

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA
MENGHIMPUN DANA PADA PRODUK DEPOSITO
MUDHARABAH DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PASAR CEMPAKA**

SKRIPSI

OLEH

MUCHAMMAD YASIN 170101060831



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/ 1445 H**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENGHIMPUN
DANA PADA PRODUK DEPOSITO MUDHARABAH DI PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP. PASAR CEMPAKA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

MUCHAMMAD YASIN

170101060831

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muchammad Yasin
NIM : 170101060831
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 3 Juli 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muchammad Yasin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com,com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 204 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /2024

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Muchammad Yasin
NIM : 170101060831
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 19 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 31 Mei 2024

Ketua Jurusan

Annisa Sayyid
Annisa Sayyid

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produl Deposito Mudharabah Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka
Ditulis oleh : Muchammad Yasin
N I M : 170101060831
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 03 Juli 1999
Alamat : Jl. Banjar Indah No.26

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 28 Mei 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antasari Banjarmasin,

Pembimbing I



Annisa Sayyid, M.Si.
NIP. 198305262011012007

Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudhrabah Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka”, ditulis oleh Muchammad Yasin, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juni 2024

Dinyatakan Lulus dengan predikat: (B+)

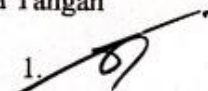




Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag.
(Ketua)
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I
(Anggota)
3. Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA
(Anggota)
4. M. Qamaruddin, M.E
(Anggota)

1. 
2. 
3. 
4. 

ABSTRAK

Muchammad Yasin, 170101060831. *“Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka”*. Pembimbing I Dr. H. Sukarni, M.Ag. pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin. 2024

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Prima, Deposito Mudharabah, Penghimpunan Dana, Perbankan Syariah,

Penelitian ini bertujuan menjelaskan pendekatan yang diadopsi oleh PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pasar Cempaka dalam mewujudkan standar eksekusi dalam servis sebagai upaya untuk memaksimalkan akumulasi dana di produk deposito mudharabah.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui analisis kasus diadopsi sebagai metode utama dalam penelitian ini, dimana pengumpulan data dilakukan melalui serangkaian wawancara terperinci bersama tim manajemen, penyelidikan terhadap dokumen terkait, serta pengamatan lapangan mengenai kegiatan layanan yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka menerapkan strategi pelayanan prima melalui pendekatan personalisasi dan inovasi produk sesuai prinsip syariah, mencakup informasi transparan, layanan konsultasi, dan sistem digital yang mempercepat transaksi; meskipun menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, adopsi teknologi, dan kesadaran investasi syariah yang rendah, bank berhasil meningkatkan penghimpunan dana Deposito Mudharabah, kepuasan nasabah, dan minat masyarakat melalui pelatihan staf, evaluasi layanan, promosi media, dan peningkatan komunikasi.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa puji syukur yang tiada hentinya atas kehadiran kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya dengan taburan cinta atas nikmat dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan kekuatan, membekali hamba dengan ilmu yang berlimpah. Maka sekali lagi atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini bisa terselesaikan sebagai tugas akhir menempuh pendidikan di UIN Antasari Banjarmasin. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Sayyidina Muhammad SAW, seseorang yang sangat pantas dan wajib untuk menjadi panutan dari segala umat, berkat perjuangan beliau hamba pada hari ini dan detik ini bisa merasakan betapa indahnya nikmat iman dan islam, semoga kelak mendapatkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Skripsi ini tentu yang utama kupersembahkan untuk orang tuaku Ayahanda Alm Muhammad Idrus Djahri dan Ibunda tercinta Siti Hasanah, yang sangat kusayangi dan kucintai telah yang telah meridhoiku selalu mendoakan, menasehatiku, selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini yang tiada kubalas hanya dengan ucapan kata persembahan ini, semoga kebagaikanmu di berkahi Allah SWT.

Untuk kakaku tersayang Yuyun Dan Izul, terima kasih telah menjadi penyemangat dan selalu memberikan do'a dan dukungannya untuk diriku, semoga aku bisa menjadi tauladan yang baik untuk dirimu.

Teruntuk semua Staf-Staf BSI dan Dosenku yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman yang berharga bagi diriku yang sangat bermanfaat bagi kehidupanku kelak di masa akan datang.

Terima kasih juga kepada kawan-kawan yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuat semangat untuk menyelesaikan skripsi ini terkhusus untuk kawan-kawan seangkatan 2017 semoga kita tetap terjalin sillaturrahmi yang baik seterusnya.

Dan teruntuk diri ini yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terima kasih karena sudah mau untuk tetap kuat menghadapinya.

MOTTO

“Anda tidak harus hebat untuk memulai, tapi Anda harus memulai untuk menjadi orang hebat.”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ
عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah swt. Tuhan seru sekalian alam. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad saw yang telah menunjukkan kepada manusia jalan keselamatan didunia dan diakhirat.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas yang terasa berat ini dapat diselesaikan.

