

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip keuangan syariah. Salah satu instrumen keuangan yang menjadi pilihan utama bagi nasabah dan lembaga keuangan syariah adalah deposito mudharabah. Deposito mudharabah memungkinkan nasabah untuk berinvestasi dengan prinsip bagi hasil, yang sesuai dengan prinsip syariah, di mana keuntungan dan risiko dibagikan antara nasabah dan bank (Handayani et al., 2023).

PT. Bank Syariah Indonesia, sebagai salah satu pelaku utama dalam industri perbankan syariah, terus berupaya untuk mengoptimalkan penghimpunan dana, khususnya melalui produk deposito mudharabah. Mengingat persaingan yang semakin ketat dalam industri ini, penting bagi bank syariah untuk mengembangkan strategi yang efektif dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah, sebagai langkah untuk meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah dalam berinvestasi melalui produk deposito mudharabah.

Secara umum, strategi pelayanan prima dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari pemberian informasi yang jelas, pelayanan personalisasi, hingga peningkatan kualitas layanan pelanggan secara keseluruhan. Namun, penerapan

strategi tersebut harus disesuaikan dengan konteks perbankan syariah, yang memiliki karakteristik unik terkait dengan prinsip-prinsip syariah. Salah satu cabang PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka, merupakan cabang yang berada di tengah-tengah pasar dengan tingkat persaingan yang tinggi dengan Bank lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi pelayanan prima dapat menjadi kunci dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito mudharabah di lingkungan pasar yang kompetitif ini (Firdausyih, 2022).

Penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam mengeksplorasi faktor-faktor strategis yang dapat meningkatkan efektivitas penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. Melalui pemahaman mendalam terhadap strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh bank tersebut, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi dan inovasi strategis yang dapat menjadi acuan bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam meningkatkan partisipasi nasabah dalam produk investasi berprinsip syariah.

Latar belakang pertumbuhan deposito mudharabah menjadi subjek perhatian penting dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Data terkait pertumbuhan deposito mudharabah menjadi landasan untuk memahami tren dan dinamika investasi nasabah dalam produk tersebut. Menurut tabel hasil deposito mudharabah yang diperoleh dari berbagai periode, dapat diamati bahwa terdapat kecenderungan peningkatan yang signifikan dalam jumlah dana yang dihimpun melalui produk ini, berikut hasil deposito mudharabah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Pembiayaan PT. Bank Syariah Indonesia

| Uraian | 2022 | 2021 | 2020 |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Pembiayaan Mudharabah-Neto | 1.001.957 | 1.592.314 | 2.598.787 |
| Pembiayaan Musyarakah-Neto | 66.450.946 | 53.903.123 | 50.896.175 |

(Laporan Tahunan BSI 2022)

Tabel 1.1 menyajikan data hasil pembiayaan PT. Bank Syariah Indonesia selama tiga tahun terakhir, yaitu 2020, 2021, dan 2022. Pembiayaan Mudharabah-Neto menunjukkan tren penurunan dari 2.598.787 pada tahun 2020 menjadi 1.592.314 pada tahun 2021 dan 1.001.957 pada tahun 2022. Sebaliknya, Pembiayaan Musyarakah-Neto mengalami peningkatan signifikan dari 50.896.175 pada tahun 2020 menjadi 53.903.123 pada tahun 2021 dan kemudian mencapai 66.450.946 pada tahun 2022.

Data ini relevan penelitian ini dengan adanya tren penurunan pada pembiayaan Mudharabah dan peningkatan yang signifikan pada pembiayaan Musyarakah, penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan prima yang dapat diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam upaya menghimpun dana, khususnya pada produk deposito Mudharabah. Analisis lebih lanjut terhadap dinamika pembiayaan tersebut dapat memberikan wawasan mendalam mengenai perkembangan bisnis perbankan syariah dan mendukung perumusan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan dan mengoptimalkan produk deposito Mudharabah.

Dalam konteks ini, pemahaman latar belakang pertumbuhan deposito mudharabah melalui analisis tabel hasil deposito menjadi krusial bagi lembaga keuangan syariah, regulator, dan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola, tren, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pertumbuhan investasi melalui

produk ini. Analisis ini juga memberikan dasar bagi pihak-pihak terkait untuk merancang strategi lebih lanjut dalam meningkatkan daya tarik deposito mudharabah sebagai instrumen keuangan syariah yang berkesinambungan.

