan tabungan khusus PT.Bank Sumut sebagai sarana BPHI (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.⁵⁹

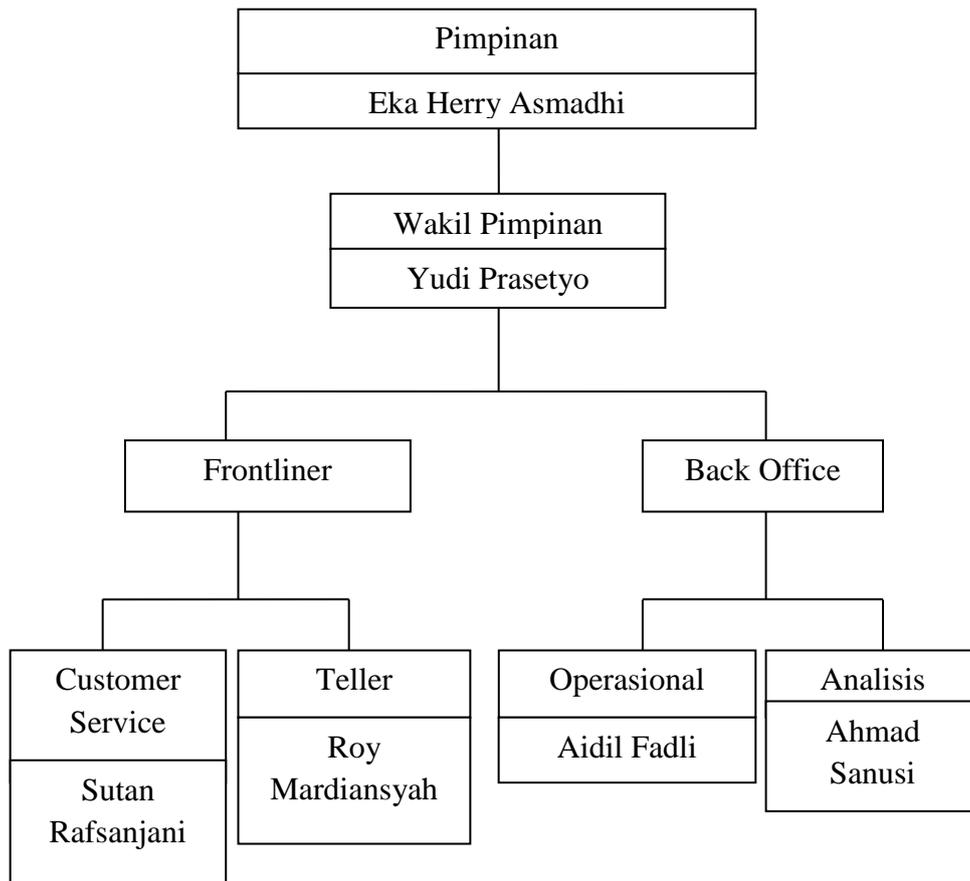
b. Produk Penyaluran Dana.

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 (*Mudārabah*)
3. Pembiayaan *Musyārahah*
4. Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas iB

⁵⁹*Ibid*, hlm. 25- 28.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang
Syariah Padangsidimpuan



Sumber: PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

B. Analisis Data

Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. **Reduksi data (*data reduction*)**, yaitu pengolahan data mulai dari *editing, concluding*, hingga tabulasi data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin dan memilihnya ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu, atau tema tertentu. Adapun cara peneliti dalam hal reduksi data ini adalah sebagai berikut:

- a. *Editing*, adapun cara peneliti dalam *editing* yaitu peneliti mengambil intisari dari seluruh hasil wawancara bersama informan, mengedit jawaban atau situasi sebagaimana mestinya yaitu mengubah kata-kata yang tidak formal kedalam kata yang lebih formal dan mengubah bahasa sebagian bahasa yang digunakan informan dari bahasa daerah ke bahasa Indonesia, memisahkan antara catatan objektif yaitu catatan hasil wawancara bersama informan dan catatan reflektif yaitu membuat pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada informan agar tidak ada pertanyaan yang terlewatkan dan penyimpanan data yaitu menyimpan data berdasarkan catatan tulisan langsung di lembar wawancara pada saat berlangsungnya wawancara kemudian memindahkannya kedalam bentuk *softfile* kedalam laptop atau komputer dan menyalinnya ke *flashdisk*.

b. *Concluding*, adapun cara peneliti dalam *concluding* yaitu memilih indikator ataupun kisi-kisi yang berkaitan dengan rumusan masalah, mengumpulkan hasil wawancara yaitu dengan wawancara langsung dengan informan dan menuliskan hasil wawancara kedalam catatan-catatan kecil dan memindahkannya kedalam bentuk *file*, menganalisis hasil wawancara yaitu memisahkan hasil kedalam judul yang berkenaan dengan cara mengambil hasil wawancara yang dianggap penting dan berkenaan dengan rumusan masalah, dan menarik kesimpulan yaitu dengan cara menyimpulkan hasil wawancara dan menghapuskan kata-kata yang tidak berkenaan dengan rumusan masalah dan pedoman wawancara.

c. Tabulasi data dalam penelitian ini adalah penyusunan data dalam bentuk synopsis. Proses pembuatan synopsis adalah dengan menggunakan media laptop atau komputer.

