

**STRATEGI PEMELIHARAAN NASABAH DANA PIHAK KETIGA  
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA PERSERO (Tbk)  
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Program Studi Perbankan dan keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia  
2020**

**STRATEGI PEMELIHARAAN NASABAH DANA PIHAK KETIGA  
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA PERSERO (Tbk)  
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
Menyelesaikan Jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh:**

**Risya Ayumiridha Wardani**

**17213009**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2020**



## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukum/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”



Yogyakarta, 30 April 2020

Penulis



Risy Ayumiridha Wardani

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, rahmat dan karunia-Nya sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir dan program magang selama 3 minggu sehingga bisa menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Pemeliharaan Nasabah Dana Pihak Ketiga pada PT. Bank Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Yogyakarta” dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Perbankan dan Keuangan pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Penyusunan Tugas Akhir ini dapat terlaksana atas doa, bantuan dan dorongan dari beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang
2. Aidha Trisanty, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini sehingga terselesaikan dengan baik.
3. Dra. Diana Wijayanti, M.Si selaku kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan dukungan, masukan dan nasehat.
4. Seluruh dosen Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah ikhlas dan tulus dalam memberikan ilmu dan pengalamannya selama perkuliahan.
5. Unit *Marketing Fundings* di BTN KCS Yogyakarta yang telah menerima dengan baik, memberikan pelajaran, dan bimbingan dengan ikhlas selama program magang berlangsung.
6. Keluarga besar BTN KCS Yogyakarta yang telah memberikan dukungan, menerima kami dengan baik, memberikan banyak ilmu, memberikan lingkungan yang nyaman dan positif selama pelaksanaan program magang.

7. Teman-teman Perbankan dan Keuangan 2017 terkhusus kelas A yang sudah memberikan warna baru di kehidupan saya dan menjadikan kehidupan perkuliahan menjadi lebih menyenangkan.

Ucapan terimakasih ini dipersembahkan untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah turut membantu proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam Tugas Akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menjadi pembelajaran dan perbaikan sehingga Tugas Akhir ini akan menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Penulis,

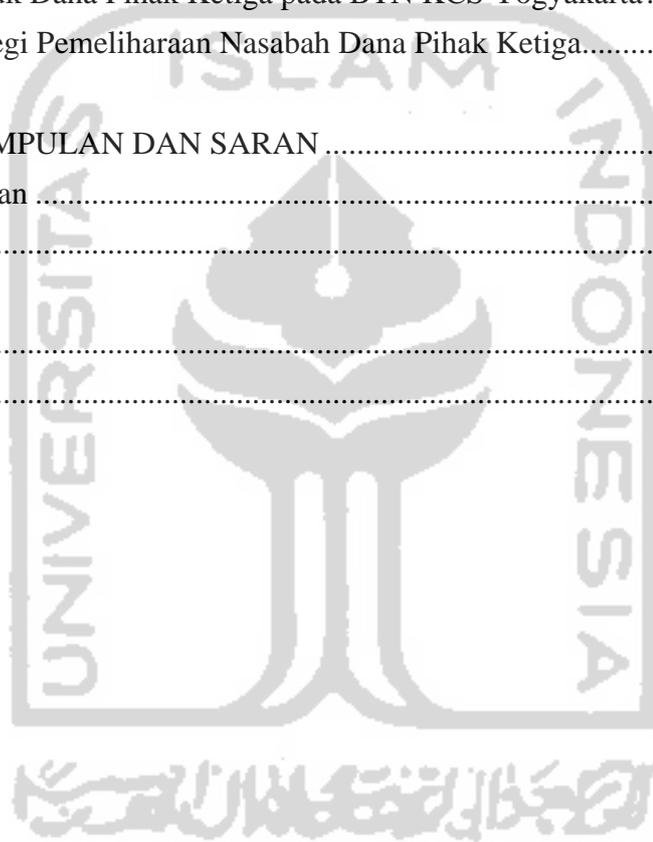


Risya Ayumiridha Wardani

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang .....	3
1.3 Target Magang .....	3
1.4 Bidang Magang.....	3
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	4
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Bank .....	6
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	6
2.1.2 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	7
2.1.3 Produk dan Jasa Perbankan.....	9
2.2 Dana Pihak Ketiga .....	19
2.3 Pemasaran .....	20
2.3.1 Pengertian Pemasaran .....	20
2.3.3 Merancang Strategi Pemasaran.....	21
2.4 Pemasaran Berbasis Hubungan.....	22
2.4.1 Pengertian Pemasaran Berbasis Hubungan.....	22
2.4.2 Strategi Pemasaran Berbasis Hubungan.....	23
2.5 Loyalitas Nasabah .....	24

BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF .....	26
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	26
3.1.2 Tujuan Pendirian Unit Usaha Syariah BTN.....	27
3.1.3 Visi dan Misi Unit Usaha Syariah BTN.....	27
3.1.4 Perkembangan Unit Usaha Syariah BTN.....	28
3.1.5 Produk dan Layanan Unit Usaha Syariah BTN .....	28
3.2 Data Khusus .....	37
3.2.1 Produk Dana Pihak Ketiga pada BTN KCS Yogyakarta.....	37
3.2.3 Strategi Pemeliharaan Nasabah Dana Pihak Ketiga.....	47
 BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN .....	 59
4.1 Kesimpulan .....	59
4.2 Saran.....	59
 Daftar Pustaka .....	 61
Lampiran .....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jadwal Magang .....	4
Tabel 3.1: Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN Batara iB.....	37
Tabel 3.2: Syarat Pembukaan Rekening .....	38
Tabel 3.3: Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN Prima iB.....	39
Tabel 3.4: Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN Haji/Umroh iB .....	40
Tabel 3.5: Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN Qurban iB .....	41
Tabel 3.6: Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN Emas iB .....	42
Tabel 3.7: Syarat Pembukaan Rekening Tabungan BTN SimPel iB .....	43
Tabel 3.8: Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN SimPel iB.....	43
Tabel 3.9: Informasi Pembukaan Rekening TabunganKu iB.....	44
Tabel 3.10: Informasi Pembukaan Rekening Deposito BTN iB.....	45
Tabel 3.11: Perkiraan Nisbah Deposito BTN iB.....	45
Tabel 3.12: Perkiraan Nisbah Deposito <i>On Call</i> BTN iB .....	46
Tabel 3.13: Informasi Pembukaan Rekening Giro BTN iB.....	46
Tabel 3.14: Perkiraan Nisbah Giro BTN Prima iB .....	47
Tabel 3.15: Nisbah Program Berkah Tasbih.....	52
Tabel 3.17: Sekali Penempatan Program Berkah Menabung.....	53
Tabel 3.18: Autodebet Program Berkah Menabung .....	53
Tabel 3.19: Hadiah Program Deposito Plus.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang Kerja ..... 63



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran Magang**

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia berkembang pesat ini dapat dilihat dengan semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis zaman sekarang yang disebabkan oleh banyaknya yang menjual produk sama dan munculnya bisnis yang menciptakan produk dengan inovasi baru yang lebih unggul dari sebelumnya. Dalam industri perbankan tidak luput dari persaingan bisnis antar bank ditambah berkembangnya praktik ekonomi syariah di Indonesia, baik dalam bentuk lembaga keuangan bank maupun non-bank, membuat persaingan semakin ketat antar industri perbankan (Mardani,2015:18).

Banyak industri perbankan yang membuka bank dengan menggunakan prinsip syariah karena dinilai mempunyai potensi pasar yang menjanjikan dimasa yang akan datang. Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah (SPS) yang diterbitkan OJK tercatat per Desember 2019, di Indonesia sudah memiliki 14 Bank Umum Syariah (BUS) yang sudah mempunyai jaringan kantor perbankan syariah sebanyak 1.919 yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan 20 Unit Usaha Syariah (UUS) yang memiliki jaringan kantor perbankan syariah sebanyak 381 di wilayah Indonesia.

Dengan perkembangan bank syariah yang begitu pesat tentu terjadi persaingan yang makin ketat antar bank. Untuk mengatasi persaingan tersebut

diperlukan strategi yang tepat agar bisa menciptakan dan mempertahankan keunggulan yang kompetitif antar bank yang berkesinambungan. Salah satu strategi yang dibutuhkan adalah strategi pemasaran. Strategi pemasaran diperlukan untuk memasarkan produk bank untuk menarik minat nasabah baru sehingga terjadi peningkatan jumlah dana pihak ketiga bank. Selain menarik minat nasabah baru, strategi pemasaran juga berfungsi sebagai strategi untuk pemeliharaan nasabah-nasabah *existing* (Yunus, 2016).

Industri perbankan yang menerapkan strategi pemasaran tertentu, akan menjadi pembeda atau ciri khas tertentu antar bank lainnya. Salah satu bank yang menerapkan strategi pemasaran adalah PT. Bank Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah (BTN Syariah), BTN Syariah adalah bank yang menerapkan strategi pemasaran untuk mengembangkan produknya secara maksimal dengan memberikan banyak promo untuk menarik minat nasabah baru dan melakukan pemeliharaan nasabah *existing* agar nasabah merasa diperhatikan dengan bank sehingga tidak akan meninggalkan bank atau tidak mudah berpindah ke bank pesaing dan bahkan nasabah mau meningkatkan/menggunakan jasa dan produk bank lebih banyak lagi. Melakukan pemeliharaan nasabah bukanlah hal yang mudah buat bank karena bank harus mempertahankan nasabah secara berkesinambungan agar menjadi kunci keunggulan bersaing, untuk itu BTN Syariah mempunyai strategi tersendiri dalam pemeliharaan nasabah agar tetap loyal kepada bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:213).

Oleh karena itu, diperlukan pengkajian lebih dalam mengenai BTN Syariah dalam melakukan pemeliharaan nasabah, dalam bentuk laporan magang yang

berjudul. “**Strategi Pemeliharaan Nasabah Dana Pihak Ketiga pada PT Bank Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta**”

## **1.2 Tujuan Magang**

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang di Bank Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang produk Dana Pihak Ketiga (DPK) pada PT. Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui tentang strategi pemeliharaan nasabah dana pihak ketiga pada PT. Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

## **1.3 Target Magang**

Target dari pelaksanaan kegiatan magang di Bank Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta sebagai berikut:

1. Mampu mengetahui tentang Produk Dana Pihak Ketiga (DPK) pada PT. Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
2. Mampu mengetahui tentang strategi pemeliharaan nasabah dana pihak ketiga pada PT. Tabungan Negara Persero (Tbk) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

## **1.4 Bidang Magang**

Bidang magang yang sesuai dengan tujuan dan target dan magang adalah:

1. *Customer Service*. Mempunyai tugas memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling* dan melakukan *maintenace* nasabah dan data nasabah.



## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari empat bab yang berisikan:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi pendahuluan yang berisikan dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisikan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan, pengertian bank syariah, tujuan dan fungsi bank syariah, produk dan jasa bank syariah, dana pihak ketiga, penjelasan terkait strategi pemeliharaan nasabah dan loyalitas nasabah.

### **BAB III Analisis Deskriptif**

Bab ini terdiri dari data umum dan data khusus.

### **BAB IV Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari data-data yang diperoleh ketika pelaksanaan magang di BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta serta saran yang dibuat untuk BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank Syariah**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dinyatakan bahwa bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan mengacu pada fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga berwenang, dalam hal ini adalah Dewan Syariah Nasional (DSN) dibawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Prinsip syariah yang dimaksud adalah berlandaskan pada nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*). Perbankan syariah menggunakan prinsip ekonomi Islam, salah satu prinsip ekonomi syariah adalah larangan riba dalam berbagai bentuk dan menggantinya dengan prinsip bagi hasil. Dengan prinsip bagi hasil, perbankan syariah dapat menciptakan investasi yang sehat dan adil karena

semua pihak dapat saling berbagi baik keuntungan maupun potensi kerugian. Dalam perbankan syariah organisasinya dilengkapi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) guna menjamin bahwa operasional bank syariah tidak menyimpang dari kaidah syariah.

### 2.1.2 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, maka fungsi bank syariah adalah Penghimpun dana (*Mudharib*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan berbentuk tabungan, giro dan deposito atau lembaga keuangan lewat penempatan dana yang sewaktu-waktu dapat ditarik. Penyaluran dana (*Shahibul Maal*), dana yang dihimpun kemudian disalurkan dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam bentuk investasi pembelian sukuk (obligasi syariah), serta penyertaan dalam bentuk bagi hasil.

Bank syariah juga melakukan pelayanan lalu-lintas pembayaran yang dilakukan dalam berbagai aktivitas seperti pengiriman uang (transfer), inkaso, penagihan berupa *collection*, kartu debit, kartu kredit syariah, transaksi tunai, *Real Time Gross Settlement* (RTGS), kliring (Sistem Kliring Nasional), *Automatic Teller Machine* (ATM), *electronic banking* dan layanan perbankan lainnya (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:49).

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2016) Bank syariah mempunyai fungsi khusus yaitu:

1. *Agent of Trust*

*Agent of Trust* adalah bank syariah sebagai lembaga kepercayaan (*trust*) bagi masyarakat dalam penempatan dan pengelola dana berdasarkan prinsip syariah.

2. *Agent of Development*

*Agent of Development* adalah institusi yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi rakyat dan negara yang berbasis prinsip syariah. Dalam sistem bank syariah, pembiayaan hanya disalurkan ke sektor riil, sedangkan fungsi uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang bisa diperdagangkan.

3. *Agent of Services*

*Agent of Service* adalah bank syariah harus memberikan pelayanan jasa perbankan dalam bentuk aneka transaksi keuangan kepada masyarakat guna mendukung kegiatan bisnis dan perekonomian.

4. *Agent of Social*

*Agent of Social* adalah bank syariah harus menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya serta menyalurkannya ke organisasi pengelola zakat. Fungsi ini tidak dimiliki pada bank konvensional dan menjadi pembeda antara bank syariah dan bank konvensional.

## 5. *Agent of Business*

*Agent of Business* diartikan sebagai bank syariah dapat berfungsi sebagai *mudharib* yaitu sebagai pengelola dana yang dimiliki oleh nasabah (*shahibul maal*) untuk berbagi hasil. Dan bank syariah juga bisa menjadi *shahibul maal* ketika melakukan penyaluran dana. Hal ini yang membedakan fungsi bank syariah dengan bank konvensional yang dominan sebagai kreditur.

### 2.1.3 Produk dan Jasa Perbankan

Bank syariah memberikan layanan berupa produk dana, pembiayaan dan jasa kepada nasabah sebagai berikut:

#### 1. Produk Dana

Produk dana di bank syariah hampir menyerupai bank konvensional yang membedakan adalah bank syariah menggunakan akad *wadiah* dan *mudharabah* sedangkan bank konvensional tidak menggunakan akad melainkan bunga simpanan. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2016) produk dana di bank syariah adalah sebagai berikut:

##### a. Giro

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dengan prinsip titipan dan *mudharabah* dengan prinsip investasi. Giro yang menggunakan prinsip *wadiah yad dhamanah* tidak mendapat imbalan dari bank, namun bank boleh memberikan bonus yang tidak diperjanjikan dengan nasabah. Sedangkan giro yang menggunakan

prinsip *mudharabah* akan mendapat imbalan dengan porsi bagi hasil (nisbah) yang diperjanjikan dengan nasabah pada saat pembukaan rekening. Bank syariah harus bertanggung jawab dengan menjaga keamanan dan ketersediaan dana yang diperlukan oleh nasabah. Penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan instrumen pembayaran seperti cek atau bilyet giro ataupun sarana perintah pembayaran lain sesuai ketentuan dan persyaratan bank. Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening giro secara umum adalah:

- (1) Cakap bertindak menurut hukum.
- (2) Tidak termasuk Daftar Hitam Bank Indonesia.
- (3) Mengisi dan menandatangani aplikasi pembukaan rekening.
- (4) Menyerahkan fotokopi identitas diri:
  - (a) Surat izin dari instansi yang berwenang (bagi badan usaha).
  - (b) Akte pendirian perusahaan dan anggaran dasar beserta perubahannya.
  - (c) Daftar susunan pengurus (terutama untuk yayasan atau lembaga sosial).
  - (d) Surat keputusan (bagi instansi atau lembaga pemerintah).
  - (e) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
  - (f) Menyertakan pas foto.
  - (g) Menandatangani kartu Contoh Tanda Tangan (KCT).
  - (h) Melakukan setoran awal sesuai ketentuan bank.

b. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang penarikan dapat dilakukan setiap saat tetapi tidak menggunakan instrumen pembayaran seperti cek atau bilyet giro atau alat yang dipersamakan dengan itu. Umumnya bank akan memberikan buku tabungan berisi informasi seluruh transaksi yang dilakukan nasabah dan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) lengkap dengan nomor *Personal Identification Number* (PIN). Pembukaan tabungan dapat dilakukan untuk perorangan atau gabungan (lebih dari satu orang) dengan kedudukan yang setara. Dana tabungan biasanya menggunakan prinsip titipan (*wadiah*) dan dapat pula bagi hasil (*mudharabah*) (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:97).

Bank dapat memberikan bonus sesuai keinginan bank pada tabungan dengan akad *wadiah* karena tidak diperjanjikan dan bukan suatu kewajiban. Berbeda dengan tabungan yang menggunakan akad *mudharabah*, bank akan memberikan imbalan sesuai dengan kinerja bank dan porsi bagi hasil (nisbah) yang telah diperjanjikan.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2016:97-98) keuntungan yang diperoleh nasabah dengan menabung di bank syariah, antara lain:

- (1) Aman, karena uang disimpan secara aman dan tidak mudah dicuri maupun tercecer.
- (2) Terjamin, semua dana pihak ketiga dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebesar Rp. 2 milyar rupiah untuk satu rekening sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- (3) Realisasi bagi hasil dapat dijadikan indikator sebagai *early warning system* atau peringatan dini bagi nasabah karena dapat menggambarkan kinerja bank.
  - (4) Praktis, karena memberikan layanan elektronik perbankan 24 jam antara lain: *ATM, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking* dan *Call Center*.
  - (5) Hemat, dengan menabung akan terbiasa menyalurkan uang dan terhindar membeli barang yang tidak perlu.
  - (6) Produktif, karena dana yang dihimpun oleh bank bisa menggerakkan perekonomian masyarakat.
  - (7) Berkembang, karena untuk simpanan yang menggunakan *mudharabah* akan memperoleh bagi hasil.
  - (8) Bagi hasil yang dilakukan transparan, karena bisa diketahui oleh nasabah
  - (9) Prinsip dan sistem yang terbebas dari unsur riba, spekulatif dan hal yang bertentangan dengan Islam.
- c. Deposito

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang diamanahi oleh bank yang penarikannya dilakukan pada waktu tertentu yang sudah disepakati oleh nasabah dan bank. Deposito dapat dicairkan setelah jangka waktu berakhir dan dapat juga diperpanjang secara otomatis (*automatic roll over*). Deposito menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* dimana nasabah menjadi *shahibul maal* dan bank menjadi *mudharib* yang akan

mengelola dana nasabah dalam berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Jangka waktu deposito pada umumnya adalah 1,3,6,12 dan 24 bulan. Selain deposito ada juga sertifikat deposito yaitu deposito yang bisa dicairkan setelah jangka waktu berakhir dengan cara “atas unjuk” (tanpa nama), dapat diperjualbelikan dan dipindahtangankan (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 98).

Keuntungan nasabah deposito, antara lain:

- (1) Dapat mengelola keuangan secara terencana sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Dapat dijamin sebagai agunan.
- (3) Bagi hasil yang diperoleh tergantung kinerja bank dan perhitungan bagi hasilnya transparan.
- (4) Memperoleh bagi hasil yang tinggi dibandingkan dengan simpanan lainnya.
- (5) Realisasi hasil bagi hasil dapat dijadikan *early warning system* bagi nasabah karena dapat mencerminkan kinerja bank.

## 2. Produk Pembiayaan

Salah satu aktivitas bank syariah adalah penyaluran pembiayaan kepada masyarakat. Penyaluran pembiayaan menjadi bagian yang sangat penting bagi bisnis bank karena menunjukkan keberpihakan bank pada kemajuan ekonomi masyarakat. Pembiayaan di bank syariah merupakan kesepakatan antara bank dan nasabah untuk membiayai aktivitas atau kegiatan tertentu.

Pembiayaan di bank syariah dibedakan berdasarkan akad yang digunakan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:202). Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2016) pembiayaan pada bank syariah yaitu:

a. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Jual Beli

Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli adalah perpindahan kepemilikan barang atau benda dengan memperoleh keuntungan ditentukan di depan dalam bentuk piutang. Transaksi jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayaran dan waktu penyerahan barangnya seperti:

1) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan dengan akad *murabahah* adalah pembiayaan transaksi jual beli dengan harga perolehan barang ditambah margin keuntungan yang disepakati antara bank dan nasabah. Besarnya margin ditentukan dalam persentase rupiah. Penyerahan barang diserahkan di awal dan pembayarannya dengan cara mengangsur.

2) Pembiayaan *Salam*

Pembiayaan dengan akad *salam* adalah jual beli dalam bentuk pemesanan barang/komoditas seperti hasil bumi/pertanian dengan pembayaran di awal dan penyerahan barangnya di belakang. Contoh pembiayaan *salam* adalah pembiayaan modal kerja pertanian/perkebunan/peternakan, pembiayaan investasi barang modal, pembiayaan industry barang konsumsi dan lain-lain.

