

**PELAYANAN MARKETING TERHADAP NASABAH DI
PT.BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN**

SKRIPSI MINOR

Oleh:

NOVIA HAYATI LUBIS

NIM : 0504163164



**PROGRAM STUDI DIII-PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2019/1441 H

**PELAYANAN MARKETING TERHADAP NASABAH DI
PT.BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN**

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah
Pada Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh:

NOVIA HAYATI LUBIS

NIM : 0504163164



**PROGRAM STUDI DIII-PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2019/1441 H

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAYANAN MARKETING TERHADAP NASABAH DI PT. BPRS AI-
WASHLIYAH MEDAN**

Oleh:

NOVIA HAYATI LUBIS

0504163164

Menyetujui

Pembimbing

Ketua Program Studi

D-III perbankan Syariah

Hendra Harmain,S.E,M.Pd

Dr. Aliyuddin Abd. Rasyid, LC,MA

NIP. 197305101998031003

NIP.196506282003021001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul : “**Pelayanan Marketing Terhadap Nasabah di PT. BPRS Al-Washliyah Medan**”, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 24 Mei 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 24 Mei 2019

Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Minor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

Yusrizal, S.E, M.Si

NIP. 197505222009011006

Penguji I

Hendra Harmain,S.E,M.Pd

NIP. 197305101998031003

Anggota

Fauzi Arif Lubis, MA

NIP. 198412242015031004

Penguji II

Fauzi Arif Lubis, MA

NIP. 198412242015031004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam UIN
Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA

NIP. 197605072006041002

IKHTISAR

Pelayanan Marketing terhadap Kepuasan Konsumen suatu kebutuhan yang harus di miliki setiap perusahaan. Pelayanan Marketing terhadap kepuasan Konsumen pada PT.BPRS Al-Washliyah Medan merupakan sebuah proses perencanaan dan pengevaluasian program yang bertujuan merangsang penjualan dan pelanggan. Hal tersebut dilakukan melalui pelayanan marketing yang dimana harus memberikan pelayanan yang terbaik terhdap konsumen dan kesan-kesan dapat menghubungkan perusahaan, produk dengan kebutuhan . Relationship marketing merupakan istilah yang erat dengan kaitannya dengan meraih dan menjaga kepuasan pelanggan. Dalam dunia bisnis sehari-hari kita mengenal istilah transaksi. Transaksi adalah aktivitas kita menukar barang dengan uang .Dalam konsep pemasaran ,terjadinya sebuah transaksi memang suatu yang diharapkan . Akan tetapi, pemasaran mengajarkan agar kita tidak berhenti disana .Kita perlu terus-menerus menciptakan,menjaga dan memperkuat hubungan dengan pelanggan .Inilah disebut proses hubungan pemasaran .Skripsi minor ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan marketing terhadap kepuasan konsumen dan bagaimana Pelayanan Marketing

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis menyampaikan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah kepada kita semua. Penulis menghanturkan shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW, beserta segenap keluarga, sahabat bahkan umat-Nya. Insyallah dan mudah-mudahan kita berada didalamnya. Dengan taufik dan hidayah Allah SWT, serta dilakukan dengan sungguh-sungguh, skripsi minor yang berjudul “Pelayanan Marketinng Terhadap Nasabah Di PT. BPRS Al-WASHLIYAH Medan” dapat terselesaikan.

Penulis menyusun skripsi minor ini dalam rangka memenuhi dan melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada program D-III Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sepenuhnya penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini bukan semata-mata penulis pribadi, namun juga karena bantuan dan motivasi berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, mengiringi dan memberikan jalan yang indah, lancar dan kemudahan dalam keridhoannya.
2. Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang selalu menjadi inspirasi dan kekuatan dalam melakukan kebaikan.
3. Kepada orang tua saya, Bapak Ely Hazali Lubis dan Ibunda Kartini yang tercinta, serta abang dan adik-adik saya yang tiada hentinya mendoakan dan memberikan motivasi dan dukungan baik moril maupun materil. Sungguh saya sangat mencintai kalian karena Allah SWT.

4. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, M. Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
6. Bapak Hendra Harmain ,S.E,M.Pd selaku pembimbing skripsi minor penulis yang telah bersedia memberikan arahan, bimbingan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi minor ini.
7. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, LC, MA selaku ketua prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
8. Ibu Kamila, SE. Ak, M. Si selaku sekretaris prodi D-III Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara.
9. Seluruh pengajar dan staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang telah membimbing dan membantu kelancaran selama kuliah.
10. Bapak H.R Bambang Risbagio,SE selaku Pimpinan PT. BPRS Al-Washliyah Medan
11. Terima kasih kepada Kak Irma selaku pembimbing dalam melaksanakan magang di PT. BPRS Al-Washliyah Medan dan kepada seluruh staff dan pegawai yang telah bersedia membagi ilmunya secara sukarela kepada penulis dan memberikan penulis banyak motivasi.
12. Terima kasih kepada sahabat saya yang sejak SMP memberikan semangat dan dukungannya Dwi Utari , dll

13. Terima kasih kepada sahabat ku tercinta sejak SMA Sarah Solafide Siahaan, Mei Marbun, Sisca Siadari ,Ch.dea Natalia, Grace Sihombing ,serta anak parso lainnya yang telah memberikan doa dan semangat yang tiada hentinya.
14. Terima kasih kepada sahabat ku selama kuliah Adelia Husna Siregar, Afifah fatur rahma, Isna fadila, Listia Dini yang telah memberikan semangat dan dukunganya.
15. Rekan-rekan kelas A D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara atas kerjasamanya.

Juga kepada siapa saja yang dengan tulus mendoakan saya. Kepada mereka semua saya sampaikan *Jazakumullah khairul jaza'*.

Peneliti menyadari bahawa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi perbaikan demi masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi Ilmu Perbankan Syariah

Medan, Mei 2019

Penulis

Novia Hayati lubis

NIM. 0504163164

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKHTISAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode penelitian.....	4
E. Sistematika Pembahasan	7
 BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Pelayanan	9
B. Pengertian etika pelayanan.....	10
C. Pengertian Marketing	12
D. Pengertian Pemasaran dalam landasan Syariah	13
E. Strategi Mencari Dan Mempertahankan pelanggan	15

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah perusahaan.....	19
1. Sejarah Umum PT.BPRS Al-Washliyah medan	19
2. Visi Misi dan Tujuan Perusahaan	20
B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas	22
1. Struktur Organisasi Perusahaan	22
2. Job Description PT.BPRS Al-Washliyah Medan	24

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Marketing Dalam memberikan Pelayanan Kepada Nasabah PT.BPRS Al-Washliyah Medan.....	52
B. Kendala yang dihadapi dan solusi Dalam Pelayanan Marketing	54

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	57
-----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan omset pendapatan penjualannya atau meningkatkan pelanggannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang paling optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan harga yang sesuai dengan selera pasar, meningkatkan promosi penjualan, terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya atau dengan cara lainnya. Semua yang dilakukan ini merupakan suatu proses mengelola atau mengatur suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu melalui sekelompok orang yang dapat mendatangkan hasil.¹

Banyak riset yang menunjukkan bahwa persentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu karena pelayanan yang mereka terima rasakan ada kepuasan atau baik. Dengan kata lain, salah satu faktor yang mendorong pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan memang merupakan kewajiban bagi perbankan. Pelayanan merupakan kunci sukses dari sebuah perbankan. Oleh karena itu, pelayanan harus menjadi faktor perhatian manajemen perbankan dalam menjalankan usaha.²

Dalam menjalankan strategi pemasaran yang kompetitif, bank diharapkan terus-menerus mengetahui dan memahami setiap gerak-gerik pesaingnya.

¹ Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.5.

² Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h.15.

Informasi mengenai kegiatan pesaing ini dapat dicari melalui berbagai cara, baik melalui proses pemasaran yang dimiliki bank maupun dari sumber informasi lainnya. Tujuannya adalah agar bank mengetahui keunggulan pesaing dan letak kelemahan pesaing, maka bank dapat dengan mudah melakukan berbagai strategi terhadap kelemahan pesaing dan berusaha untuk bertahan.

Pemasaran mempunyai peranan yang penting dalam masyarakat karena pemasaran menyangkut berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi dan sosial. Karena kegiatan pemasaran menyangkut masalah mengalirnya produk dari produsen ke konsumen, maka pemasaran menciptakan lapangan kerja yang penting bagi masyarakat. Beberapa ahli yang melakukan penelitian berkesimpulan, hampir sekitar 50 persen mengeluarkan uang masyarakat konsumen di Amerika Serikat adalah untuk biaya-biaya pemasaran, biaya pelayanan, dan biaya pengembangan produk.³

Pasar menentukan sendiri kemana dirinya akan pergi. Dan sebagai pelaku bisnis harus berusaha secepat mungkin mengikuti perubahan tersebut, sehingga dapat menangkap kesempatan dan tersu survive (bertahan) dan bahkan berkembang dalam usaha. Para pemimpin diharapkan bisa membawa timnya untuk terus berubah, membangun manusianya atau menyatukan target. Dan para pemasar atau marketing juga diharapkan bisa dijadikan konsumen sebagai titik focus, yang bisa membawa usaha tetap maju dan membangun aspirasi tiada henti kedalam konsumen.