2. **Penyajian data (*Display data*)**, hasil reduksi data diorganisasikan sehingga terlihat sosoknya secara lebih utuh. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan matriks tata peran yang mendeskripsikan pendapat dari informan dengan cara mengambil intisari yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian kemudian memasukkannya kedalam hasil penelitian. Menyusun daftar kejadian dan jaringan kausal dari sejumlah kejadian yang diteliti yaitu

mengurutkan hasil wawancara yang mempunyai hasil yang sama dan menyajikannya kedalam hasil penelitian.

3. ***Concluction drawing and verification***, langkah ketiga dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi⁶⁰. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi dalam penelitian ini adalah peneliti memilah kata-kata dan hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang berkaitan dengan jawaban rumusan masalah dalam penelitian dan memasukkannya kedalam hasil penelitian.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Penerapan Strategi Tabungan Prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Secara umum, strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah tujuan. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi terdiri dari aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas-fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya.⁶¹ Strategi tabungan prioritas yang dijalankan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah strategi *marketing mix*.

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 438.

⁶¹R, Fred David, *Manajemen Stratgis*, diterjemahkan dari Strategik Manajemen oleh Dono Sunardi, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 5.

Menurut Bapak Yudi Prasetyo, menyatakan bahwa:

Strategi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun adalah *marketing mix*. Strategi dalam menerapkan *marketing mix* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun adalah dengan membentuk *tim funding* untuk tabungan prioritas. Kesulitan dalam penerapan strategi *marketing mix* ini lebih kepada penerimaan nasabah itu sendiri dan juga nasabah yang kurang mau memahami istilah-istilah marketing.⁶²

Menurut Ibu Rosima Ritonga, menyatakan bahwa:

Langkah *marketing* dalam penerapan strategi *marketing mix* salah satunya dengan cara promosi melalui media elektronik, promosi langsung, memberikan *souvenir*, sosialisasi, dan terjun langsung menemui nasabah sesuai dengan motto bank Sumut memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, pengenalan terhadap nasabah terkait layanan istimewa tabungan prioritas seperti, bebas antri di kantor bank Sumut mana saja baik konvensional maupun syariah, *parcel* lebar, *executive lounge* di Bandara Kualanamu International Airport dan juga layanan istimewa tabungan prioritas lainnya.⁶³

Menurut Bapak Sutan Ritonga, menyatakan bahwa:

Cara yang dilakukan *Customer Service* dalam penerapan strategi *marketing mix* adalah dengan cara promosi, menawarkan layanan istimewa dari tabungan prioritas, menarik pangsa pasar atau sasaran yang tepat untuk tabungan prioritas. Selain itu *Customer Service* juga mempunyai strategi sendiri atau pribadi dalam menawarkan produk tabungan prioritas yaitu dengan mengeluarkan biaya pribadi untuk membuat hadiah kepada calon nasabah diluar hadiah taupun *souvenir* yang dikeluarkan oleh perusahaan.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun melaksanakan strategi *marketing mix* dalam penerapan strategi untuk produk tabungan prioritas. Salah satu strategi yang sudah dijalankan

⁶²Wawancara dengan Bapak Yudi Prasetyo selaku wakil pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun pada tanggal 17 Juni 2020 pukul 13:35

⁶³Wawancara dengan Ibu Rosima Ritonga selaku Funding Officer PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun pada tanggal 16 Juni 2020 pukul 16:35

⁶⁴Wawancara dengan Bapak Sutan Ritonga selaku Customer Service di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun pada tanggal 16 Juni 2020 pukul 15:40

adalah promosi melalui media elektronik seperti bekerjasama dengan RAU FM.

Didalam penelitian terdahulu yang menjadi penganut penelitian ini adalah Romi Ahmad Sanusi Harahap dengan judul Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT. Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan menyatakan bahwa:

BMT Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan menggunakan strategi *marketing mix*. Salah satunya promosi, promosi yang dilakukan pihak BMT Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan adalah promosi langsung yaitu mengajak secara langsung nasabah yang datang ke BMT maupun masyarakat untuk menabung di BMT Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan.⁶⁵

Selanjutnya, dengan melakukan kunjungan langsung kepada calon nasabah, membawa hadiah atau *souvenir* untuk nasabah yang ingin dijumpai, menawarkan layanan istimewa yang akan didapatkan jika menjadi nasabah prioritas.

Dalam Budi Gautama Siregar yang berjudul Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyatakan bahwa:

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menciptakan keunggulan bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan strategi fokus, yaitu salah satunya menyediakan kendaraan operasional melalui mobil *branch* yakni layanan yang menjumpai nasabah secara langsung.⁶⁶

⁶⁵Romi Ahmad Sanusi Harahap, "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan", (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2016), hlm. 85.

