

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriantin, Dini. *Analisis Penerapan Metode Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, dan Accountability dalam Mengembangkan Produk-produk di Baitul Maal Wat Tamwil (Studi pada BMT Assyafi'iyah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu)*. Lampung: UIN Raden Intan, 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Bogdan, Robert C, and Sari Knopp Biklen. *Qualitative Research for Education An Introduction to Theory and Method*. Boston: Allyn and Bacon Inc, 1982.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Dewi, Gemala. *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan & Perasuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Hakim, M. Arif. "Analisis Aplikasi Akad Tabarru' Dalam Asuransi Syariah: Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Kudus." *Jurnal Muqtasid*, Vol. 3 (2), 2012.
- Hartono, Sinta Indrayani. *Strategi Pemasaran Melalui Peningkatan Kualitas Produk (Studi Pada Strategi Pemasaran Deposito Mudharabah Di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bumi Artha Sampang, Cilacap, Jawa Tengah)*. Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017.
- Hasibuan, Reni Ria Armayani. "Relevansi Prinsip Ekonomi Islam Dalam Pembinaan Umat Islam." *JESKaPe: Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan Perbankan*, Vol. 5, Issue. 1, 2021.
- Herdiana, Nana, and Abdurrahman. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. 2013: CV Pustaka Setia, Bandung.
- Hoerudin, Irfan. "Hoerudin, Irfan. "Pengaruh Penerapan ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, Customer Focus) Pegawai Bank Syariah Mandiri Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Bogor)" Nisbah: *Jurnal Perbankan Syariah* 5 (1), 20." *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5 (1), , 2019.
- Karim, Adiwarmarman. *Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Kasmir. *Pemasaran Bank Penada Media, 2005*. Jakarta: Prenada Media, 2005.

- Kotler, Philip. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Miles, Matthew B dkk. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. United States of America: Arizona State University, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.
- Muhadjir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi III*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996.
- Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- . *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Konsep Operasional Perbankan Syariah*. 2022. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx> (accessed April 2, 2022).
- . *Statistik Perbankan Syariah – Desember 2021*. 2022. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---April-2022.aspx> (diakses Juli 23, 2022).
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1998.
- Putri, Vina Widya. "Pengaruh Transparancy Dan Accountability Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan." *Jurnal Al-Qasd*, Vol. 2: (2), 2020.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rahmadi, Nur Ahmadi Bi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016.
- Rahmawati, Dian Sari, and Syarif As'ad. *Implementasi Syariah Marketing Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Kpr Griya iB Hasanah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*. Yogyakarta: UMY, 2017.
- RI, Departemen Agama. "Al-Qur'an dan Terjemahnya." Departemen Agama RI, 2009.

- Salim, Peter, and Yenny Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Perss, 2002.
- Siyoto, Sandu, and M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Islam*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2007.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2018.
- . *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqih Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sumitro, Warkum. *Asas- Asas Perbankan Islam Dan Lembaga Terkait, Bamui, Takaful dan Pasar Modal Syariah di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Syahputra, Danil, and Siti Fatimah. *Syahputra, Danil dan Siti Fatimah. Metodologi Penelitian*. Medan: CV. Widya Puspita, 2020.
- Tarigan, Azhari Akmal. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2019.
- Tarigan, Azhari Akmal, et al. *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Medan: FEBI Press, 2015.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 21/1/2008. *Tentang Perbankan Syariah*.
- Wibowo, Edy. *Mengapa Memilih Bank Syariah?* Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : 2648/EB.I/KS.02/03/2022

01 Maret 2022

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

**Yth. Bapak/Ibu Kepala PT. Bank Sumut Syariah KCP Karya**

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Ismi Tantia Novianti  
NIM : 0503183344  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 06 November 1999  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)  
Alamat : Jl. Surya Kompleks Krakatau Garden No.9 Kelurahan Indra Kasih Kecamatan Medan Tembung

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Karya No. 126 E, Karang Berombak, Kec. Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

***“Analisis Penerapan Metode Collaboration, Excellent, Respect, Integrity dan Accountability (CERIA) dalam Melaksanakan Produk-produk Bank Syariah (Studi pada Bank Sumut Syariah KCP Karya)”***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 01 Maret 2022  
a.n. DEKAN  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan



*Digitally Signed*  
**Dr. Marliyah, M. Ag**  
NIP. 197601262003122003

**Tembusan:**  
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan

## Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Penelitian



KANTOR CABANG SYARIAH : MEDAN

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652  
Medan, 15 Maret 2022

Nomor : 161/KCSy01-Ops/L/2022  
Lampiran :-

Kepada Yth,  
**Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan**  
**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Di -  
Tempat

**Hal : Izin Riset**

Asalamu'alaikum Wr. Wb  
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara nomor : 2648/EB.I/KS.02/03/2022 tanggal 01 Maret 2022 dan surat dari KCPSy Karya nomor : 152/KCSy01-KCPSy05/L/2022 tanggal 10 Maret 2022 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya. Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :  
Nama : Ismi Tantia Novianti  
NIM : 0503183344  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Metode Collaboration, Excelent, Respect, Integrity dan Accountability (CERIA) dalam melaksanakan Produk-produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut KCPSy Karya)
2. **Disetujui** untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh pemimpin Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dan menjaga rahasia Bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya di ucapkan terima kasih.

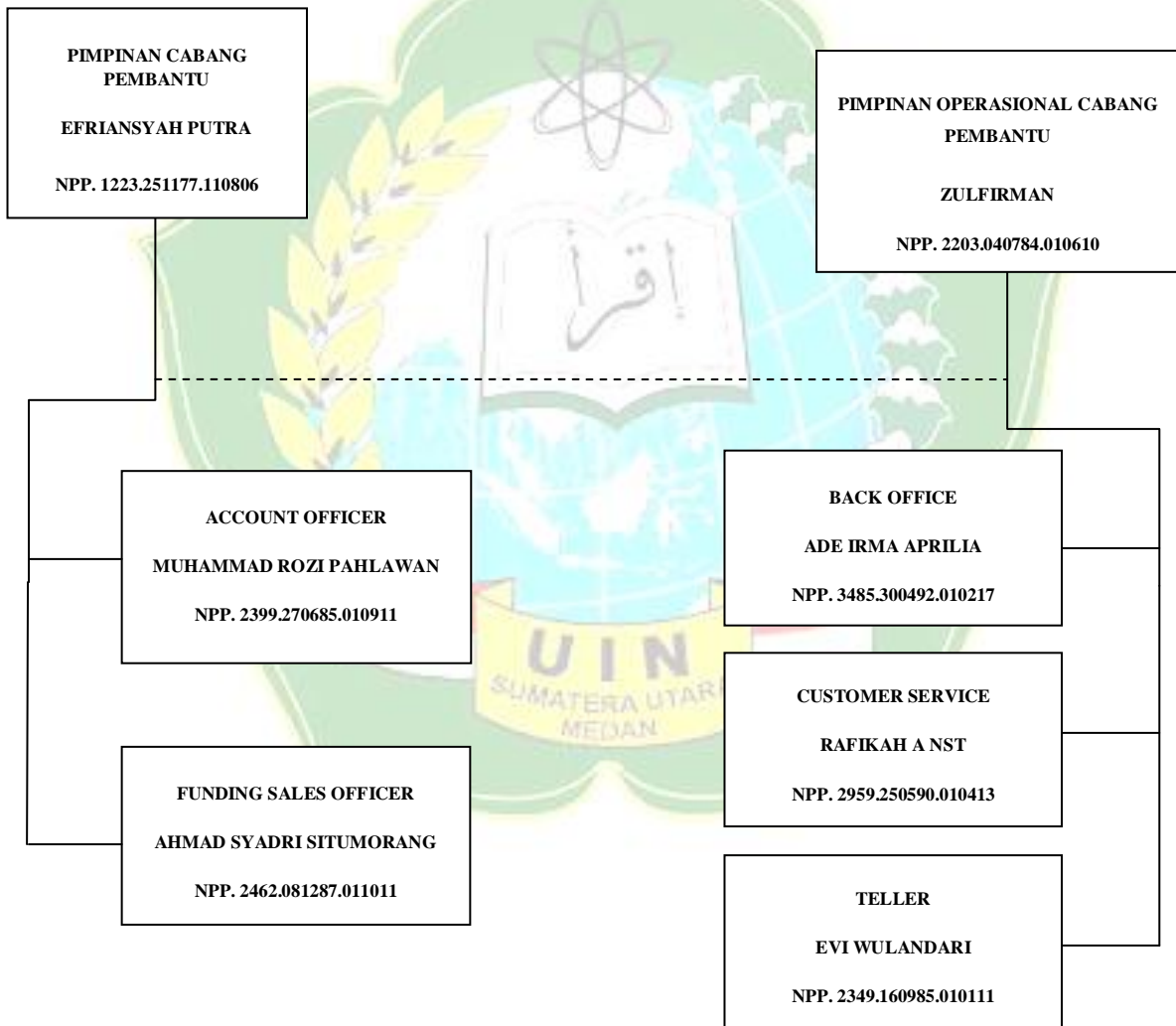
Wassalamu'alaikum Wr.Wb  
PT. Bank Sumut  
Kantor Cabang Syariah Medan  
Pemimpin Operasional Cabang