### 3) Pembiayaan *Istishna*

Pembiayaan dengan akad *istishna* adalah jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang sesuai dengan kriteria nasabah yang telah disepakati dengan pembayaran dapat dibayar penuh di awal atau diangsur dan penyerahan diserahkan dibelakang (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:212-218).

#### b. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan investasi atau penanaman modal di bank syariah adalah bank dan nasabah menjalin kerjasama pada suatu usaha/proyek dimana bank akan menjadi shahibul maal atau pemberi modal dan nasabah menjadi *mudharib* yang akan mengelola modal tersebut. Pembiayaan investasi dibagi menjadi dua yaitu:

##### 1) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan yang menggunakan akad *mudharabah* adalah pembiayaan dengan penanaman modal dari bank kepada nasabah selaku pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha dan dengan pembagian keuntungan usaha ditentukan berdasarkan nisbah atau porsi bagi hasil yang sudah ditentukan bank dan nasabah. Dengan kerugian akan ditanggung oleh bank, maksimal sebesar pembiayaan yang dikasih.

##### 2) Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan yang menggunakan akad *musyarakah* adalah pembiayaan yang berbasis bagi hasil, dimana bank menyediakan

modal sedangkan nasabah menyediakan keahlian/keterampilan disertai dengan modal untuk mengerjakan proyek tersebut. Kerugian akan ditanggung oleh bank dan nasabah sesuai dengan porsi modal masing-masing (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:214-215)

c. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Sewa

Pembiayaan berdasarkan prinsip sewa menggunakan akad *ijarah* adalah pembiayaan antara bank dengan nasabah untuk transaksi sewa-menyewa suatu barang atau jasa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang dimanfaatkan oleh nasabah. Pengembalian dana oleh nasabah dapat dilakukan secara angsuran ataupun sekaligus (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:219).

d. Pinjaman Uang Tunai

Pinjaman yang diberikan oleh bank syariah adalah pinjam-meminjam uang tanpa tambahan atas pokok atau bunga. Pembiayaan ini menggunakan akad *qardh*. *Qardh* merupakan transaksi pinjam-meminjam tanpa imbalan dengan pengembalian sebesar pokok pinjaman secara sekaligus atau diangsur dalam jangka waktu tertentu. (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:220)

3. Jasa Perbankan

Jasa bank adalah aktivitas pendukung yang dapat memperlancar transaksi perdagangan dan peredaran uang dengan memberikan jaminan kepada nasabah, bertindak sebagai agen, serta memberikan pelayanan jasa

lainnya, termasuk yang berbasis teknologi informasi. (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:102).

Berikut ini jasa layanan yang tersedia di perbankan syariah yaitu:

a. Transfer

Transfer adalah jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana sesuai dengan perintah nasabah. Bank dapat melakukan atau menerima kiriman uang untuk kepentingan nasabah, termasuk inkaso yang ditagih melalui bank lain yang akan diteruskan kepada nasabah untuk dibayarkan.

b. Inkaso

Inkaso yaitu kuasa yang diberikan kepada bank oleh nasabah untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga yang disertai dokumen atau tanpa dokumen. Pembayaran dilakukan ketika pihak pembayar atau pihak tertarik menyetujui pembayaran tersebut.

c. Kliring

Kliring adalah cara penyelesaian utang-piutang antar bank peserta kliring dalam bentuk warkat atau surat berharga. Warkat kliring antara lain cek, bilyet giro, nota debit dan nota kredit. Warkat harus dinyatakan dalam bentuk mata uang rupiah dan telah jatuh tempo.

d. Sistem Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS)

BI-RTGS adalah transfer dana elektronik antar peserta dalam bentuk mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan seketika per transaksi secara individual. Penyelesaian akhir transaksi ini dilakukan dengan menggunakan rekening giro peserta di Bank Indonesia.

e. *Letter of Credit Syariah.*

Yang dimaksud dengan *Letter of Credit (L/C)* atau *Standby L/C* (SBLC) adalah setiap perjanjian yang melibatkan bank selaku *issuing* bank yang bertindak sebagai atas permintaan nasabah atau atas nama nasabah sebagai jaminan untuk melakukan suatu hal seperti pembayaran kepada pihak ketiga (*beneficiary*) untuk membayar wesel-wesel yang ditarik oleh *beneficiary* atau memberikan kuasa kepada bank lain untuk melakukan negosiasi atau mengambil alih dokumen-dokumen yang telah ditetapkan sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam L/C.

f. Bank Garansi.

Bank Garansi adalah fasilitas *non cash financing* yang diberikan oleh bank kepada pihak lain seperti yang diminta oleh nasabah sebagai penjamin jika terjadi wanprestasi.

g. *Safe Deposit Box (SDB).*

*Safe Deposit Box* adalah penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat berharga yang dirancang khusus oleh bahan baja yang ditempatkan di khazanah yang kukuh dan tahan api untuk menjaga keamanan barang dan memberikan rasa aman kepada nasabah yang menggunakannya.

h. *Electronic banking.*

Bank syariah juga menyediakan layanan *electronic banking* untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Penggunaan *e-banking* dapat mengefektifkan waktu nasabah karena dapat digunakan dimanapun dan kapan pun.

i. *Sharf* (Transaksi Jual Beli Valuta Asing).

Bank syariah juga memberikan layanan transaksi jual beli mata uang asing (valas) sesuai dengan kurs (yaitu nilai tukar mata uang terhadap mata uang lainnya) (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:102-137).

## 2.2 Dana Pihak Ketiga

Dana pihak ketiga adalah dana dari masyarakat yang menabungkan dananya ke bank dalam bentuk giro, tabungan dan deposito (Maltuf Fitri, 2016). Dana pihak ketiga menjadi salah satu sumber dana bank yang digunakan untuk melakukan aktivitas perbankan. Sumber dana yang berasal dari dana pihak ketiga merupakan sumber yang paling penting karena dapat menentukan keberhasilan bagi sebuah bank untuk mampu membiayai kegiatan operasinya sekaligus meningkatkan laba bank. Apabila jumlah dana pihak ketiga yang dihimpun oleh bank turun maka perolehan laba operasional bank juga akan turun begitu juga sebaliknya jika jumlah dana pihak ketiga yang diperoleh bank meningkat maka perolehan laba operasional bank juga meningkat. Dalam mencari dana pihak ketiga, bank dapat melakukan penawaran kepada nasabah baru dengan berbagai fasilitas yang menarik dan mempertahankan nasabah lama dengan melakukan *maintenance* secara berkala agar terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Dalam jurnal Maltuf Fitri yang berjudul Peran Dana Pihak Ketiga dalam Kinerja Lembaga Pembiayaan Syariah (2016) faktor yang mempengaruhi tingkat perkembangan dana pihak ketiga adalah tingkat pendapatan masyarakat, masyarakat akan menabung apabila terdapat kelebihan pendapatan. Sementara

faktor yang sangat mempengaruhi adalah adanya imbal jasa berupa bagi hasil yang menarik yang akan diterima oleh nasabah hal ini sesuai dengan motivasi nasabah dalam menabung yaitu mendapatkan keuntungan yang lebih baik. Dana pihak ketiga ini memberikan kelebihan dan kekurangan tersendiri untuk bank. Keuntungannya adalah dana yang tersedia di masyarakat tidak terbatas, sedangkan kerugiannya adalah dalam pengumpulan dana pihak ketiga, membutuhkan biaya yang lebih besar dalam memberikan bagi hasil yang tinggi serta biaya-biaya promosi berhadiah (Adrianto, 2019:44).

## **2.3 Pemasaran**

### **2.3.1 Pengertian Pemasaran**

Pemasaran adalah suatu proses atau manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala sesuatu yang menyangkut penyampaian produk atau jasa dari produsen sampai konsumen (Shinta, 2011:1).

Menurut Anang Firmansyah (2019) pemasaran (*marketing*) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Singkatnya pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Tujuan pemasaran menurut Anang Firmansyah (2019) adalah mengetahui dan memahami pelanggan dengan baik sehingga produk dan jasa sesuai dengan kebutuhannya sehingga terjual dengan sendirinya. Idealnya, pemasaran harus

menghasilkan seorang pelanggan yang siap untuk membeli. Dengan demikian yang dibutuhkan hanya memastikan produk dan jasa tersedia.

Pemasaran bank merupakan serangkaian aktivitas dan proses yang dilakukan bank untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyampaikan produk dan jasa perbankan kepada nasabah. Dalam menyampaikan produk dan jasa agar dirasakan oleh nasabah sebagai sesuatu yang unggul, maka pemasaran bank perlu mengetahui kebutuhan nasabah, merancang strategi pemasaran dan merumuskan program pemasaran (Suryani, 2017:31).

### 2.3.3 Merancang Strategi Pemasaran

Menurut Suryani (2017) apabila bank sudah memutuskan produk dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah, langkah berikutnya adalah merancang strategi pemasaran yang tepat. Strategi pemasaran adalah kerangka kerja yang menjadi dasar seluruh kegiatan yang bersifat jangka panjang, yang kegiatannya mulai dari analisis situasi, segmentasi, *targeting* dan *positioning*, dengan penjelasan singkat sebagai berikut:

1. Analisis situasi. Meliputi analisis atas pasar, persaingan, perkembangan ekonomi, politik, teknologi, sosial dan budaya yang berdampak pada perbankan serta analisis kekuatan dan kelemahan bank agar dapat menentukan tujuan dan sasaran bank.
2. Segmentasi. Proses memilah kelompok nasabah berdasarkan keinginan, kekuatan dan daya beli untuk mempermudah pemasaran produk sesuai dengan kebutuhan nasabah.

3. *Targeting*. Menentukan siapa yang akan menjadi target penjualan dan berapa banyak produk yang akan ditawarkan. Proses ini mempertimbangkan segmentasi nasabah dan kesesuaian produk.
4. *Positioning*. Bagaimana memposisikan produk di mata calon pembeli agar ciri khas produk dan citra perusahaan dikenal diterima oleh pembeli sebagai bentuk diferensiasi pasar.

## 2.4 Pemasaran Berbasis Hubungan

### 2.4.1 Pengertian Pemasaran Berbasis Hubungan

Pemasaran berbasis hubungan atau pemasaran hubungan (*Customer Relationship Marketing*) bertujuan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling memuaskan dengan konstituen kunci guna mendapatkan dan mempertahankan bisnis (Kotler & Keller, 2016). Pengertian sederhana dari *Customer Relationship Marketing* adalah bank bertujuan membangun hubungan dengan nasabah secara berkesinambungan. Pemasaran berbasis hubungan tidak hanya memperlama hubungan dengan nasabah dalam berhubungan dengan bank, namun juga memperbesar aset nasabah yang ditanamkan pada bank. Karena persaingan yang semakin ketat dalam pemasaran produk dan jasa bank, maka bank perlu memfokuskan upaya pemasaran yang bertujuan untuk mempertahankan nasabah lama, melakukan *cross selling* (penjualan silang), untuk mendapatkan tambahan aset yang ditanamkan pada bank tersebut.