⁶⁶Budi Gautama Siregar, Strategi Bersaing Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Padangsidempuan: *Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, Volume 03, No. 1, Juni 2017, hlm. 52.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan prioritas adalah dengan promosi dan layanan menjumpai nasabah secara langsung.

Adapun persyaratan dan proses pembukaan tabungan prioritas adalah sebagai berikut:

a) Syarat- syarat umum pembukaan tabungan prioritas

- 1) Membawa kartu identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Surat Izin Mengemudi (SIM).
- 2) Aplikasi pembukaan rekening tabungan.
- 3) Formulir permohonan kartu ATM.
- 4) Aplikasi permohonan menjadi nasabah prioritas.
- 5) Setoran awal minimal Rp. 200.000.000 untuk nasabah biasa.

b) Kriteria Nasabah Bank Sumut Syariah Prioritas

- 1) Nasabah *existing* yang memenuhi syarat nasabah prioritas.
- 2) Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun dengan jumlah minimal Rp. 200.000.000
- 3) Nasabah baru yang menempatkan dananya dan memenuhi syarat nasabah prioritas.
- 4) Penempatan dana yang dimaksud adalah dalam bentuk giro, tabungan dan deposito.

5) Berlaku hanya untuk nasabah perorrangan.

c) Alur Proses Layanan Prioritas

- 1) Customer Service/ Petugas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan wajib memverifikasi syarat yang telah dipenuhi oleh calon nasabah.
- 2) Mengisi formulir aplikasi permohonan menjadi nasabah prioritas.
- 3) Menandatangani formulir hak dan kewajiban sebagai nasabah prioritas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
- 4) Customer Service mengganti buku tabungan dan kartu ATM regular bagi nasabah *existing* yang diupgrade menjadi nasabah prioritas.
- 5) Kartu ATM Bank Sumut Syariah Prioritas berfungsi sebagai kartu multiguna yaitu kartu identitas sekaligus sebagai kartu ATM sehingga fasilitas kartu ATM sebagai kartu identitas melekat pada kartu ATM seperti layanan khusus pada seluruh kantor cabang Bank Sumut dan Bank Sumut Cabang Syariah, fasilitas Airport Lounge dengan menunjukkan kartu pada petugas.
- 6) Apabila saldo rekening nasabah prioritas berada dibawah saldo minimum, maka customer service/ petugas Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan wajib menghubungi atau menyurati nasabah untuk menambah saldonya.

- 7) Apabila dalam waktu 3 bulan berturut, saldo rekening nasabah prioritas dibawah saldo minimum maka pemberian seluruh fasilitas akan diberhentikan dan keanggotaan akan diturunkan menjadu nasabah biasa.
- d) Mengisi formulir serah terima yang ditandatangani oleh nasabah dan petugas bank rangkap 2 lembar, 1 untuk nasabah dan 1 lagi untuk petugas bank.
- e) Untuk setiap kegiatan setoran, nasabah prioritas harus diback up oleh perusahaan asuransi.

2. Jumlah Nasabah Prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah

Padangsidimpuan

Menurut Kasmir dalam Sony dan Muslimah bahwa “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.⁶⁷

Nasabah prioritas Bank Sumut Syariah adalah perseorangan yang memiliki simpanan Dana Pihak Ketiga (DPK) dalam bentuk giro dan atau tabungan dan atau deposito dengan akumulasi saldo minimal saldo Rp. 250.000.000 (dua ratus lima puluh juta rupiah) yang berhak

⁶⁷Sony Koeswara dan Muslimah, Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk, Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple, *Jurnal PASTI* Volume VIII No. 1, hlm. 1.

memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank.⁶⁸

Menurut Bapak Yudi Prasetyo, menyatakan bahwa:

Jumlah nasabah tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan meningkat dan nasabah antusias terhadap tabungan prioritas dan layanan yang ditawarkan oleh tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, akan tetapi ada kriteria tertentu untuk menjadi nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.⁶⁹

Menurut Ibu Rosima Ritonga, menyatakan bahwa:

Jumlah nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sudah meningkat, PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menjadi peringkat kedua dengan jumlah nasabah prioritas terbanyak di Sumatera Utara dengan jumlah nasabah prioritas kurang lebih 20 (dua puluh) nasabah.⁷⁰

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah dari nasabah produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan meningkat dan telah memiliki jumlah nasabah kurang lebih 20 nasabah prioritas dan juga menjadikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan berada dalam peringkat kedua dengan jumlah nasabah terbanyak di Sumatera Utara. Selain itu ada beberapa kendala dalam pelayanan nasabah prioritas yang tidak bisa dipergunakan di kota Padangsidimpuan.

⁶⁸Reza Pratama, Mekanisme Produk dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasaba. *Skripsi*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 19.