Mendapatkan nasabah dalam industri perbankan, terutama pada produk deposito mudharabah, dapat menjadi tugas yang sulit mengingat persaingan yang ketat; namun, penerapan strategi pelayanan prima memiliki pengaruh signifikan dalam menarik nasabah, karena pelayanan yang berkualitas dapat membangun kepercayaan, memberikan nilai tambah, dan meningkatkan kepuasan nasabah, faktor-faktor kunci yang memainkan peran penting dalam keputusan nasabah untuk berinvestasi.

Peneliti memiliki ketertarikan yang mendalam dalam meneliti judul tersebut karena melibatkan aspek strategi pelayanan prima dalam konteks penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. Dengan fokus pada lembaga keuangan syariah yang beroperasi di tengah pasar yang kompetitif, penelitian ini dianggap relevan untuk menjelajahi bagaimana penerapan strategi pelayanan prima dapat menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan minat nasabah terhadap produk deposito mudharabah. Keinginan untuk mendalami dampak strategi ini terhadap pertumbuhan jumlah dan volume dana yang dihimpun menjadi pendorong utama penelitian, dengan harapan temuan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi, akademisi, dan pemangku kepentingan lainnya di bidang perbankan syariah (Maharani et al., 2021).

Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka sebagai sebuah institusi finansial berbasis syariah, menekankan pentingnya pelayanan berkualitas tinggi

terhadap nasabahnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang pada gilirannya akan menarik lebih banyak dana dan memperkuat loyalitas nasabah.

Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya pada interaksi langsung, tetapi juga mencakup penampilan dan sikap para frontliner, yang sangat menentukan persepsi nasabah. Kesadaran akan pentingnya menjaga loyalitas nasabah sangat tinggi, mengingat penurunan loyalitas dapat secara bertahap mengikis basis nasabah dan potensial menyebabkan kerugian finansial bagi cabang ini. Untuk alasan ini, kapabilitas dan performa frontliner menjadi fokus utama dalam strategi layanan bank. Sejalan dengan peningkatan kualitas layanan tersebut, Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka menerapkan model lima dimensi kualitas pelayanan yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry pada tahun 1985, yang mencakup dimensi reliabilitas, tanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Lebih lanjut, bank ini juga mengintegrasikan inovasi dalam layanannya melalui Hasanah Ultimate Service, dengan fokus khusus pada peningkatan dimensi reliabilitas dan bukti fisik. Berdasarkan semua penerapan dan inisiatif ini, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian yang bertajuk : **“Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam meningkatkan penghimpunan dana pada produk Deposito Mudharabah?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam menerapkan strategi pelayanan prima untuk menghimpun dana pada produk Deposito Mudharabah?
3. Bagaimana dampak strategi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk, menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka efektif dalam meningkatkan penghimpunan dana pada produk Deposito Mudharabah. Fokus penelitian ini akan mencakup aspek strategi pelayanan, penerimaan nasabah, dan pertumbuhan jumlah setoran pada produk Deposito Mudharabah.
2. Untuk, mengidentifikasi, menganalisis, dan merinci kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam menerapkan strategi pelayanan prima untuk menghimpun dana pada produk Deposito Mudharabah. Penelitian ini akan fokus pada aspek-aspek seperti

peraturan, teknologi, sumber daya manusia, dan persepsi nasabah terkait dengan implementasi strategi tersebut.

3. Untuk, menganalisis dampak strategi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. Fokus penelitian ini mencakup evaluasi tingkat kepuasan nasabah, persepsi masyarakat terhadap produk Mudharabah, dan faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat untuk ikut serta dalam produk tersebut.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini memiliki signifikansi teoritis karena akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori di bidang perbankan syariah, khususnya dalam konteks strategi pelayanan prima. Analisis mendalam terhadap implementasi strategi ini akan memperkaya pemahaman tentang bagaimana prinsip-prinsip pelayanan prima dapat diaplikasikan secara efektif dalam lingkungan perbankan syariah. Temuan penelitian dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori baru atau penyempurnaan teori yang sudah ada terkait strategi pelayanan prima dalam menghimpun dana pada produk deposito mudharabah.

Signifikansi teoritis dari penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap literatur pelayanan prima, terutama dalam konteks perbankan syariah. Melalui analisis strategi pelayanan prima pada produk Deposito Mudharabah,

penelitian ini tidak hanya membuka wawasan baru mengenai aplikasi konsep pelayanan prima dalam lingkungan keuangan berbasis syariah, tetapi juga berpotensi untuk mengembangkan teori penghimpunan dana pada produk Mudharabah. Pemahaman mendalam terhadap strategi pelayanan prima akan memperkaya wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk berpartisipasi dalam produk tersebut. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pemahaman konsep Mudharabah dalam konteks bisnis perbankan, di mana analisis terhadap strategi pelayanan prima dapat mengungkapkan bagaimana konsep keuntungan bersama (Mudharabah) dan diaplikasikan dalam praktik operasional bank syariah.

