

**PENERAPAN SISTEM PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
SUMUT SYARIAH KCP SIMPANG KAYU BESAR**

SKRIPSI MINOR

OLEH :

KHUBAIB IMAM M

NIM : 54143063



**PRODI D III PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2017/1438

IKHTISAR

Judul dari Sripsi Minor ini adalah Penerapan Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Pembantu Simpang Kayu Besar. Rumusan dari Tugas ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara menerapkan system pelayanan agar dapat lebih meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Bank Sumut Syariah, untuk mengetahui apakah system pelayanan sudah di terapkan dengan baik di PT. Bank Sumut Syariah. Metode penelitian yang di gunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Teknik untuk pengumpulan data yang di gunakan dengan cara wawancara langsung dengan pimpinan dan pegawai bank yang bertugas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar. Kesimpulan dari skripsi minor ini adalah penerapan system pelayanan yang di lakukan oleh pegawai bank agar dapat lebih meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Selain itu pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti teller dan customer service harus lebih mengenali karakteristik nasabahnya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabahnya. Teller dan customer service juga harus patuh terhadap etika perbankan dalam menjamin kerahasiaan nasabahnya agar merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bank dan juga agar nasabah tersebut memiliki rasa loyalitas terhadap bank. Dalam bekerja teller dan customer service juga harus bisa professional dan focus terhadap pekerjaan yang di lakukan. Agar hasil pekerjaan mendapatkan hasil yang memuaskan dan membuat nasabah merasa pelayanan yang di berikan bank kepadanya mendekati apa yang di harapkannya dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak bank.

DAFTAR ISI

IKHTISAR.....	2
BAB I.....	5
PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang Masalah	5
B. Perumusan masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Metode penelitian.....	10
E. Sisitematika Pembahasan.....	12
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI.....	14
A. Pengertian Perbankan Syariah'ah	14
B. Pengertian Penerapan	19
C. Karakteristik Pelayanan Yang Baik	20
D. Pengertian Loyalitas.....	23
BAB III	26
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Sejarah Singkat Berdirinya PT Bank SUMUT	26
B. Fungsi, Visi, Misi, dan <i>Statement</i> Budaya pada PT Bank SUMUT.....	27
C. Logo dan Makna dari PT. Bank SUMUT.....	29
D. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah.....	30
E. Produk-Produk dari PT. Bank SUMUT Syariah.....	32
F. JASA – JASA BANK.....	42
G. ORGANISASI DAN MANAJEMEN	43
BAB IV	46
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Penerapan System Pelayanan Pada PT. Bank Sumut Syari'ah KCP Simpang Kayu Besar	46
B. Kaitan Sistem Pelayanan Dengan Loyalitas Nasabah	51
BAB V	54
PENUTUP	54
A. KESIMPULAN	54
B. SARAN.....	55

DAFTAR PUSTAKA	56
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Yang menjadi pertimbangan utama dan memperthankan loyalitas pelanggan baru dalam iklim kompetisi yang semakin ketat. Selain itu dalam konteks bisnis, loyalitas dijelaskan sebagai keinginan pelanggan untuk terus berlangganan pada perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, dan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman dan kolega.

Elemen penting lain dari loyalitas adalah dukungan yang dimaksudkan dari produk atau jasa yang ditunjukkan dalam pengalaman seseorang yang terwujud dalam ungkapan positif. Konsep loyalitas lebih mengarah kepada perilaku dibandingkan dengan sikap dan pelanggan yang loyal memperlihatkan perilaku pembelian yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dalam waktu yang lama. Kumar *et. al.*, (2009, dalam Siddiqi 2011) menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi dan meningkatkan loyalitas

pelanggan, apabila kualitas layanan yang di berikan perusahaan dapat memuaskan pelanggan, maka dengan sendirinya pelanggan akan loyal dengan perusahaan.

Caruana (2002, dalam Mosahab, 2010) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran mediator dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

Jadi, kualitas layanan mempengaruhi loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pintu gerbang penting untuk kepuasan pelanggan.¹

Bank Sumut Syariah merupakan sebuah industri jasa yang menyediakan pelayanan untuk menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan , deposito , dan lain-lain serta memberikan kredit pembiayaan kepada masyarakat. Ketentuan tentang perbankan menyatakan bahwa fungsi utama bank di indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana kepada msyarkat yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.²

Konsep loyalitas merupakan konsep dasar dalam memahami hubungan pemasaran, karena pada hakekatnya loyalitas berkaitan dengan faktor intenal dalam setiap diri perusahaan. Perusahaan memandang arti penting loyalitas adalah merupakan perwujudan moral yang positif dari pelanggan terhadap perusahaan. Keberadaan kualitas layanan tetap

¹ Dyah Hasto Palupi, *Potret Loyalitas Konsumen*, <http://www.yahoo.com/artikel.htm>, akses 19 Mei 2007

² Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta:alvabet,2002),hlm.2.

dipandang sebagai salah satu faktor penting dalam menumbuhkan kemauan pelanggan untuk membeli kembali dan merekomendasikan pengalamannya kepada orang lain. Kemudian dapat diartikan bahwa kualitas layanan akan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Menyadari akan berbagai hal di atas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana loyalitas nasabah terhadap pelayanan pihak perbankan dalam hal ini PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar. Karenanya perlu dilakukan kajian lebih mendalam mengenai penerapan sistem pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.³

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penerapan Sistem Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar”.

B. Perumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat menyimpulkan beberapa permasalahan yang nantinya akan di kaji serta di lakukan pembahasan yang lebih mendalam lagi agar mendapat penjeleasan yang lebih benar lagi. Adapun rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana penerapan system pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar ?
2. Apakah penerapan sistem pelayanan sudah di terapkan dengan baik di PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar ?