⁶⁹Wawancara dengan Bapak Yudi Prasetyo selaku wakil pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada tanggal 17 Juni 2020 pukul 13:35

⁷⁰Wawancara dengan Ibu Rosima Ritonga selaku Funding Officer PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada tanggal 16 Juni 2020 pukul 16:35

Menurut Bapak Sutan Ritonga, menyatakan bahwa:

Tabungan prioritas memiliki dampak yang baik terhadap peningkatan jumlah nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, akan tetapi yang menjadi kendala adalah adanya layanan istimewa tabungan prioritas yang tidak bisa dipergunakan di kota Padangsidempuan dikarenakan beberapa *outlet-outlet* ataupun *merchant-merchant* dari layanan istimewa tabungan prioritas belum ada di kota Padangsidempuan dan hanya ada di kota Medan.⁷¹

Berdasarkan pemaparan diatas dapat juga ditarik kesimpulan bahwa antusias menjadi nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sangat tinggi. Akan tetapi, yang menjadi kendala sampai saat ini adalah beberapa *outlet-outlet* ataupun *merchant-merchant* dari produk tabungan prioritas yang belum ada di kota Padangsidempuan seperti, diskon makan di beberapa restoran yaitu MC. Donalds, *Executive Lounge* di Kualanamu International Airport (*Blue Safir Lounge*), *free meeting room* jika menginap di Grand Aston City Hall Medan serta belum adanya ruangan khusus pelayanan nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

D. Keterbatasan Penelitian

1. Waktu wawancara yang singkat dengan beberapa karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dikarenakan karyawan yang diwawancarai masih memiliki tugas yang lain.
2. Wawancara yang kurang efisien dengan informan yang disebabkan adanya pemberlakuan *social distancing* dan penggunaan masker di PT.

⁷¹Wawancara dengan Bapak Sutan Ritonga selaku Customer Service di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada tanggal 16 Juni 2020 pukul 15:40

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan akibat dari dampak pandemi Covid-19.

3. Perubahan jam tutup PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang lebih cepat dari biasanya, yaitu pada jam normal PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tutup pada pukul 16:00 WIB, sedangkan akibat pandemi Covid-19 jam tutup PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan lebih cepat dari biasanya yaitu pukul 14:00 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan maka peneliti menyimpulkan:

1. Penerapan strategi tabungan prioritas yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah dengan melaksanakan penerapan strategi *marketing mixy* yaitu melalui promosi yang bekerja sama dengan RAU FM dalam mempromosikan produk tabungan prioritas dan juga melalui layanan menjumpai nasabah secara langsung.
2. Jumlah nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan meningkat dan menjadikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan peringkat kedua dengan jumlah nasabah prioritas terbanyak yaitu kurang lebih 20 nasabah prioritas di Sumatera Utara.

B. Saran

1. Pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan agar lebih memberikan waktu luang yang sedikit lebih lama dalam wawancara yaitu pada saat tidak ada pelayanan terhadap nasabah, seperti pada jam tutup PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan agar selalu menjaga kesehatan dan tetap menerapkan *social distancing* supaya wabah Covid-19 segera menghilang dan dapat melakukan aktivitas seperti biasa dan dapat melakukan wawancara secara efektif dan efisien bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
3. Pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan agar tetap menjalankan protokol-protokol pemerintah dalam pencegahan Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Amirullah, *Manajemen Startegi Teori-Konsep-Kinerja*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013
- Darmawi Herman, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Dwi Suwiknyo, *Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017
- Muhardi, *Strategi Operasi Untuk Kunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- R, Fred David, *Manajemen Stratgis*, diterjemahkan dari Strategik Manajemen oleh Dono Sunardi, Jakarta: Salemba Empat, 2009, hlm
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2016
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, cet ke - 27, 2018
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016
- Syahdeni Sutan Remy. *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014
- Umam Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013
- Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

Sumber Jurnal:

- Ari Wardana Pulungan, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2019
- Asdar Djamereng Muhammad Syafii Basalamah, Ajmal As' ad, Jurnal Ekonomika, Volume 4, No.1, 2020

Benny, Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Sumut Syariah Cabang Medan, Skripsi Universitas Sumatera Utara, 2013

Budi Gautama Siregar, Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Padangsidempuan: *Jurnal Kajian Ilmu - Ilmu Keislaman*, Volume 03, No. 1, Juni 2017

Budi Gautama Siregar, Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi'ah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Padangsidempuan: *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Volume. 02, No. 2, Desember 2016

Safitri Eni, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019

Ita Nurkholifah, Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif Syariah, Pontianak: *Jurnal Khatulistiwa-Journal Of Islamic Studies*, Volume 04, No 1, Maret 2017

Reza Pratama, Mekanisme Produk dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019

Romi Ahmad Sanusi Harahap, Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT Insani Sadabuan Kota Padangsidempuan, Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2016

Sony Koeswara dan Muslimah, Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk, Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple, *Jurnal PASTI* Volume VIII No. 1

Sumber Lainnya:

Hasil wawancara dengan Sutan Ritonga sebagai Cutomer Service Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Selasa, 28 Januari 2020 pukul 12: 15 WIB

Hasil wawancara dengan Bapak Yudi Prasetyo selaku wakil pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada tanggal 17 Juni 2020 pukul 13:35 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Rosima Ritonga selaku Funding Officer PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada tanggal 16 Juni 2020 pukul 16:35 WIB

Hasil wawancara dengan Bapak Sutan Ritonga selaku Customer Service di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada tanggal 16 Juni 2020 pukul 15:40 WIB

[http://www. Bank Sumut.com.](http://www.BankSumut.com.), diakses pada tanggal 7 Juni 2019 pukul 14:30 WIB

Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern, Jakarta: Pustaka Amani, hlm. 154.