³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h.229.

Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Marketing Terhadap nasabah yaitu:

1. Proses Pengajuan Pembiayaan yang masih lambat

Seperti persetujuan pembiayaan dari pihak perusahaan, pengumpulan data nasabah dan lainnya.

2. Jaringan PT. BPRS Al-Washliyah yang kurang maksimal

Seperti yang diketahui bahwa jaringan PT.BPRS Al-Washliyah atau mesin ATM Bank BPRS yang tidak ada . Kekurangan fasilitas ATM menyebabkan berbagai kendala dalam pelayanan nasabah

3. Proses transaksi yang masih lambat

Akibat dari keterbatasan jaringan juga mengakibatkan proses transaksi yang melambat

Rahasia sukses memasarkan barang dan jasa adalah memahami apa yang sebetulnya dikehendaki pelanggan dan kemudian memuaskan kebutuhan atau keinginannya. Rahasia berhasil mengelola nasabah adalah memahami apa yang mereka inginkan dan kemudian memberikan kepada mereka. Mengelola manusia agar menghasilkan mutu dan sekaligus menaikkan keuntungan perusahaan .⁴

Maka Dari itu penulis tertarik untuk menyusun skripsi minor yang berjudul : “ **Pelayanan Marketing Terhadap Nasabah Di PT. BPRS Al-Washliyah**”

⁴ Bill Fromn, *Sepuluh Hukum Bisnis dan Bagaimana Melanggarnya*,(Jakarta: Pustaka Tangga,1992),h.1.

B. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas permasalahan sebagai dasar penulisan skripsi minor ini serta untuk mengarahkan dan memudahkan dalam melakukan penelitian agar lebih terfokus dan sistematis maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan marketing terhadap nasabah PT.BPRS Al-Washliyah?
2. Faktor apa yang menjadi kendala dalam pelayanan marketing terhadap nasabah dan solusinya Di PT.BPRS Al-Washliyah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan marketing terhadap nasabah PT. BPRS Al-Washliyah
2. Untuk mengetahui factor yang menjadi kendala dalam pelayanan marketing terhadap masalah dan apa aja solusinya Di PT. BPRS Al-Washliyah.

D. Metode Penelitian

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data yangselanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian. Metode penelitian ini terdiri dari:

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field Research*). Penelitian lapangan atau (*field Research*) merupakan penelitian langsung yang

dilakukan di lapangan atau pada responden. Karena penulis melakukan uji pengamatan secara langsung di lapangan, dan mengamati fenomena serta suatu kejadian-kejadian yang datang secara alami atau tanpa adanya unsur kesengajaan, sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta (*fact finding*).

Hasil penelitian ditekankan pada memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diselidiki.

2) Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian bersamaan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (DIII) PS yaitu bertempat di PT. BPRS Al-Washliyah yang beralamat di Jalan G. Krakatau No.28, Glugur Darat II, Medan timur, Kota Medan”

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian juga bersamaan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (DIII) PS yang dimulai pada hari Senin, tanggal 28 Januari 2019 sampai dengan hari Selasa, tanggal 12 Maret 2019, dengan jadwal praktek kerja setiap hari Senin s.d Jum’at pukul 07.30 WIB s.d pukul 17.00 WIB.

3) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa

mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵

Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai metode, berbagai sumber, dan berbagai cara, tetapi teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

a. Observasi

penulis lakukan di sini yaitu dengan melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan operasional yang ada di PT.BPRS Al-Washliyah untuk mendapatkan informasi secara langsung dan mendalam.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden). Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap lagi guna keperluan data-data penelitian untuk Tugas Akhir, penulis mengumpulkan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pegawai PT. BPRS Al-Washliyah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain. Selain itu, dokumen juga bisa berbentuk tulisan, gambar,

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet. XVIII, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 224.

atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan metode ini penulis mengumpulkan informasi atau data yang berkaitan dengan penghimpunan dana yang berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT. BPRS Al-Washliyah, seperti arsip-arsip, formulir – formulir pendanaan, brosur dan sebagainya.

Selain meminta dokumen-dokumen secara langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang berasal dari data dokumen, browsing di internet, buku-buku dan lain sebagainya. Semua dokumen-dokumen di atas berfungsi untuk mendukung informasi informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan Tugas Akhir.

4) Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penyusun skripsi minor ini membahas beberapa bab yang masing-masing sub-sub nya disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami. Untuk lebih jelas sistematika penulisannya adalah sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini penulisan menguraikan tentang pengertian tujuan landasan di Bank BPRS Al-Washliyah

Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai gambaran ,system dan produknya

Bab IV Hasil Penelitian

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai pelayanan marketing terhadap nasabah PT BPRS Al-Washliyah . Serta factor apa saja yang menjadi kendala pelayanan marketing terhadap nasabah dan solusi terhadap kendala tersebut.

Bab V Penutup

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan .

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia , artinya adalah usaha melayani orang lain.⁶ Sedangkan menurut para ahli, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya . Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan nasabah. Artinya karyawan harus dapat berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tau tempatnya atau pelayanannya.⁷

Pelayanan yang baik itu sangat diperlukan dalam memasarkan produk dan jasa-jasa perbankan. Bila petugas perbankan baik pada nasabah, maka diharapkan nasabah akan datang kembali menyalurkan aktifitas keuangannya pada bank. Hal ini dapat terjadi karena pelanggan merasa puas atas kebutuhannya yang terpenuhi dan mendapat perlakuan yang menyenangkan oleh pihak perbankan . Secara

⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia

⁷ Ahmad Subagyo, *Marketing In Business* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h.243 .

singkat, kepuasan pelanggan merupakan respon emosional, respon tersebut menyangkut focus tertentu (Produk atau pengalaman konsumsi), dan respon tersebut terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi atau setelah pemilihan produk).

Dengan semakin diterimanya konsep pemasaran menyatakan bahwa riset pemasaran mempunyai peranan yang penting dalam proses manajemen pemasaran. Masalah utama yang dihadapi oleh kebanyakan perusahaan adalah bagaimana memonitor (memantau) kebutuhan pasar dan mengantisipasinya untuk masa depan.⁸

Sekalipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, terkadang masih saja nasabah tidak puas, sehingga pada akhirnya malah kabur ke bank lain. Banyak hal yang mmenyebabkan nasabah kabur. Oleh karena itu, setiap karyawan bank harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank, berikut pencegahannya.⁹

B. Pengertian Etika Pelayanan

Etika berarti tata cara yang berhubungan dengan manusia lainnya. Dalam memberikan pelayanan pada nasabah juga harus ada etikanya. Etika bertujuan agar norma-norma yang berlaku dihargai dan dihormati. Etika pelayanan ini kemudian diterapkan untuk kegiatan berbagai perusahaan dalam memberikan pelayanan

⁸ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metedologi Riset Manajamen Pemasaran*,(Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2009),h.23.

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, edisi 1, cetakan 2,2005),h..213.

kepada nasabah. Dengan adanya etika pelayanan, akan menimbulkan suasana keakraban yang memberi pelayanan dengan dilayani.¹⁰

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya:

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela
- b. Memegang teguh amanah
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah
- d. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan
- e. Memiliki integritas

Tujuan adanya larangan etika pelayanan adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu dan calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai. Layanan ini juga hendaknya dipatuhi sehingga etika pelayanan tidak di langgar.

Secara umum larangan etika pelayanan adalah sebagai berikut¹¹:

- a. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah
- b. Dilarang melayani nasabah sambil makan , dan mengunyah sesuatu seperti permen

¹⁰ Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya.2006), h.27.

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2008) Edisi Ketiga,h.322.

- c. Dilarang melayani nasabah sambil berbiacara dengan orang lainnya dalam kondisi apapun
- d. Dilarang menunjukkan wajah yang cemberut, malas ataupun sedih kepada nasabah
- e. Dilarang untuk berdebat ataupun menyanggah nasabah secara kasar
- f. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang dilayani
- g. Dilarang berbicara dengan suara keras, tetapi jangan begitu pelan.

C. Pengertian Marketing

Pada dasarnya manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan , pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi. Hal ini berarti dalam manajemen pemasaran tercakup serangkaian kegiatan analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atas barang, jasa dan gagasan dengan tujuan utama kepuasan pihak-pihak yang terlibat. Sementara itu pengertian pemasaran (marketing) saat ini bukan sekedar menjual (to sales) dengan dimensi jangka pendek (jual-beli putus) tetapi memasarkan (to marketing) dengan dimensi jangka panjang.¹²

¹² Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2013),h.2.

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran penetapan harga, promosi, serta pelayuran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.¹³

Tujuan pemasaran adalah mengarahkan barang-barang dan jasa-jasa ke tangan konsumen. Untuk ini diperlukan kegiatan-kegiatan tertentu. Berbagai jenis kegiatan dan proses yang diperlukan karena spesialisnya didalam pemasaran itu disebut fungsi-fungsi pemasaran.