Pada dasarnya nasabah memilih loyal kepada bank karena merasa ketertarikan hubungan. Hal ini membuktikan bahwa kekuatan relationship yang

dilakukan bank menjadi salah satu faktor penentu loyalitas nasabah terhadap bank, sehingga nasabah dapat terus menggunakan produk dan jasa bank tersebut (Ikatan Bankir Indonesia, 2015;178).

#### 2.4.2 Strategi Pemasaran Berbasis Hubungan

Menurut Gina (2013) dalam jurnal Pengaruh Relationship Marketing pada Loyalitas Pelanggan pada Nasabah BTPN KCP Sepanjang, strategi yang dapat menciptakan relationship marketing yang kuat, yaitu:

1. Kepercayaan (*Trust*). Kepercayaan adalah kemauan untuk bergantung terhadap rekan yang dapat dipercayai. Dalam industri perbankan, kepercayaan terhadap keandalan dan integritas dari bank. Bagian penting dari kepercayaan adalah menepati janji dan tanggung jawab. Menepati janji kepada nasabah merupakan hal yang penting karena dapat menjaga dan meningkatkan hubungan antara nasabah dan bank.
2. Komitmen (*Commitment*). Keinginan untuk mempertahankan hubungan yang bernilai. Komitmen adalah upaya untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah agar hubungan antara nasabah dan bank saling memberikan manfaat dan mau bekerja sama. Komitmen tidak akan terjadi apabila kedua belah pihak mengalami kerugian dalam hubungan.
3. Komunikasi (*Communication*). Komunikasi adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan tepat dan akurat. Komunikasi juga berperan dalam mendengar keluhan nasabah dan menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat dan tepat. Dengan komunikasi yang baik akan terjalin

hubungan yang baik juga antara nasabah dengan bank, dengan hubungan yang baik akan tercipta loyalitas nasabah.

4. Penangan Konflik (*Handling Complaint*). Pengaduan nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya kerugian financial yang diduga kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan yang perlu diberikan harus cepat, tepat dan memuaskan.

## **2.5 Loyalitas Nasabah**

Perkembangan bank syariah cukup signifikan membuat persaingan antar bank syariah semakin ketat ditambah lagi persaingan dengan bank konvensional dalam memperebutkan nasabah akan semakin sengit. Untuk itu bank syariah harus mempunyai program untuk mempertahankan nasabah atau pemeliharaan nasabahnya agar tidak pindah ke bank lain. Upaya mempertahankan nasabah adalah upaya menjaga agar nasabah tetap loyal. Loyalitas nasabah menjadi sangat penting bagi industri perbankan syariah karena jika nasabah suatu bank berpindah ke bank lain, maka biaya yang ditanggung oleh bank akan semakin besar dan perolehan laba akan berkurang. Soegeng Wahyoedi (2019) mengemukakan beberapa alasan mengapa mempertahankan nasabah menjadi suatu keharusan bagi bank.

1. Nasabah yang loyal memerlukan biaya pelayanan yang lebih murah dibandingkan dengan pelanggan yang tidak loyal.
2. Nasabah yang loyal berkenan untuk mengeluarkan yang lebih besar dibandingkan dengan nasabah yang tidak loyal.

3. Nasabah yang loyal merupakan sumber yang bernilai untuk merekomendasikan produk atau jasa melalui *word of mouth*.

Loyalitas nasabah merujuk kepada komitmen seorang nasabah untuk tetap setia menggunakan jasa suatu bank dalam jangka waktu tertentu. Menurut Soengeng Wahyoedi (2019) seorang nasabah yang loyal akan melakukan hal sebagai berikut:

1. *Repeat* (Mengulang), yaitu melakukan pembelian ulang atau memperbanyak simpanan dalam waktu mendatang (*share of wallet*)
2. *Retention* (Penyimpanan), yaitu tidak terpengaruh oleh barang atau jasa yang ditawarkan bank lain
3. *Referral* (Rujukan), yaitu memberitahukan hal-hal yang positif kepada pihak lain.

Dalam menciptakan dan menjaga loyalitas nasabah, bank harus dapat memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah. Kepuasan nasabah terjadi bila harapan nasabah akan layanan-layanan yang diberikan oleh perbankan ternyata benar terpenuhi. Kebanyakan nasabah meninggalkan atau tidak menggunakan layanan suatu bank karena mengalami berbagai masalah dan tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu bank. (Soengeng Wahyoedi, 2019:12).

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Bank BTN**

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN adalah didirikannya *Postpaarbank* di Batavia pada tahun 1897 pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April *Postpaarbank* diambil alih oleh pemerintah Jepang dan mengganti namanya menjadi *Tyokin Kyoku*. Setelah kemerdekaan Indonesia *Tyokin Kyoku* menjadi milik pemerintah Indonesia dengan nama Kantor Tabungan Pos RI. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos RI dan ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Pada tahun 1963 pemerintah mengganti nama Bank Tabungan Pos RI menjadi Bank Tabungan Negara berdasarkan Peraturan Pengganti Undang-Undang No. 4 Tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963. Bank BTN ditunjuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat berdasarkan Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1974. Bank BTN mulai merealisasikan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pada tahun 1976. Seiring berjalannya waktu Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai pangsa pasar tersendiri yaitu bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

### 3.1.2 Tujuan Pendirian Unit Usaha Syariah BTN

Unit Usaha Syariah BTN hadir dengan dibentuknya Divisi Syariah pada tanggal 04 November 2004 yang merupakan kantor Pusat dari seluruh kantor-kantor Cabang Syariah. Pada tanggal 14 Februari 2005 Unit Usaha Syariah BTN membuka Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. BTN Syariah berkeyakinan bahwa operasional perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong terciptanya stabilitas perekonomian seperti terurai dalam tujuan pembentukan BTN Syariah sebagai berikut:

1. Memperluas dan menjangkau segmen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah.
2. Meningkatkan daya saing Bank BTN dalam layanan jasa perbankan
3. Mempertahankan loyalitas nasabah Bank BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
4. Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada segenap nasabah dan pegawai.

### 3.1.3 Visi dan Misi Unit Usaha Syariah BTN

Visi Unit Usaha Syariah BTN, adalah: “Menjadikan Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya”.

Misi Unit Usaha Syariah BTN, adalah:

1. Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.

2. Mengembangkan *human capital* yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi serta penerapan *Good Corporate Governance and Compliance*.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Teknologi Informasi terkini
4. Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

#### 3.1.4 Perkembangan Unit Usaha Syariah BTN

Unit usaha Syariah BTN telah mengalami banyak perkembangan yang cukup pesat. Berdasarkan statistik perbankan syariah dari tahun 2005 sampai Januari 2020 telah dibuka kantor cabang syariah (KCS) sebanyak 24 Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) sebanyak 55 kantor, Kantor Kas Syariah (KKS) sebanyak 7 kantor di seluruh wilayah Indonesia. Segmen syariah terus mengalami perkembangan setiap tahun dimana sebagian besar dikontribusikan oleh simpanan syariah yang dihimpun dari dana pihak ketiga dalam produk giro, tabungan dan deposito syariah sebesar 80,48% ditahun 2019 sedangkan produk pembiayaan syariah berkontribusi di tahun 2019 sebesar 19,52%.

#### 3.1.5 Produk dan Layanan Unit Usaha Syariah BTN

Unit Usaha Syariah BTN menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediary yang menyediakan jasa layanan seperti produk simpanan syariah, pembiayaan syariah dan jasa layanan. Berikut ini adalah produk dana, pembiayaan syariah dan jasa layanan yang ada pada Unit Usaha Syariah BTN:

##### 1. Produk Simpanan Syariah

Produk simpanan di Unit Usaha Syariah BTN terdiri dari produk giro, tabungan dan deposito, dengan penjelasan singkat sebagai berikut:

a. Giro BTN iB

Produk simpanan dengan prinsip *wadiah* (titipan) untuk tujuan keperluan operasional keuangan nasabah dengan memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanan guna memperlancar aktivitas bisnis.

b. Giro BTN Prima iB

Produk simpanan dengan prinsip *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil), ditunjukkan untuk keperluan investasi, nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktivitas bisnis.

c. Tabungan BTN Batara iB

Produk simpanan dana dengan akad *wadiah* (titipan), digunakan untuk keperluan sehari-hari dengan memberikan berbagai manfaat yang menguntungkan bagi nasabah, dan biaya administrasi tanpa mengurangi pokok simpanan.

d. Tabungan BTN Prima iB

Produk simpanan dana berakad *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil) ditunjukkan untuk keperluan investasi dengan memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah, dan biaya administrasi tanpa mengurangi pokok simpanan.

e. Tabungan BTN Haji dan Umroh iB

Produk simpanan yang ditujukan untuk mewujudkan niat ibadah Haji dan Umroh nasabah dengan akad *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil) dengan memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.

f. TabunganKu iB

Produk simpanan dengan akad *wadiah* (titipan) dengan memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

g. Tabungan BTN Qurban iB

Produk simpanan yang ditunjukkan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil) dengan memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.

h. Tabungan BTN SimPel iB

Produk simpanan khusus pelajar yang berusia di bawah 17 tahun dan belum mempunyai KTP dengan setoran awal yang sangat ringan dengan tetap memberikan bonus yang menarik.

i. Tabungan BTN Emas iB

Produk tabungann dengan akad *mudharabah muthlaqah* yang digunakan untuk memberikan kemudahan nasabah dalam mempersiapkan dana untuk pembelian emas dan kebutuhan lain nasabah dimasa yang akan datang.

j. Deposito BTN iB

Produk investasi yang aman, nyaman dan terpercaya dalam jangka waktu 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan, berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil). Deposito ini dapat perorangan maupun lembaga.

k. Deposito *On Call* iB

Produk simpanan untuk investasi yang aman dan terpercaya dalam jangka waktu yang lebih singkat yaitu 1 sampai dengan 28 hari, berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil). Deposito ini dapat diberikan kepada perorangan maupun lembaga.