Sehubungan dengan itu maka dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yang dimaksud. Khususnya, penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.Si., Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku pembimbing akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan senantiasa memberikan semangat untuk mahasiswanya.
4. Ungkapan terimakasih dan penghargaan yang sangat spesial bagi penulis haturkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada orang tua penulis yang tercinta, Ayahanda Muhammad Idrus Djahri dan Ibunda Siti Hasanah yang dengan segala pengorbanannya tak akan pernah penulis lupakan atau jasa-jasa mereka. Do'a restu, nasihat dan petunjuk dari mereka.

5. Ibu Norma, SE selaku kepala operasional beserta karyawan dan para staf Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang telah memberikan izin dan bersedia membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.
6. Seluruh responden yang bersedia memberikan informasi dan data dalam penelitian ini.
7. Seluruh staf Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang senantiasa memberikan semangat dan membantu dalam pelaksanaan penyusunan penelitian ini.
8. Kepada sahabat penulis yang selalu menemani, memberikan motivasi dan bantuan yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah swt. melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada mereka dan mencatatnya sebagai kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya.

Banjarmasin, 30 Mei 2024



Penulis

Muchammad Yasin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagaiberikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā`marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هيبه	Ditulis	<i>hibah</i>
------	---------	--------------

2. Apabila ta'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammahditulis t.

Contoh:

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmatul-aulyā'</i>
----------------	---------	-------------------------

D. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	<i>ī Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati ندروس	Ditulis	<i>ū furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>au-Bainakum</i>
---	----------------------------	---------	--------------------

2	Fathah + wawumati لَوْ	Ditulis	au- <i>Qaulun</i>
---	---------------------------	---------	-------------------

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أَنْزَمَ	Ditulis	<i>a' antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u' iddat</i>
لَا يُشْرِكُكُمْ	Ditulis	<i>la' insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūḍ atau Ẓawilfurūḍ</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah atau ahlussunnah</i>

Daftar Isi

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
Daftar Isi.....	xv
Daftar Tabel	xvii
Daftar lampiran	xviii
Daftar Gambar.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
1. Secara Teoritis	7
2. Secara Praktis.....	8
E. Definisi Operasional	9
1. Strategi Pelayanan Prima	9
2. Produk Deposito Mudharabah	10
3. Menghimpun Dana	10
4. PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Pasar Cempaka	11
F. Penelitian Terdahulu.....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II STRATEGI PELAYANAN PRIMA, PENGHIMPUNAN DANA, DEPOSITO MUDHARABAH, DAN KERANGKA BERPIKIR	18
A. Strategi Pelayanan Prima.....	18
1. Pengertian Strategi	18
2. Pengertian Pelayanan Prima	20
3. Faktor-Faktor Pelayanan Prima	21
4. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	24
B. Penghimpunan Dana.....	25
1. Pengertian Penghimpunan Dana	25
2. Faktor-Faktor penghimpunan dana.....	26
C. Deposito Mudharabah.....	27
1. Landasan Hukum Al-Mudharabah.....	28
D. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
1. Subjek Penelitian	34
2. Objek Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian	35
D. Data dan Sumber Data	35
1. Data	35
2. Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Wawancara.....	39
2. Observasi.	39
3. Dokumentasi.	40
F. Teknik Analisis Data	40
1. Analisis Sebelum Data di Lapangan.....	41
2. Analisis Selama di Lapangan Model Miles dan Huberman.....	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum	43
1. Profil BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin	43
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	44
3. Produk-Produk BSI KCP Cempaka Banjarmasin.....	45
B. Penyajian Data.....	49
1. Produk Deposito Mudharabah	50
2. Pelayanan Prima PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. ...	52
C. Pembahasan	81
1. Strategi Pelayanan Prima Yang Diterapkan Oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Pada Produk Deposito Mudharabah.	81
2. Kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam menerapkan strategi pelayanan prima untuk menghimpun dana pada produk Deposito Mudharabah.	85
3. Dampak strategi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka..	89
 BAB V PENUTUP.....	94
A. Simpulan.....	94
B. Rekomendasi	95
 Daftar Pustaka	97
<i>Lampiran</i>	99
Daftar Riwayat Hidup	145

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Hasil Pembiayaan PT. Bank Syariah Indonesia.....	3
Tabel 3.2 Matriks Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	38

Daftar lampiran

1. Lampiran I Bukti Bimbingan.....	99
2. Lampiran II Pedoman Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi	105
3. Lampiran III Dokumentasi Foto Wawancara	138
4. Lampiran IV Surat Penetapan Judul.....	139
5. Lampiran V Surat Penetapan Waktu Seminar Desain Operasional.....	140
6. Lampiran VI Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Desain Operasional.....	141
7. Lampiran VII Surat Izin Melakukan Riset	142
8. Lampiran VIII Surat Keterangan Telah Melakukan Riset.....	143
9. Lampiran IX Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif.....	144

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.2 Produk BSI KCP Cempaka	55
Gambar 4.3 Pelayanan Prima BSI KCP Cempaka Banjarmasin.....	67
Gambar 4.4 Penghimpunan Dana.....	78