

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BPD DIY  
SYARIAH KCP UII PADA PRODUK TABUNGAN SUTERA  
MUDHARABAH

Laporan Magang



Disusun oleh :

Isnawati Nurjanah

18213041

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

2021

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BPD DIY  
SYARIAH KCP UII PADA PRODUK TABUNGAN SUTERA  
MUDHARABAH

Laporan Magang

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh :

Isnawati Nurjanah

18213041

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BPD DIY

SYARIAH KCP UII PADA PRODUK TABUNGAN SUTERA

MUDHARABAH



Disusun oleh :

Nama : Isnawati Nurjanah

No. Mahasiswa : 18213041

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 03 Juni 2021



## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah 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 hukuman / sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 24 April 2021

Penulis



Isnawati Nurjanah

## KATA PENGANTAR



Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga laporan magang dengan judul “Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII Pada Produk Tabungan Sutera Mudharabah” ini bisa terselesaikan dengan baik dan tidak ada halangan suatu apapun. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW.

Tak lupa saya ucapakan terimakasih kepada :

1. Orang tua saya yaitu bapak Sunarto dan ibu Supartini yang telah memberi semangat dan do'a kepada saya.
2. Ibu Diana Wijayanti sebagai dosen pembimbing saya yang telah mendampingi dan memberi arahan dalam menyusun tugas akhir ini.
3. Pimpinan dan staff di bank BPD DIY Syariah KCP UII yang telah memberi kesempatan untuk magang di sana dan memberi pengalaman secara langsung tentang dunia kerja.
4. Bapak dan ibu dosen prodi Perbankan dan Keuangan fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan segala ilmu yang diberikan.
5. Serta teman – teman dan sahabat saya karena telah memberi semangat dan dukungan kepada saya

Karena dengan segala peran mereka di atas ini tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan baik. Dan semoga laporan magang ini bisa bermanfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 24 April 2021

Penulis



Isnawati Nurjanah



## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
BAB I : Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Magang.....	2
1.3 Target Magang .....	3
1.4 Bidang Magang .....	3
1.5 Lokasi Magang .....	3
1.6 Jadwal Magang.....	4
BAB II : Landasan Teori .....	5
2.1 Bank Secara Umum.....	5
2.1.1 Sejarah Bank Secara Umum .....	5
2.1.2 Definisi Bank Secara Umum .....	6
2.1.3 Jenis – Jenis Bank Secara Umum (Kasmir, 2014).....	7
2.1.4 Kegiatan – Kegiatan Bank Secara Umum (Kasmir, 2014).....	9
2.2 Bank Syariah .....	10
2.2.1 Sejarah Bank Syariah (kasmir, 2014) .....	10
2.2.2 Definisi Bank Syariah (Otoritas Jasa Keuangan , 2017) .....	11
2.2.3 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Otoritas Jasa Keuangan , 2017).....	12
2.3 Produk Bank Syariah.....	13
2.3.1 Produk Penghimpunan Dana (Otoritas Jasa Keuangan , 2017) .....	13
2.3.2 Produk Pembiayaan (Otoritas Jasa Keuangan , 2017).....	14
2.3.3 Produk Jasa Lainnya (Otoritas Jasa Keuangan , 2017).....	17
BAB III : Analisis Deskriptif .....	19
3.1 Data Umum .....	19
3.1.2 Visi dan Misi Bank BPD DIY Syariah (Wijayanti , 2019 ).....	19
3.1.1 Sejarah Bank BPD DIY Syariah (Bank BPD DIY, 2021).....	19
3.1.3 Struktur Organisasi di Bank BPD DIY Syariah (KCP UII) .....	20
3.1.4 Produk – Produk Bank BPD DIY Syariah KCP UII .....	20
3.2 Data Khusus .....	25
3.2.1 Produk Tabungan Sutera Mudharabah (Bank BPD DIY Syariah, 2021) .....	25
3.2.2 Upaya Yang Dilakukan Oleh Bank BPD DIY Syariah KCP UII Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Sutera Mudharabah .....	26
BAB IV : Penutup .....	32
4.1 Kesimpulan.....	32

4.2	Saran .....	32
	Daftar Pustaka .....	34
	Lampiran .....	36





## Daftar Tabel

Tabel 1: Jadwal Magang .....	4
Tabel 2: Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional .....	12



## Daftar Gambar

Gambar 1 : Struktur Organisasi Bank BPD DIY Syariah KCP UII..... 20



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang .....	37
Lampiran 2 : Buku Tabungan Sutera Mudharabah .....	38
Lampiran 3 : Kartu ATM Dari Produk Tabungan Sutera Mudarabah .....	38
Lampiran 4 : Mobile Banking Dari Produk Tabungan Sutera Mudharabah .....	39
Lampiran 5 : Mesin ATM .....	39



# **BAB I**

## Pendahuluan

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Bahkan Indonesia sendiri menjadi negara dengan jumlah pemeluk agama Islam paling banyak di dunia yang berjumlah sekitar 229 juta jiwa (Redaksi IB, 2020). Maka tidak heran apabila banyak ditemui lembaga keuangan berbasis syariah baik bank maupun non bank. Dilihat dari banyaknya masyarakat yang memeluk agama Islam tersebut tentunya negara ini mempunyai lembaga keuangan yang berbasis syariah yang relatif lebih banyak dibandingkan dengan negara yang bukan mayoritas Islam. Syariah sendiri secara istilah diartikan sebagai suatu sistem yang bisa jadi mengatur hubungan antara manusia dengan Allah, atau hubungan manusia dengan manusia (Hafil, 2020). Jadi secara harfiah syariah berarti suatu sistem yang dijalankan dengan menerapkan prinsip – prinsip Islam yg bersumber dari Al Qur'an maupun Hadits.

Dari definisi syariah yang telah dijelaskan sebelumnya. Prinsip ini diterapkan dalam lembaga keuangan syariah yang ada. Di Indonesia sendiri terdapat 2 jenis yaitu lembaga keuangan syariah yaitu lembaga keuangan syariah bank dan lembaga keuangan syariah non-bank. Lembaga keuangan syariah bank sendiri terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah. Untuk lembaga keuangan syariah non-bank sendiri terdiri dari Asuransi Syariah, Pasar Modal Syariah, Pegadaian Syariah, *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) dll.

Dalam hal ini akan membahas lebih dalam tentang lembaga keuangan

syariah bank, khususnya pada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Syariah atau biasa disingkat dengan bank BPD DIY Syariah. Khususnya di kantor cabang pembantu yang berada di kampus terpadu Universitas Islam Indonesia (UII). Tentang bagaimana upaya yang dilakukan oleh bank BPD DIY Syariah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan Sutera Mudharabah.