³ Dyah Hasto Palupi, Potret *Loyalitas Konsumen*, <http://www.yahoo.com/artikel.htm>, akses 19 Mei 2007

3. Apakah ada kendala dalam penerapan system pelayanan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP simpang kayu besar ?
4. Bagaimana solusi yang di terapkan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP simpang kayu besar ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah

1. Untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang penerapan sistem pelayanan di bank sumut syariah kcp simpang kayu besar.
2. Untuk mengidentifikasi apakah penerapan sistem pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar sudah di terapkan dengan baik.
3. Untuk mengetahui apakah dalam penerapan sistem pelayanan tersebut terdapat kendala-kendala yang di hadapi pihak PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.
4. Untuk mengetahui apakah PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar memiliki cara untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat praktis:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi ilmu perbankan tentang penerapan *Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan loyalitas Nasabah* terhadap pengguna atribut-atribut kinerja pelayanan dan dapat memberikan informasi ilmiah untuk mengembangkan sistem pelayanan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya jurusan D III Perbankan Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. Sumut Syariah Dapat memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan yang terbaik berkenaan dengan strategi pemasaran baik untuk meningkatkan system pelayanan maupun loyalitas nasabah dan memberikan sumbangan pemikiran untuk mengintropeksi agar dapat meningkatkan sistem pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan sistem pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada perbankan syariah.
- c. Bagi pihak lain. Dan juga bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan tambahan ilmu tentang penerapan sistem pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.

D. Metode penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini dilihat dari objeknya termasuk penelitian lapangan atau field research artinya data-data yang digunakan dalam penelitian diperoleh melalui studi lapangan dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan berbagai mengenai informasi.⁴ Dalam penelitian ini penulis meneliti, mengkaji, mengenai Penerapan *Sistem Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar*. Selain itu penulis juga melakukan kunjungan ke Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif data dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian di integrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti.

3. Penelitian Lapangan

Yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara langsung terjun ke objek penelitian yang diteliti pada PT. BRI Syariah Cabang Medan.

⁴ Saifudin Azmar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), h. 8

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- a. Pengamatan (observasi), yakni melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
- b. Merupakan metode pengumpulan data melalui pertemuan antara kedua orang yang bersangkutan untuk bertukar informasi dan ide proses tanya jawab lisan, sehingga dapat dikonstruksikan makna atau tujuan dalam suatu topik tertentu.⁵

4. Sumber data

a. Sumber Data Primer

Sumber data ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan petugas dan mencari data informasi di PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar tentang Penerapan Sistem Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data primer diperoleh melalui studi kepustakaan, internet dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.231

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara terperinci yang disusun menjadi bagian bagian yang saling berkaitan.

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini penulis menguraikan tentang pengertian penerapan , karakteristik layanan yang baik, ciri-ciri loyalitas.

Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah, visi dan misi, pada PT. BANK SUMUT SYARIAH.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menguraikan hasil penelitian mengenai *Penerapan Sistem Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.*

Bab V Penutup

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

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Perbankan Syaria'ah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank secara Bahasa di ambil dari Bahasa itali, yakni banco yang mempunyai arti meja. Penggunaan istilah ini di sebabkan dalam realita keseharian bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin dimasa yang datang di laksanakan di atas meja. Dalam Bahasa arab, bank di sebut dengan mashrof yang berarti tempat berlangsung saling menukar harta , baik dengan cara mengambil ataupun menyimpan atau saling untuk melakukan muamalat.⁶

Menurut UU Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedang pengertian syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum islam.⁷

Perbankan Syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang di

⁶ A. Djazuli dan Yadli Yanuari, *Lembaga – lembaga Perekonomian Umat*, (Jakarta: Rajawali Press, 2001), hal. 53

⁷ C.S. T Kamsil, dkk, *Pokok – pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), cet Ke-1, hal. 311-313

keluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.⁸

Perbankan syariah merupakan institusi yang memberikan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang di keluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.⁹

Konsekuensi hukum dari pengguna prinsip syariah dalam operasional perbankan adalah bahwa produk perbankan syariah lebih bervariasi di banding produk perbankan konvensional, khususnya produk penghimpun dana dan penyaluran dana hanya berdasarkan pada system bunga sebagai bentuk prestasi dan kontraprestasi atas penggunaan dana, sedangkan pada perbankan syariah berdasarkan pada akad-akad tradisional islam yang mana keberadaanya sangat bergantung pada kebutuhan riil nasabah.¹⁰

Menurut sudarso, bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalulintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.

Menurut Karnaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam. Salah

⁸ Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

⁹ Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

¹⁰ khotibul umam, 20016, *perbankan syariah: dasar dasar dinamika perkembangannya di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persabda, Jakarta, hlm. 2.

satunya unsur yang harus di jauhi dalam muamalah islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).¹¹

Menurut M. Syafi'i Antonio, prinsip- prinsip dasar perbankan syariah terdiri dari:

- a. Prinsip titipan atau simpanan
- b. Prinsip bagi hasil
- c. Prinsip jual beli
- d. Prinsip sewa
- e. Prinsip jasa¹²

Pendapat ini sejalan dengan pengertian prinsip syariah dalam pasal 1 angka 13 UU No.10 Tahun 1998, bahwa prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang di nyatakan sesuai dengan syariah, antara lain, pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharaba), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal(musyarakah) , prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan(murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan(ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewakan dari pihak

¹¹ Muhammad Firdaus NH, dkk, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2005), hal. 18

¹² M. Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani Press, Jakarta, hlm. 83.

bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina) atau dikenal dengan ijarah munthiyah bit-tamlik.¹³

Pada umumnya, hal yang di maksud dengan Bank syariah adalah lembaga keuangan yang suaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalulinata pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam, mengacu kepada ketentuan – ketentuan yang ada dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist, maka bank syariah di harapkan dapat menghindari kegiatan – kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan perbankan dan perbankan syariah adalah suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, sedangkan perbankan syariah adlah bank atau lembaga yang menjalankan usahanya berdasrakan prinsip-prinsip syariah yang di dasarkan pada al-qur'an dan hadist.

