

**ANALISIS PENERAPAN METODE *COLLABORATION, EXCELLENT, RESPECT, INTEGRITY* DAN *ACCOUNTABILITY* (CERIA)
PADA PRODUK-PRODUK BANK SYARIAH
(STUDI KASUS BANK SUMUT SYARIAH KCP KARYA)**

SKRIPSI

Oleh:

Ismi Tantia Novianti

NIM 0503183344

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022/1443

**ANALISIS PENERAPAN METODE *COLLABORATION, EXCELLENT, RESPECT, INTEGRITY* DAN *ACCOUNTABILITY (CERIA)*
PADA PRODUK-PRODUK BANK SYARIAH
(STUDI KASUS BANK SUMUT SYARIAH KCP KARYA)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

Ismi Tantia Novianti

NIM. 0503183344



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022/1443

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismi Tantia Novianti
NIM : 0503183344
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 06 November 1999
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Surya No. 9 Komplek Krakatau Garden, Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Penerapan Metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, dan Accountability (CERIA)* pada Produk-produk Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Karya)**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 23 Juli 2022
Yang membuat pernyataan



Ismi Tantia Novianti

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS PENERAPAN METODE *COLLABORATION, EXCELLENT, RESPECT, INTEGRITY* DAN *ACCOUNTABILITY* (CERIA)
PADA PRODUK-PRODUK BANK SYARIAH
(STUDI KASUS BANK SUMUT SYARIAH KCP KARYA)**


Oleh:

Ismi Tantia Novianti
NIM. 0503183344

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 01 Agustus 2022


Pembimbing I


Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmadi, M. Si
NIDN. 2028129001

Pembimbing II


Reni Ria Armayani Hasibuan, M.E.I
NIDN. 2007098804

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

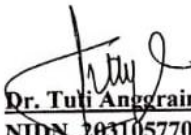

Dr. Tuti Anggrahini, MA
NIDN. 2031057701

PENGESAHAN


Skripsi berjudul “Analisis Penerapan Metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, dan Accountability (CERIA)* pada Produk-produk Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Karya)” an. Ismi Tanti Novianti, NIM 0503183344 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univesitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 18 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 18 Agustus 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua

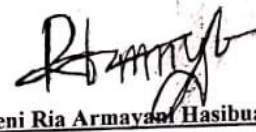

Dr. Tuti Angraini, MA
NIDN. 2031057701

Sekretaris



Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota

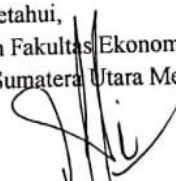

Dr. Nur Almadi Bi Rahmadi, M. Si
NIDN. 2028129001


Reni Ria Armayana Hasibuan, M.E.I
NIDN. 2007098804


Dr. Zuhri M. Nawawi, S.Ag., MA
NIDN. 2018087601


Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I
NIDN. 2026048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Ismi Tantia Novianti (2022), Analisis Penerapan Metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, dan Accountability* (CERIA) pada Produk-produk Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Karya). Di bawah Pembimbing Skripsi I Bapak Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmadi, M.Si dan Ibu Reni Ria Armayani, M.E.I sebagai Pembimbing Skripsi II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan dan juga dampak penerapan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, dan Accountability* (CERIA) dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan *murabahah* serta untuk mengetahui tantangan dan hambatan dalam penerapan metode CERIA. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan ialah data primer dan sekunder. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Sumut Syariah KCP Karya dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pada saat ini bank sudah menerapkan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity dan Accountability* (CERIA) khususnya pada produk pembiayaan *murabahah* dan sudah menerapkan metode CERIA yang sejalan dengan budaya perusahaan Bank Sumut Syariah yaitu “memberikan pelayanan TERBAIK (Terpercaya, Enerik, Ramah, Bersahabat, Aman, Integritas Tinggi dan Komitmen)”. Pada metode *collaboration*, atau kerja sama bank sudah menjalin kerja sama yang baik antar pegawai maupun nasabah. Pelayanan yang ada pada Bank Sumut Syariah KCP Karya dinilai sudah baik (*excellent*). Namun, metode *accountability* dari sudut pandang nasabah pembiayaan *murabahah*, sikap tanggung jawab tidak sepenuhnya diterapkan oleh semua nasabah. Hanya saja penerapan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity dan Accountability* (CERIA) tidak sepenuhnya diterapkan oleh nasabah khususnya nasabah pembiayaan *murabahah*. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa Bank Sumut Syariah KCP Karya sudah melaksanakan metode CERIA yang juga sejalan dengan budaya perusahaan yaitu “memberikan pelayanan terbaik”.