Yang melatarbelakangi dari tema tersebut karena mengingat bank ini merupakan bank yang memiliki aset relatif banyak untuk kelas bank daerah yaitu dapat dilihat dari pembiayaan yang disalurkan sebanyak Rp 373,9 miliar dan untuk dana yang dihimpun sendiri sebanyak Rp 331,6 miliar dan laba yang diperoleh adalah sebanyak Rp 24,9 miliar (Kartika , 2016). Bank BPD DIY Syariah pada tahun 2016 juga telah meraih predikat “Sangat Bagus” dari majalah info bank untuk kategori Unit Usaha Syariah dengan aset dibawah 1 Triliun Rupiah (DIY, 2016). Tentu dari keberhasilan tersebut tidak terlepas dari peran nasabah yang puas terhadap bank tersebut. Dan hal inilah yang menjadi alasan laporan ini disusun karena penulis ingin lebih tahu upaya seperti apa yang dilakukan oleh bank BPD DIY Syariah dalam membuat nasabahnya puas terhadap bank tersebut khususnya pada produk tabungan Sutera Mudharabah. Dari penjelasan sebelumnya maka penulis mengusung judul laporan magang “Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII Pada Produk Tabungan Sutera Mudharabah”.

## **1.2 Tujuan Magang**

Tujuan magang yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui produk tabungan Sutera Mudharabah di bank BPD DIY Syariah KCP UII.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan oleh bank BPD DIY Syariah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah dengan produk Sutera Mudharabah.

### **1.3 Target Magang**

Target yang ingin dicapai dalam magang tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mampu menjelaskan tentang produk tabungan Sutera Mudharabah di bank BPD DIY Syariah KCP UII
2. Mampu menjelaskan bagaimana upaya yang dilakukan oleh bank BPD DIY Syariah KCP UII dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk Sutera Mudharabah

### **1.4 Bidang Magang**

Bidang magang dalam penyusunan tugas akhir ini adalah di bidang pemasaran produk penghimpunan dana pada bank BPD DIY Syariah. Dimana produk penghimpunan dana tersebut ditawarkan kepada masyarakat luas.

### **1.5 Lokasi Magang**

Lokasi dari kegiatan magang ini adalah di bank BPD DIY Syariah kantor cabang pembantu Universitas Islam Indonesia yang beralamatkan di Jl. Kaliurang km 14.5, Sleman, Yogyakarta 55584.

### 1.6 Jadwal Magang

Tabel 1: Jadwal Magang

No	Jenis kegiatan	Waktu pelaksanaan																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
Minggu ke		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan kegiatan magang																				
2	Bimbingan laporan magang																				
3	Penyusunan laporan magang																				
4	Ujian Tugas Akhir																				
5	Ujian Kompetensi																				

## BAB II

### Landasan Teori

#### 2.1 Bank Secara Umum

##### 2.1.1 Sejarah Bank Secara Umum

Kegiatan perbankan awalnya bermula dari daratan Eropa, yang kemudian dibawa oleh bangsa Eropa ke negara jajahannya yaitu seperti negara – negara di Asia, Afrika, maupun Amerika. Dan awal mulanya kegiatan perbankan sendiri seperti jasa pertukaran uang dan kemudian berkembang lagi menjadi tempat penitipan uang dan peminjaman uang. Dan disusul dengan jasa – jasa perbankan lainnya yang muncul akibat dari semakin beragamnya kemutuhan masyarakat (Kasmir, 2014).

Kemudian untuk sejarah perbankan di Indonesia sendiri berawal dari zaman penjajahan Hindia Belanda dan Jepang yang yaitu dengan diawali dengan munculnya bank dari Belanda, Jepang, Eropa, China, dan milik pribumi. Dan berikut beberapa bank peninggalan penjajahan dan milik asli pribumi yang dimana bank tersebut masih beroperasi hingga sekarang :

1. *De Javasche NV* yang dimana bank tersebut setelah kemerdekaan berubah menjadi Bank Indonesia (BI) (Bank Indonesia, 2021) Yang dimana bank ini sekarang menjadi bank sentral.
2. *De Algemenevolks Crediet Bank* yang dimana bank tersebut setelah kemerdekaan berubah menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) (Kasmir, 2014).
3. *De Post Paar Bank* yang dimana bank tersebut setelah kemerdekaan berubah menjadi Bank Tabungan Negara (BTN) (Bank BTN, 2021).



4. Bank Negara Indonesia (BNI) yang merupakan bank asli pribumi yang berdiri pada tahun 1946 (Bank BNI, 2021).

Bank Pembangunan Daerah yang dimana bank tersebut didirikan di setiap daerah – daerah tingkat I (Kasmir, 2014).

#### 2.1.2 Definisi Bank Secara Umum

Menurut Undang Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, “*Bank adalah 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 rakyat banyak.*”

Dari pengertian tersebut bank dapat dikatakan bank adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang keuangan jadi dalam kegiatannya pun tidak akan jauh – jauh dari bidang keuangan.

Bank dalam kegiatannya terdiri dari yaitu yang pertama adalah *Funding* yaitu bank menjual produk penghimpunan dananya diantaranya seperti giro, deposito, dan tabungan kepada masyarakat. Kemudian yang kedua adalah *Lending* yaitu dari dana yang telah dihimpun oleh bank tersebut dananya akan dikelola oleh bank menjadi suatu kredit / pembiayaan seperti untuk usaha atau lainnya. Dan dari pengelolaan dana tersebut tentu bank akan mendapatkan keuntungan yang kemudian akan dibagi juga dengan nasabah yang menghimpun dananya di bank tersebut, sesuai dengan presentase bunga yang berlaku atau nisbah yang disepakati antara nasabah dengan bank. Dan yang terakhir adalah pihak bank juga melakukan jasa – jasa lainnya sebagai pendukung kelancaran dalam kegiatan *funding* maupun *landing*. Baik berbentuk transfer, inkaso, *clearing* atau lainnya. (Kasmir, 2014)

### 2.1.3 Jenis – Jenis Bank Secara Umum (Kasmir, 2014)

Jenis dari bank secara umum sendiri terdiri sebagai berikut :

#### 1. Dari segi fungsinya

##### a. Bank umum

Bank umum atau biasa disebut dengan bank komersil adalah bank yang dalam kegiatan operasionalnya memberikan jasa keuangan yang bersifat umum, yang berarti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada dan wilayah operasionalnya dapat di semua wilayah.

##### b. Bank perkreditan rakyat

Sedangkan untuk bank perkreditan rakyat sendiri adalah bank yang dalam operasionalnya lebih sempit dibandingkan dengan bank umum, karena bank perkreditan rakyat hanya melayani perkreditan saja.

#### 2. Dari segi kepemilikannya

##### a. Bank milik pemerintah

Yaitu bank yang dimana akta pendirian dan modalnya dimiliki oleh pemerintah. Contoh bank milik pemerintah sendiri adalah seperti bank Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan bank daerah lainnya seperti bank BPD DIY, Bank Jateng, Bank Jatim dll.

##### b. Bank milik swasta nasional

Yaitu bank yang dimana akta pendirian dan modalnya dimiliki oleh swasta nasional. Contoh bank swasta nasional sendiri adalah seperti Bank Central Asia (BCA), Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Lippo, dll

c. Bank milik koperasi

Kepemilikan bank ini adalah perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

Untuk contoh bank milik koperasi sendiri adalah seperti Bank Umum Koperasi Indonesia.

d. Bank milik asing

Bank ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri baik milik pemerintah asing ataupun swasta asing. Untuk contoh bank milik asing sendiri adalah seperti ABN AMRO bank, Deutsche Bank, American Express Bank dll.

e. Bank milik campuran

Untuk kepemilikan saham dari bank campuran terdiri dari milik asing dan swasta nasional yang dimana mayoritas sahamnya dipegang oleh warga negara Indonesia. Untuk contoh dari bank milik campuran adalah Sumitomo Niaga Bank, Bank Merincorp, Bank Sakura Swadarma dll.