Adapun perbedaan pokok antar bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan system bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedangkan bank konvensional memakai system bunga. Hal ini memiliki implikas yang sangat dalam dan sangta berpengaruh pada aspek operasional dam produk yang di

¹³ khotibul umam, 20016, *perbankan syariah: dasar dasar dinamika perkembangannya di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persabda, Jakarta, hlm. 2.

kembangkn oleh bank syariah. Bank syariah lebih menekankan system kerja serta partnership, kebersamaan terutam kesiapan semua pihak untuk berbagai termasuk dalam hal- hal keuntungan dan kerugian.

Kehadiran bank syariah di harapkan dapat berpengaruh terhadap system ekonomi islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara islma. Kehadiran bank syariah juga diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini di dominasi oleh system bunga.

2. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Peran dan fungsi dari bank syariah diantaranya.¹⁴

- a. Sebagai tempat menghimpun dana dari msyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah), dan giro (wadiyah), serta menyalurkan kepada sector riil yang membutuhkan.
- b. Sebagai tempet investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening invesasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- c. Menawarkan berbagai jasa keungan berdasarkan ipah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- d. Memberikan jasa social seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana social lainnya yang sesuai dengan ajaran islam.

3. Tujuan Bank Syariah

Upaya pencapaian keuntungan yang setinggi- tingginya (profit maximization) adalah tujuan yang biasa dicanangkan oleh bank

¹⁴ Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, (Jakarta: Setia Purna Inves, 2007), hal.

konvensional. Beberapa dengan tujuan bank konvensional, bank syariah berdiri untuk menggalakkan, memelihara dan mengembangkan jasa-jasa serta produk-produk perbankan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam. Bank syariah juga memiliki kewajiban untuk mendukung aktivitas investasi dan bisnis yang ada di lembaga keuangan sepanjang aktivitas aktivitas tersebut tidak di larang dalam islam. Selain itu, bank syariah harus lebih menyentuh kepentingan masyarakat kecil.

B. Pengertian Penerapan

Menurut kamus besar bahasa indonesia pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang di inginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut J.S Badulu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilakukan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

C. Karakteristik Pelayanan Yang Baik

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons (2006: 21), menyebutkan ada lima karakteristik pelayanan, yaitu:

1. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (simultaneity); fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability); pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
4. Tidak berwujud (intangibility); pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
5. Beragam (heterogeneity); kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.¹⁵

Karakteristik pelayanan juga dapat dilihat dari perbedaannya dengan barang-barang, sebagaimana disebutkan oleh Lovelock dan Wirtz (2007:

¹⁵ <https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/07/karakteristik-pelayanan.html>

17)

sebagai

berikut:

1. Umumnya produk pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pelanggan mungkin mencari pilihan lain atau menunggu.
2. Pelayanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak bisa merasakan, tidak bisa tersenyum, atau tidak bisa menyentuh elemen-elemennya dan mungkin tidak dapat melihat atau mendengarnya. Selain itu juga sulit mengevaluasi dan membedakan dengan pesaing.
3. Pelayanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh risiko dan ketidakpastian yang lebih besar.
4. Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Hal ini dikarenakan pelanggan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas dan sistem yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Selain itu, pelaksanaan tugas yang buruk oleh pelanggan dapat menyebabkan berkurangnya produktivitas, mengganggu pengalaman pelayanan dan membatasi keuntungan.
5. Input dan output operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keandalan, dan kualitas pelayanan atau mempertahankan biaya rendah melalui produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu, juga sulit melindungi pelanggan dari hasil kegagalan pelayanan.
6. Waktu sering dianggap sebagai faktor yang paling penting. Pelanggan melihat waktu sebagai sumber daya yang langka sehingga harus digunakan

secara bijak. Pelanggan tidak suka membuang waktu dengan menunggu, dan menginginkan pelayanan tepat waktu serta nyaman.

7. Tempat distribusi melalui saluran non fisik. Pelayanan berdasarkan informasi dapat disampaikan melalui saluran-saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, namun produk intinya melibatkan aktivitas fisik.¹⁶

Kotler (2003: 265) mengungkapkan bahwa suatu organisasi harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan, yakni: (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas pelayanan (*service variability*), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).

Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*). *Service inseparability* berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok

¹⁶ *ibid*

orang (organisasi). Variabilitas pelayanan (service variability) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Pelayanan langsung habis (service perishability) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

D. Pengertian Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Loyalitas adalah respon perilaku pembelian yang dapat terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternatif dan sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi psikologis. Perlu di tekankan bahwa hal tersebut berbeda dengan perilaku membeli ulang, loyalitas pelanggan menyertakan aspek perasaan, tidak melibatkan aspek efektif di dalamnya.

Olison berpendapat bahwa loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut yang membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara berulang-ulang.

Menurut Gremier dan Brown bahwa loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi

juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Engel, Blackwell, Miniard mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan kebiasaan perilaku pengulangan pembelian, ketertarikan dan keterlibatan yang tinggi pada pilihannya, dan bercirikan dengan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alternatif.

Customer loyalty atau loyalitas konsumen menurut Amin Widjaya Tunggal adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberian jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian ulang.¹⁷

2. Ciri – Ciri loyalitas

Berdasarkan pengertian – pengertian loyalitas yang tertera di atas, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang menandakan adanya loyalitas pelanggan yaitu :

1. Melakukan pembelian barang secara ulang
2. Memberikan informasi atau rekomendasi positif kepada orang lain
3. Melakukan tindakan persuasif kepada orang lain
4. Memiliki kekebalan terhadap penawaran dari produk lain
5. Melakukan pembelian

Penelitian Selnes (1993) juga mengemukakan beberapa Ciri – Ciri loyalitas pelanggan di antaranya :

1. Kebiasaan transaksi.

¹⁷ <https://nayaakyasazilvi.wordpress.com/2014/07/11/loyalitas-pelanggan/>

Kebiasaan transaksi adalah seberapa sering pelanggan melakukan transaksi

2. Pembelian ulang

Pembelian ulang adalah kemauan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan memanfaatkan berbagai layanan lainnya yang di sediakan oleh operator.