Undang Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : ANITA SHOLIH HARAHAAP
Nim : 16 401 00044
Tempat/ tanggal lahir : Sialagundi, 31 Oktober 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 5 dari 5 bersaudara
Alamat : Sialagundi, Kecamatan. Huristak,
Kabupaten Padang Lawas, Provinsi
Sumatera Utara.
Agama : Islam

DATA ORANGTUA

Nama Ayah : Pardamean Harahap
Nama Ibu : Masroyati Nasution
Alamat : Sialagundi, Kecamatan. Huristak,
Kabupaten Padang Lawas, Provinsi
Sumatera Utara.
No. Hp : 0822-7459-8529

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD 0906 Padang Sihopal
Tahun 2010-2013 : MTS. Robithotul Isti
Tahun 2013-2016 : SMA S. Kampus Padangsidempuan
Tahun 2016-2020 : Institut Agama Islam Negeri
Padangsidempuan

Instrumen Pertanyaan

Pedoman Wawancara Untuk Pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

1. Bagaimana penerapan strategi tabungan prioritas bank Sumut Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - a. Bagaimana cara PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam menerapkan strategi untuk memasarkan produk tabungan prioritas?
 - b. Bagaimana cara yang diambil oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memahamkan karyawan mengenai penerapan strategi untuk produk tabungan prioritas?
 - c. Apakah ada kesulitan dalam penerapan strategi untuk produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - d. Apa saja proses yang harus dilalui dalam penerapan strategi untuk produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
2. Apakah tabungan prioritas bank Sumut Syariah mampu dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - a. Apakah jumlah nasabah prioritas mengalami peningkatan sejak 2017 sampai dengan akhir tahun 2019?

- b. Apakah nasabah antusias menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
- c. Apakah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sudah menjalankan seluruh layanan istimewa produk tabungan prioritas?
- d. Apakah layanan istimewa produk tabungan prioritas mampu menarik perhatian nasabah untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Pedoman Wawancara Untuk *Marketing* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

- 3. Bagaimana penerapan strategi tabungan prioritas bank Sumut Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - a. Apa langkah yang dilakukan *marketing* dalam menerapkan strategi untuk produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - b. Apa kendala yang dirasakan oleh *marketing* dalam penerapan strategi untuk produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - c. Apa saja proses yang harus dilakukan oleh pihak *marketing* dalam menerapkan strategi untuk produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

- d. Bagaimana cara *marketing* menerapkan strategi produk tabungan prioritas agar mampu menarik perhatian nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
4. Apakah tabungan prioritas bank Sumut Syariah mampu dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
- a. Bagaimana respon nasabah yang dijumpai oleh marketing dilapangan ketika marketing menjelaskan tentang layanan istimewa yang ditawarkan oleh produk tabunga prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - b. Apakah nasabah dilapangan sudah mengetahui tentang detail produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - c. Apaka nasabah yang dijumpai tertarik untuk menajdi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - d. Apakah produk tabungan prioritas memberikan *progress* yang baik terhadap peningkatan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Pedoman Wawancara Untuk *Costumer Service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

1. Bagaimana penerapan strategi tabungan prioritas bank Sumut Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

- a. Bagaimana cara *customer service* dalam memasarkan produk tabungan prioritas kepada nasabah yang memiliki DPK RP. 200.000.000?
 - b. Apa langkah yang dilakukan *customer service* dalam menerapkan strategi tabungan prioritas agar mampu memberikan dampak positif terhadap perkembangan jumlah nasabah prioritas?
 - c. Apa kendala bagi *customer service* dalam proses penerapan strategi tabungan prioritas?
 - d. Apakah *customer service* memiliki teknik tersendiri dalam meminimalisir kendala- kendala dalam penerapan strategi tabungan prioritas?
2. Apakah tabungan prioritas bank Sumut Syariah mampu dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
- a. Apakah nasabah tertarik dengan layanan istimewa produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - b. Apakah upaya yang dilakukan *customer service* untuk menarik perhatian nasabah terhadap produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
 - c. Bagaimana *customer service* meyakinkan calon nasabah tentang layanan istimewa yang ditawarkan produk tabungan prioritas?
 - d. Apakah tabungan prioritas populer dikalangan nasabah yang memiliki DPK RP. 200.000.000?