3. Dari segi status

a. Bank devisa

Adalah bank yang bisa melakukan transaksi ke luar negeri atau dapat melakukan transaksi yang berhubungan dengan mata uang asing.

b. Bank non devisa

Adalah bank yang belum memiliki izin untuk melakukan transaksi ke luar negeri. Oleh karenanya bank non devisa tidak bisa melakukan transaksi ke luar negeri seperti bank devisa.

#### 4. Dari segi menentukan harga

##### a. Bank konvensional

Adalah bank yang dalam menentukan harganya berdasarkan pada menetapkan bunga sebagai harga yang diberlakukan pada setiap produknya berdasarkan tingkat suku bunga tertentu

##### b. Bank syariah

Adalah bank yang dalam menentukan harga berdasarkan prinsip syariah, yaitu diantaranya :

1. Mudharabah (pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil)
2. Musyarakah (pembiayaan dengan penyertaan modal)
3. Murabahah (jual beli)
4. Ijarah (sewa menyewa murni)
5. Ijarah wa iqtina (sewa menyewa dengan adanya pemindahan kepemilikan)

#### 2.1.4 Kegiatan – Kegiatan Bank Secara Umum (Kasmir, 2014)

Untuk kegiatan – kegiatan bank secara umum dibagi menjadi tiga. Yaitu kegiatan pada bank umum, kegiatan pada bank pengkreditan rakyat, dan bank campuran dan asing. Yang dijelaskan seperti berikut :

##### 1. Bank Umum

Kegiatan – kegiatan bank sendiri untuk bank umum yang pertama adalah *funding* yaitu menghimpun dana masyarakat yaitu dalam bentuk Giro, Deposito, dan Tabungan. Yang kedua adalah *lending* yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yaitu seperti kredit perdagangan, konsumtif, modal kerja,

maupun investasi. Dan yang terakhir adalah memberikan jasa – jasa lainnya seperti transfer, pembayaran, inkaso, kliring atau lainnya.

## 2. Bank Perkreditan Rakyat

Kemudian untuk kegiatan – kegiatan bank di bank perkreditan rakyat adalah hanya sebatas menghimpun dana dari masyarakat yang berupa simpanan tabungan atau deposito, dan menyalurkan dana berupa kredit investasi maupun kredit modal kerja. Dan khusus untuk bank perkreditan rakyat dalam kegiatannya ada beberapa larangan diantaranya menerima simpanan giro, mengikuti kliring, melakukan kegiatan valuta asing, dan melakukan kegiatan asuransi.

## 3. Bank Campuran & Bank Asing

Kemudian untuk yang ketiga yaitu kegiatan – kegiatan pada bank campuran dan bank asing pada umumnya hampir sama dengan bank umum. Yang ada yang membedakan adalah untuk bank umum dan bank asing dilarang untuk menghimpun dana dari masyarakat umum berupa tabungan. Dan untuk menyalurkan kredit hanya boleh dilakukan dalam bidang perdagangan internasional, industri dan produksi, penanaman modal asing saja. Dan untuk jasa dari bank tersebut hampir sama dengan yang dilakukan oleh bank umum.

## 2.2 Bank Syariah

### 2.2.1 Sejarah Bank Syariah (kasmir, 2014)

Bank syariah pertama kali dilakukan oleh Pakistan dan Malaysia pada tahun 1940an kemudian disusul mesir pada tahun 1963 dengan berdirinya *Islamic Rural*

*Bank*. Disusul juga dengan negara Arab dengan berdirinya *Dubai Islamic Bank* pada tahun 1977. Dan disusul negara – negara mayoritas muslim lainnya.

Kemudian untuk Indonesia sendiri pada tahun 1990an munculnya bank syariah pertama di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia yang didirikan hasil dari kerja tim perbankan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 1 November 1991 (Bank Muamalat, 2021). Dan disusul oleh bank – bank lainnya. Seperti bank syariah Mandiri pada tahun 1999 (Bank Syariah Mandiri, 2021), bank BNI Syariah pada tahun 2000 (Barus, 2017), BRI Syariah pada tahun 2008 (Utami, 2017), dan bank – bank daerah maupun bank swasta lainnya.

#### 2.2.2 Definisi Bank Syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2017)

Bank syariah adalah bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Yaitu dimana tidak boleh unsur *Gharar*, *Maysir*, *Riba*, *Zalim* dan unsur – unsur yang haram lainnya. Bank syariah dalam praktiknya sendiri harus diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah, agar tidak menyeleweng dari unsur syariah yang ada.

Jadi produk perbankan dari suatu bank syariah haruslah ada persetujuan dari pihak DPS nya apakah sudah sesuai dengan ketentuan syariah atau belum. Selain mempunyai tugas untuk mengawasi produk tersebut. DPS juga memiliki tugas lain diantaranya seperti melakukan penilaian terhadap pemenuhan prinsip syariah terhadap operasional penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun jasa bank lainnya secara berkala.

Jadi bank syariah dalam mencari sebuah profit, yaitu dengan cara menjual produknya seperti produk penghimpunan dana yang bisa berasaskan titipan maupun

bagi hasil. Produk pembiayaan yang bisa berasaskan pembiayaan usaha, jual beli, ataupun sewa menyewa. Dan yang terakhir adalah dari jasa – jasa lainnya seperti pembayaran pajak, listrik atau lainnya.

Jadi yang membedakan antara bank syariah dengan konvensional adalah jika dalam bank konvensional dalam menentukan keuntungan hanya berdasarkan pada bunga yang dimana itu bersifat tetap. Sedangkan untuk bank syariah yaitu dalam menentukan keuntungannya berdasarkan bagi hasil antara pihak bank dengan nasabah jadi hal ini berdasarkan presentase porsi bagi hasil (*nisbah*) jadi keuntungan yang diperoleh akan fluktuatif berdasarkan jumlah banyaknya keuntungan yang diperoleh *mudharib* (pengelola dana).

Selain itu undang – undang yang mengatur tentang perbankan syariah pada UU No.21 tahun 2008 juga memberi amanah agar bank syariah. Disamping operasional yang berorientasi pada *profit* bank syariah juga harus bisa menjalankan fungsi sosialnya yaitu diantaranya seperti pengelolaan Zakat, Infaq, Shadakah, Hibah dan dana sosial lainnya.