3. Rekomendasi

Rekomendasi yang di maksud adalah pengkomunikasian secara lisan mengenai pengalaman pelanggan kepada orang lain denga harapan orang tersebut mau untuk mengikutinya. Secara tidak langsung, mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.

4. Komitmen

Komitmen adalah kemauan pelanggan untuk tetap memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh operator dimasa datang dan enggan untuk berhenti sebagai pelanggan tersebut.¹⁸

¹⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank* Jakarta: Kencana. Edisi revisi cetakan ke-3 2004

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Berdirinya PT Bank SUMUT

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 Nopember 1961 dengan sebutan BPSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 1962 bentuk usaha dirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 Juta dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara.

Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, JL. Imam Bonjol No. 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Milyar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500 Milyar.

Laju pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada taun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan digalakkanya program to be the best yang sejalan dengan road map BPD Regional Champion 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi

mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu

be the best yang sejalan dengan road map BPD Regional Champion 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total asset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

B. Fungsi, Visi, Misi, dan *Statement* Budaya pada PT Bank SUMUT

a. Fungsi

Fungsi dari pendirian PT Bank SUMUT adalah alat kelengkapan otonomi daerah dibidang perbankan, PT Bank SUMUT berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai kas pemegang daerah PT Bank SUMUT merupakan non devisa yang berkantor pusat di jalan Imam Bonjol nomor 18 Medan yang memiliki jaringan pelayanan yang terus bertambah dan sampai bulan Mei 2010 sudah mencapai 249 unit pelayanan dalam melayani masyarakat di seluruh daerah Sumatera Utara dan Jakarta. Jaringan layanan Bank SUMUT juga mencakup seluruh wilayah Indonesia melalui kerja sama dengan seluruh Bank Pembangunan Daerah dengan layanan BPD *net online* dan untuk transaksi kiriman uang dari dalam ke luar negeri dilakukan dengan *western union*.

Setiap badan usaha atau lembaga memiliki visi dan misi masing-masing untuk memperkuat keberadaannya yang menjadi titik tolak dalam menetapkan tujuan dan tindakan (*action*), serta rencana kerja.

b. Visi PT Bank Sumut

Menjadi Bank andalan dalam membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

c. Misi PT Bank Sumut

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

d. Statement Budaya PT Bank SUMUT

“Memberikan Pelayanan Terbaik”

Merupakan tekad seluruh personel Bank SUMUT untuk memenuhi ekspektasi dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan Bank SUMUT.

Terpercaya, Enerjik, Ramah, Bersahabat, Aman, Integritas tinggi, Komitmen

C. Logo dan Makna dari PT. Bank SUMUT

Logo PT. Bank SUMUT Syariah



a. Arti Logo PT Bank SUMUT

Kata kunci dari Logo PT Bank SUMUT adalah *sinergy* yaitu kerja sama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang disadari dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Pada bentuk Logo Bank SUMUT menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf “U” yang saling terkait bersinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal SUMUT.

Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana Visi Bank SUMUT “menjadi Bank andalan untuk membentuk dan mendorong ekonomi daerah disegala bidang serta salam satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”.

Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statemen Bank SUMUT. Warna orange sebagai simbol hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru, yang

sportif dan profesional sebagaimana misi Bank SUMUT “Memberikan Pelayanan Terbaik”. Jenis huruf *Palatino Bold* sederhana dan mudah dibaca. Penulisan “Bank” dengan huruf kecil dan “SUMUT” dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

D. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah

Pendirian Unit Usaha Syariah didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder Bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah diresmikan pada tanggal 04 Nopember 2004, dengan dibukanya 2 unit Kantor Operasional yaitu :

1. Kantor Cabang Syariah Medan
2. Kantor Cabang Syariah P.Sidimpuan

Sejalan dengan beriringnya waktu, sampai dengan tahun 2014 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 5 kantor Cabang dan 17 kantor Cabang Pembantu yang tersebar di Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara yaitu :

1. Kantor Cabang Syariah Medan

2. Kantor Capem Syariah Stabat
3. Kantor Capem Syariah Multatuli
4. Kantor Capem Syariah Karya
5. Kantor Capem Syariah HM. Joni
6. Kantor Capem Syariah Jamin Ginting
7. Kantor Capem Syariah Binjai
8. Kantor Capem Syariah Kota Baru Marelان
9. Kantor Capem Syariah HM. Yamin
10. Kantor Capem Syariah Marelان Raya
11. Kantor Capem Syariah Hamparan Perak
12. Kantor Capem Syariah Kayu Besar
13. Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan
14. Kantor Capem Syariah Panyabungan
15. Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi
16. Kantor Capem Syariah Lubuk Pakam
17. Kantor Capem Syariah Kisaran
18. Kantor Capem Syariah Kampung Pon
19. Kantor Cabang Syariah Sibolga
20. Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar
21. Kantor Capem Syariah Perdagangan
22. Kantor Capem Syariah Rantau Prapat

Penghargaan yang pernah diraih Bank Sumut Unit Usaha Syariah tahun 2013-2014 adalah :

1. 1st Rank The Most Expansive Financing Sharia

2. 3rd Rank The Best Customer Choice Medan Region
3. Anugerah Perbankan Indonesia Peringkat 1 “Human Capital” Bank BPD
4. IFAC : 2nd Rank Top Growth Financing Sharia Unit BPD
5. IFAC : 2nd Rank The Most Profitable Sharia Unit, Asset . IDR 1 TN
6. Banking Service Excellence Award Peringkat 2nd Best ATM

E. Produk-Produk dari PT. Bank SUMUT Syariah

Produk-produk dari PT. Bank SUMUT KCP Syariah Kayu Besar dapat digolongkan menjadi tiga jenis produk menurut sifatnya. Yang pertama adalah produk penghimpunan dana, yang kedua adalah produk penyaluran dana dan yang ketiga adalah produk jasa.