2. Secara Praktis

Signifikansi praktik dari penelitian ini mencakup beberapa aspek yang dapat secara langsung membantu PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan mereka. Pertama, hasil penelitian memberikan panduan praktis untuk meningkatkan efektivitas strategi pelayanan prima, membantu bank untuk lebih baik menyesuaikan layanan dengan kebutuhan nasabah dan secara positif mempengaruhi penghimpunan dana pada produk Mudharabah. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu dalam identifikasi dan penanganan kendala operasional yang dihadapi oleh bank, memberikan informasi yang dapat digunakan untuk merancang solusi dan meningkatkan efisiensi dalam penghimpunan dana. Dengan memahami dampak strategi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, bank dapat merancang langkah-langkah konkret

untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan citra positif bank di mata masyarakat. Selanjutnya, hasil penelitian memberikan wawasan praktis tentang cara mengoptimalkan pemanfaatan produk Deposito Mudharabah dengan memahami preferensi dan kebutuhan nasabah melalui strategi pelayanan prima. Terakhir, implementasi strategi pelayanan prima yang efektif juga dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap produk syariah, khususnya produk Deposito Mudharabah, yang dapat berdampak positif pada pertumbuhan sektor keuangan syariah secara keseluruhan.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman bagi para pembaca hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan-batasan istilah antara lain sebagai berikut:

1. Strategi Pelayanan Prima

Strategi melibatkan definisi skema oleh kepemimpinan senior yang bertujuan pada pencapaian visi organisasi dalam jangka waktu yang panjang, melalui identifikasi metode efektif yang akan digunakan untuk mencapai sasaran tersebut. Dalam konteks pelayanan prima, hal ini merujuk pada penyajian layanan yang secara konsisten memenuhi atau melebihi ekspektasi klien, sehingga mendorong tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, pelayanan prima bisa dipahami sebagai proses menyediakan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan ekspektasi serta kepuasan konsumen, yang pada akhirnya

berkontribusi pada pelayanan yang ternilai tinggi oleh mereka yang menerima layanan tersebut.

2. Produk Deposito Mudharabah

Pengumpulan dana, atau dikenal juga sebagai funding, merupakan proses aktivitas bisnis yang dilakukan oleh bank dalam rangka menarik dana dari deposan, yang kemudian akan diteruskan kepada para peminjam dengan maksud untuk menjalankan peranan bank sebagai perantara finansial antara deposan dengan peminjam. Pada konteks Deposito, ini merujuk pada suatu bentuk investasi keuangan yang beroperasi di bawah akad Mudharabah atau kesepakatan lainnya yang selaras dengan prinsip-prinsip Syariah, dimana pencairan dananya hanya bisa dilakukan pada periode waktu yang sudah ditentukan sebelumnya berdasarkan perjanjian yang ada antara nasabah dan bank Syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS). Dalam hal ini, Mudharabah dapat dipahami sebagai model kerjasama investasi, di mana pemilik modal menyerahkan sejumlah dana kepada pihak lain untuk dioperasikan dalam bisnis dengan kesepakatan keuntungan yang sudah ditetapkan sebelumnya, menekankan pada keadilan dan perbagian hasil yang telah disepakati bersama.

3. Menghimpun Dana

Serangkaian tindakan yang dirancang untuk meningkatkan jumlah dan frekuensi setoran pada produk Deposito Mudharabah. Ini termasuk kampanye pemasaran khusus, promosi produk, komunikasi yang efektif dengan nasabah, serta strategi komunikasi yang ditujukan untuk meningkatkan partisipasi dalam produk Deposito Mudharabah.

4. PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Pasar Cempaka

Cabang dari Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Pasar Cempaka, yang khusus menangani operasional perbankan syariah, termasuk produk dan layanan seperti Deposito Mudharabah. Definisi ini mencakup struktur organisasi, kebijakan operasional, dan karakteristik unik cabang ini dalam konteks strategi pelayanan prima.

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti telah menyelidiki dan mempertimbangkan studi-studi sebelumnya yang relevan guna mengukur signifikansi karya ilmiah ini dalam konteks akademik serta mengidentifikasi sejauh mana isu yang dipertimbangkan dalam penelitian ini telah dibahas oleh para peneliti lain. Hal ini dilakukan dengan meninjau beragam literatur yang terkait, termasuk hasil-hasil penelitian, tesis, skripsi, dan dokumen yang senafas dengan topik yang sedang diteliti. Dalam proses penelaahan ini, penulis telah menemukan beberapa karya yang memuat pembahasan relevan.