D. Pengertian Pemasaran Dalam Landasan Syariah

Pemasaran menurut perspektif syariah adalah segala aktiviatas bisnis dalam bentuk penciptaan nilai (value-creating activities) yang memungkinkan pelakunya bertumbuh serta mendayagunakan kemanfaatannya yang dilandasi dengan kejujuran, keadilan , keterbukaan dan keikhlasan sesuai proses yang berprinsip pada akad bermuamalah islam. Pemasaran dalam fikih islam disebut wakalah atau perwakilan. Wakalah dapat juga didefinisikan sebagai sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran , dan perubahan values dari satu insiator kepada Stakeholders-nya.

Tiga syarat dalam melakukan jual beli, yaitu:

1. Adanya para pelaku transaksi, yaitu penjual dan pembeli
2. Adanya barang/produk jasa yang diperjual belikan
3. Adanya ijab qabul paksaan dari berbagai pihak

¹³ Philip Kotler, *Alih Bahasa, hendra Teguh, Manajemen Pemasaran* ,(Jakarta: Prenhallindo,1997),h.13.

Dalam operasionalnya, Bank Syariah menawarkan produk yang dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu produk penyaluran dana (*financing*), produk penghimpunan dana (*funding*), produk jasa (*service*)

Bank syariah melandasi kegiatan penyaluran pembiayaannya dengan Al-Qur'an, yaitu menghindari riba, sebagaimana dalam al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ

الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ

اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا

سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا

خَالِدُونَ

Artinya :

“Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan

urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.¹⁴

E. Strategi Mencari Dan Mempertahankan Pelanggan

Perusahaan mengetahui bahwa salah satu cara terbaik untuk mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru adalah dengan menyajikan pelayanan yang lebih baik yang tidak tertandingi oleh pesaing lainnya. Cara menciptakan pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dilakukan sebagai berikut:¹⁵

1. Dengarkan dan perhatikan pelanggan
2. Tetapkan pelayanan yang terbaik
3. Tetapkan ukuran dan kinerja
4. Berikan perlindungan hak-hak karyawan

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan atau pengusaha untuk mencapai tujuan. Kadang kala, langkah yang harus dijalankan sulit, tetapi ada pula langkah yang relatif sangat mudah. Berbagai strategi untuk dapat menarik pelanggan, antara lain:

1. Membuat inovasi produk terbaru atau tampil beda dan mengikuti tren
2. Desain yang menarik.
3. Harga yang terjangkau.
4. Berikan hadiah atau penawaran yang istimewa.

¹⁴ Al-jumanatul.‘ali, *al-Quran dan terjemahnya*,hal. 27

¹⁵ Sudaryono, *Pengantar Manajemen*, h.44.

5. Berikan *service* yang baik.
6. Ikuti beberapa pameran untuk memperluas jaringan.
7. Kepuasan pelanggan harus di nomor satukan.

Strategi mempertahankan pelanggan, sebagai berikut:

1. Mengelola atau memelihara tingkat kepuasan konsumen, misalnya dengan merancang ulang produk, menyediakan layanan khusus kepada konsumen
2. Menyederhanakan proses pembelian. Misalnya, dengan menawarkan variasi produk yang dapat dipilih dengan mudah
3. Menambah daya tarik produk sehingga konsumen atau pelanggan tidak beralih ke produk lain atau dengan menambah daya tarik produk

Dalam proses mencari dan mempertahankan pelanggan atau nasabah dibutuhkan juga promosi penjualan.¹⁶ Promosi penjualan semakin sering digunakan Bank untuk mendapatkan perolehan dana dan penyaluran dana dalam waktu yang cepat. Promosi penjualan sebagai insentif jangka pendek untuk mendorong penjualan, dipandang efektif untuk memengaruhi nasabah membuka rekening atau mengambil kredit atau memanfaatkan jasa perbankan lainnya.

Ada yang menawarkan point yang dapat ditukar hadiah, ada yang menawarkan hadiah langsung seperti tas sekolah ,peralatan masak, telepon genggam agar nasabah tertarik.

¹⁶ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Bambang Sarwiji,2018),h.283-284.

Terdapat beberapa alat promosi penjualan yang dapat digunakan bank, antara lain:

1. Sampel

Sampel merupakan contoh produk yang dapat dicoba oleh nasabah. Misalnya, bank sering memberikan kartu kredit tambahan kepada nasabah dan dapat digunakan oleh istri atau suami atau anak dari nasabah tanpa harus membayar kartu awal.

2. Hadiah

Hadiah merupakan insentif yang diberikan atas penggunaan jasa tertentu.

3. Barang Promosi

Bank sekarang ini banyak memberikan hadiah-hadiah berupa barang secara langsung, seperti telepon genggam, alat-alat rumah tangga, dan bentuk hadiah lainnya kepada nasabah.

4. Penghargaan atas Kesetiaan

Beberapa bank memberikan penghargaan kepada nasabah atas kesetiaan nasabah. Penghargaan atas kesetiaan dapat berupa hadiah yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang loyal.

5. Undian

Beberapa bank sering melakukan undian untuk memberikan hadiah kepada nasabah. Ini tergantung nasib baik dari nasabah, namun cukup

mampu menarik nasabah untuk menjadi nasabah aktif di bank tersebut.¹⁷

Etis Keistimewaan lain dari marketing syariah selain karena etis, Juga karena sangat mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) dalam seluruh aspek kehidupannya. Sifat etis ini merupakan turunan dari sifat diatas. Dengan demikian marketing syariah adalah konsep pemasaran yang sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika ,tidak peduli apapun agamanya. Karena nilai-nilai moral dan etika adalah nilai yang bersifat universal yang diajarkan oleh semua agama.

Sudah sepatutnya bisa menjadi panduan bagi marketing syariah yang selalu memelihara moral dan etika dalam setiap tutur kata, perilaku ,dan keputusan-keputusannya. Islam adalah agama yang menghapus kebatilan dan mempertahankan kebenaran . Ini jelas dari kata menyempurnakan .Islam mempertahankan akhlak mulia yang dimiliki bangsa arab seperti kedermawanan, memuliakan tamu dan lain-lainnya lalu menyempurnakannya dengan menghapus akhlak buruk mereka. Dengan demikian jelas salahnya penanaman islam dengan teroris, keras, radikal dll yang memberikan opini islam itu selalu mempertahankan akhlak mulia dan menghapus akhlak buruk.

¹⁷ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2013),h.2.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah perusahaan

1. Sejarah Umum PT.BPRS Al-washliyah

Periode 1 beroperasi sejak tanggal 08 November 1994, yang semula berkedudukan di jl. Perintis kemerdekaan No.151-A Tanjung Morawa. Diresmikan gubernur Sumatera Utara H.Raja Inal Siregar sebagai direktur utama H.Suprpto dan sebagai komisaris H.M. Arifin Kamidi , H.Maslim Batu Bara, Khalifah Sitohang , Hidayatullah , H.Murah Hasyim.

Pada periode ke II dibentuk nama struktur organisasi baru yaitu : Direktur Utama H.T. Kholisbah dan sebagai Komisaris .H.M.Arifin Kamidi ., H.Maslim Batu Bara, Khalifah Sitohang , Hidayatullah , H .Mifthahuddin .

Alhamdulillah, periode ke III pada tanggal 2 April 2003 kantor PT.BPRS Al-washliyah telah berpindah di Jl.SM raja No.51J simpang limun Medan yang diresmikan oleh gubernur Sumatera Utara yakni H.T.Rizal Nurdin. Sebagai Direktur Utama Hitayatullah , dan komisaris adalah H.M.Arifin Kamidi , H.Mifthahuddin .

Bank menjalankan operasinya berdasarkan syariah Islam, dengan menjauhkan praktek-praktek yang di khawatirkan mengandung riba dan sejak tahun 2013 PT.BPRS Al-washliyah telah memiliki gedung baru di jalan G.Krakatau No. 28 Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H.Gatot Pudjonugroho pada tanggal 06 Januari 2014 sebagai Komisaris H.Hasbullah Hadi dan H.Miftahuddin . Dengan pengawasan syariah adalah

H.Ramli Abd. Wahid sebagai Direktur Utama H.R Bambang Risbagio dan Direktur Operasi Tri Auri Yanti.

2. Visi, Misi dan Tujuan perusahaan

a. **Visi:** “Menjadikan BPRS syariah sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan ummat”

b. Misi

- Memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan prinsip syariah dengan mengutamakan kepuasan.
- Menjalankan bisnis yang sehat, serta melahirkan ide-ide inovatif untuk mendorong usaha bersama.

c. Tujuan

Tujuan utama manajemen PT.BPRS Al-washliyah adalah merencanakan dan mengatur perusahaan untuk menambah penghasilan dan meningkatkan profit dan falah oriented.

1. Produk Perusahaan

a. Produk Dana

1) Tabungan Wadiah

Tabungan wadiah merupakan nasabah yang dapat di tarik setiap saat dan untuk pihak Bank dapat memberikan bonus kepada nasabah atas pemanfaatan dana yang telah di titipkan.

2) Tabungan mudharabah

Simpanan yang dikelola oleh pihak bank untuk memperoleh keuntungan dan akan di bagi hasilnya sesuai nibah yang telah disepakati, untuk setoran awal pihak bank akan menetapkan dana awal sebesar Rp. 10.000, dan untuk setoran selanjut tidak di batasi.