1. Produk penghimpunan dana adalah produk perbankan yang fungsinya untuk menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, Deposito dan Giro.
 - a. Tabungan Marwah (Martabe Wadiah)

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan setiap saat, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu. bersifat titipan yang dikelola sesuai dengan prinsip *Wadiah Yad-dhamanah*.

Karena merupakan dana titipan maka bank tidak memberikan bagi hasil kepada penabung, namun bank boleh memberikan bonus yang besar dan waktu pemberiannya tidak diperjanjikan di awal.

Persyaratan dan Ketentuan tabungan iB Martabe Wadiah :

1. Fotokopi kartu identitas diri berupa KTP
2. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening,-

3. Setoran awal Rp. 10.000,-
4. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

- a. Tabungan Marhamah (Tabungan dengan Sistem Bagi Hasil)

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu. berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* Investasi yang dilakukan oleh Nasabah (sebagai pemilik dana/*Shohibul maal*) dan Bank (sebagai pengelola dana /*Mudharib*).

Penabung dapat berupa: perorangan, Badan Hukum, Badan Usaha dan Lembaga Pemerintah/Swasta. Persyaratan dan Ketentuan tabungan iB Martabe Bagi Hasil :

1. Fotokopi kartu identitas diri berupa KTP
2. Fotokopi identitas perusahaan seperti identitas pengurus, NPWP, Akta Perusahaan
3. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening
4. Setoran awal Rp. 50.000,-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

Manfaat:

1. Mendapat fasilitas Kartu ATM untuk kemudahan transaksi Anda
2. Insentif berhadiah Umroh
3. Bagi Hasil sesuai nisbah yang disepakati
 - a. Deposito iB-Ibadah

Deposito iB, investasi berjangka yang menguntungkan dan berkembang dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Berdasarkan prinsip tersebut Bank dapat melakukan bermacam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan menguntungkan. Investasi disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal

Jangka Waktu :

Keleluasaan menentukan jangka waktu yang diinginkan, 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Manfaat:

1. Bagi Hasil sesuai nisbah yang disepakati
2. **Dengan pilihan sistem *Automatic Roll Over* (ARO)** maka deposito dapat diperpanjang secara otomatis sehingga Anda tidak perlu datang ke kantor Kami untuk melakukan perpanjangan
3. Bebas pinalti jika pencairan sebelum jatuh tempo, bagi hasil tetap diberikan berdasarkan saldo rata-rata
4. Dapat dijadikan jaminan Pembiayaan (*back to back*)

Persyaratan dan Ketentuan :

1. Fotokopi kartu identitas diri berupa KTP.
2. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
3. Setoran awal Rp. 1.000.000, - (satu juta rupiah)
4. Deposito dapat dicairkan orang lain dengan Surat Kuasa.
 - a. Giro iB Wadiah

Giro iB Wadiah, Mempermudah transaksi keuangan dalam Bisnis, defenisi Giro dengan prinsip wadiah Yad Ad Dhamamah (titipan dana)

yaitu rekening tidak akan berkurang karena biaya administrasi kecuali karena penarikan dengan cek atau bilyet giro.

Keuntungan :

1. Setoran awal yang ringan
2. Biaya administrasi bulanan yang murah
3. Persyaratan pembukaan rekening mudah

Persyaratan :

1. Fotokopi identitas diri berupa KTP/ SIM /Passport / KITAS / KIMS.
2. Mengisi dan menandatangani formulir Permohonan Pembukaan Rekening
3. Setoran awal perorangan minimal Rp. 1.000.000,- dan perusahaan minimal Rp. 2.000.000,-
4. Saldo minimal rekening Rp. 500.000,-
5. NPWP
6. Pasphoto ukuran 3x4= 2 lembar
7. Pajak sesuai ketentuan Pemerintah

Khusus Badan Usaha harus melengkapi :

1. SIUP /TDP/ Ijin Usaha lainnya.
2. Surat Keputusan Menteri Kehakiman (PT).
3. Akte Perusahaan.
4. Surat Keterangan Domisili Perusahaan.

b. Giro iB Mudharabah

Giro iB Mudharabah, Mudah dan Untung dalam bertransaksi, definisi Giro dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana dan Bank sebagai pengelola dana.

Keuntungan :

1. Setoran awal yang ringan.
2. Biaya administrasi bulanan yang murah.
3. Persyaratan pembukaan rekening mudah.

Persyaratan :

1. Fotokopi identitas diri berupa KTP/ SIM /Passport / KITAS / KIMS.
2. Mengisi dan menandatangani formulir Permohonan Pembukaan Rekening.
3. Setoran awal perorangan minimal Rp. 1.000.000,- dan perusahaan minimal Rp. 2.000.000,-
4. Saldo minimal rekening Rp. 500.000,-
5. NPWP.
6. Pasphoto ukuran 3x4= 2 lembar.
7. Pajak sesuai ketentuan Pemerintah.

Khusus Badan Usaha :

1. Diperpanjang secara otomatis (ARO).
2. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.

Khusus Badan Usaha harus melengkapi :

1. SIUP /TDP/ Ijin Usaha lainnya.

2. Surat Keputusan Menteri Kehakiman (PT).
3. Akte Perusahaan.
4. Surat Keterangan Domisili Perusahaan.

2. Produk penyalur dana adalah produk perbankan yang fungsinya menyalurkan dana kepada masyarakat kembali untuk diputar dalam usaha masyarakat mikro atau makro dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

a. Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan iB Modal Kerja, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kekurangan dana modal dalam rangka mengembangkan usaha yang produktif, halal dan menguntungkan. Pelunasan pembiayaan tersebut dapat diangsur berdasarkan proyeksi arus kas (*cash flow*) usaha nasabah. Pembiayaan iB Modal Kerja dapat dilakukan dengan 2 (dua) jenis akad pembiayaan, yaitu Akad Mudharabah dan Akad Musyarakah.