**ZULFIKAR**  
NPP.1239.160677.110804

**Lampiran 3 : Logo Bank Sumut Syariah**



**Lampiran 4 : Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah KCP Karya**



## Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

#### A. Pegawai Bank Sumut Syariah KCP Karya

1. Bagaimana penerapan metode *collaboration* (kerja sama) antara sesama pegawai Bank Sumut Syariah KCP Karya?
2. Bagaimana pelayanan di Bank Sumut Syariah KCP Karya? Apakah sudah memberikan pelayanan yang terbaik atau justru belum memberikan pelayanan yang terbaik?
3. Terkait sikap saling menghargai serta menghormati, bagaimana Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam bersikap menghormati (*respect*) antar sesama pegawai?
4. Bagaimana implementasi menjaga integritas di Bank Sumut Syariah KCP Karya?
5. Bagaimana implementasi sikap tanggung jawab seorang pegawai bank dalam menjalankan tugasnya?
6. Terkait dengan metode *respect*, bagaimana Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam menjaga hubungan dengan pihak nasabah?
7. Terkait dengan metode *integrity*, bagaimana Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam menjaga kepercayaannya terhadap nasabah pembiayaan?
8. Apakah metode CERIA sudah diterapkan di Bank Sumut Syariah KCP Karya?
9. Apakah metode CERIA berdampak pada peningkatan kualitas produk pembiayaan murabahah? bagaimana contoh dampaknya
10. Menurut Bapak/Ibu apakah Bank Sumut Syariah KCP Karya sudah memberikan pelayanan terbaik? Seperti budaya perusahaan Bank Sumut Syariah yaitu “memberikan pelayanan TERBAIK”
11. Apa saja tantangan Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam menjalankan produk pembiayaan murabahah?
12. Apa saja hambatan Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam meningkatkan kualitas pembiayaan murabahah?

## **B. Nasabah Pembiayaan *Murabahah* Bank Sumut Syariah KCP Karya**

1. Bagaimana penerapan metode *collaboration* (kerja sama) antara nasabah dengan pihak Bank Sumut Syariah KCP Karya?
2. Bagaimana pelayanan di Bank Sumut Syariah KCP Karya? Apakah sudah memberikan pelayanan yang terbaik atau justru belum memberikan pelayanan yang terbaik?
3. Terkait sikap saling menghargai serta menghormati, bagaimana Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam bersikap menghormati (*respect*) kepada nasabah?
4. Bagaimana tanggung jawab Bapak/Ibu sebagai nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank Sumut Syariah KCP Karya?
5. Apakah metode CERIA sudah diterapkan di Bank Sumut Syariah KCP Karya?
6. Menurut Bapak/Ibu apakah Bank Sumut Syariah KCP Karya sudah memberikan pelayanan terbaik? Seperti budaya perusahaan Bank Sumut?

Catatan:

Pedoman wawancara di atas merupakan pedoman yang digunakan penulis dalam melakukan wawancara di lapangan. Namun, pertanyaan-pertanyaan di atas dapat dikembangkan dalam wawancara dengan kebutuhan penelitian di lapangan.