3) Dposito Mudharabah

simpanan berupa investasi tidak terkait yang penarikannya sesuai jangka yang ditetapkan dan akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.

4) Ijarah

Merupakan akad sewa menyewa anantara kedua belah pihak untuk memperoleh imbalan atas barang yang di sewa

5) Ijarah/ Muntahiyah Bittamlik

Akad sewa menyewa dengan opsi perpindahan hak di akhir sewa.

6) Transaksi Multijasa

Piutang yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan manfaat atas suatu jasa dengan menggunakan akad ijarah atau kafalah

7) Rahn

Penyerahan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.

8) Qardh

Pinjaman dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjaman mengembalikan pokok pinjaman, secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

9) Qardhul hasan

10) Dana kebijakan yang bersal dari zakat, infak dan sedaqah (ZIS)

B. Struktur Organisasi Perusahaan Dan Deskripsi Tugas

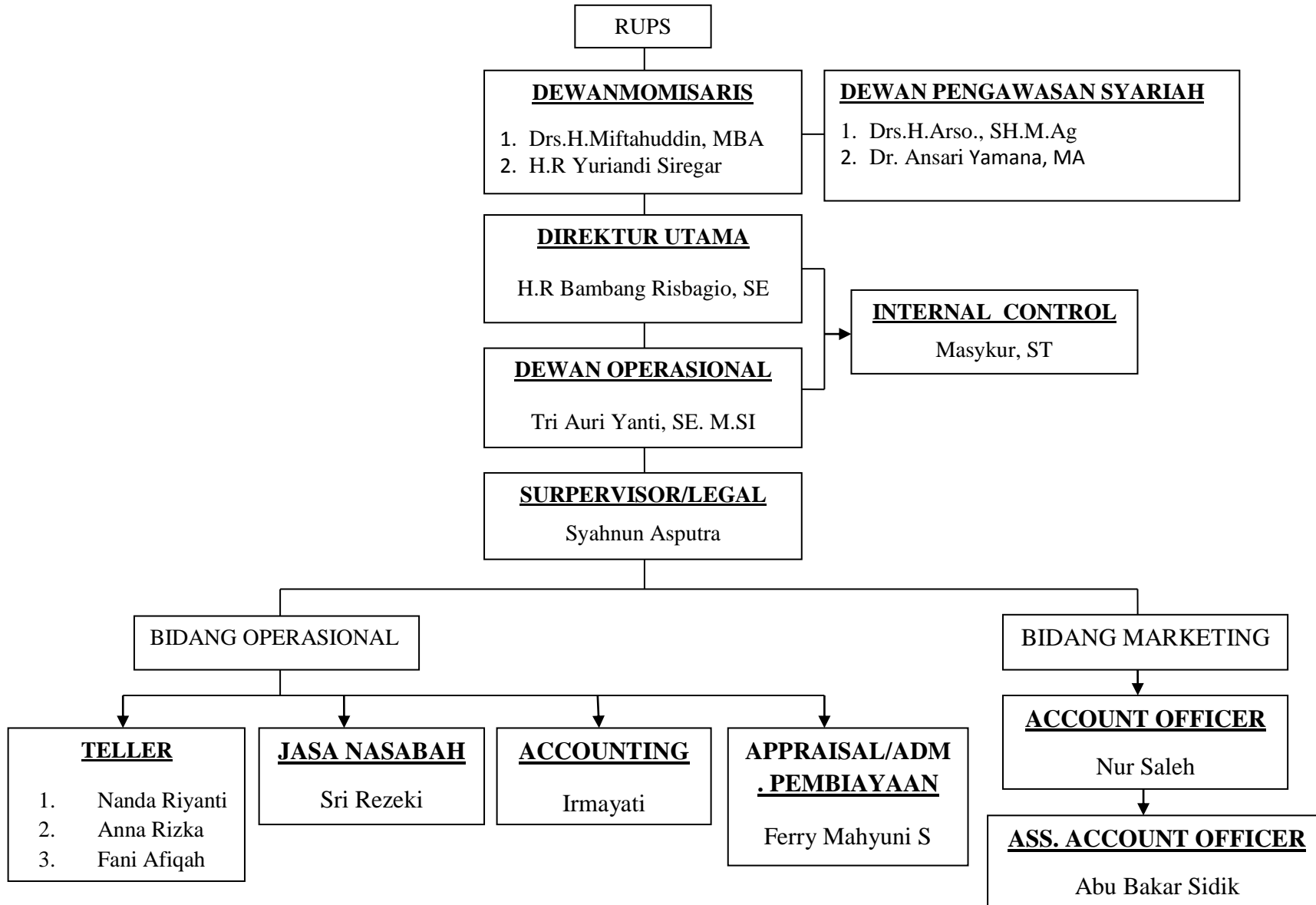
1. Struktur organisasi perusahaan

Struktur organisasi adalah keseluruhan dari pengelompokan tugas, wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penempatan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing tiap personil, sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara personil yang satu dengan lainnya, sehingga terciptanya keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

Berdasarkan pengertian organisasi di atas PT.BPRS Al-washliyah memiliki struktur organisasi.

D. STRUKTUR ORGANISASI PT.BPRS AL-WASHLIYAH



Dari struktur organisasi yang digunakan PT.BPRS Al-washliyah antara lain sebagai berikut.

2. Job Description PT.BPRS Al-washliyah

1. DEWAN KOMISARIS

- 1) Dewan komisaris bertindak sebagai badan yang melakukan pengawasan dan kebijakan Direksi serta memberikan nasehat kepada Dewan Direksi atas strategi dan berbagai hal kebijakan
- 2) Memberikan persetujuan atas tindakan tertentu Direksi sebagaimana yang diatur dalam anggaran perseroan.
- 3) Memonitor kemajuan dan hasil dari kebijakan program dan keputusan yang dibuat Dewan Komisaris atau rapat umum pemegang Saham (RUPS).
- 4) Menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris dan memimpin rapat umum pemegang saham
- 5) Melakukan pertemuan bulanan dengan Dewan Direksi untuk membahas dan meminta penjelasan atas strategi kebijakan, proyeksi dan tindakan yang diambil Dewan Direksi dalam memaksimalkan nilai saham atau perepatan untuk mencapai profitabilitas.
- 6) Melakukan komunikasi rutin dengan Dewan Direksi untuk membahas informasi-informasi dalam rangka upaya untuk peningkatan efisiensi operasional perusahaan dan kondisi keuangan.

2. DEWAN DIREKSI

Dengan Direksi bertindak sebagai badan eksekutif perusahaan dibawah pimpinan Direktur Utama, bertanggungjawab atas semua kebijakan yang strategis dan operasional perusahaan sehari-hari. Dewan Direksi juga bertanggung jawab atas semua pemegang saham dalam RUPS.

Direktur Utama, pemegang jabatan Direktur Utama bertindak sebagai pimpinan eksekutif perusahaan dan secara keseluruhan mempunyai tanggung jawab strategi dan manajemen sehari-hari terhadap aktivitas persero.

Ia secara mendasar menetapkan arah, tujuan, dan strategi serta control atas kerja yang sinergis antara bidang keuangan, operasional, teknik, pemasaran, pengembangan bisnis dan umum. pemegang jabatan ini juga bertanggungjawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia secara keseluruhan mulai dari seleksi dan rekrutmen, pelatihan dan pengembangan dan yang lain-lainnya secara rinci di lakukan. Direktur utama juga bertanggungjawab atas beragam aspek legal dalam kerangka hubungan perusahaan yang dikelola oleh bagian umum

Direktu Operasi, menjalankan fungsi operasional dari bisnis utama perusahaan. Tugas dan tanggungjawab atas pencapaian penjualan dan menetapkan rencana pemasaran atau penjualan. Rencana tersebut menjadi dasar dalam pengembangan bisnis perseroan, target keuangan anggaran operasional dan ukuran kinerja.

3. DEWAN PENGAWAS SYARIAH

Tugas dan tanggungjawab dari Dewan Pengawas Syariah antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan saran dan nasehat kepada Dewan Direksi, serta mengawasi aktivitas bank, dan dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Menilai dan memastikan pemenuhan prinsip syariah sebagai dasar atau pedoman dalam aktivitas dan produk yang di keluarkan oleh bank.
- c. Mengawasi proses pengembangan produk baru dari bank
- d. Meminta fatwah kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru yang belum ada fatwahnya
- e. Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpun dana dan penyaluran dana serta pelayanan bank
- f. Meminta data informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

Fungsi dan Peran DPS:

1. Peran utama para ulama dalam Dewan pengawasan Syariah adalah mengawasi jalannya lembaga keuangan syariah sehari-hari agar selalu dengan ketentuan-ketentuan syariah.
2. Dewan pengawas syariah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya tiap tahun) bahwa lembaga keuangan syariah yang diawasinya telah berjalan sesuai ketentuan syariah.