Kata Kunci: Metode CERIA, Pembiayaan Murabahah, dan Bank Sumut Syariah KCP Karya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Metode <i>Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, dan Accountabilty</i> (CERIA).....	8
B. Bank Syariah.....	9
C. Prinsip-prinsip Operasional Perbankan Syariah.....	16
D. Produk-produk Perbankan Syariah.....	20
E. Penelitian Terdahulu.....	34
F. Kerangka Teoritis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Pendekatan Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	40
D. Sumber Data.....	41
E. Pengumpulan Data	41
F. Uji Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
A. Profil Perusahaan.....	45
B. Prosedur Pembiayaan <i>Murabahah</i> di Bank Sumut Syariah KCP Karya... 55	55
C. Penerapan Metode <i>Collaboration, Excellent, Respect, Integrity</i> dan <i>Accountability</i> (CERIA) pada Bank Sumut Syariah KCP Karya.....	58

D. Dampak Metode <i>Collaboration, Excellent, Respect, Integrity</i> dan <i>Accountability</i> (CERIA) dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> di Bank Sumut Syariah KCP Karya	61
E. Tantangan dan Hambatan Penerapan Metode <i>Collaboration, Excellent, Respect, Integrity</i> dan <i>Accountability</i> (CERIA) pada Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> di Bank Sumut Syariah KCP Karya	63
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Statistik Perbankan Syariah Desember 2021.....	11
Tabel 2. 2 Produk Perbankan Syariah.....	20
Tabel 2. 3 Produk Penghimpun Dana Bank Syariah.....	23
Tabel 2. 4 Bentuk Produk Penyaluran Dana.....	29
Tabel 2. 5 Produk Jasa Bank Syariah.....	33
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i>	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Penghimpunan Dana.....	21
Gambar 2. 2 Skema Akad <i>Mudarabah Muqayyadah of Balance Sheet</i>	22
Gambar 2. 3 Skema Pembiayaan Akad <i>Istishna'</i>	25
Gambar 2. 4 Skema Pembiayaan Akad <i>Mudharabah</i>	26
Gambar 2. 5 Skema Pembiayaan Akad <i>Musyarakah</i>	27
Gambar 2. 6 Skema Pembiayaan Akad <i>Ijarah</i>	28
Gambar 2. 7 Kerangka Teori.....	38



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya kepada hambanya yang bertaqwa dan tidak lupa Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman *jahiliyah* menuju zaman *islamiyah*. Tak henti-henti penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT berkat hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Penerapan Metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, dan Accountability* (CERIA) pada Produk-produk Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Karya)"**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat membuat yang terbaik, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Dalam usaha penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan materi maupun dukungan moril. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih penulis kepada kedua orangtua tercinta, Ayahanda Tonny Ery Tridaryanto dan Ibunda Suwarti Ningsih, serta semua keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Tuti Anggaraini, MA selaku Ketua Jurusan dan Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.

4. Bapak Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmadi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Reni Ria Armayani, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun skripsi.
5. Bapak Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan yang sangat membangun baik dalam hal perkuliahan maupun skripsi.
6. Kepada Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan, motivasi dan pembelajaran berharga dari awal sampai akhir perkuliahan.
7. Terima kasih kepada Bapak Efriansyah Putra selaku pimpinan Bank Sumut Syariah KCP Karya dan juga kepada Pak Firman, Pak Rozi, Pak Syadri, Pak Yanto, Kak Ade, Kak Evi, Kak Rafikah dan seluruh pihak yang sudah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Afifa Adelita, Karina Rizky Amanda, Nawra Zhafirah, Nissa Hana, Syahkila Musrifah, Tiara Azani dan Taqiyya Andini yang selalu menyemangati, mendoakan, memberikan dukungan kepada penulis serta selalu ada dikala sedih maupun bahagia.
9. Terima kasih kepada sahabat dibangku perkuliahan Andrean Fiqri Amanda, Meiti Fani, Ridha Afrilia, Vica Lily, Zabda Ladzza, Novita Sari, Irna Khairani, dan Zaini Abdillah yang telah banyak membantu, mendoakan serta memberikan motivasi dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
10. Terima kasih kepada seluruh teman seperjuangan yaitu teman-teman di kelas Perbankan Syariah E stambuk 2018.
11. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

12. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.

Akhirnya tiada kata yang lebih baik yang dapat penulis ucapkan bagi semua pihak yang membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, melainkan hanya kepada Allah SWT, penulis serahkan untuk membalas jasa mereka, juga tak lupa penulis memohon ampun kepada Allah SWT, atas segala dosa, semoga segala bantuan yang diberikan dengan penuh keikhlasan tersebut akan menjadi amal ibadah disisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan sumbangsih yang berarti bagi kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang perbankan syariah.



Medan, 22 Juli 2022
Penulis

Ismi Tantia Novianti
0503183344