### 2.2.3 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Otoritas Jasa

Keuangan , 2017)

Tabel 2: Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

No	Klasifikasi	Bank Konvensional	Bank Syariah
1	Lingkup investasi	Berinvestasi pada semua bidang yang bisa menjanjikan keuntungan	Berinvestasi pada bidang usaha yang halal dan tidak bertentangan dengan syariat islam
2	Sistem profit	Menggunakan bunga untuk mendapatkan keuntungannya	Menggunakan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah

			disepakati yang diambil dari keuntungan yang didapat dari usahanya.
3	Nilai	Bunga bersifat tetap	Pendapatan bagi hasil bersifat fluktuatif tergantung dari pendapatan usahanya
4	Misi	Hanya semata mata untuk mendapatkan profit saja	Untuk medapatkan profit dan falah (kesenangan dunia dan akhirat)
5	Hubungan dengan nasabah	Hanya sebagai debitur dan kreditur	Bisa kemitraan, penjual & pembeli, atau lainnya berdasarkan akad yang dipilih
6	Lembaga pengawas	Pengawas hanya dari OJK dan BI	OJK & BI, dan ditambah dengan adanya Dewan Pengawas Syariah

## 2.3 Produk Bank Syariah

### 2.3.1 Produk Penghimpunan Dana (Otoritas Jasa Keuangan , 2017)

Produk penghimpunan pada bank syariah yaitu berbentuk Giro, Deposito, dan Tabungan yang dimana ketiganya bisa berprinsipkan Wadiah maupun Mudharabah

#### 1. Prinsip Wadiah

Untuk prinsip *Wadiah* sendiri terbagi menjadi dua yaitu *Wadiah Amanah* yang dimana dana barang berharga yang dititipkan tersebut tidak boleh dimanfaatkan / dikelola bank contohnya seperti Save Deposit Box dan yang kedua adalah *Wadiah Yad Dhamanah* dimana dana yang dititipkan tersebut



boleh dimanfaatkan / dikelola oleh bank. Kemudian untuk ketentuan dari produk prinsip *Wadiah* itu sendiri adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah tidak akan mendapatkan bagi hasil
- b. Nasabah akan mendapat bonus dari bank namun hal itu tidak diperjanjikan diawal jadi bisa jadi dapat bisa jadi tidak
- c. Produk yang bisa menggunakan prinsip ini adalah Giro dan Tabungan saja.

## 2. Prinsip *Mudharabah*

Untuk prinsip *Mudharabah* sendiri terbagi menjadi dua yaitu *Mudharabah Muthlakah* yaitu bank memiliki kekuasaan penuh untuk mengelola dana tersebut untuk sebuah sektor perusahaan karena nasabah tidak memberikan persyaratan tertentu. Kemudian yang kedua adalah *Mudharabah Muqayyadah* yaitu nasabah memilik syarat kepada bank dana tersebut digunakan untuk sektor sesuai yang nasabah inginkan. Kemudian untuk ketentuan dari produk prinsip *Mudharabah* ini adalah sebagai berikut :

- a. Bank wajib meberikan bagi hasil kepada nasabah sesuai dengan nisbah yang telah disepakati
- b. Untuk penarikan dana dapat dilakukan setiap saat kecuali untuk produk deposito
- c. Produk yang bisa menggunakan prinsip ini adalah Giro, Deposito, dan tabungan

### 2.3.2 Produk Pembiayaan (Otoritas Jasa Keuangan , 2017)

Produk pembiayaan pada bank syariah memiliki tiga prinsip yaitu Bagi Hasil (*Syirkah*), Jual Beli (*Ba'i*), Sewa (*Ijarah*):

## 1. Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk bank syariah yang berprinsipkan Bagi Hasil adalah sebagai berikut:

### a. Pembiayaan *Mudharabah*

Yaitu pembiayaan bagi hasil dimana bank berperan sebagai *Shaibul Maal* (penyedia dana) yang kemudian dana tersebut diberikan kepada *Mudharib* untuk dikelolanya. Dan jika dana tersebut telah dikelola oleh tentu akan mendapat keuntungan. Kemudian dari keuntungan tersebut akan dibagi antara *Shaibul Maal* dengan *Mudharib* sesuai dengan *nisbah* yang telah disepakati keduanya. Namun jika dalam pengelolaan dananya mengalami kerugian yang disebabkan bukan dari kelalaian *Mudharib* maka akan ditanggung 100% oleh *Shaibul Maal*.

### b. Pembiayaan *Musyarakah*

Yaitu pembiayaan bagi hasil dimana *Shaibul Maal* dan *Mudharib* sama – sama menanamkan dananya di sektor usaha yang dikelola oleh *Mudharib*. Dan untuk pembagian bagi hasilnya berdasarkan jumlah dana yang ditanamkan ke usaha tersebut. Dan apabila terjadi kerugian ditanggung bersama antara *Shaibul Maal* dan *Mudharib* sesuai dengan presentase penanaman modalnya.

## 2. Jual Beli (*Ba'i*)

Produk bank syariah yang berprinsipkan Jual Beli adalah sebagai berikut :

### a. *Murabahah*

Yaitu pembiayaan jual beli dimana seorang nasabah akan mengajukan pembiayaan untuk sebuah barang yang sudah jadi contohnya seperti

kendaraan bermotor atau lainnya. Yang kemudian pihak bank akan menghubungi pihak ketiga untuk membeli barang yang diinginkan nasabah tersebut yang kemudian dari barang tersebut akan dijual kembali kepada nasabah dengan harga yang baru. Dan nasabah mencicil barang tersebut kepada bank.

b. *Isthisna*

Yaitu pembiayaan jual beli dimana seorang nasabah akan mengajukan pembiayaan untuk sebuah barang belum jadi contohnya seperti untuk pengadaan baju seragam. Yang kemudian pihak bank akan menghubungi pihak ketiga untuk memesan barang tersebut. Yang kemudian barang tersebut dijual kembali kepada nasabah yang mengajukan pembiayaan dengan harga baru. Dana nasabah mencicil barang tersebut kepada bank.

c. *Salam*

Yaitu pembiayaan jual beli dimana seorang nasabah akan mengajukan pembiayaan untuk barang yang belum ada wujudnya contohnya seperti barang dari hasil pertanian. Yang kemudian pihak bank menghubungi pihak ketiga untuk membeli barang yang akan ditanam tersebut. Kemudian jika sudah panen dijual lagi kepada nasabah yang mengajukan pembiayaan tersebut dengan harga jual baru. Dan nasabah tersebut mencicil barang tersebut kepada pihak bank.

3. Sewa (*Ijarah*)

Produk yang berprinsipkan sewa (*Ijarah*) adalah perpindahan manfaat. Sewa itu sendiri hampir mirip dengan jual beli. Yang membedakan adalah

objek transaksinya jika jual beli berupa barang maka sewa berupa jasa. Pada akhir masa sewa sebuah bank bisa saja menjual objek yang disewakan kepada nasabah yang dikenal dengan *Ijarah Mutahhiyah Bittamlik* (sewa menyewa yang diikuti dengan perpindahan kepemilikan).

### 2.3.3 Produk Jasa Lainnya (Otoritas Jasa Keuangan , 2017)

Produk jasa lainnya dari bank syariah adalah sebagai berikut :

#### 1. *Wakalah*

*Wakalah* berarti pemberian mandat. Jadi dalam perbankan syariah seorang nasabah memberikan mandat kepada pihak bank untuk melaksanakan suatu perkara. Yang mandat tersebut akan dilaksanakan oleh pihak bank sesuai dengan permintaan nasabah. Dan dari hal tersebut nasabah akan memayar jasa tersebut kepada pihak bank.

#### 2. *Kafalah*

*Kafalah* berarti jaminan. Jadi dalam perbankan syariah, bank syariah berperan sebagai penjamin sedangkan nasabah sebagai pihak yang dijamin. Dalam bank sering juga disebut dengan bank Garansi yaitu sebagai penjaminan suatu kewajiban pembayaran.

#### 3. *Sharf*

*Sharf* dalam perbankan syariah dapat disebut juga dengan jual beli valuta asing. Namun yang membedakannya dalam bank syariah tidak boleh ada transaksi *forward*, *swap*, dan *option* karena transaksi ini mengandung unsur spekulasi dan hal ini sangat bertentangan dengan unsur syariah.