3. Tugas lain DPS adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari lembaga keuangan syariah yang diawasinya.
4. DPS bersama komisaris dan Direksi, bertugas untuk terus menurus mengawal dan menjaga penerapan nilai-nilai islam dalam setiap aktivitas yang di lakukan lembaga keuangan syariah.
5. DPS juga bertugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang lembaga keuangan syariah melalui media-media yang sudah berjalan dan berlaku di masyarakat, seperti khutbah, majelis ta'lim, pengajian-pengajian, maupun melalui dialog rutin dengan para tokoh agama dan masyarakat.

4. DIREKTUR UTAMA

Tugas , wewenng dan bertanggung jawab:

A. Tugas Pokok

Penanggung jaab BPR Syariah Al-washliyah secara keseluruhan:

1. Membuat perencanaan kerja bidang pemasaran dan operasi bank.
2. Membuat proyeksi rencana anggaran baru.
3. Mempersiapkan tenaga sumber daya manusia yang terampil.
4. Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.
5. Melaksanakan pemberian keputusan pembiayaan sesuai limit di dalam anggaran dasar.
6. Memberi approval biaya di atas Rp. 100.000,- s/d Rp. 10.000.000,-
7. Mengeluarkan persetujuan pengangkatan pegawai (SK)

8. Memberikan persetujuan pengangkatann kenaikan pangkat/ gaji pegawai.
9. Melaksanakan solicit customer untuk upaya penghimpunan dana dan penempatan dana.
10. Melakukan monitoring sytem terhadap debitur-debitur berdasarkan koliktibility.
11. Sebagai alternate pengganti pemegang kunci Brangkas, Steel Save (tempat penyimpanan asli jaminan nasabah pembiayaan) bila Direktur Operasional berhalangan.
12. Memberikan motivasi kerja tinggi terhadap semua pegawai untuk meningkatkan kegairahan dan semangat kerja.
13. Menjaga secara utuh asset bank, mempertahankan kredibilitas bank dalam rangka peningkatan kesehatan bank kearah yang lebih baik dan berkembang.
14. Mempertimbangkan segaah pengeluaran biaya-biaya dengan tetap berpedoman kepada prinsip cost consciousness.
15. Meningkatkan program trainning pegawai seara berkesinambungan.
16. Melakukan monitoring sytem terhadap jasa pelayanan bank.
17. Melaksanakn tour of duty kepada pegawai untuk kesempatan berkarir dengan meningkatkan ilmu pengetahuan perbankan teknis.
18. Melaksanakan rapat-rapat teguran baik ke dalam maupu ke luar
19. Membuat surat-surat teguran baik ke dalam maupun ke luar.

5. DIREKTUR OPERASIONAL

A. Tugas Pokok

Melakukan supervise terhadap area operasional.

B. Tugas Harian

1. Melakukan supervise staf teller, akuntansi/ deposit, pembiayaan dan umum.
2. Memastikan laporan keuangan disiapkan dengan akurat.
3. Melakukan cash pada akhir hari.
4. Melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan.
5. Melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan (safe keeping and loan documentation).
6. Melakukan update data saham dan terkait dengan hubungan kepada pemegang saham.

C. Tugas bulanan

1. Melakukan pengecekan terhadap daata proofing bulanan
2. Melakukan pengecekan terhadap terhadap ketetapan penyusun laporan maupun target waktunya

D. Tugas tahunan

Sesuai dengan tugas tahunan

E. Tugas tambahan

Tugas-tugas lainnya sesuai dengan penguasaan Direktur Utama.

6. INTERNAL CONTROL/AUDITOR

A. Tugas Pokok

1. Memeriksa harian
2. Pemeriksaan bulanan
3. Pemeriksaan tahunan

B. Tata Cara Kerja

1. Hal-hal yang dilakukan dalam pemeriksaan harian adalah
 - a. Kebenaran postingan General Ledger.
 - b. Kelengkapan dokumen pendukung tiket transaksi
 - c. Kelengkapan approval dokumen yang di proses
 - d. Kewajaran laporan keuangan (neraca, laba/rugi)
2. Pemeriksaan bulanan meliputi pencocokan (proofing) seluruh rekening-rekening laporan keuangan dengan rinciannya. Dalam pemeriksaan bulanan termasuk juga pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen jaminan/loan documentation.
3. Pemeriksaan tahunan adalah pemeriksaan terhadap akuntansi laporan keuangan pada posisi akhir tahun. Lingkup pemeriksaan adalah sama dengan pemeriksaan akhir tahun ini pemeriksaan memberikan perhatian terhadap perhitungan pajak, pencadangan akhir tahun, PPAP, dan berbagai hal terkait dengan penyajian laporan pada akhir tahun.

C. Laporan-Laporan

Laporan-laporan yang disusun oleh internal control adalah:

1. Laporan hasil pemeriksaan
2. Laporan bulanan atas kinerja bank
3. Laporan 6 bulanan (semester) ke BI tentang kinerja dan perhitungan CAMEL.

D. Checklist Pemeriksaan

Sebagai pedoman dalam melakukan pemeriksaan maka dapat disusun checklist tiket transaksi.

1. Keabsahan tiket transaksi.
2. Kebenaran posting ke modul General Ledger
3. Kas
4. Bank
5. Tabungan deposito
6. Administrasi pembiayaan
7. Laporan – laporan
8. Perpajakan
9. Disiplin kerja
10. Kebersihan
11. Pelayanan kepada nasabah.

7. SUPERVISOR MARKETING

A. Tugas pokok

Mengkoordinir tugas-tugas dibagian sub bidang pemasaran.

1. Memeriksa hasil evaluasi analisa pembiayaan yang di buat AO.
2. Memeriksa kelengkapan data-data calon nasabah.
3. Memeriksa hal trad dan bank check yang di buat bagian hukum dan investigasi.
4. Melaksanakan pemeriksaan proses analisa pembiayaan.
5. Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur.
6. Melaksanakan monitoring sytem pembiayaan yang telah dicairkan.
7. Melakukan hasil pemeriksaan hasil kredit review untuk klarivikasi.
8. Melakukan monitoring sytem sumber dana dan penggunaan pembiayaan jatuh tempo dan deposito jatuh tempo.
9. Memberikan keputusan over draft sesuai dengan limit yang di berikan direksi.
10. Memberikan persetujuan atau approval dan penerbitan half sheet trun.
11. Melaksanakan rapat-rapat mingguan secara berkala.
12. Melaksanakan solicit customers untuk menghimpun dana dalam bentuk task forse.
13. Memberikan laporan secara berkesinambungan kepada pihak Direksi mengenai perkembangan maupun program loan yang terjadi.
14. Memeriksa laporan bulanan tentang laporan pinjaman dan laporan sandi ke BI.

8. SUPERVISOR OPERASIONAL

Tugas, wewenang dan tanggung jawab.

1. Sebagai duty officer sesuai intruksi operasional.
2. Pemegang kunci biasa ruang khasanah.
3. Memeriksa laporan kas opname teller setiap hari.
4. Memeriksa tiket-tiket dan membuat rekapitulasi neraca.
5. Mempuat penyusutan inventaris dan rupa-rupa aktiva.
6. Penanggung jawab alat tulis kantor.
7. Memeriksa rekonsiliasi bank.
8. Membuat laporan pajak dan pembayaran pajak.
9. Memeriksa laporan bulanan ke BI setiap bulan.
10. Membuat lapran triwulan ke BI.
11. Membuat laporan0laporan Komisaris dan Dewan Direksi Syariah ke
BI/semester.
12. Membuat perhitungan deviden pemegang saham.
13. Membuat laporan pertanggungjawaban Direktur
14. Membuat rencana kerja tahunan
15. Memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional dan
non operasional bank

9. TELLER

Tugas, wewenang dan tanggung jawab.

A. Tugas Pokok

1. Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
2. Memberikan pelayanan transaksi tunai.
3. Memeriksa cek/bilyet giro yang jatuh tempo untuk dilakukan proses kliring
4. Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

B. Tata Cara Kerja

1. Mempersiapkan tiket setoran/penarikan ke bank lain yang disesuaikan dengan kebutuhan limit.
2. Melaksanakan, merapikan, membersihkan uang dengan cara mengikat dan membon kertas sesuai nominal.
3. Menyiapkan uang pengaman dengan uang kertas baru bernomor seri urut.
4. Meimta tambahan saldo kas survepisor dengan permintaan uang tunai bila kurang.
5. Menyiapkan saldo cash box sesuai limit yang ditentukan sebesar Rp. 15.000.000,-
6. Hitung dengan teliti penyeteran/pembayaran uang tunai.
7. Menerima slip setoran nasabah untuk tabungan/deposito beserta buku tabungan/ aplikasi deposito dan slip setoran lainnya.