2. Produk Pembiayaan Syariah

Produk pembiayaan syariah di Unit Usaha Syariah BTN terbagi menjadi dua yaitu pembiayaan konsumen dan komersial sebagai berikut:

1) Pembiayaan Konsumer

a. KPR BTN Subsidi iB

KPR Subsidi iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah guna pembelian rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan margin rendah, angsuran ringan dan tetap sepanjang waktu pembiayaan dengan skema FLPP dan SSM menggunakan akad *murabahah* (jual beli) serta skema BP2BT menggunakan akad *musyarakah mutanaqisah* (MMQ) dalam rangka kepemilikan rumah, rumah susun, atau apartemen yang merupakan program pemerintah.

b. KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *murabahah* (jual beli) dengan angsuran tetap sepanjang waktu pembiayaan dalam rangka kepemilikan rumah, rumah toko, rumah kantor, rumah susun dan apartemen dalam kondisi baru maupun *second*.

c. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan yang dapat mewujudkan pembangunan rumah impian atau renovasi hunian diatas lahan milik pribadi sesuai rencana dan keinginan nasabah melalui akad *murabahah* (jual beli).

d. Pembiayaan Properti BTN iB (KPR HITS)

Produk pembiayaan dengan menggunakan akad *musyarakah mutanaqisah* (*sharing* kepemilikan) yang disewakan ke nasabah dengan angsuran fleksibel, dapat digunakan untuk pembiayaan kepemilikan rumah, aset barang lainnya maupun sistem *refinancing*.

e. KPR BTN Indent iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan, rusun/apartemen secara inden (atas dasar pesanan), bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad *istishna* (jual beli atas dasar pesanan), dengan pengembalian secara tangguh (cicilan bulanan) dalam jangka waktu tertentu.

f. Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *murabahah* dalam rangka pemilikan kendaraan bermotor yang diperuntukkan untuk kepentingan pribadi.

g. Pembiayaan Tunai Emas (Tunas) BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan berdasarkan akad *qardh*, *rahn* dan *ijarah* berdasarkan kesepakatan dengan nasabah disertai Surat Gadai.

h. Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pembiayaan dengan akad *kafalah bil ujroh* yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah seperti paket biaya travelling (perjalanan wisata), paket biaya Umroh/Haji Plus, paket biaya kesehatan, paket biaya jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

i. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan konsumtif perorangan dengan akad *murabahah* yang dapat digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang yang bermanfaat sesuai kebutuhan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku seperti barang elektronik, *furniture*, dan alat rumah tangga, serta barang kebutuhan lainnya.

j. Pembiayaan Emasku BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *murabahah* yang digunakan untuk pembelian emas batangan dengan cicilan tetap selama jangka waktu.

2) Pembiayaan Komersial

a. Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja pengembang perumahan untuk membangun proyek perumahan dan industri ikutannya dengan menggunakan prinsip *musyarakah* (kerjasama), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

b. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip akad *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil) atau *musyarakah* (kerjasama) yang diberikan kepada lembaga, instansi atau perusahaan untuk memenuhi berbagai kebutuhan modal kerja usaha untuk industri perdagangan dan jasa, dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

c. Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip *murabahah* (jual beli) atau *musyarakah* (kerjasama) yang diberikan kepada nasabah lembaga, instansi, atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal (*capital expenditure*) dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau peningkatan kapasitas usaha, dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

3. Jasa Layanan

Jasa layanan yang tersedia di Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut:

a. Kartu Debit Visa BTN Syariah

Fasilitas layanan kartu yang memberikan kemudahan bagi nasabah melalui ATM seperti tarik tunai dan transfer dapat dilakukan di seluruh jaringan ATM Bank BTN, Link, ATM Bersama, Prima, visa dan Plus serta berbelanja di toko-toko berlogo visa di dalam dan luar negeri.

b. Kiriman uang

Fasilitas layanan pengiriman uang secara langsung *real time* ke sesama rekening BTN dan BTN Syariah serta pengiriman uang ke bank lain menggunakan fasilitas SKN, RTGS, Link, ATM Bersama dan Prima.

c. *BTN Cash Management*

Layanan berbasis internet dengan menggunakan aplikasi web-browser yang berguna untuk membantu nasabah dalam mengelola kegiatan perbankan secara mandiri, efektif dan efisien.

d. *Payment Point* BTN iB

Fasilitas layanan bagi nasabah untuk memudahkan dalam membayar tagihan rutin dan tetap seperti tagihan pembayaran uang pendidikan.

e. *Payroll* BTN iB

Layanan bagi perusahaan, lembaga atau perorangan dalam mengelola pembayaran gaji, THR, bonus dan kebutuhan finansial lainnya yang bersifar rutin bagi karyawan.

f. Penerimaan Biaya Perjalan Haji

Fasilitas yang memberikan kepastian dan kemudahan untuk mendapatkan porsi keberangkatan ibadah haji dengan sistem online dari Siskohat.

g. *SPP Online* BTN iB

Layanan bagi perguruan tinggi/sekolah dalam menyediakan *delivery channel* menerima setoran biaya pendidikan secara online & *realtime*

h. Program Pengembangan Operasional BTN iB

Program yang diberikan oleh bank kepada nasabah lembaga dalam bentuk dana, barang maupun fasilitas lainnya untuk mendukung kelancaran operasional nasabah dengan persyaratan tertentu yang disepakati bank dan nasabah dengan tetap berpegang pada prinsip kehati-hatian dan Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* (GCG).

i. Garansi Bank BTN iB

Jasa yang diberikan oleh Bank berupa jaminan pembayaran sejumlah uang tertentu yang diberikan kepada pihak yang menerima jaminan untuk suatu kepentingan transaksi/proyek tertentu yang akan dijalankan nasabah dengan akad *kafalah* (garansi).

j. *Safe Deposit Box* BTN iB

Tempat dalam bentuk boks yang dirancang khusus dengan ukuran tertentu dan dilengkapi sistem pengamanan untuk menjamin keamanan barang berharga atau dokumen penting yang disimpan dari bahaya kebakaran, perampokan dan lainnya. Akad yang digunakan adalah *ijarah* (Sewa).

k. *Mobile Banking* BTN Syariah

Aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga perlu datang langsung ke bank.

### 1. *Mobile* Wakaf NU BTN Syariah

Layanan perbankan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan ibadah wakaf dengan cara yang praktis dan aman melalui *smartphone* tanpa harus mengunjungi kantor BTN Syariah atau Lembaga Wakaf.

## 3.2 Data Khusus

### 3.2.1 Produk Dana Pihak Ketiga pada BTN KCS Yogyakarta

Fokus utama dari BTN Syariah adalah pembiayaan perumahan, ini sesuai dengan visi BTN Syariah yaitu “Menjadikan Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya”. Namun, BTN Syariah memiliki dana pihak ketiga yang hampir menguasai segmen di BTN Syariah. Berikut adalah produk dana pihak ketiga di BTN KCS Yogyakarta:

#### 1. Tabungan BTN Batara iB.

Produk simpanan dana berakad *wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Berikut informasi pembukaan rekening Tabungan BTN Batara iB:

Tabel 3.1 Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN Batara iB

Tujuan Pembukaan	Untuk keperluan sehari-hari
Setoran Awal	Rp100.000,00
Saldo Minimum Mengendap	Rp100.000,00
Biaya Administrasi	Maksimal Rp5000,00

Sumber: BTN Syariah, 2020

Tabungan BTN Batara iB adalah salah satu produk unggulan dari BTN KCS Yogyakarta karena tabungan ini menjadi tabungan induk untuk program tabungan BTN KCS Yogyakarta lainnya. Contohnya, ketika ada nasabah yang ingin membuka Tabungan Qurban, Haji/Umroh maka nasabah akan melakukan pembukaan rekening BTN Batara iB terlebih dahulu untuk auto-debet ke rekening Tabungan Qurban, Haji atau Umroh. Selain itu Tabungan BTN Batara iB akan mendapatkan bonus yang menarik sesuai ketentuan bank dilihat dari saldo rata-rata harian nasabah. Dan dapat dipotong imbalan zakat, Infaq atau sedekah sesuai keinginan nasabah. Tabungan BTN Batara iB bisa digunakan untuk nasabah perorangan atau lembaga. Syarat pembukaan rekening adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Syarat Pembukaan Rekening

Perorangan	WNI	Dewasa	KTP/SIM/Paspor & NPWP
		< 17	Kartu Pelajar, Akta Kelahiran & Surat pernyataan orang tua sebagai beneficiary owner
	WNA	Paspor & KITAS/KITAP yang masih berlaku	
Lembaga			KTP Pejabat Berwenang, Akta Pendirian Perusahaan, NPWP, SIUP, TDP, Surat Ijin Usaha lainnya

Sumber: BTN Syariah, 2020

## 2. Tabungan BTN Prima iB

Tabungan BTN Prima iB adalah produk simpanan dana berakad *mudharabah muthlaqah* (investasi), bank memberikan bagi hasil yang

menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Tabungan BTN Prima iB merupakan salah satu produk unggulan dari BTN KCS Yogyakarta karena mendapatkan bagi hasil yang kompetitif yaitu nasabah mendapatkan nisbah 25 persen dan bank 75 persen dan akan mendapatkan spesial nisbah bagi nasabah yang memiliki saldo minimum sebesar Rp250.000.000,00 dalam bentuk tabungan atau deposito.

Selain itu Tabungan BTN Prima iB mempunyai program yang menarik seperti Berkah Impian yaitu pemberian hadiah langsung kepada nasabah atas penempatan dana di BTN KCS Yogyakarta dengan jumlah dan jangka waktu tertentu dan program Berkah Tasbih (Tabungan bernisbah lebih) yaitu pemberian tambahan nisbah kepada nasabah atas penempatan dana di BTN KCS Yogyakarta dengan jumlah yang telah ditentukan. Dan dapat dipotong zakat, infaq dan sedekah sesuai keinginan nasabah, yang dipotong melalui bagi hasil yang didapat oleh nasabah. Berikut informasi pembukaan rekening Tabungan BTN Prima iB:

Tabel 3.3 Informasi Pembukaan Rekening Tabungan

BTN Prima iB

Tujuan Pembukaan	Untuk keperluan sehari-hari dan Investasi
Setoran Awal	Rp500.000,00
Saldo Minimum Mengendap	Rp200.000,00
Biaya Administrasi	Max Rp15000,00

Sumber: BTN Syariah, 2020

### 3. Tabungan BTN Haji & Umroh iB

Tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dengan akad *mudharabah muthlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif. Tabungan BTN Haji & Umroh mendapatkan kemudahan dalam memperoleh nomor porsi, bebas administrasi, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif dengan nisbah untuk nasabah yaitu 15,5 persen dan bank 84,5 persen, dan mendapatkan souvenir yang menarik dan bermanfaat untuk ibadah haji. Tabungan Haji dan Umroh iB mendapatkan fasilitas auto debit dari Tabungan BTN Batara iB yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan penyetoran dan penyetorannya dapat dilakukan di seluruh outlet BTN Syariah dan BTN Konvensional yang terdapat layanan syariah di seluruh wilayah Indonesia. Berikut informasi pembukaan rekening Tabungan BTN Haji/Umroh iB:

Tabel 3.4 Informasi Pembukaan Rekening Tabungan  
BTN Haji/Umroh iB

Setoran Awal	
Minimal Setoran Berikutnya	Rp100.000,00
Saldo Mengendap	
Kartu Debit BTN Syariah	Diberikan saat akan berangkat Haji/Umroh

Sumber: BTN Syariah,2020

### 4. Tabungan Qurban iB

Tabungan Qurban iB adalah tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad *mudharabah muthlaqah*, bank memberikan bagi hasil

yang menguntungkan dan kompetitif. Manfaat dari Tabungan Qurban iB adalah ibadah qurban menjadi terencana dan mudah, bebas biaya administrasi, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif dimana nasabah mendapatkan nisbah 15,5 persen dan bank mendapatkan nisbah 84,5 persen, dapat dipotong untuk zakat, infaq dan sedekah dan mendapatkan fasilitas pembelian dan penyaluran hewan qurban. Pembelian hewan qurban dapat dibeli oleh BTN KCS Yogyakarta dan disalurkan ke orang-orang yang berhak menerima atau nasabah dapat membeli sendiri hewan qurban yang diinginkan. Berikut informasi mengenai pembukaan rekening Tabungan BTN Qurban iB:

Tabel 3.5 Informasi Pembukaan Rekening Tabungan BTN Qurban iB

Setoran Awal	Rp150.000,00
Minimal Setoran Berikutnya	Rp50.000,00 Rp100.000,00 (auto debet)
Saldo Mengendap	Rp50.000,00
Kartu Debit BTN Syariah	Tidak difasilitasi dengan kartu debit BTN Syariah

Sumber: BTN Syariah, 2020

Penyetoran atau pembukaan rekening dapat dilakukan di seluruh outlet BTN Syariah atau BTN Konvensional yang terdapat layanan syariahnya dan mendapatkan fasilitas auto debet dari rekening Tabungan Batara iB setiap bulannya sesuai keinginan nasabah.

#### 5. Tabungan BTN Emas iB

Tabungan BTN Emas iB adalah produk tabungan untuk merencanakan pembelian emas yang merupakan salah satu bentuk investasi terbaik guna

memenuhi kebutuhan masa depan dengan tetap mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan serta berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* (investasi), yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka. Kelebihan dari Tabungan BTN Emas ini adalah nilai aset yang terjaga aman dan terpercaya investasi emas, kemudahan dalam persiapan dana, mendapat fasilitas auto debet untuk zakat, infaq dan shodaqoh dan tersedianya layanan pembelian emas. Selain itu Tabungan BTN Emas tidak dikenakan biaya administrasi dan bisa untuk nasabah perorangan dan lembaga. Berikut adalah informasi pembukaan rekening Tabungan BTN Emas iB yaitu:

Tabel 3.6 Informasi Pembukaan Rekening Tabungan  
BTN Emas iB

Setoran Awal	Rp100.000,00
Minimal Setoran Berikutnya	Rp10.000,00 Rp50.000,00 (auto debet)
Saldo Mengendap	Rp50.000,00

Sumber: BTN Syariah 2020

#### 6. Tabungan BTN SimPel iB

Tabungan BTN SimPel iB adalah tabungan dengan skema untuk pelajar yang berfungsi sebagai media edukasi untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad *wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Syarat pembukaan rekening Tabungan BTN SimPel iB adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Syarat Pembukaan Rekening Tabungan BTN SimPel iB

Perorangan dan Siswa dari sekolah yang telah bekerjasama (PKS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kartu Keluarga (KK)</li> <li>2) Kartu Pelajar/NISN/NIS</li> <li>3) KTP Orang Tua</li> <li>4) Surat Pernyataan Pembukaan Rekening</li> <li>5) AKTA Kelahiran</li> </ol>
--	--

Sumber: BTN Syariah, 2020

Tabungan BTN SimPel iB ini dapat meningkatkan pemahaman anak-anak tentang perbankan, menumbuhkan budaya menabung dan dapat melatih kemandirian dan pengelolaan keuangan untuk masa depan. Tabungan BTN SimPel iB mendapatkan fasilitas penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan di seluruh outlet BTN Syariah dan Konvensional yang mempunyai layanan syariah di seluruh Indonesia. Dan apabila pihak sekolah sudah bekerja dengan BTN Syariah, penyetoran dapat melalui guru wali kelas masing-masing anak. Fasilitas selanjutnya adalah dapat dipotong untuk zakat, infaq dan sedekah. Informasi pembukaan rekening Tabungan BTN SimPel adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8 Informasi Pembukaan Rekening Tabungan  
BTN SimPel iB

Setoran Awal	Rp1000,00
Minimal Setoran Berikutnya	Rp1000,00
Saldo Mengendap	Rp1000,00
Kartu Debit BTN Syariah	Optional-Sesuai permintaan

Sumber: BTN Syariah, 2020

## 7. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah program pemerintah yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia yang ingin menumbuhkan semangat menabung buat masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Informasi pembukaan rekening TabunganKu iB adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9 Informasi Pembukaan Rekening TabunganKu iB

Setoran Awal	Rp20.000,00
Minimal Setoran Berikutnya	Rp10.000,00
Saldo Mengendap	Rp20.000,00

Sumber: BTN Syariah, 2020

TabunganKu iB menggunakan akad *wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menarik, bebas biaya administrasi dan penyetoran dapat dilakukan di seluruh outlet BTN Syariah dan Konvensional yang menjadi kantor layanan syariah di seluruh wilayah Indonesia, tetapi untuk penarikan tunai dan pemindahbukuan melalui loket hanya bisa dilakukan di Kantor Cabang Penerbit Rekening.

## 8. Deposito BTN iB

Deposito BTN iB adalah produk investasi berjangka berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah* (investasi), dengan bagi hasil yang kompetitif dan jangka waktu sangat fleksibel sesuai dengan kebutuhan. Informasi mengenai pembukaan rekening Deposito BTN iB adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10 Informasi Pembukaan Rekening Deposito BTN iB

Jangka Waktu	1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, 24 bulan.	
Minimum Penempatan	Perorangan	Rp1.000.000,00
	Lembaga	Rp2.500.000,00

Sumber: BTN Syariah, 2020

Deposito BTN iB bisa diperpanjang secara otomatis setiap tanggal jatuh tempo atas permintaan deposan dan bisa untuk tidak diperpanjang pada tanggal jatuh tempo. Sistem pembayaran bagi hasil bisa diakumulasi ke dalam pokok atau bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan atau Giro BTN KCS Yogyakarta dan BTN Konvensional serta ke bank lain. Perkiraan nisbah bagi hasil nasabah yaitu:

Tabel 3.11 Perkiraan Nisbah Deposito BTN iB

Jangka Waktu	Nisbah	
	Nasabah	Bank
1 Bulan	40%	60%
3 Bulan	43%	57%
6 Bulan	44%	56%
12 Bulan	44%	56%
24 Bulan	39%	61%

Sumber: BTN Syariah, 2020

#### 9. Deposito *On Call* BTN iB

Deposito *On Call* BTN iB adalah produk investasi berjangka yang menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah* (investasi) dengan bagi hasil yang kompetitif, dengan jangka waktu 1-28 hari, inilah yang membedakan Deposito BTN iB dengan Deposito *On Call* BTN iB yaitu jangka waktu

penempatan dananya yang singkat dan untuk Deposito *On Call* BTN iB bersifat Non ARO (*Automatic Roll Over*) tidak diperpanjang pada tanggal jatuh tempo. Setoran awal Deposito *On Call* yaitu Rp100.000.000,00 dengan perkiraan nisbah sebagai berikut:

Tabel 3.12 Perkiraan Nisbah Deposito *On Call* BTN iB

Nisbah	
Nasabah	Bank
25%	75%

Sumber: BTN Syariah, 2020

#### 10. Giro BTN iB

Giro BTN iB adalah produk simpanan dengan prinsip *wadi'ah* (titipan), bank akan memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna memperlancar aktivitas bisnis. Giro BTN iB dapat digunakan oleh nasabah perorangan atau lembaga. Setoran awal Giro BTN iB adalah sebagai berikut:

Tabel 3.13 Informasi Pembukaan Rekening Giro BTN iB

Setoran Awal	Perorangan	Rp500.000,00
	Lembaga & Joint Account	Rp1.000.000,00
Saldo Mengendap	Perorangan	Rp250.000,00
	Lembaga	Rp500.000,00

Sumber: BTN Syariah, 2020

Manfaat dari Giro BTN iB adalah dapat menunjang aktivitas bisnis dalam pembayaran dan penerimaan, mendapatkan kemudahan dalam transaksi sehari-hari untuk kebutuhan pribadi/keluarga/usaha dan

mendapatkan fasilitas cek dan bilyet giro sebagai sarana pembayaran dan fasilitas ATM untuk Giran perorangan.

#### 11. Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah produk simpanan dengan prinsip *mudharabah muthlaqah*, nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktivitas bisnis. Giro BTN iB dan Giro BTN Prima iB sama yang membedakan hanya prinsip akad yang digunakan. Giro BTN Prima iB menggunakan prinsip investasi yang akan mendapatkan bagi hasil sedangkan Giro BTN iB menggunakan prinsip titipan yang mendapatkan bonus sesuai dengan keinginan bank. Berikut ini adalah perkiraan nisbah bagi hasil Giro BTN Prima yaitu:

Tabel 3.14 Perkiraan Nisbah Giro BTN Prima iB

Saldo	Nisbah	
	Nasabah	Bank
< 100 Juta	7,00%	93,00%
> 100 Juta s/d 500 Juta	9,67%	90,33%
> 500 Juta s/d 1 Milyar	11,61%	88,39%
> 1 Milyar	14,00%	86,00%

Sumber: BTN Syariah, 2020

#### 3.2.3 Strategi Pemeliharaan Nasabah Dana Pihak Ketiga

Pada umumnya setiap perbankan menginginkan nasabah untuk tetap loyal kepada bank untuk waktu yang lama, karena loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses bagi sebuah bank untuk waktu yang lama tetapi hal ini bukanlah hal yang mudah karena nasabah pasti akan mengalami perubahan-perubahan seperti

keinginan atau karena faktor dari luar yang mempengaruhinya dan budaya nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu *marketing fundings* di BTN KCS Yogyakarta KCS Yogyakarta yaitu Bapak Reza mengatakan bahwa agar nasabah tidak berpaling dari bank BTN KCS Yogyakarta maka bank perlu mempertahankan loyalitas nasabah dengan cara sebagai berikut:

1. Memberikan Perhatian Khusus

Bank BTN KCS Yogyakarta akan memberikan perhatian khusus kepada nasabah prioritas, nasabah potensial, dan nasabah yang sudah pensiunan, dan nasabah lembaga seperti sekolah, yayasan atau universitas. Memberikan perhatian khusus akan menciptakan loyalitas nasabah, karena nasabah ingin diperlakukan sesuai keinginan sesuai dengan karakter masing-masing. Dengan memberikan perhatian khusus nasabah akan merasa nyaman dan akan timbulnya hubungan kekeluargaan. BTN KCS Yogyakarta ingin membangun hubungan antara bank dan nasabah seperti keluarga. Memberikan perhatian khusus seperti mengucapkan ulang tahun, memberikan kue dan kado kepada nasabah ketika nasabah berulangtahun, memberikan ucapan selamat ketika nasabah sedang membuka usaha baru, memberikan bingkisan ketika menjelang lebaran, memberikan karangan bunga bagi lembaga yang sedang mengadakan kegiatan tertentu atau bisa juga mengucapkan selamat atas rumah baru untuk nasabah, perhatian-perhatian sederhana tersebut dapat membuat nasabah lebih diperhatikan dan akan membuat nasabah menjadi loyal dengan BTN KCS Yogyakarta.