Instrument Wawancara dengan Nasabah di PT. Bank Sumut Cabang

Syariah Padangsidimpuan

1. Apakah bapak/ibu telah mengetahui adanya produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
2. Apakah bapak/ibu merasa tertarik untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
3. Apakah bapak/ibu merasa keberatan dengan saldo yang ditentukan untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
5. Jika bapak/ibu mempunyai saldo yang cukup apakah bapak/ibu akan membuka tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
6. Apakah bapak/ibu telah mengetahui layanan istimewa yang ditawarkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah jika bapak/ibu sudah menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
7. Apakah bapak/ibu berencana untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
8. Apakah bapak/ibu akan mengajak anggota keluarga yang lain agar menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

9. Apakah bapak/ibu merasa keberatan jika salah satu dari layanan istimewa tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah tidak bisa dipergunakan di kota Padangsidempuan?
10. Apakah bapak/ibu merasa keberatan jika biaya penalty perbulan yang sedikit lebih besar disbanding tabungan biasa jika sudah menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

LAMPIRAN I

PANDUAN OBSERVASI

Adapun hal-hal yang perlu di observasi untuk mengetahui penelitian tentang penerapan strategi produk tabungan prioritas pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

1. Sejarah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Visi dan misi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
3. Produk-produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
4. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

LAMPIRAN II
INSTRUMEN WAWANCARA

Dalam rangka menyelesaikan studi penulis di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan(IAIN Padangsidempuan), kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini, sebagai bahan penyusun skripsi peneliti yang berjudul: Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Atas bantuan Bapak/Ibu terlebih dahulu saya ucapkan terimakasih

Pembimbing :

1. Dr. Budi Gautama Siregar S.Pd., M.M.
2. Sry Lestari M.E.I

Padangsidempuan, 2 Juli 2020

Peneliti,

ANITA SHOLIH HARAHAHAP
NIM. 16 401 00044

LAMPIRAN III

Hasil Wawancara Dengan Pihak PT. Bank Sumut

Cabang Syariah Padangsidempuan

1. Penerapan Strategi Tabungan Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

a. Wawancara dengan bapak Yudi Prasetyo

Pertanyaan : Bagaimana cara pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam penerapan strategi tabungan prioritas?

Jawaban : Strategi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah *marketing mix*. Strategi dalam menerapkan *marketing mix* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah dengan membentuk tim *funding* untuk tabungan prioritas. Kesulitan dalam penerapan strategi *marketing mix* ini lebih kepada penerimaan nasabah itu sendiri dan juga nasabah yang kurang mau memahami istilah-istilah *marketing*.

b. Wawancara dengan ibu Rosima Ritonga

Pertanyaan : Bagaimana cara pihak *marketing* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam penerapan strategi tabungan prioritas?

Jawaban : Langkah *marketing* dalam penerapan strategi *marketing mix* salah satunya dengan cara promosi melalui media elektronik, promosi langsung, memberikan *souvenir*, sosialisasi, dan terjun langsung menemui nasabah sesuai dengan motto bank Sumut memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, pengenalan terhadap nasabah terkait layanan istimewa tabungan prioritas seperti, bebas antri di kantor bank Sumut mana saja baik konvensional maupun syariah, *parcel* lebaran, *executive lounge* di Bandara Kualanamu International Airport dan juga layanan istimewa tabungan prioritas lainnya.

c. Wawancara dengan Sutan Rafsanji

Pertanyaan : Apa langkah *Customer Service* dalam penerapan strategi terkait tabungan prioritas?

Jawaban : strategi sendiri atau pribadi dalam menawarkan produk tabungn prioritas yaitu dengan mengeluarkan biaya pribadi untuk membuat hadiah kepada calon nasabah diluar hadiah taupun souvenir yang dikeluarkan oleh perusahaan.

2. Perkembangan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

a. Wawancara dengan Bapak Yudi Prasetyo

Pertanyaan : Bagaimana perkembangan jumlah nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Jumlah nasabah tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan meningkat dan nasabah antusias terhadap tabungan prioritas dan layanan yang ditawarkan oleh tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, akan tetapi ada kriteria tertentu untuk menjadi nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

b. Wawancara dengan ibu Rosima Ritonga

Pertanyaan : Apakah produk tabungan prioritas memberikan *progress* yang baik terhadap peningkatan jumlah nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Jumlah nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sudah meningkat, PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menjadi peringkat kedua dengan jumlah nasabah prioritas terbanyak di Sumatera Utara dengan jumlah nasabah prioritas kurang lebih 20 (dua puluh) nasabah.

c. Wawancara dengan bapak Sutan Rafsanjani

Pertanyaan : Bagaimana perkembangan jumlah nasabah prioritas setelah adanya produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Tabungan prioritas memiliki dampak yang baik terhadap peningkatan jumlah nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, akan tetapi yang menjadi kendala adalah adanya layanan istimewa tabungan prioritas yang tidak bisa dipergunakan di kota Padangsidempuan dikarenakan beberapa outlet- outlet ataupun merchant- merchant dari layanan istimewa tabungan prioritas belum ada di kota Padangsidempuan dan hanya ada di kota Medan.