8. Slip setoran wajib ditanda tangani penyetor, kemudian perhatikan nominal dan terbilang sudah terisi dengan benar, dengan nomor rekening serta keterangan.
9. Periksa uang dengan sinar ultra violet dan slip diperiksa kebenarannya kemudian melakukan periksa pembukan transaksi, kemudian menyerahkan buku tabungan dan copy bukti setoran kenasabah.
10. Menerima slip penarikan tabungan dan perhatikan : tanggal, nama, no.rekening, nominal, terbilang serta kecocokan tanda tangan penarikan dengan specimen , tanda tangan di lembar depan satu kali dan lembar sebaliknya dua kali.
11. Penarikan tabungan wajib menyertakan buku tabungan atau dengan meminta persetujuan direktur apabila menyimpang dari hal di atas.
12. Penarikan tunai diatas Rp. 5000.000,- buatkan denominasinya dan penarikan diketahui direktur atau supervisor dengan membutuhkan tanda tangan pada slip penarikan.
13. Menerima bilyet deposito untuk pencairan yang telah disetujui oleh supervisor serta kecocokan tanda tangan penarikan dengan specimen dan deponan membutuhkan tanda tangan pada lembaran sebelah belakang bilyet deposito dua kali diversifikasikan oleh teller.
14. Mengeluarkan biaya yang disetujui oleh supervisor dan slip penarikan lainnya.
15. Pada akhir hari melakukan penjumlahan atas semua transaksi yang terjadi pada hari itu dalam rekap mutasi harian teller.

16. Menyerahkan transaksi harian, jurnal harian dan bukti-bukti transaksinya ke petugas pemeriksa.
17. Setelah transaksi di periksa kebenarannya, selanjutnya menyerahkan jurnal harian beserta bukti-bukti transaksi ke bagian accounting.
18. Kartu specimen tanda tangan di file teller dan pada akhir hari di simpan di dalam khasanah bersama dengan aplikasi deposito.
19. Pastikan saldo kas pada akhir hari telah sesuai dengan mutasi yang terjadi dan neraca dengan fisik uang yang ada di kas dan di khasanah.
20. Simpan dan bersihkan seluruh perangkat-perangkat kerja setelah jam kerja.
21. Menyesuaikan rekap antar bagian dengan bagian lain pada sore hari tutup buku.

10. CUSTOMER SERVICE

Tugas, wewenang dan tanggung jawab:

A. Tugas pokok

1. Melaksanakan pengadministrasikan surat-surat masuk/keluar dan pengadministrasian dokumen-dokumen nasabah menyangkut Tabungan/ Deposito.
2. Memberikan pelayanan informasi produk pendanaan atau transaksi perbankan lainnya.
3. Membantu nasabah dalam melakukan pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.

4. Menyiapkan buku tabungan dan mengeluarkan bilyet deposito, kemudian mencatat semua transaksi tabungan ke dalam buku tabungan .
5. Memberikan informasi saldo kepada nasabah.
6. Melakukan proses bagi hasil tabungan dan deposito pada akhir tahun.
7. Memeriksa deposito yang akan jatuh tempo.
8. Sebagai unit kerja khusus anti pencucian uang dan pencegahan pemberantasan terorisme (UKK-APU & PPT)

B. Tata Cara kerja

1. Menjelaskan kepada calon nasabah penabung dan calon deposan tentang syarat-syarat umum pembukuan tabungan dan deposito serta memeriksa kelengkapan persyaratan pembukuan rekening seperti kartu pengenal/ identitas nasabah telepon.
2. Memeriksa kepada calon penabung dan pendeposan untuk mengisi dan mendatangi aplikasi pembukuan rekening tabungan dan deposito, seperti:
 - a) Aplikasi/permohonan tabungan dan deposito (perjanjian nisbah bagi hasil).
 - b) Speciment tanda tangan di file oleh teller dan pada akhir saat ini disimpan di dalam khasanah dengan aplikasi tabungan/ deposito, jika ada dua nama menjadi satu tabungan atau nama yayasan /perusahaan (sesuaikan dengan anggaran dasar) masing-masing atau harus bersama-sama.

3. Melakukan proses pembukuan nomor rekening tabungan dan deposito serta membuat profit nasabah.
4. Setoran awal dilakukan pada kartu tabungan nasabahn maupun individual bank dan mencantumkan identitas pada kartu dengan lengkap.
5. Mintakan KTP orang tua apa bila penabung yang belum dewasa, penabung dapat menggunakan namanya sendiri dengan QQ nama orang tua ataupun kartu pelajar.
6. Setoran dengan uang tunai menggunakan slip setoran tunai dengan membuat keterangan “untuk deposito aplikasi” apabila setoran bukan dalam bentuk uang tunai, maka pencetakan buku tabungan/bilyet deposito baru dapat dilakukan apabila dana telah diterima oleh bank, apabila ada penyimpanan perlu disetujui Direktur.
7. Pencetakan bilyet deposito dalam rangkap dua, melalui program computer deposito lebar pertama untuk deposito lebar pertama untuk deposan dan lembar kedua untuk arsip bank.
8. Lembaran pertinggal bersama aplikasi deposito/sprecimen di file berdasarkan pengelompokan jangka waktu dan disimpan dalam khasanah.
9. Apabila dana berasal dari tabungan , mintakan nasabah membuat slip penarikan tabungan.

10. Apabila nasabah pembiayaan harus mempunyai rekening tabungan disertai kuasa mendebit tabungan untuk mengeluarkan kewajiban (angsuran pokok dan margin/ujroh).
11. Apabila bilyet deposito di jaminkan , maka bilyet deposito di bagian belakang wajib di tanda tangani bilyet deposito seperti kuasa pencairan.
12. Asli bilyet deposito wajib dikembalikan ke bank pada saat pencairan.
13. Menyusun regester deposito waktu jatuh tempo.
14. Pencairan deposito sebelum jatuh tempo harus mendapat persetujuan direksi.
15. Pada saat pencairan, asli deposito wajib di tandatangani pemilik deposito pada lembar sebelah belakang dan penulisan perintah untuk dicairkan: “HARAP DICAIRKAN, DANA, DITERIMA TUNAI/KREDIT TABUNGAN NOMOR” tanda tangan diversifikasi teller.
16. Lakukan penghapusan data pada program computer deposito.
17. Pendebetan maupun pengkreditan tabungan non tunai agar dibuatkan tiket debet maupun kredit.
18. Posting bagi hasil maupun pajak dapat dibuatkan tiket master.
19. Setiap akhir hari dilakukan pencocokan antara seluruh mutasi debet dan kredit tabungan dengan print out mutasi dan computer.

20. Setiap akhir hari dilakukan pencocokan antara seluruh mutasi penerbitan deposito /pembayaran bagi hasil/ pencairan deposito dengan daftar print out program deposito.
21. Pada akhir hari rekapitulasi saldo tabungan wajib di print dan di cocokkan dengan General Ledger (GL).
22. Pada saat akhir bulan melakukan proses perhitungan bagi hasil.
23. Besarnya indikasi rate ditetapkan berdasarkan perhitungan daftar bagi hasil bulan yang bersangkutan.
24. Setiap akhir bulan wajib dilakukan pencetakan antara lain :daftar saldo seluruh rekening laporan sandi, daftar bagi hasil dan lain-lain yang menyangkut tabungan dan deposito.
25. Mempersiapkan laporan ke BI.
26. Pengkinian data berupa KTP/ identitas diri penabung dan deposan yang tidak berlaku lagi dan merubah jangka waktu depositan ARO.
27. Mengupayakan seluruh file jasa nasabah disimpan di dalam lemari arsip.
28. Merapikan seluruh perangkat kerja setelah jam kerja berakhir di sore hari.
29. Melaksanakan tugas sebagai Customer Services dalam program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan Terorisme (APU dan PPT) dengan merujuk pedoman pelaksanaan program APU & PPT PT.BPRS Al-washliyah.

11. PEMBIAYAAN

Tugas, wewenang dan tanggung jawab:

A. Tugas pokok

1. Melakukan pembukuan atas semua transaksi pembiayaan/piutang.
2. Mencatat transaksi pembayaran ke dalam kartu pembiayaan/piutang.
3. Memuat daftar pembiayaan/piutang jatuh tempo.
4. Membuat tugas marketing dalam memberikan informasi kondisi pembiayaan /piutang masing-masing nasabah.
5. Mencetak ke kartu kunjungan debitur hasil dari penagihan.
6. Membuat laporan bulanan pinjaman kepada Dewan Komisaris dan laporan sandi pinjaman ke BI.
7. Menyesuaikan laporan bulanan/mutasi pembiayaan dengan kartur debitur.
8. Membuat klasifikasi pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, macet untuk disampaikan ke Direksi, Komisaris, Marketing, dan Surpevisor.

B. Tata Cara Kerja

1. Menerima aplikasi realisasi pembiayaan dari bagian legal.
2. Membuat slip pencairan pembiayaan dan meminta persetujuan kepada pejabat yang diunjuk.
3. Input transaksi ke dalam sytem.
4. Menyerahkan slip pencaitan ke bagian teller atau tabungan.

5. Menerima copy slip pencairan dari teller/tabungan setelah pembiayaan tersebut direalisasikan oleh bagian teller.
6. Membukukan transaksi realisasi pembiayaan.
7. Pada akhir hari melakukan penjurnalan atas semua transaksi yang terjadi ke petugas pemeriksa.
8. Menyerahkan transaksi harian, jurnal harian dan bukti-bukti transaksi ke petugas pemeriksa.
9. Setelah transaksi di periksa kebenarannya, selanjutnya menyerahkan jurnal harian beserta bukti-bukti transaksinya ke bagian accounting.