1. Skripsi karya Lilis Indriani (2020) dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, yang bertajuk “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.” Penelitian tersebut menyuguhkan temuan yang mengungkap bahwa (1) Strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah KC Banjarbaru meliputi pemberian pelayanan berkualitas tinggi kepada para nasabahnya, (2) pelaksanaan pelatihan bagi pegawai bank untuk memastikan mereka memahami cara-cara pelayanan yang efektif, serta (3) implementasi strategi untuk menawarkan

produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Studi dari Indriani ini memiliki relevansi yang signifikan dengan penelitian yang sedang dikembangkan, khususnya dalam aspek penerapan strategi dan pelatihan dalam konteks perbankan syariah dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah. persamaan dalam penelitian ini adalah pada objek yaitu sama-sama pada Bank BNI Syariah kini BSI syariah, pelayanan prima dan pada metode yaitu *field research* (penelitian lapangan), perbedaan terletak pada tujuan penelitian dari pelayanan prima ini agar pegawai tahu cara melayani kepada nasabah, sementara penelitian ini agar nasabah dapat meningkatkan deposito mudharabah.

2. Tesis yang disusun oleh Nurul Firdausyih (2022) dari UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang bertajuk "Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang," diungkapkan sejumlah metode yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang untuk menarik perhatian calon nasabah. Tindakan-tindakan tersebut meliputi pelaksanaan program rujukan nasabah, interaksi yang didasari sikap ramah, sopan, dan santun, penyebaran informasi promosi, kemampuan efektif dalam menyelesaikan keluhan, serta penyediaan fasilitas yang memadai. Namun, terdapat tantangan seperti sinyal yang tidak stabil, keterbatasan ruang penyimpanan pada perangkat seluler pelanggan, kurangnya pemahaman nasabah mengenai prosedur pembukaan akun secara online, dan keterbatasan pengetahuan umumnya mengenai penggunaan aplikasi berbasis Android.

Terdapat kesamaan antara studi Nurul dan studi yang sedang dibahas, yaitunya kedua-duanya menyelidiki metode pelayanan di Bank BSI. Namun, fokus penelitian Nurul terletak pada proses pembukaan rekening online untuk tabungan BSI Easy Mudharabah, sedangkan studi saat ini menyoroti pendekatan pelayanan terbaik untuk mengumpulkan dana pada produk Deposito Mudharabah.

3. Afisena, Wildan (2023) dari UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember telah menyusun skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam." Hasil kajian menunjukkan bahwa entitas tersebut telah menerapkan enam strategi kunci dalam memberikan servis unggulan, yakni: kecakapan (*ability*), sikap (*attitude*), presentasi diri (*appearance*), perhatian (*attention*), aksi (*action*), serta pengambilan tanggung jawab (*accountability*). Penelitian juga mengungkap bahwa pendekatan yang diambil telah selaras dengan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam, termasuk kaidah kesatuan, keadilan, kebebasan dalam bertindak, dan rasa bertanggung jawab. Walau demikian, terdapat hambatan yang dimanifestasikan dalam kurangnya pemahaman nasabah mengenai prosedur yang berlaku, namun PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong mampu mengatasinya dengan menghadirkan konsep layanan prima yang terdefinisi dengan baik. Titik persamaan dengan penelitian kami terletak pada fokus utama meneliti strategi pelayanan prima, namun berbeda dalam hal objek studi; Afisena mengkaji PT. BPR Nur Semesta Indah, dilihat dari sudut

pandang etika bisnis Islam, sementara penelitian kami menyelidiki pengumpulan dana melalui produk depositor Mudharabah di Bank BSI KCP Cempak.

4. Jurnal Volume 2 Nomor 1, Maret 2022 oleh Julianti Sawitri Rahayu berjudul (Sawitri Rahayu et al., 2022) “Penerapan Pelayanan Islami Pada *Customer service* Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara”. Hasil penelitian adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan islami pada *Customer service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara memenuhi prinsip-prinsip Fathonah (profesional), Amanah (dapat dipercaya), Siddiq (jujur), dan Tabligh (dapat menyampaikan). Para *customer service* memberikan pelayanan dengan ramah, antusias, dan cepat memberikan solusi, menjaga kepercayaan nasabah melalui postur tubuh yang tepat, memberikan informasi dengan jujur, serta memastikan nasabah memahami dan menerima solusi yang diberikan. Sebagai hasilnya, pelayanan tersebut telah menciptakan pengalaman positif bagi nasabah (Sawitri Rahayu et al., 2022). Persamaan sama-sama meneliti terkait pelayanan dan objek pada Bank BSI, perbedaannya adalah jenis layanan yaitu pelayanan penelitian julianti kepada nasabah secara umum, sementara penelitian ini terkhusus kepada nasabah deposito mudharabah, dan tujuan penelitian ini untuk meningkatkan himpunan dana dari produk deposito mudharabah.
5. Jurnal yang ditulis oleh Moh Khoirul Anam, Saifuddin, dan Widyatur Rofiqoh dalam "Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah" edisi kedelapan