## 2. Menciptakan Hubungan Kekeluargaan yang Saling Menguntungkan

BTN KCS Yogyakarta ingin menciptakan hubungan antara bank dengan nasabah seperti hubungan kakak dan adik, hubungan seperti ini akan saling menguntungkan satu sama lain, dimana bank akan mendapatkan dana pihak ketiga untuk meningkatkan performa bank sedangkan nasabah mendapatkan apa yang dibutuhkan dengan layanan yang diinginkan oleh nasabah. Hubungan seperti kekeluargaan akan terbangun jika terjalin komunikasi yang berkesinambungan dengan nasabah. Untuk itu *marketing fundings* harus bisa menjaga komunikasi dengan nasabah seperti menanyakan kabar melalui chat, telepon atau bersilahturahmi ke rumah atau kantor nasabah. Kebiasaan *marketing fundings* ketika mengunjungi nasabah di kediamannya adalah membawa buah tangan seperti jajanan pasar atau gorengan untuk menyenangkan hati nasabah lalu mengobrol secara non-formal yang tidak selalu tentang menawarkan produk atau menyuruh nasabah melakukan *top-up* dana.

Membangun hubungan yang saling menguntungkan tidak hanya untuk nasabah perorangan tetapi juga dengan nasabah lembaga. Untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan BTN KCS Yogyakarta akan membantu jika ada lembaga yang membutuhkan sponsor, misalnya ingin menyelenggarakan kegiatan tertentu dan meminta pihak BTN KCS Yogyakarta membantu dalam hal pendanaan atau meminta pegawai BTN KCS Yogyakarta untuk menjadi pembicara dan menghadiri kegiatan tersebut, BTN KCS Yogyakarta akan menyanggupi hal tersebut. Selain itu

menurut salah satu pegawai BTN KCS Yogyakarta Bapak Sugeng (2020) mengatakan untuk menjalin hubungan dengan nasabah lembaga khususnya universitas yang sudah bekerja sama dengan BTN KCS Yogyakarta, apabila memiliki mahasiswa yang akan PKL atau magang bisa menempatkan mahasiswa nya di BTN KCS Yogyakarta. BTN KCS Yogyakarta akan sangat senang dan terbuka akan hal tersebut.

### 3. Menawarkan Program yang Menarik untuk Menjaga Loyalitas Nasabah

Menawarkan program yang ada di BTN KCS Yogyakarta tidak hanya menarik minat nasabah baru tetapi juga menjaga loyalitas nasabah, BTN KCS Yogyakarta akan menawarkan program atau produk simpanan yang dapat menguntungkan nasabah seperti mendapatkan bonus atau bagi hasil yang kompetitif tujuannya adalah nasabah mau meningkatkan dananya di BTN KCS Yogyakarta.

Dalam menawarkan promo atau produk simpanan yang lain bisa dilakukan oleh *customer service* dan *marketing fundings*. Dalam menawarkan program *customer service* akan menghubungi nasabah setiap hari untuk menawarkan produk dan promo yang ada dengan memantau saldo rekening nasabah untuk menyesuaikan kebutuhan nasabah dengan produk dan promo yang tersedia kemudian melakukan *follow up* dan apabila nasabah setuju dengan promo yang ada, *customer service* akan menghubungi *marketing fundings* untuk melakukan closing pada nasabah tersebut. Untuk marketing funding dalam menginformasikan program atau layanan baru

dengan menghubungi nasabah melalui telepon, whatsapp, atau langsung mendatangi kediaman nasabah.

Program yang ada di BTN KCS Yogyakarta yaitu:

a) Program Berkah Impian

Program berkah impian adalah pemberian hadiah dalam bentuk barang atau jasa halal, langsung kepada nasabah atas penempatan dana di BTN KCS Yogyakarta dengan jumlah dan jangka waktu tertentu, dengan minimal penempatan dana Rp10 juta s/d Rp50 milyar, dengan jangka waktu pengendapan dana mulai dari 3 bulan s/d 60 bulan, dimana penempatan dana harus berupa *fresh fund* dan harus diblokir sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Nilai hadiah disesuaikan dengan perhitungan kalkulator program.

Program ini berlaku untuk seluruh nasabah perorangan dan lembaga non bank. Untuk mengikuti program ini nasabah terlebih dulu membuka Tabungan BTN Prima iB dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Nasabah akan tetap mendapatkan nisbah bagi hasil dari dana yang diblokir tetapi tidak sebanyak dengan porsi bagi hasil nasabah yang tidak mengikuti program ini.

b) Program Berkah Tasbih (Tabungan Bernisbah Lebih)

Program berkah tasbih adalah program pemberian tambahan nisbah kepada nasabah atas penempatan dana di BTN KCS Yogyakarta dengan jumlah yang telah ditentukan. Berikut adalah perkiraan nisbah Program Berkah Tasbih:

Tabel 3.15 Nisbah Program Berkah Tasbih

No.	Saldo Rata-Rata	Nisbah
1.	> 1 M	44%
2.	> 500 Juta s/d 2 M	43%
3.	250 Juta s/d 500 Juta	42%
4.	> 100 Juta s/d 250 Juta	40%
5.	< 100 Juta	25%

Sumber: BTN Syariah, 2020

Program berkah tasbih terbagi menjadi dua yaitu program reguler dan spesial. Program reguler adalah program mendapatkan nisbah yang lebih menguntungkan sesuai saldo rata-rata harian nasabah dalam satu bulan, dengan setoran awal Rp101 juta *fresh fund*. Saldo rekening dapat digunakan karena tanpa pengendapan dana. Berlaku untuk seluruh nasabah perorangan dan lembaga non bank.

Sedangkan program spesial akan mendapatkan bagi hasil yang lebih menguntungkan, dimana bagi hasil yang diperhitungkan adalah nisbah program ditambah spesial nisbah. Saldo rekening akan diblokir sebesar Rp250 juta dan saldo yang tidak diblokir tetap dapat digunakan dan dapat mengajukan tambahan spesial nisbah. Untuk mengikuti program ini sudah memiliki tabungan BTN Prima iB.

#### c) Program Berkah Menabung

Program berkah menabung adalah hadiah kepada nasabah existing yang membuka rekening tabungan ibadah dan investasi dengan menggunakan layanan auto debit dari rekening tabungan yang telah dimiliki seperti Tabungan Batara iB atau tabungan Prima iB atau sekali

penempatan. Hadiah akan diberi dalam bentuk barang/jasa senilai sama dengan Rp50.000,00 contohnya pulsa, tiket nonton, token PLN, parcel sembako dll. Program ini hanya diperuntukkan oleh nasabah perorangan. Hadiah akan dipotong pajak sebesar 2,5 persen bagi nasabah yang memiliki NPWP sedangkan yang tidak mempunyai NPWP akan dipotong sebesar 3 persen. Penjelasan sebagai berikut:

#### Sekali Penempatan

Tabel 3.17 Sekali Penempatan Program Berkah Menabung

Rekening Baru	Tabungan BTN Qurban atau Tabungan Haji & Umroh BTN iB
Keterangan	Minimal setoran awal Rp. 1 Juta

Sumber: BTN Syariah, 2020

#### Autodebet

Tabel 3.18 Autodebet Program Berkah Menabung

Rekening utama	Tabungan BTN Batara iB atau Tabungan BTN Prima iB
Rekening Pendamping	Tabungan BTN Emas iB, Tabungan Qurban iB dan Tabungan Haji & Umroh BTN iB
Keterangan	Minimal setoran awal Rp. 200.000 Wajib autodebet minimal Rp. 50.000

Sumber: BTN Syariah, 2020

#### d) Program Deposito Plus

Program deposito plus adalah pemberian hadiah kepada nasabah perorangan yang melakukan pembukaan rekening deposito dengan syarat deposito atas nama perorangan, menggunakan nisbah counter

tanpa spesial nisbah, jangka waktu 3 bulan dengan sistem ARO atau diperpanjang secara otomatis dan nominal penempatan dana deposito mulai dari Rp20 juta. Hadiah akan diberikan dalam bentuk barang/jasa misalnya voucher belanja, tiket nonton, sembako, token pulsa, pulsa elektronik dengan nilai hadiah sebagai berikut:

Tabel 3.19 Hadiah Program Deposito Plus

Nominal Penempatan	Hadiah senilai
Rp20 juta s/d Rp50 juta	Rp50.000,00
> Rp50 juta	Rp100.000,00

Sumber: BTN Syariah, 2020

Hadiah akan dipotong pajak sebesar 2,5 persen bagi nasabah yang memiliki NPWP sedangkan yang tidak mempunyai NPWP akan dipotong sebesar 3 persen.

#### 4. Memberikan Pelayanan yang Baik

Memberikan pelayanan yang baik adalah strategi yang tepat dalam membuat nasabah menjadi, karena dengan pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan nasabah, kepuasan nasabah akan mengakibatkan pembelian berulang dan pembelian berulang mengarah kepada loyalitas nasabah. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik pihak *marketing fundings* BTN KCS Yogyakarta akan menyesuaikan karakter nasabah dengan karakter dari *marketing fundings*, contohnya karakter nasabah A cocok dengan *marketing fundings* B, maka dalam melakukan *maintenance* nasabah A akan dilakukan oleh *marketing fundings* B, ini merupakan salah

satu strategi dari BTN KCS Yogyakarta menyesuaikan karakter nasabah. *Marketing fundings* akan semaksimal mungkin dalam melayani nasabah dalam melakukan transaksi, menyampaikan keluhan, bahkan tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang akan menutup rekening di BTN KCS Yogyakarta dengan mendatangi rumah atau kantor untuk mengantarkan formulir penutupan rekening. Selain itu BTN KCS Yogyakarta akan memberikan gift atau souvenir kepada nasabah yang melakukan transaksi dengan jumlah tertentu.