Keuntungan :

1. Tingkat Bagi Hasil rendah.
2. Jangka waktu s/d 60 bulan.
3. Memenuhi kebutuhan modal kerja.
4. Proses cepat.

Persyaratan :

1. Membuka Rekening Tabungan/Giro.
2. Fotokopi NPWP untuk pembiayaan di atas Rp. 100 juta

3. Fotokopi bukti-bukti legalitas usaha (s/d Rp.100 juta cukup dengan surat keterangan dari Lurah) atau Fotokopi bukti-bukti legalitas profesi dan atau izin praktik.
4. Fotokopi identitas diri pemohon, pemilik barang agunan suami/istri yang masih berlaku (KTP atau SIM atau Paspor).
5. Fotokopi Kartu Keluarga.
6. Fotokopi Buku Nikah bagi yang sudah menikah.
7. Fotokopi surat agunan.

b. Pembiayaan Pemilikan Ruko/Rukan

Pembiayaan Pemilikan Rumah Toko (Ruko) iB dan/atau Rumah Kantor (Rukan) iB Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah Membantu masyarakat untuk membeli Rumah Toko (Ruko) atau Rumah Kantor (Rukan) melalui fasilitas pembiayaan untuk tujuan investasi.

Keuntungan :

1. Tingkat Margin rendah
2. Jangkawaktu s/d 120 bulan (10 tahun)
3. Angsurantetapsampailunas
4. Bebasbiaya appraisal s/d plafond Rp500jt
5. Proses cepat

Persyaratan :

1. Fotokopi identitas Pemohon suami istri : KTP / SIM /KITAS/ Pasport
2. Fotokopi Kartu Keluarga
3. Fotokopi Akta Nikah / Cerai
4. Slip Gaji Asli yang Terakhir / SK Kerja Asli

5. Fotokopi Rekening koran 3 bulan terakhir
6. Fotokopi NPWP untuk pembiayaan di atas Rp. 100 juta
7. Fotokopi NPWP Pribadi
8. Fotokopi SIUP, Tanda Daftar Perusahaan, Akta Pendirian Perusahaan, atau Surat Keterangan Tempat Usaha, Laporan Keuangan Terakhir.
9. Fotokopi Surat Ijin Praktek / SK Pengangkatan dari Instansi Terkait.
10. Pasphoto permohonan Suami / Istri
11. Surat Pernyataan yang berisikan keterangan mengenai fasilitas kredit / pembiayaan pemilikan properti yang sudah diterima maupun yang sedang dalam pengajuan proses pengajuan permohonan di Bank yang sama maupun Bank lain.
12. Surat Pemberitahuan Pajak Badan.

c. Gadai Emas

Gadai Emas, Masalah jadi Berkah, definisi gadai adalah fasilitas pinjaman dana tunai tanpa imbal jasa yang diberikan Bank Sumut Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah.

Keuntungan :

1. Biaya sewa tempat penyimpanan emas paling murah
2. Proses mudah dan tidak perlu waktu lama untuk memperoleh uang tunai, lebih tentram karena bebas Riba dan unsur Bunga.

Persyaratan :

1. Membawa KTP/SIM/Identitas lain yang masih berlaku.
2. Objek jaminan hanya berupa emas minimal 18 karat.

3. Jangka waktu pinjaman s/d 4 (empat) bulan dan dapat diperbaharui.
4. Pinjaman disesuaikan dengan kebutuhan dan untuk pinjaman diatas Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) melampirkan NPWP.
5. Mengisi formulir aplikasi permohonan gadai.
6. Biaya materai.
7. Membayar biaya sewa paling murah.

d. KPR iB Bank Sumut Unit Usaha Syariah

Kredit Pemilikan Rumah (KPR iB) Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian Rumah baik berupa RumahTinggal yang dijual melalui Pengembang atau bukan Pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan bank dengan sistem Murabahah (jualbeli).

Keuntungan :

1. Tingkat Margin rendah
2. Jangkawaktu s/d 180 bulan (15tahun)
3. Angsurantetapsampailunas
4. Bebasbiaya appraisal s/d plafond Rp500jt
5. Proses cepat

Persyaratan :

1. Fotokopi identitas Pemohon suami istri : KTP / SIM /KITAS/ Pasport
2. Fotokopi Kartu Keluarga
3. Fotokopi Akta Nikah / Cerai
4. Slip Gaji Asli yang Terakhir / SK Kerja Asli
5. Fotokopi Rekening koran 3 bulan terakhir

6. Fotokopi NPWP untuk pembiayaan di atas Rp. 100 juta
7. Fotokopi NPWP Pribadi
8. Fotokopi SIUP, Tanda Daftar Perusahaan, Akta Pendirian Perusahaan, atau Surat Keterangan Tempat Usaha, Laporan Keuangan Terakhir.
9. Fotokopi Surat Ijin Praktek / SK Pengangkatan dari Instansi Terkait.
10. Pasphoto permohonan Suami / Istri.

e. Pembiayaan iB dana Talangan Haji

Pembiayaan iB Dana Talangan Haji, digunakan untuk membantu umat Islam yang berkeinginan menunaikan ibadah haji untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji lebih awal. Bank Sumut Syariah akan mengurus pendaftaran haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) atau pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

Keuntungan :

1. Besar pembiayaan yang diberikan maksimum Rp20jt
2. Jangkawaktumaksimum 12 (duabelas) bulan
3. Fee/Ujrahsangat terjangkau

Persyaratan :