#### 4. *Qardh*

*Qardh* adalah pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah untuk kebutuhan yang bersifat mendesak. Dengan jangka waktu yang disepakati antaran nasabah dengan bank. Namun dalam pinjaman ini bank syariah tidak akan mendapat keuntungan dari nasabah tersebut namun bank syariah diperbolehkan untuk meminta jaminan atas pinjaman tersebut, yang dimana pinjaman tersebut akan dikembalikan lagi kepada nasabah jika pinjamannya sudah lunas.

5. *Rahn*

Rahn adalah pemberian jaminan yaitu berupa barang yang memiliki nilai ekonomis untuk sebuah hutang kepada pihak bank. Jadi secara sederhananya Rahn adalah gadai. Yang dimana bank memiliki tanggungjawab untuk menyimpan barang tersebut dengan benar.

6. *Hiwalah*

Hiwalah adalah pengalihan utang. Jadi bank akan melunasi utang seorang nasabah dengan pihak ketiga contohnya seperti supplier usaha nasabah tersebut. Dan setelahnya maka nasabah akan mengangsur utang tersebut kepada pihak bank.

## **BAB III**

### **Analisis Deskriptif**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Bank BPD DIY Syariah (Bank BPD DIY, 2021).**

Bank BPD DIY didirikan pada tanggal 15 desember 1961, hal ini didasarkan pada akta notaris R.M Soejanto Partaningrat nomor 11. Bank BPD DIY sebagai salah satu perusahaan daerah yang diatur dalam peraturan daerah nomor 3 tahun 1976 dan dilakukan berbagai penyesuaian dengan seiringnya berjalan waktu. Tujuan dari didirikannya bank BPD DIY itu sendiri adalah sebagai alat untuk membantu pembangunan dan pertumbuhan perekonomian daerah khususnya di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dan juga pendirian bank ini adalah untuk menjadi salah satu sumber pendapatan daerah.

Tugas dari bank BPD DIY ini juga adalah sebagai bank umum, dimana bank memiliki peran sebagai penggerak dan pendorong pembangunan daerah serta sebagai pemegang kas daerah. Kemudian untuk bank BPD DIY Syariah sendiri didirikan berdasarkan hasil kesepakatan dari pihak bank karena melihat potensi yang cukup besar di perbankan syariah khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, yang dilihat dari survei yang dilakukan oleh bank BPD DIY pada tahun 2005. Dan pada tanggal 19 Febuari 2007 didirikanlah unit usaha syariah dari bank BPD DIY yaitu berupa bank BPD DIY Syariah.

### 3.1.2 Visi dan Misi Bank BPD DIY Syariah (Wijayanti , 2019 )

Visi :

*“Bank BPD DIY Syariah Menjadi Unit Usaha Syariah yang sehat, yang menyediakan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.”*

Misi :

*“Bank BPD DIY Syariah Memberikan kontribusi pada Bank BPD DIY melalui pencapaian laba yang wajar dari hasil penyediaan jasa keuangan syariah*

### 3.1.3 Struktur Organisasi di Bank BPD DIY Syariah (KCP UII)



Sumber : Bank BPD DIY Syariah KCP UII

Gambar 1 : Struktur Organisasi Bank BPD DIY Syariah KCP UII

### 3.1.4 Produk – Produk Bank BPD DIY Syariah KCP UII

Produk dari bank BPD DIY Syariah sendiri terdiri dari tiga produk. Yaitu penghimpunan dana, Pembiayaan, dan Jasa – Jasa lainnya bank tersebut. Untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut. Produk penghimpunan dana dan produk

pembiayaan. Untuk penghimpunan dana sendiri ada tiga jenis yaitu Giro, Tabungan, dan Deposito, untuk Giro sendiri adalah produk penghimpunan dana yang dimana dalam bertransaksinya menggunakan Cek atau Bilyet Giro dan pada umumnya produk penghimpunan dana ini digunakan oleh suatu instansi yang pertukaran uangnya relatif besar. Kemudian untuk tabungan adalah produk penghimpunan dimana dalam bertransaksinya umumnya menggunakan Buku Tabungan, ATM, maupun *Mobile Banking* dan kebanyakan produk tabungan itu sendiri diperuntukan untuk masyarakat umum. Dan untuk deposito adalah produk penghimpunan berjangka bisa 1, 3, 6, atau 12 bulan sesuai dengan yang diinginkan nasabah dan penarikannya dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah dipilih nasabah. Untuk produk – produk penghimpunan dananya sendiri di Bank BPD DIY Syariah yaitu (BPD DIY Syariah,2021) :

1. Giro

- a. Giro Wadiah

Yaitu simpanan dana pihak ketiga yang berakadkan *Wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat menggunakan *cek* atau *bilyet giro*

2. Tabungan

- a. Tabungan Sutera Mudharabah

Yaitu adalah tabungan dengan akad *Mudharabah* yang setiap tahunnya akan mendapatkan bagi hasil, dimana dalam transaksinya dapat dilakukan setiap saat menggunakan ATM, *Mbanking*, ataupun lainnya.

- b. Tabungan Simpeda Wadiah

Yaitu tabungan yang menggunakan akad *wadiah* yang kemungkinan juga



akan mendapatkan bonus. Yang dalam transaksinya dapat dilakukan setiap saat menggunakan ATM atau *Mbanking*.

c. Tabungan Haji dan Umroh Shafa Mudharabah

Yaitu tabungan bagi nasabah yang berniat untuk menunaikan ibadah Haji maupun Umroh

d. Tabungan Pendidikan Salam iB Mudharabah

Yaitu tabungan yang diperuntukan untuk mempersiapkan biaya pendidikan secara lebih tertata dan melatih anak untuk menabung sedari dini.

3. Deposito

a. Deposito Mudharabah

Yaitu deposito yang dimana ditujukan untuk nasabah yang ingin investasi karena deposito memiliki bagi hasil yang relatif besar dibandingkan dengan giro atau tabungan, akan tetapi dalam penarikannya harus sesuai dengan jangka waktu yang dipilih bisa 1,3,6 atau 12 bulan.

Kemudian untuk produk pembiayaannya di bank BPD DIY Syariah sendiri adalah sebagai berikut (Wijayanti , 2019 ) :

1. Pembiayaan Modal Kerja Mudharabah/Musyarakah

Adalah pembiayaan yang bertujuan untuk membantu suatu usaha untuk mendapatkan modal. Dan bisa menggunakan akad *Mudharabah* maupun *Musyarakah*

2. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan (PPK)

Adalah pembiayaan untuk kepemilikan sebuah kendaraan bisa berupa mobil

ataupun motor dengan menggunakan akad *Mudharabah*.

3. Pembiayaan Kepemilikan Rumah (PKR)

Adalah pembiayaan untuk kepemilikan sebuah rumah / properti yang dalam akadnya menggunakan akad *Mudharabah*.

4. Pembiayaan Serba Guna (PSG) Mudharabah

Adalah pembiayaan yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan hidup nasabah.