5. Memberikan Fasilitas *Pick-up Service*

Fasilitas *pick-up services* adalah pelayanan kepada nasabah perorangan atau lembaga non bank yang tidak dapat langsung ke bank. BTN KCS Yogyakarta memberikan fasilitas *pick-up service* bagi nasabah atau lembaga non bank yang ingin melakukan top-up secara cash atau dalam bentuk cek dan pengantaran pencairan cek ke nasabah perorangan atau lembaga. Tidak ada batasan limit untuk fasilitas *pick-up services* ini, *marketing fundings* akan mendatangi langsung rumah atau kantor nasabah tersebut. Selain *pick up service*, BTN KCS Yogyakarta juga memberikan fasilitas penukaran uang dalam bentuk pecahan yang kecil atau besar kepada pihak-pihak sekolah yang membutuhkan.

BTN KCS Yogyakarta menerapkan *Customer Relationship Marketing* (CRM) dalam melakukan pemeliharaan nasabah adalah melakukan pendekatan personal kepada nasabah, BTN KCS Yogyakarta akan memberikan kualitas layanan yang prima sesuai dengan karakter nasabah, penyesuain karakter nasabah

akan menjadi kunci dalam pendekatan karena nasabah ingin dilayani dengan cara yang diinginkannya. Dengan pendekatan personal bank dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga bank akan menyediakan produk dan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. Apabila kebutuhan nasabah terpenuhi dengan baik maka nasabah menjadi puas dengan bank. Pendekatan personal akan membuat keterkaitan hubungan antara nasabah dan bank, keterkaitan hubungan ini akan membuat nasabah menjadi loyal dengan bank. Kunci dari loyalitas nasabah adalah keterkaitan hubungan dan pelayanan yang prima. Strategi yang digunakan BTN KCS Yogyakarta dalam mengimplementasikan CRM dalam pemeliharaan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan nasabah adalah hal yang sangat penting bagi bank karena tanpa kepercayaan nasabah, bank tidak bisa menghimpun dana dari masyarakat sehingga kegiatan operasional bank akan terganggu. Untuk itu bank wajib menjaga kepercayaan nasabah. BTN KCS Yogyakarta sangat menjaga kepercayaan para nasabah dengan tidak pernah telat saat ada janji dengan para nasabah, *marketing fundings* BTN KCS Yogyakarta biasanya akan datang lebih awal dari waktu yang dijanjikan karena untuk menghindari hal-hal yang membuat keterlambatan dan *marketing fundings* dari BTN KCS Yogyakarta mengedepankan kejujuran dalam memberikan informasi dan tidak mengambil keuntungan sehingga hubungan dengan nasabah dapat bertahan dengan jangka waktu yang lama. Selain itu BTN KCS Yogyakarta juga berusaha menyediakan kebutuhan nasabah, melayani

sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain, sehingga nasabah merasa puas dan aman pada saat melakukan transaksi. Ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan memberikan rasa aman kepada nasabah akan membangun kepercayaan sehingga nasabah akan loyal dengan bank.

## 2. Komitmen (*commitment*)

BTN KCS Yogyakarta berkomitmen dalam melayani nasabahnya ini terlihat dari *marketing fundings* yang sigap jika nasabah membutuhkan pelayanan dari bank. *Marketing fundings* dari BTN KCS Yogyakarta akan selalu siap untuk melakukan *pick-up service* di rumah nasabah, walaupun rumah nasabah tersebut terbilang jauh dari kantor BTN KCS Yogyakarta tetapi *marketing fundings* dari BTN KCS Yogyakarta tetap melayani dengan sepenuh hati dan disetiap hari Selasa salah satu *customer service* dan *marketing fundings* akan mendatangi kantor kementerian agama, untuk melayani nasabah yang ingin membuka tabungan haji, atau mendatangi sekolah yang ingin melakukan penyetoran Tabungan SimPel lalu menunggu sampai jam sekolah selesai agar tidak ada yang ketinggalan dalam melakukan penyetoran. Ini sebagai salah satu komitmen dari BTN KCS Yogyakarta untuk selalu melayani nasabah dengan sepenuh hati dan menjaga hubungan baik dengan nasabah lembaga. Melayani dengan sepenuh hati akan muncul keterkaitan hubungan yang berujung pada loyalitas nasabah.

### 3. Komunikasi (*communication*)

BTN KCS Yogyakarta sangat menjaga komunikasi dengan para nasabah, dengan menghubungi nasabah yang berbeda setiap hari untuk sekedar menanyakan kabar, menyampaikan promo yang sedang ada di BTN KCS Yogyakarta atau melakukan *cross selling* produk. Selain itu marketing fundings juga mengunjungi rumah nasabah untuk sekedar mengobrol sambil menggali kebutuhan nasabah, mencari tahu lebih dalam tentang keluarga nasabah atau mendengarkan keluhan nasabah terhadap produk atau layanan yang diberikan. Dalam berkomunikasi *marketing fundings* BTN KCS Yogyakarta harus selalu ramah ketika berbicara baik dengan nasabah *existing* atau nasabah baru, dengan menunjukkan sikap yang ramah akan membuat kesan yang baik kepada nasabah. Dalam menjalin hubungan yang dekat dengan nasabah, *marketing fundings* BTN KCS Yogyakarta sesekali memberikan pujian kepada nasabah ketika nasabah tersebut mempunyai rumah baru atau barang baru, tentu hal ini akan membuat hati nasabah senang dan akan terjalin hubungan yang dekat dengan BTN KCS Yogyakarta.

### 4. Penanganan konflik (*Handling Complaint*).

Ketika nasabah menemukan masalah dengan produk bank, marketing fundings BTN KCS Yogyakarta akan mendengarkan keluhan dengan seksama, memberikan empati lalu menangani masalah tersebut dengan cepat dan tepat lalu berjanji bahwa kesalahan yang dilakukan tidak akan terulang lagi.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan sebelumnya pada Tugas Akhir ini adalah:

- 1) Produk Dana Pihak Ketiga adalah dana yang dihimpun dari masyarakat berupa simpanan dalam bentuk produk giro, tabungan dan deposito. Pada BTN KCS Yogyakarta terdapat 11 produk dana dari BTN KCS Yogyakarta yang terdiri dari; Giro BTN iB, Giro BTN Prima iB, Tabungan BTN Batara iB, Tabungan BTN Prima iB, Tabungan BTN Haji/Umroh iB, Tabungan BTN Qurban iB, Tabungan BTN SimPel iB, Tabungan BTN Emas iB, TabunganKu iB, Deposito iB dan Deposito *On Call* iB.
- 2) Dalam memelihara nasabah Dana Pihak Ketiga, BTN KCS Yogyakarta menerapkan strategi *maintenance* agar nasabah puas dan loyal. Strategi tersebut yaitu; memberikan perhatian khusus, menciptakan hubungan kekeluargaan yang saling menguntungkan, menawarkan program yang menarik untuk menjaga loyalitas nasabah, memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan fasilitas *pick-up service*.

#### 4.2 Saran

Dari pembahasan di atas, ada beberapa saran yang diberikan untuk BTN KCS Yogyakarta yaitu menambahkan program *maintenance* nasabah seperti tiket liburan, asuransi kesehatan mendapat diskon berbagai merchant seperti maskapai

penerbangan, makanan, fashion atau jewelry dan memberikan pelayanan yang terbaik buat nasabah seperti penambahan mesin ATM Syariah, pembaharuan aplikasi mobile banking syariah yang lebih kekinian dan mudah dalam proses penggunaannya agar dapat menciptakan kepuasan nasabah dalam bertransaksi dan tetap menjaga silaturahmi dengan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, dkk. 2019. *Manajemen Bank*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Bank Tabungan Negara. 2019. Laporan Report BTN 2019, diperoleh pada tanggal 16 April 2020 di: [https://www.btn.co.id/-/media/User-cDefined/ Document/ HubunganInvestor/ind/LaporanTahunan/Laporan\\_Report\\_BTN\\_2019v4.pdf](https://www.btn.co.id/-/media/User-cDefined/Document/HubunganInvestor/ind/LaporanTahunan/Laporan_Report_BTN_2019v4.pdf).
- BTN Syariah. 2020. *Tentang BTN*, diperoleh pada tanggal 16 April 2020 di: <https://www.btn.co.id/Tentang-Kami>
- Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Fitri, M. 2016. "Peran Dana Pihak Ketiga dalam Kinerja Lembaga Pembiayaan Syariah dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya". *Conomica*. Vol 7. Ed 1, p.92-93.
- Herdian, G dan Widyastuti. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang". *Bisnis dan Manajemen*. Vol 6, p.68-69.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Strategi Sukses Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nurswantoro, S. 2020, BTN KCS Yogyakarta, *Wawancara*, 10 Maret 2020.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2019. *Statistik Perbankan Syariah Desember 2019*, diperoleh pada tanggal 29 Maret 2020 di: [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/ Documents/ Pages/ Statistik-Perbankan-Syariah---Desember2019/SPS%20Desember% 202019.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember2019/SPS%20Desember%202019.pdf).

- Otoritas Jasa Keuangan. 2020. *Statistik Perbankan Syariah Januari 2020*, diperoleh pada tanggal 5 April 2020 di: [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages-Statistik-Perbankan-Syariah---Januari 2020/SPS%20Januari%202020.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages-Statistik-Perbankan-Syariah---Januari%202020/SPS%20Januari%202020.pdf).
- Praditya, Y. R. 2020. *Marketing Funding*, BTN KCS Yogyakarta, *Wawancara*, 26 Februari 2020.
- Shinta, A. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Suryani, T. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Unit Usaha BTN Syariah. 2017. *Syariah Marketing Toolkit*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Wahyoedi, S. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Warnadi. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Keterangan Magang Kerja

**BUMN**  
*Hadir untuk negeri*

**BTN** *بنك*

**SURAT KETERANGAN**  
No. 807.4 /S/YYK/SUPP/III/2020

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : Muhammad Yoga Adhi P  
Jabatan : Human Capital Support Staff

Menerangkan bahwa nama di bawah ini:

Nama : Risyia Ayumiridha Wardani  
NIM : 17213009  
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan  
Instansi : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Magang Kerja di Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta dari tanggal 24 Februari – 18 Maret 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Maret 2020

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk**  
**KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

  
Muhammad Yoga Adhi P  
Human Capital Support



**PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK**  
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta  
Jl. Firdaus M. Noto No. 10 Kotabaru Gondokusuman  
Yogyakarta 55224

T +62 274 551055 (Hunting) F +62 274 551056  
E kcs.yogyakarta@btn.co.id  
www.btn.co.id

No. H/P/1.01/001.9205-041.003