12. LEGAL/SAFE KEEPING

Tugas, wewenang dan tanggung jawab:

A. Tugas Pokok

1. Mengikuti perkembangan proses permohonan pembiayaan nasabah khususnya dalam hal kelengkapan dokumen permohonan.
2. Melakukan survey ke lapangan untuk melakukan pengecekan agunan pembiayaan nasabah.
3. Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan nasabah.
4. Melakukan proses penandatanganan akad pembiayaan bersama nasabah.
5. Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengeluaran dokumen perjanjian dan jaminan nasabah.
6. Mengatur dan buat surat pemblokiran kepala desa/lurah dan camat untuk jaminan surat tanah.

B. Tata Cara Kerja

1. Menerima permohonan survey dan transaksi jaminan dari AO.
2. Memberikan kelengkapan legalitas data jaminan nasabah.
3. Melakukan survey dan transaksi ke lapangan atas jaminan pembiayaan nasabah yang diajukan.
4. Menyampaikan laporan hasil transaksi jaminan kepada AO.
5. Menerima dokumen dan berkas pembiayaan hasil persetujuan tim kmita pembiayaan.
6. Membuat perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya yang terkait dengan pembiayaan nasabah.
7. Menghubungi nasabah dan menyampaikan waktu akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan, serta hal-hal lainnya yang terkait dengan persyaratan pencairan pembiayaan.
8. Menerima dokumen jaminan asli dari nasabah dan memeriksa keabsahan dan kelengkapan .
9. Menghubungi notaris untuk melakukan proses perjanjian pembiayaan dan mengikat lainnya baik secara intern maupun notariel.
10. Menyampaikan formal pencairan pembiayaan ke bagian operasi.
11. Melakukan penyimpanan dokumen perjanjian pembiayaan dan jaminan asli nasabah ke dalam lemari yang ada di ruang khasanah dan buat dupliat dokumen perjanjian untuk persiapan pemeriksaan.

13. ACCOUNTING

A. Tugas Pokok

Melaksanakan pencatatan pembukuan secara lengkap dan diselsaikan pada hari kerja sama.

1. Mempersiapkan buku besar, Sub ledger, Sub-sub Ledger dan General Ledger.
2. Melaksanakan penelitian keabsahan tickets sebelum dilakukan posting ke buku besar.
3. Memeriksa dan memastikan mutasi tanggal sebelumnya telah nihil pada program pembukuan.
4. Melaksanakan posting berdasarkan nama dan nomor-nomor perkiraan rekening.
5. Memeriksa dan mencocokkan hasil posting antara back sheet dengan tickest dan rekening buku besar, bila cocok dilakukan paraf petugas pemeriksa.
6. Mencocokkan balance sheet rekap antar bagian.
7. Melaksanakan koreksi pembukuan apabila ditemukan kesalahan, dengan menyerahkan kembali tickest kepada bagian yang menerbitkan tickest untuk diperbaiki dan di paraf oleh yang bersangkutan.
8. Membuat laporan keuangan harian neraca dan laporan laba ruga kepada Ka.Operasional
9. Membuat laporan posisi likuiditas harian kepada Direksi.
10. Membua buku besar (poffing lampiran neraca) setiap akhir bulan.
11. Membuat laporan bulanan ke BI.

12. Membuat laporan neraca akhir bulan dan laporan laba rugi bulan berjalan serta membuat perbandingan dengan bulan sebelumnya.
13. Membuat laporan rekonsiliasi bank akhir bulan.
14. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pos-pos uang muka dan kewajiban segera lainnya

14. ACCOUNT OFFICER

Tugas, wewenang dan Tanggung Jawab:

A. Tugas Pokok

Melaksanakan pelayanan kepada permohonan pembiayaan:

1. Membantu kepada grup marketing dan pimpinan dalam pemenuhan budget, khususnya untuk asset grown.
2. Mencapai goal/target dalam hal peningkatan income/ profit dan asset bank, dengan pelaksanaan sehari-hari berupa mempertahankan existing debitur/deposan, mencari nasabah baru dan memasarkan produk Bank Al-Washliyah (PT.BPR Syariah)
3. Mencari nasabah (deposan, debitur) dan monitoring , memelihara dan manage seluruh fasilitas yang diberikan atau produk yang ditawarkan, dengan tujuan mempertahankan asset bank, mencari keuntungan (Profit) bagi perusahaan.
4. Mencari volume “source of funds” dan “ use of funds” sesuai target yang di tentukan.

5. Meningkatkan portofolio pembiayaan, seposito, serta memasarkan secara luas service produk bank Al washliyah (PT. BPR Syariah) dan controlling atas aktivitas marketing secara umum.
6. Bertanggung jawab atas proses perpanjangan pembiayaan yang telah jatuh tempo atas debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
7. Bertanggung jawab atas proses pembiayaan baru, dalam hal ini AO langsung menangani pinjaman untuk modal kerja atau untuk investasi yang membutuhkan analisa keuangan dari laporan keuangan yang diberikan oleh nasabah, untuk menilai kelayakan pemberian pembiayaan.
8. Melakukan orientasi pada kebutuhan nasabahan dan pasar.
9. Menanamkan kepercayaan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan “service excellent”.

B. Tugas harian

1. Melakukan evaluasi pembiayaan, khususnya untuk pinjaman yang mempunyai limit yang besar atau frounp dan menjadi tanggung jawa AO yang bersangkutan.
2. Memproses permohonan pembiayaan bagi nasabah yang mempunyai propek baik dan membuat tolakan bagi usulan pembiayaan yang tidak layak dibiayai.
3. Monitoring fasilitas yang diberikan.
4. Mempertahankan nasabah dengan memberikan service yang baik dan tanggung jawab atas risiko yang mungkin timbul.

5. Melakukan solucitation ke calon-calon nasaba baru maksimum tiga kali seminggu, lalu membuat call report dan plan.
6. Collecting funf dalam rangka meningkat sumber dana, booking loan, menyiap proposal pembiayaan, mempertahankan debitur yang bagus (maintain good debitur).
7. Mencari informasi tentang pesaing dan kondisi ekonomi.
8. Problem solving custemer/noncustemer dan juga melakukan follow-upnya khususnya untuk depositan dan debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
9. Mengusulkan klasifikasi, deklarifikasi pembiayaan.
10. Menginstruksikan kepada asisten AO untuk membuat surat-surat peringatan bagi debitur-debitur yang menunggak (baik pokok, margin, maupun asuransi)
11. Membaca ketentuan-ketentuan intern Bank Al-washliyah (PR.BPR Syariah) surat edaran BI, memo, literatur, surat kaba untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan bekerja.
12. Melayani kebutuhan-kebutuhan nasabah dan calon nasabah baik secara langsung maupun melalui telepon

15. ADMINISTRASI PEMBIAYAAN

Tugas, wewenang dan tanggung jawab:

A. Tugas Pokok

1. Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan atau diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya.
2. Menyiapkan surat-surat perjanjian dan surat pengikatan agunan yang terkait dengan pengajuan pembiayaan nasabah.
3. Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengarsipan semua dokumen pembiayaan nasabah, khususnya berkas jaminan pembiayaan nasabah.
4. Menghitung, mencatat dan melakukan pembayaran asuransi, jasa pengikatan atau pemblokiran jaminan nasabah kepada pihak lain.
5. Menghubungi notaris untuk pengikatan secara notariel dan keaslian dokumen.
6. Menghubungi perusahaan asuransi jiwa, kebakaran dan kendaraan.
7. Buat surat pemblokiran Kepala desa/Lurah dan Camat untuk jaminan tanah.

B. Tata Cara Kerja

1. Menerima permohonan survey dan transaksi jaminan dari AO.
2. Memeriksa kelengkapan legalitas data jaminan nasabah.
3. Melakukan survey dan transaksi ke lapangan atas jaminan pembiayaan nasabah yang di ajukan.
4. Menyampaikan laporan hasil transaksi jaminan kepada AO.
5. Menerima dokumen data berkas pembiayaan hasil persetujuan komite pembiayaan.
6. Membiayaan perjanjian pembiayaan dan pengikat lainnya yang terkait dengan pembiayaan nasabah.
7. Menghubungi nasabah dan menyampaikan waktu akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan, serta hal-hal lainnya yang terkait dengan persyaratan pencairan pembiayaan.
8. Menerima dokumen jaminan asli dari nasabah dan memeriksa keabsahannya dan kelengkapannya.
9. Menghubungi notaris untuk melakukan proses perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya baik secara intern atau pun natariel.
10. Menyampaikan data pencairan pembiayaan ke bagian operasional untuk pembukuan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dengan salah satu pegawai PT. BPRS Al-Washliyah Medan , Pelayanan Marketing Terhadap kepuasan Konsumen PT.BPRS Al-Washliyah Medan sebagian besar dijalankan oleh Staf Marketing dan Marketing landing. Banyak persaingan dalam dunia perbankan , membuat Bank lebih inovatif lagi menciptakan produk-produk yang dapat membantu masyarakat. Oleh karena itu sebagai lembaga perekonomian umat yang prinsip-prinsip operasionalnya mengacu pada prinsip-prinsip syariah islam, Di PT. BPRS Al-Washliyah Medan harus mempunyai strategi yang dapat menarik minat nasabah untuk menabung.