5. Pembiayaan Multi Jasa iB

Adalah pembiayaan yang bertujuan untuk penyewaan sebuah jasa yang dimana menggunakan akad *Ijarah* dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah

6. Pembiayaan Investasi Murabahah

Adalah pembiayaan dengan prinsip *Murabahah* yang dimana pembiayaan ini ditujukan untuk pembelian barang – barang modal suatu usaha.

Kemudian untuk produk jasa – jasa lainnya di bank BPD DIY Syariah sendiri adalah sebagai berikut (Wijayanti , 2019 ):

1. Jasa transfer

Yaitu jasa dimana bank sebagai perantara untuk memindahkan dana dari nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya. Dan di bank BPD DIY Syariah sendiri ada beberapa cara – cara yaitu sebagai berikut :

a. *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Layanan transfer secara cepat antar suatu bank. Dengan nominal transfer lebih atau sama dengan Rp 100.000.000,00 dengan biaya administrasinya sebesar Rp 25.000,00 per transaksinya.

b. Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI)

Layanan kliring antar bank secara cepat yang dimana dana yang ditransfer akan sampai ke rekening bank yang dituju pada hari yang sama pada saat nasabah melakukan transaksi tersebut. Dengan nominal transfer kurang dari Rp 100.000.000,00 dengan biaya administrasi sebesar Rp 5.000,00 untuk wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Rp 10.000,00 untuk wilayah luar provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

c. *Western Union*

Layanan transfer antar negara yang telah diuji keamanannya dan dengan mengacu pada kurs pada saat melakukan transaksi tersebut dan nasabah tidak wajib memiliki rekening di bank BPD DIY Syariah. Dan untuk biaya administrasinya adalah tergantung besarnya jumlah dana yang ditransfer yang dimana tarif ditentukan oleh *Western Union*.

2. Sistem pembayaran gaji karyawan (*Payroll*)

Sistem pembayaran gaji karyawan baik instansi swasta maupun milik pemerintah. Dimana setiap bulannya akan mentransferkan gaji karyawannya tersebut di rekening setiap karyawannya masing – masing. Dengan tujuan agar mempermudah suatu instansi tersebut dalam menggaji karyawannya.

3. Jasa pembayaran

Jasa untuk pembayaran yaitu seperti Telepon/HP, Pajak Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Retribusi, PDAM, Asuransi, Tiket, Universitas, dan *E-Commerce*.

4. Bank Garansi

Suatu jaminan dalam bentuk Warkat yang diterbitkan oleh bank yang berkewajiban untuk membayar kepada pihak yang menerima.

### 3.2 Data Khusus

#### 3.2.1 Produk Tabungan Sutera Mudharabah (Bank BPD DIY Syariah, 2021)

Tabungan Sutera Mudharabah adalah salah satu produk tabungan unggulan dari bank BPD DIY Syariah. Produk ini diperuntukan untuk masyarakat yang berdomisili di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta saja. Untuk produk ini sendiri menggunakan akad *Mudharabah* dalam prinsipnya. Jadi pemilik rekening dari produk ini setiap tahunnya akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang ditetapkan bank BPD DIY Syariah itu sendiri. Penarikan dananya dapat dilakukan setiap saat melalui ATM terdekat ataupun datang langsung ke kantor cabang bank BPD DIY Syariah itu sendiri. Kemudian untuk biaya administrasinya sendiri adalah sebesar Rp 3000,00 per bulan. Untuk syarat pembukaan rekening tabungan Sutera Mudharabah sendiri adalah sebagai berikut :

1. Setoran awal minimal Rp 100.000,00 dan untuk setoran selanjutnya adalah sebanyak Rp 10.000,00
2. Saldo minimum Rp 50.000,00
3. Menyerahkan dan memperlihatkan dokumen asli, untuk rekening perorangan adalah kartu identitas diri, sedangkan untuk rekening badan usaha NPWP, Akta Pendirian, Surat Kuasa Pengelola Rekening, Identitas diri pemberi dan penerima kuasa
4. Wajib menaati syarat dan ketentuan yang ada

### 3.2.2 Upaya Yang Dilakukan Oleh Bank BPD DIY Syariah KCP UII Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Sutera Mudharabah

Untuk upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan Sutera Mudharabah itu sendiri adalah sebagai berikut (Bank BPD DIY Syariah, 2021):

#### 1. Dilayani disetiap kantor cabang

Jadi untuk produk tabungan Sutera Mudharabah itu sendiri dalam melakukan semua transaksinya bisa dilayani di setiap kantor cabang dan tentu dari hal tersebut akan mempermudah seorang nasabah untuk mengurus suatu hal ataupun lainnya karena nasabah tinggal pergi ke kantor BPD DIY Syariah terdekat. Kemudian untuk kantor BPD DIY Syariah terdiri dari beberapa kantor cabang yaitu terdiri dari sebagai berikut:

##### a. Kantor cabang penuh

Yaitu kantor yang memiliki dan melayani semua jasa perbankan yang ada (Kasmir, 2014). Yaitu terkait dengan jasa perbankan yang ada di bank BPD DIY Syariah. Kantor cabang penuh dari bank ini juga membawahi dari kantor cabang pembantu yang ada yaitu salah satunya adalah kantor cabang pembantu yang ada di kampus terpadu UII. Untuk bank BPD DIY Syariah sendiri memiliki satu kantor cabang penuh yaitu kantor cabang syariah yang beralamatkan di Jl. Magelang Km 5,6 Kutu Tegal, Sinduadi, Mlati, Sleman (0274)550740 (Bank BPD DIY , 2021).

##### b. Kantor cabang pembantu

Yaitu kantor yang berada di bawah kantor cabang penuh dimana jasa perbankan yang dilayani hanya sebagian saja (Kasmir, 2014). Untuk di bank BPD DIY syariah sendiri kantor cabang pembantunya tersebar di wilayah DIY yaitu terdiri dari (Bank BPD DIY , 2021) :

- a. Kantor cabang pembantu syariah Kusumanegara  
Jl. Kusumanegara No. 143, Yogyakarta (0274)566063
- b. Kantor cabang pembantu syariah Krapyak  
Jl. Panjaitan No. 132 RT 57 RW 15 Yogyakarta (0274)386564
- c. Kantor cabang pembantu syariah UMY  
Komplek kampus UMY  
Jl. Brawijaya (Lingkar Selatan), Tamantirto, Kasihan, Bantul  
(0274)4342206
- d. Kantor cabang pembantu syariah Wonosari  
Jl. Taman Bhakti, Wonosari, Gunungkidul (0274)394899
- e. Kantor cabang pembantu syariah UII  
Kampus terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Sleman (0274)4546888
- f. Kantor cabang pembantu syariah Godean  
Jl. Godean No. 10, Sidoagung, Godean, Sleman (0274)797444

c. Kantor kas

Yaitu kantor yang hanya terdiri dari teller / kasir saja (Kasmir, 2014). Untuk di bank BPD DIY Syariah sendiri tersebar di beberapa tempat diantaranya sebagai berikut (Bank BPD DIY , 2021) :

- a. Kantor kas syariah Asri Medical Centre (AMC)

Jl. HOS Cokroaminoto No.17 Yogyakarta (0274)617978

- b. Kantor kas syariah UII

Jl. Kaliurang km 14,5 Sleman, Yogyakarta

- c. Kantor kas syariah Maguwoharjo

Pasar Stan, Maguwoharjo, Depok, Sleman (0274)4477888

2. Nasabah akan mendapatkan bagi hasil

Nasabah akan mendapatkan bagi hasil dari tabungan Sutera Mudharabah ini karena pada produk ini menggunakan akad *Mudharabah*. Yaitu dengan *nisbah* atau porsi bagi hasil sebesar 12.5 % untuk nasabah dan 87,5 % untuk bank. Yang diambil dari keuntungan yang diperoleh bank BPD DIY Syariah sesuai dengan saldo rata – rata harian nasabah pemilik rekening tersebut (Paramita, 2021).