Padangsidempuan, Juli 2020

Diketahui oleh,

Pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah

Padangsidempuan

Eka Herry Asmadhi

NPP 1291.291177.010805

LAMPIRAN V

Hasil Wawancara Dengan Nasabah PT. Bank Sumut

Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Hasil wawancara dengan Bapak Zunaidy Pulungan

Pertanyaan : Apakah bapak/ibu telah mengetahui adanya produk tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Sudah mengetahui adanya produk tabungan prioritas serta menurut beliau tabungan prioritas sangat bagus dan beliau tertarik untuk membuka tabungan prioritas tersebut karena adanya layanan istimewa yang dapat memudahkan nasabah jika sudah menjadi nasabah prioritas.

2. Hasil wawancara dengan Ibu Rohmah Nasution

Pertanyaan : Apakah bapak/ibu merasa tertarik untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Tertarik untuk menjadi nasabah prioritas tetapi beliau merasa keberatan jika salah satu dari layanan istimewa produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

3. Hasil wawancara dengan Bapak Parlaungan Hasibuan

Pertanyaan : Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Tabungan prioritas merupakan produk yang sangat baik dan beliau sangat tertarik menjadi nasabah prioritas karena sebelumnya beliau pernah ditawarkan produk tabungan prioritas tersebut.

4. Hasil wawancara dengan Ibu Jannah Siregar

Pertanyaan : Apakah bapak/ibu merasa keberatan dengan saldo yang ditentukan untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : saldonya yang sangat mahal, beliau mengatakan bahwa pedagang pemula seperti beliau masih merasa kemahalan dengan saldo untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

5. Hasil wawancara dengan Ibu Sinar Hasibuan

Pertanyaan : Jika bapak/ibu mempunyai saldo yang cukup apakah bapak/ibu akan membuka tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Jika memiliki saldo yang cukup beliau akan membuka tabungan prioritas karena beliau merasa tertarik akan pelayanan khusus yang ditawarkan produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

6. Hasil wawancara dengan ibu Parida Dalimunthe

Pertanyaan : Apakah bapak/ibu akan mengajak anggota keluarga yang lain agar menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban : Jika beliau sudah memiliki saldo yang cukup serta beliau akan mengajak kerabat yang lain untuk membuka tabungan prioritas.

7. Hasil wawancara dengan ibu Ropidah Harahap

Pertanyaan : Apakah bapak/ibu merasa keberatan jika salah satu dari layanan istimewa tabungan prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah tidak bisa dipergunakan di kota Padangsidimpuan?

Jawaban : Akan sangat kecewa jika nantinya salah satu layanan istimewa tabungan prioritas tidak dapat dipergunakan di kota Padangsidimpuan.

Padangsidimpuan, Juli 2020

Diketahui oleh,

Pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah
Padangsidimpuan

Eka Herry Asmadhi

NPP 1291.291177.010805

LAMPIRAN IV

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN BANK

SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN



Hasil wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga selaku Customer Service mengatakan bahwa:

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun terus melakukan upaya dalam peningkatan nasabah prioritas, sejak launchingnya tabungan prioritas ini pada tahun 2017 jumlah nasabah prioritas kami sampai saat ini masih berjumlah 20 orang. Namun bukan berarti nasabah kami yang lain tidak mencukupi dananya untuk menjadi nasabah prioritas.



Hasil wawancara dengan Bapak Yudi Prasetyo selaku wakil pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Strategi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah *marketing mix*. Strategi dalam menerapkan *marketing mix* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah dengan membentuk tim *funding* untuk tabungan prioritas. Kesulitan dalam penerapan strategi *marketing mix* ini lebih kepada penerimaan nasabah itu sendiri dan juga nasabah yang kurang mau memahami istilah-istilah marketing. Jumlah nasabah tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan meningkat dan nasabah antusias terhadap tabungan prioritas dan layanan yang ditawarkan oleh tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, akan tetapi ada criteria tertentu untuk menjadi nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



Hasil wawancara dengan Ibu Rosima Ritonga selaku Funding Officer PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Penerapan strategi *marketing mix* salah satunya dengan cara promosi melalui media elektronik, promosi langsung, memberikan *souvenir*, sosialisasi, dan terjun langsung menemui nasabah sesuai dengan motto bank Sumut memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, pengenalan terhadap nasabah terkait layanan istimewa tabungan prioritas seperti, bebas antri di kantor bank Sumut mana saja baik konvensional maupun syariah, *parcel* lebar, *executive lounge* di Bandara Kualanamu International Airport dan juga layanan istimewa tabungan prioritas lainnya. Jumlah nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sudah meningkat, PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menjadi peringkat kedua dengan

jumlah nasabah prioritas terbanyak di Sumatera Utara dengan jumlah nasabah prioritas kurang lebih 20 (dua puluh) nasabah.



Hasil wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga selaku Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Penerapan strategi *marketing mix* adalah dengan cara promosi, menawarkan layanan istimewa dari tabungan prioritas, menarik pangsa pasar atau sasaran yang tepat untuk tabungan prioritas. Nasabah prioritas memiliki dampak yang baik terhadap peningkatan jumlah nasabah prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

LAMPIRAN VI

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN NASABAH

BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN



Hasil wawancara dengan Bapak Zunaidy Pulungan mengatakan bahwa beliau sudah mengetahui adanya produk tabungan prioritas serta menurut beliau tabungan prioritas sangat bagus dan beliau tertarik untuk membuka tabungan prioritas tersebut karena adanya layanan istimewa yang dapat memudahkan nasabah jika sudah menjadi nasabah prioritas, contohnya seperti layanan bebas antri, akan tetapi kendalanya adalah dana beliau yang belum cukup.