Marketing yang ada di PT. BPRS Al-Washliyah dibagi jadi Dua bagian yaitu *Comercial Funding Service Unit* dan *Consumer funding service Unit*.

1. *Comercial Funding Service Unit* lebih berperan pada pemasaran kelembagaan seperti perusahaan , Universitas, dan Sekolah. Dalam pemasaran produk yang ada pada PT. BPRS Al-Washliyah.
2. *Consumer Funding Service Unit* lebih berperan pada pemasaran perorangan. Dalam pemasaran *Marketing Comercial Funding Service Unit* dan *Consumer Funding service unit* juga memiliki target yang harus dicapai tiap tahunnya.

Pelayanan *Marketing* atau pemasaran PT. BPRS Al-Washliyah sebagian besar dijalankan oleh staff *Marketing Funding* dan *Marketing Landing*. Berikut adalah tugas-tugas masing-masing staff *Marketing* yaitu:

1. *Marketing Funding*, bertugas mempromosikan produk perbankan berupa Tabungan, Deposito, dan Giro serta mempertahankan dan mengajak nasabah agar menyimpan uang di Bank tersebut.
2. *Marketing Landing*, bertugas menyalurkan dana atau memberikan pinjaman kepada masyarakat yang dana tersebut berasal dari nasabah penyimpan atau *funding*.

Ada beberapa kredit yang ditawarkan oleh *Marketing Landing*, yaitu:

- a. Kredit Modal kerja
- b. Kredit Modal Usaha atau Bisnis
- c. Pembiayaan Umrah
- d. KPR
- e. Multiguna

Berdasarkan wawancara pribadi penulis pada tanggal 15 Februari 2019 dengan salah satu bagian marketing di PT.BPRS Al-Washliyah Medan yang bernama kak Fany Afiqah, SE . Beliau menyatakan bahwa : Strategi pelayanan Marketing yang digunakan masih sama dengan strategi yang Bank lain gunakan. Tetapi, pada BPRS Al-Washliyah lebih mendekati diri kepada nasabah .

Misalnya, pegawai *Marketing* langsung mendatangi nasabah dengan maksud menjalin silaturahmi.

Selain itu kami juga melakukan *Sales Call* kepada nasabah dengan tujuan menawarkan produk yang cocok digunakan oleh nasabah tersebut. Untuk lebih mengakrabkan diri dan menarik nasabah . Kami juga rutin melakukan kunjungan ke Sekolah, Warung-Warung ,perusahaan untuk mencari nasabah baru yang berpotensi untuk menabung di PT. BPRS Al-Washliyah Medan.

A. Strategi Marketing Dalam Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan Bagi Konsumen pada PT. BPRS Al-Washliyah

a. Mengenal calon nasabah, dan tipe keinginan nasabah

Dalam pelayanan marketing PT. BPRS Al-Washliyah harus mengenali beberapa type gaya nasabah yaitu:

1) Menghadapi Gaya *Emotive*

a. Optimis

Bersikap optimis sambil menunjukkan sisi positif anda

b. Cepat, spontan dan ekspresif

Bertindak cepat , jangan bersikap agresif dan hindari konflik langsung tunjukkan anda mengaguminya dan menyukainya.

c. Emosional mencari kesepahaman

Lakukan sesuatu bersama-sama, pahami keyakinan nasabah

2) Menghadapi Gaya *Directive*

a. Orientasi Kendali

Puji pencapaian yang nasabah lakukan

b. Berkeinginan kuat

Tunjukkan pertimbangan logis dan fakta yang ada dalam setiap situasi.

c. Mengambil alih

Biarkan nasabah melakukan hal dengan cara mereka selama dalam batas

d. Fokus pada tugas dan pencapaian

Buat nasabah melihat peluang yang ada, beritahu cara untuk menang.

b. *Canvassing*

Mencari nasabah dengan cara door to door atau dengan kata lain dengan mencari nasabah dari satu tempat ketempat lain.

c. *Referall*

Tim Marketing mendapatkan nasabah baru dengan bantuan nasabah sebelumnya dengan nasabah mereferensikan orang lain yang memiliki kebutuhan dan bisa ditawarkan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhannya.¹⁸

¹⁸ Fany Afiah, *Landing*, wawancara pribadi , 18 februari 2019

B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi Dalam Pelayanan Marketing Terhadap Nasabah

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan penulis di PT. BPRS Al-Washliyah Medan dalam proses pelayanan *Marketing* dapat disimpulkan bahwa tidak banyak terdapat kendala dalam pelayanan *Marketing* pada PT. BPRS Al-Washliyah . Tetapi tetap ada beberapa kendala yang masih ada didalam pelayanannya, misalkan:

1. Proses pengajuan pembiayaan yang masih lambat

Seperti persetujuan pembiayaan dari pihak perusahaan, pengumpulan data nasabah dan lainnya.

2. Jaringan PT. BPRS Al-Washliyah yang kurang maksimal

Seperti yang diketahui bahwa jaringan PT.BPRS Al-Washliyah atau mesin ATM Bank BPRS yang tidak ada .Proses transaksi yang masih lambat

Akibat dari keterbatasan jaringan juga mengakibatkan proses transaksi yang melambat .

3. Persaingan Pasar dengan bank syariah lainnya

4. Nasabah yang kurang atau belum paham tentang pola syariah

Adapun Solusi untuk meningkatkan kinerja PT.BPRS Al-Washliyah adalah:

1. Menambah jaringan seperti membuat ATM supaya mempermudah bertransaksi.

2. Merperkuat system dan layanan PT. BPRS Al-Washliyah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari Hasil Pembahasan tentang Pelayanan Marketing terhadap nasabah PT.BPRS Al-washliyah medan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan dengan kata lain kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya dan pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan , pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.
2. Strategi Marketing dalam memberikan Pelayanan yang memuaskan bagi konsumen diantaranya: membuat inovasi produk terbaru atau tampil beda dan mengikuti tren, Desain yang menarik,Harga terjangkau,Memberikan hadiah istimewa, berikan service yang terbaik, ikuti pameran untuk memperluas jaringan ,kepuasan pelanggan di nomor satukan. Dan ada kendala Pelayanan Marketing Dalam menghadapi Konsumen ada beberapa diantaranya: Proses pengajuan pembiayaan yang masih lambat, Jaringan PT. BPRS Al-Washliyah yang kurang maksimal, Persaingan Pasar dengan bank syariah lainnya, Nasabah yang kurang atau belum paham tentang pola syariah.

B. Saran

1. Berdasarkan penelitian dan kesimpulan maka dapat diberikan saran kepada pihak PT.BPRS Al-Washliyah Medan Perlu mencoba memberikan inovasi untuk semakin aktif untuk dalam kegiatan pemasaran merupakan hal yang sangat penting dalam penjualan produk . Oleh karena itu Bank BPRS Al-Washliyah Medan perlu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pemasaran baik dalam aktivitas promosi dan sosialisasi secara terus menerus agar mengetahui seberapa efektif keberhasilan dalam strategi pemasaran yang dilakukan dan dapat mengatasi berbagai kendala yang timbul dan sebagai bahan acuan perencanaan kegiatan promosi dan sosialisasi dimasa mendatang.
2. Bagi Masyarakat Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan Masyarakat pada perbankan syariah , dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Herry. *Dasar Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda karya,2006
- Fany Afiqah. *Landing*,wawancara pribadi dengan salah satu karyawan tempat magang, 18februari 2019
- Fromm,Bill. *Sepuluh Hukum Bisnis Dan Bagaimana Melanggarnya*. Jakarta: Pustaka Tangga, 1992
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2011
- Kasmir. *Pemasaran Bank*.Jakarta: Kencana,2005
- Kamus Bahasa Indonesia. Surabaya: Penerbit Kartika
- Hasibuan Malayu. *Dasar Dasar Perbankan*
- Masyhuri. *Metedologi Riset Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2009
- Mursid. *Manajemen Pemasaran* .Jakarta:Bumi Aksara,2010
- Sudaryono. *Pengantar Teori dan Kasus*. Yogyakarta:CAPS,2017
- Subagyo Ahmad. *Marketing In Business*, Jakarta: Mitra Wacana Media,2010
- Sugiyono. *Metode Pnelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D cet. XVIII*. Bandung:Alfabeta,2013
- Wijaya Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Bambang Sarwiji,2018

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama lengkap Novia Hayati Lubis. Penulis dilahirkan di PematangSiantar pada tanggal 19 september 1998, anak kedua dari lima bersaudara. Putri dari pasangan suami-istri Ely Hazali Lubis dan Kartini.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat TK di Sultan Agung Pematangsiantar Pada Tahun 2004, tingkat SD di Sultan Agung Pematangsiantar Pada Tahun 2010 ,Tingkat SMP di SMP Negeri 4 Pematangsiantar Pada Tahun 2013, Dan Tngkat SMA di SMA Negeri 2 Pematangsiantar Pada Tahun 2016. Kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan mulai tahun 2016. Pada masa menjadi mahasiswa, penulis mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan yaitu IQEB sebagai anggota.