3. Mendapatkan fasilitas kartu ATM

Nasabah akan mendapatkan fasilitas kartu ATM yang berlogo GPN (Gerbang Pembayaran Nasional). Yaitu suatu sistem jaringan ATM antar bank di Indonesia yang diinisiasi oleh BI (Bank Indonesia) pada PBI No. 19/8/PBI/2017 tanggal 21 Juni 2017. Yang dimana biasanya menggunakan sistem jaringan seperti Visa dan *Mastercard*. Jadi nasabah akan dimudahkan dengan tidak perlunya mencari mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang sama dengan bank dipakainya karena dengan menggunakan kartu ATM yang berlogo GPN seluruh pembayaran dapat dilakukan di semua mesin EDC di seluruh Indonesia (Kusumastuti & Tinangon, 2019).

#### 4. Mendapatkan fasilitas *Mbanking*

Nasabah akan mendapatkan fasilitas *Mbanking* yang dimana dalam *Mbanking* tersebut terdapat fitur – fitur sebagai berikut (BPD DIY Syariah,2021):

##### a. Transfer

Jadi nasabah akan dipermudahkan dengan fitur transfer tersebut. Karena nasabah dapat melakukan transfer baik sesama bank maupun beda bank hanya dengan *smartphone* milik nasabah tanpa harus datang ke bank maupun ATM.

##### b. Pembelian

Jadi nasabah akan dipermudah dengan fitur pembelian ini karena nasabah bisa melakukan pembelian seperti telekomunikasi (Telkomsel Prabayar, Telkomsel Data, dan XL Prabayar) dan *E – Wallet* (Go Pay dan Ovo). Hanya dengan *smartphone* milik nasabah tanpa harus datang ke bank maupun ATM.

##### c. Pembayaran

Jadi nasabah akan dipermudah dengan fitur pembayaran ini karena nasabah dapat melakukan pembayaran seperti Telepon (Telkompay, Halo, dan XL Pascabayar), Pajak Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan, Retribusi, PDAM, Asuransi (BPJS Kesehatan), Tiket (Kereta Api Indonesia dan Garuda Indonesia), Universitas, dan *E – Commerce*. Hanya dengan melalui *smartphone* milik nasabah tanpa harus datang ke bank maupun ATM.

##### d. Tarik tunai

Jadi nasabah akan dipermudahkan dalam melakukan tarik tunai jika



nasabah lupa membawa kartu ATM nasabah tetap bisa melakukan tarik tunai melalui ATM dengan cara menggunakan aplikasi Mbankingnya dan tinggal pilih menu tarik tunai dan tinggal mengisi berapa nominal yang akan ditarik, dan nasabah akan mendapatkan kode reservasinya, kemudian nasabah tinggal menginput kode reservasinya di mesin ATM dan tarik tunai dapat dilakukan.

e. QR pay

Jadi nasabah akan dipermudah dengan adanya QR Pay ini karena jika nasabah sedang belanja di toko yang memiliki pembayaran non tunai lewat *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* nasabah hanya tinggal scan QR code nya saja tanpa perlu mengeluarkan uang tunai.

5. Biaya administrasi yang ringan

Untuk biaya administrasi dari produk tabungan Sutera Mudharabah sendiri relatif ringan yaitu hanya Rp 3000,00 perbulannya dan tentu tabungan nasabah tidak terlalu banyak terkurus untuk potongan biaya administrasinya (Paramita, 2021).

6. Tabungan yang dimiliki nasabah dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

Untuk tabungan Sutera Mudharabah yang dimiliki nasabah dapat dijadikan agunan pembiayaan yaitu dengan memblokir sebagian dana yang ada di tabungan dengan jumlah tertentu sesuai banyaknya pembiayaan yang diajukan oleh nasabah (Bank BPD DIY Syariah, 2021).

7. Dana dalam rekening dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Dana nasabah yang di tabung di produk tabungan Sutera Mudharabah dijamin

oleh LPS dengan nominal hingga Rp 2.000.000.000,00 karena bank BPD DIY Syariah merupakan salah satu anggota dari bank penjaminan tersebut. Yang dimana bank yang menjadi anggota penjaminan harus memiliki kewajiban seperti membayar kontribusi kepersertaan, membayar premi penjaminan, menyampaikan laporan secara berkala (LPS, 2021).



## **BAB IV**

### **Penutup**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan dari bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

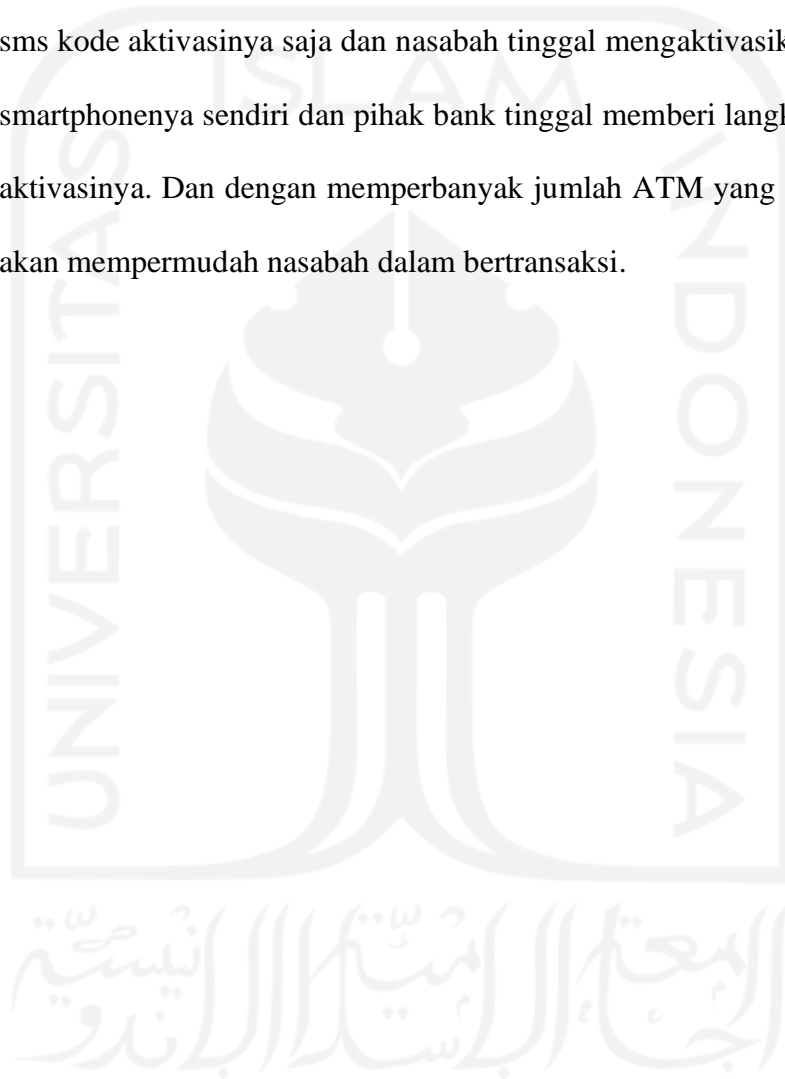
1. Tabungan Sutera Mudharabah merupakan salah satu dari produk tabungan yang ada di bank BPD DIY Syariah KCP UII yang menggunakan akad *mudharabah* dimana nasabahnya akan mendapatkan bagi hasil yang sesuai dengan nisbah yang ditetapkan bank tersebut.
2. Upaya yang dilakukan bank BPD DIY Syariah KCP UII dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan Sutera Mudharabah adalah dengan memberikan kemudahan – kemudahan yaitu seperti dilayani di semua kantor cabang, mendapatkan bagi hasil, mendapatkan fasilitas ATM, mendapatkan fasilitas *Mobile Banking*, biaya administrasi yang ringan, tabungan yang dapat dijadikan agunan pembiayaan, dan tabungan yang dijamin LPS.