Hasil wawancara dengan Ibu Rohmah Nasution mengatakan bahwa tertarik untuk menjadi nasabah prioritas tetapi beliau merasa keberatan jika salah satu dari layanan istimewa produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak bisa dipergunakan di kota Padangsidempuan, karena menurut beliau jika sudah menjadi nasabah prioritas maka seharusnya layanan yang ditawarkan juga harus lengkap dan harus sebanding dengan saldo yang telah dikeluarkan oleh nasabah.



Hasil wawancara dengan Bapak Parlaungan Hasibuan mengatakan bahwa produk tabungan prioritas merupakan produk yang sangat baik dan beliau sangat tertarik menjadi nasabah prioritas karena sebelumnya beliau pernah ditawarkan produk tabungan prioritas tersebut. Beliau juga mengatakan bahwa tidak akan keberatan jika salah satu layanannya tidak bisa dipergunakan di kota Padangsidempuan.



Hasil wawancara dengan Ibu Jannah Siregar mengatakan bahwa beliau sangat tertarik mencoba produk tabungan prioritas karena sangat bagus, akan tetapi kendalanya adalah saldonya yang sangat mahal, beliau mengatakan bahwa pedagang pemula seperti beliau masih merasa kemahalan dengan saldo untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



Hasil wawancara dengan Ibu Sinar Hasibuan mengatakan bahwa jika memiliki saldo yang cukup beliau akan membuka tabungan prioritas karena beliau merasa tertarik akan pelayanan khusus yang ditawarkan produk tabungan prioritas PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan beliau mengatakan jika sudah membuka tabungan prioritas nantinya beliau tidak akan merasa keberatan dengan biaya penalty perbulan yang sedikit leboh besar disbanding tabungan biasa.



Hasil wawancara dengan ibu Parida Dalimunthe mengatakn bahwa beliau belum pernah mendengar produk tabungan prioritas. Akan tetapi, setelah peneliti menjelaskan sekilas produk tabungan prioritas ini beliau merasa tertarik dan tidak masalah dengan saldo yang ditetapkan jika beliau sudah memiliki saldo yang cukup serta beliau akan mengajak kerabat yang lain untuk membuka tabungan prioritas.



Hasil wawancara dengan ibu Ropidah Harahap mengatakan bahwa beliau berencana untuk membuka tabungan prioritas. Dan beliau akan mengajak keluarga yang lain untuk membuka tabungan prioritas, akan tetapi beliau mengatakan bahwa beliau akan membuka tabungan prioritas ini terlebih dahulu sebelum mengajak anggota keluarga yang lain dan juga beliau mengatakan akan sangat kecewa jika nantinya salah satu layanan istimewa tabungan prioritas tidak dapat diprgunakan di kota Padangsidempuan.



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

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

Nomor
Lampiran
Hal

: 1912/In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/09/2020

15 September 2020

: Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth Bapak/Ibu:
: Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
: Sry Lestari : Pembimbing II

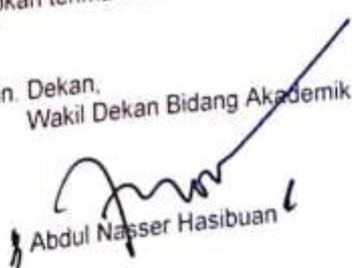
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Anita Sholih Harahap
NIM : 1640100044
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Tabungan Prioritas Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



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

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

Nomor
Hal

: 651 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/02/2020
: Mohon Izin Riset

20 Februari 2020

Yth: Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Anita Sholih Harahap
NIM : 1640100044
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Strategi Tabungan Prioritas Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


// Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Padangsidimpuan

055/KCSy02-Ops/L/2020

P. Sidimpuan, 15 Juni 2020

Yth,
Kepala Bidang Administrasi Umum,
Perencanaan dan Keuangan IAIN Padangsidimpuan
Jl. R. Nurdin Km 4.5 Sibitang

Padangsidimpuan

Hal 1: Keterangan Izin Riset

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,

Sehubungan dengan surat Bapak No. 651/In.14/G.1/G-4b/TL.00/02/2020 tanggal 28 Februari perihal **Mohon Izin Riset**, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset atas nama Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dengan data data dibawah ini:
 - a. Nama : Anita Sholih Harahap
 - b. NIM : 1640100044
 - c. Semester : VIII (delapan)
 - d. Jurusan : Perbankan Syariah
 - e. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama Riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan serta menjaga rahasia bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut dilingkungannya.
3. Setelah mahasiswa selesai dalam penulisan Skripsi, Mahasiswa tersebut diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,
Pemimpin Cabang

AKA HERRY ASMADHI
NPP. 1291.291177.010805