1. Surat permohonan
2. Membuka atau telah mempunyai rekening tabungan makbul di Bank Sumut.
3. Melengkapi :
 - a) Foto copy KTP (suami/istri)
 - b) Foto copy Kartu Keluarga dan atau Buku Nikah
 - c) Pas foto suami dan istri ukuran 3x4 cm

d) Surat Keterangan Penghasilan / Slip Gaji

F. JASA – JASA BANK

Adapun jasa yang ditawarkan PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut:

a. Kiriman Uang (Transfer)

Kiriman uang atau (Transfer) yaitu suatu jasa Bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga (Ijab dan Qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ketempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip Wakalah.

b. Kliring

Kliring ialah tata cara penghitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga antara bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat dan aman, landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

c. Inkaso (Jasa Tagih)

Inkaso adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan atau yang ditentukan (Tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut, dengan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalahnya.

d. Bank Garansi

Bank garansi yaitu pemberian janji bank (Penjamin) kepada pihak lain (Terjamin) untun jangka waktu tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi kepada pihak lain tersebut, apabila

nasabah tersebut cedera janji. Bank garansi menggunakan prinsip kafalah al-nualaqah. Dalam aplikasinya pada PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah, Bank memberikan garansi bank untuk kontraktor yaitu: jaminan penawaran (Tender Bond), Penerimaan Uang Muka (Advance Payment Bond), Melaksanakan Pekerjaan (Performance Bond), Pemeliharaan (Maintenance/Retention Bond)

G. ORGANISASI DAN MANAJEMEN

a. Srtuktur Organisasi PT Bank SUMUT KCP Syariah Kayu Besar

Suatu organisasi atau perusahaan, pemimpin merupakan penentu maju mundurnya perusahaan. Disini pemimpin sekaligus sebagai salah satu pengambil keputusan dibebani tugas berat yaitu harus memikirkan kemajuan perusahaan dan juga pelayanan kepada masyarakat, untuk itu pimpinan membagi tugasnya kepada bawahannya agar semua tugas dapat berjalan dengan baik.

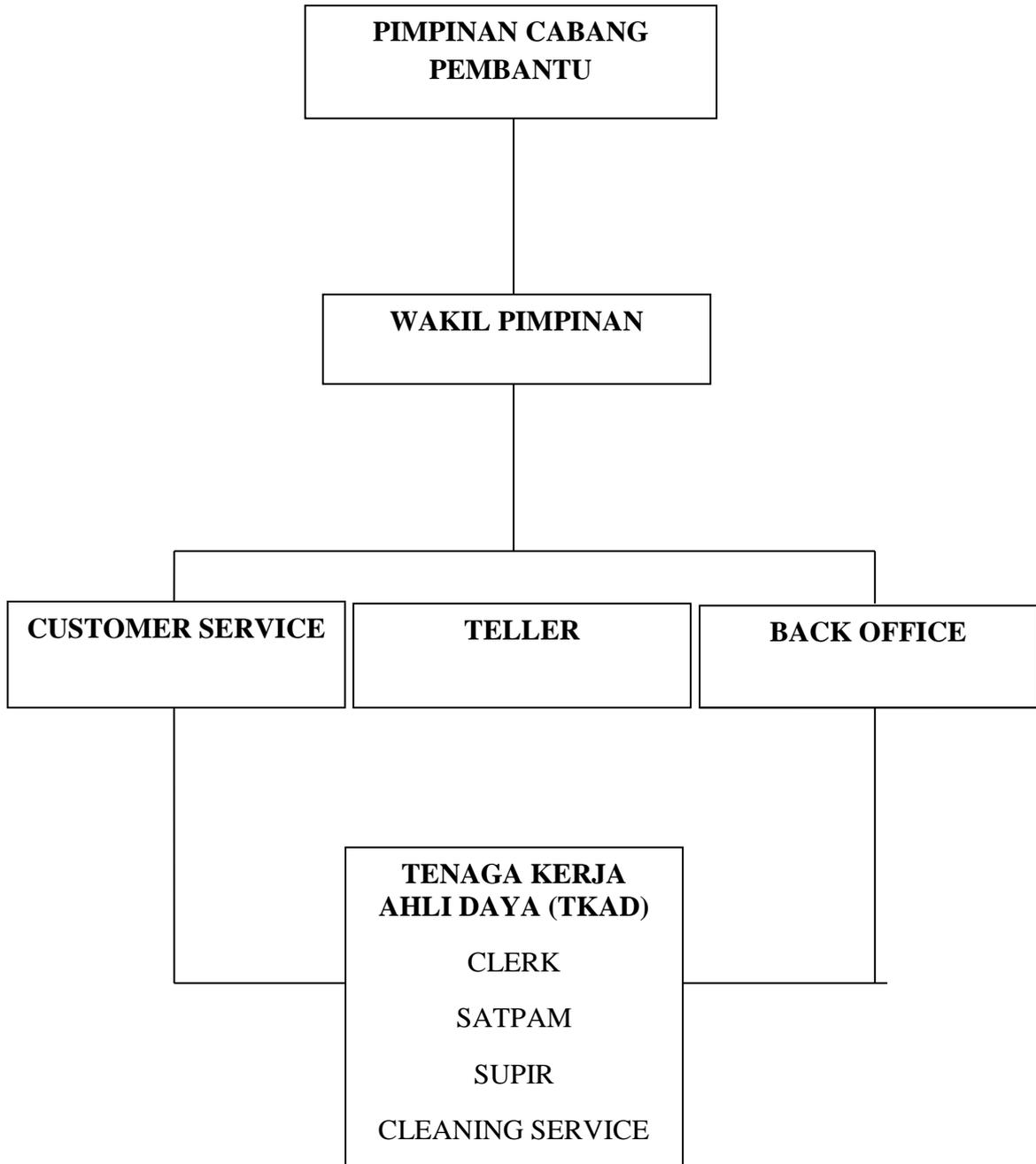
Seperti yang kita ketahui bahwa struktur organisasi bukanlah merupakan tujuan tetapi alat untuk mencapai tujuan. Dengan adanya struktur organisasi pada suatu perusahaan maka pembagian tugas dan wewenang dalam perusahaan dapat terlihat jelas. Serta untuk menjalin kerja sama yang diinginkan oleh pimpinan, juga memudahkan bagi pimpinan mengadakan terhadap tujuan yang direncanakan.