#### **4.2 Saran**

Dari kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya saran yang bisa saya diberikan kepada Bank BPD DIY Syariah KCP UII adalah sebagai berikut :

1. Bank BPD DIY Syariah KCP UII dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabahnya sudah cukup baik akan tetapi akan lebih baik lagi jika ditingkatkan lagi. Misalnya seperti untuk fasilitas *Mobile Banking*nya akan lebih baik jika untuk aktivasinya nasabah tidak perlu datang ke ATM atau

kantor cabang, khususnya untuk nasabah yang pembukaan rekeningnya melalui anak magang atau marketing bank yang dimana nasabah tidak datang ke bank langsung. Karena menurut saya hal tersebut kurang efisien. Masukan dari saya pada saat nasabah buka rekening tersebut tinggal diberi sms kode aktivasinya saja dan nasabah tinggal mengaktifkannya saja di smartphonenya sendiri dan pihak bank tinggal memberi langkah – langkah aktivasinya. Dan dengan memperbanyak jumlah ATM yang ada, sehingga akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi.



### Daftar Pustaka

- Bank BNI. (2021, mei 30). *Sejarah Bank BNI*. Diambil kembali dari <https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>
- Bank BPD DIY . (2021, juni 2). *Jaringan Pelayanan Bank BPD DIY* . Diambil kembali dari <https://www.bpddiy.co.id/index.php?page=bisnis&sub=kantor&id=7>
- Bank BPD DIY Syariah (2021) Kantor Cabang Pembantu UII
- Bank BPD DIY. (2021). *sejarah singkat Bank BPD DIY*. Diambil kembali dari Bank BPD DIY: <https://bpddiy.co.id/index.php?page=profile&sub=sejarah>
- Bank BTN. (2021, mei 29). *Sejarah Bank BTN*. Diambil kembali dari <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>
- Bank Indonesia. (2021, mei 29). *Sejarah Bank Indonesia*. Diambil kembali dari <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/sejarah-bi/Default.aspx>
- Bank Muamalat . (2021, mei 30). *Sejarah Bank Muamalat*. Diambil kembali dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>
- Bank Syariah Mandiri. (2021, mei 30). *Sejarah Bank Syariah Mandiri* . Diambil kembali dari <https://bsm.diregulation.com/tentang-kami/sejarah>
- Barus, N. R. (2017). Perkembangan SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah KC Medan. 36.
- DIY, H. P. (2016). *Unit Usaha Syariah Bank BPD DIY, Raih Predikat Sangat Bagus* . Yogyakarta : Bank BPD DIY.
- Ginting, N. S. (2020). *BPD DIY Syariah Membuka Kantor Baru untuk Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat*. Yogyakarta : Tribun Jogja.
- Hafil, M. (2020, maret 7). *apa itu syariah?* Diambil kembali dari <https://s.id/tZQIM>
- Hidayat , R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri . *Manajemen dan Kewirausahaan* , 59.
- Kartika , H. (2016). *Milad ke-10, BPD DIY Syariah Catat Aset Rp 568,2 Miliar* . Yogyakarta : Solopos .
- Kasmir. (2014). *bank dan lembaga keuangan lainnya*. jakarta: rajawali pers.

- Kusumastuti, A. D., & Tinangon, J. R. (2019). Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) dalam Menunjang Transaksi Daring. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang*, 58.
- LPS. (2021, juni 3). *Tentang LPS*. Diambil kembali dari LPS: <https://lps.go.id>
- Nurbaity , Hidayat, A., & Hidayat, F. (2019). Dinamika Nasionalisasi De Javasche Bank: Sebuah Perjuangan Menjadi Bank Indonesia (1950-1953). 593.
- Otoritas Jasa Keuangan . (2017). Diambil kembali dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan . (2017). *Otoritas Jasa Keuangan* . Diambil kembali dari Akad - akad Dalam Transaksi Perbankan Syariah : <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Akad-PBS.aspx>
- Paramita, D. A. (2021, juni 2). Nisbah Produk Tabungan Sutera Mudharabah. (I. Nurjanah , Pewawancara)
- Redaksi IB. (2020, april 8). Diambil kembali dari <https://s.id/tZOd8>
- Shinta , A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Syukur, P. A., & Syahbudin , F. (2017). Konsep Marketing Mix Syariah . *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* , 72.
- Utami, A. D. (2017). Prosedur Pemberian Pembiayaan Produk Unit Mikro BRI Syariah IB Pada Bank BRI Syariah KCP Sleman Affandi. 18.
- Wijayanti , D. (2019 ). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Simpeda Wadiah di Bank BPD DIY KCP UII. 25.

## Lampiran 1

### Surat Keterangan Magang



#### SURAT KETERANGAN

Menunjuk surat dari Ketua Prodi D3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia Nomor : 005.039/Ket/20/Akd/II/2021 Tanggal 22 Februari 2021 Perihal : Permohonan Izin Mahasiswa Magang / Riset, dengan ini menerangkan sebagai berikut :

Nama : Isnawati Nurjanah  
 NIM : 18213041  
 Jurusan : D3 Perbankan dan Keuangan

merupakan Mahasiswa UII yang sedang melakukan magang di Bank BPD DIY Cabang Pembantu Syariah UII. Adapun aktivitas yang diperkenankan adalah melakukan pemasaran produk Dana seperti Tabungan, Giro, dan Deposito, dan Jasa perbankan lainnya kepada masyarakat.

Surat keterangan ini berlaku hingga tanggal 22 April 2021.

Informasi selengkapnya dapat menghubungi Kantor Bank BPD DIY Cabang Pembantu Syariah UII (0274) 4546 888 / Sdr. Dimas 08222 623 9948.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 Maret 2021

PT. Bank BPD DIY  
 Cabang Pembantu Syariah UII



Ihsan Muhamad  
 Pemimpin

**Lampiran 2****Buku Tabungan Sutera Mudharabah****Lampiran 3****Kartu ATM Dari Produk Tabungan Sutera Mudharabah**



#### Lampiran 4

Mobile Banking Dari Produk Tabungan Sutera Mudharabah



#### Lampiran 5

Mesin ATM