volume satu tahun 2023, yang berhalaman 791-806, dipaparkan mengenai "Strategi Penggunaan Deposito dengan Menggunakan Akad Mudharabah dalam Kegiatan Operasional di BSI Kcp Sumenep". Penelitian menyatakan bahwa bank tidak hanya mengalokasikan dana yang dihimpun untuk kegiatan operasional, melainkan juga untuk pembiayaan. Dana dari nasabah yang diurus oleh bank menghasilkan nisbah pada akhir periode sesuai dengan kesepakatan mudharabah yang dibuat sebelumnya. Produk deposito ini sangat menguntungkan bagi nasabah karena meminimalisir risiko kerugian dan memungkinkan peningkatan dana yang mereka simpan. Untuk bank, deposito membantu dalam menstabilkan jumlah uang yang beredar di masyarakat dengan menawarkan produk simpanan yang digunakan untuk pembiayaan. Studi ini fokus pada penggunaan strategi dan produk deposito mudharabah di bank BSI, khususnya pada Kantor Cabang Pembantu Sumenep. Ini berbeda dengan penelitian lain yang lebih mengutamakan strategi pelayanan prima dalam mengumpulkan dana deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka, menunjukkan perbedaan dalam fokus dan lokasi penelitian (Khoirul Anam & Rofiqoh, 2019).

Dari analisis data penelitian yang telah dipresentasikan, kita dapat menyimpulkan bahwa kajian dalam bidang strategi pelayanan di institusi keuangan syariah umumnya menekankan peningkatan mutu layanan dan integrasi prinsip-prinsip Islam dalam kegiatan perbankan. Lilis Indriani, dengan penelitiannya, berfokus pada kualitas pelayanan prima di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru. Pada saat yang sama, Nurul Firdausyih mengeksplorasi metode pelayanan yang

digunakan untuk membujuk nasabah agar tergerak untuk membuka rekening secara online di BSI KCP Lumajang. Dari sisi yang berbeda, Afisena dan Wildan menjelajahi etika bisnis menurut ajaran Islam sebagai bagian dari strategi layanan di PT. BPR Nur Semesta Indah di Kencong. Julianti Sawitri Rahayu mengkaji penggunaan konsep pelayanan Islami di bagian *Customer service* di Bank Syariah Indonesia Cabang Purwakarta Gandanegara, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Moh Khoirul Anam, Saifuddin, dan Widyatur Rofiqoh menganalisa tentang strategi optimalisasi deposito Mudharabah untuk operasional sehari-hari di BSI KCP Sumenep.

Dalam konteks penelitian yang disusun, tampak jelas bahwa studi-studi terdahulu umumnya terfokus pada strategi layanan pelanggan yang lebih umum atau pada produk tabungan, sementara penelitian ini lebih mengkhususkan diri pada penerapan strategi pelayanan prima khususnya untuk memperbesar akumulasi dana pada produk deposito Mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. Melalui pengeksploasian celah ini, diharapkan akan muncul pemahaman baru tentang metode-metode efektif yang dapat menarik perhatian dan kepercayaan nasabah, sehingga meningkatkan dana pada produk deposito Mudharabah, yang krusial bagi pengembangan dan pertumbuhan sektor perbankan syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab , yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, terdiri dari Strategi Pelayanan Prima dalam upaya Menghimpun dana pada Produk Deposito Mudharabah yang tersusun dari latar belakang strategi pelayanan prima, Menghimpun Dana, Pengertian Deposito, Pengertian Mudharabah, Pengertian Deposito Mudharabah, Konsep Pelayanan Prima, Konsep Pelayanan Jasa Bank, Kualitas Pelayanan Internal, Kualitas Pelayanan Eksternal, Landasan Syariah Al-Mudharabah.

Bab III Metodologi Penelitian, terdiri dari jenis dan metode penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian. Terdiri dari gambaran umum tentang Bank Syariah Indoensia Cabang Banjarbaru sebagai lokasi penelitian dan dalam bab ini semua hasil penelitian dan analisisnya yang berhubungan langsung dengan rumusan masalah, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

Bab V adalah Penutup, disini penulis akhirnya membuat kesimpulan atas hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian.(Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2018)