Dalam struktur organisasi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Kayu Besar, sumber wewenangnya berasal dari pimpinan Cabang yang selanjutnya didelegasikan kepada pegawainya. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Kayu Besar berbentuk organisasi garis dan

pegawai dimana bertanggung jawab dan wewenang didalam perusahaan secara Vertikal dan mencerminkan hubungan antara bagian-bagian yang Horizontal.

**STRUKTUR ORGANISASI BANK SUMUT UNIT USAHA SYARIAH
KCP KAYU BESAR**

Jln. Medan Tanjung Morawa Km. 14,5 No 13



BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan System Pelayanan Pada PT. Bank Sumut Syari'ah KCP Simpang Kayu Besar

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industry jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, service (layanan) dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada nasabah. Suatu paradigma yang selama ini menganggap bahwa service merupakan tanggung jawab penuh karyawan yang berada di *Front Liners* (garda depan) yang terdiri dari *Costumer Service*, Teller dan satpam sudah seharusnya diubah. *Front Liners* juga hanya bisa bekerja dengan performa terbaik dengan dukungan *back office* secara penuh dan total. Pelayanan yang baik dan proses yang lama.

Kondisi persaingan mengharuskan manajemen bank untuk selalu peka terhadap perubahan dan perkembangan lingkungan yang terjadi serta melakukan perbaikan secara terus menerus atas kinerja dalam memberikan jasa pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

Perembangan sektor perbankan ini menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan mengharuskan setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan nasabah

(*Customer Satisfaction*) maupun secara kuantitas yaitu dengan menambah jenis produk yang dianggap sebagai keinginan nasabahnya.

Berdasarkan kinerja pelayanan yang ada di industry perbankan, maka setiap nasabah dalam memilih bank memiliki kriteria-kriteria tersendiri. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank yang bisa memberi bunga / bagi hasil yang tinggi, keamanan (artinya harus yakin bahwa uang tersebut aman di bank tersebut), sedangkan bagi nasabah yang sering bepergian terutama keluar negeri menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam pengaksesan pada suatu waktu dan tempat tertentu di seluruh dunia.

Di samping itu ada beberapa alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank yaitu, bank terkenal, bunga / bagi hasil yang tinggi, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi dan perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah.

Usaha yang dilakukan bank untuk memuaskan dan mempertahankan para nasabah salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan, salah satu penentu kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Dengan pelayanan yang memuaskan nasabah akan meningkatkan kesetiaannya kepada bank. Perusahaan yang mampu memberikan semua elemen pelayanan yang baik, seperti penanganan nasabah secara serius, penjualan secara personal dan selektif terhadap tindak lanjutannya akan menjaga nasabah selama perusahaan mempertahankan pelayanan yang standar.

Hubungan pelayanan dengan nasabah tidak dapat di pisahkan satu sama lain, oleh karena itu kita harus menjaga citra dan kredibilitas perusahaan agar tidak mengecewakan nasabah, sehingga tidak mengakibatkan nasabah beralih ke perusahaan yang lain, jadi berikanlah pelayanan yang terbaik untuk mendapatkan hasil yang terbaik, karena dunia bisnis perbankan tidak hanya berorientasi pada masa yang akan datang, dan nasabah merupakan asset bank yang tidak ternilai.

Pelayanan merupakan inti yang penting di masa sekarang ini, hal ini di sebabkan karena pergeseran dari *Product Oriented* ke *Customer Service*, oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan keseimbangan kepuasan nasabah dengan produk yang di hasilkan. Banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam memikat hati nasabahnya dengan memberikan asuransi ,penawaran hadiah yang menarik dari cara-cara yang diselenggarakan sesuai dengan promosi, serta fasilitas lain yang menguntungkan bagi nasabahnya. Hal ini merupakan upaya terfokus pada tingkat suku bunga yang di tawarkan atau pun keunggulan produknya, melainkan sudah bergeser ke arah aspek yang bersifat personal, salah satu aspek tersebut adalah kualitas pelayanan yang mampu di berikan oleh sebuah bank kepada para nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci yang penting bagi proses penciptaan loyalitas nasabah.

Dalam rangka memenuhi janji untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan motto perusahaan, maka unsur terpenting dalam mencapai keberhasilan pelayanan terbaik adalah sumber daya manusia yang di miliki PT. Bank Sumut itu sendiri. Untuk itu pihak manajemen

sangat mengharapkan keseriusan dan ketulusan hati dan seluruh elemen yang ada untuk dapat menghayati dan mengamalkannya.

Dalam kegiatan pemasaran, kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting untuk di perhatikan. Pemasaran bertujuan mengenal dan memahami nasabah sedemikian rupa sehingga produk dan jasa dapat terjual dengan sendirinya. Dalam kegiatan pemasaran tercakup berbagai kegiatan seperti riset pasar, perencanaan dan pengembangan produk, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk tersebut. Semua itu di arahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Ada beberapa hal yang sering dijadikan pertimbangan nasabah dalam berhubungan dengan bank, diantaranya :

1. Nasabah akan memilih bank yang dapat memberikan rasa aman
2. Dapat memberikan suku bunga/ bagi hasil yang optimal
3. Bank tersebut mempunyai pelayanan yang memadai.

Loyalitas nasabah tercipta apabila :

1. Bank memahami dengan baik apa yang dibutuhkan oleh nasabah
2. Bank mampu memberikan kepuasan kepada nasabah
3. bank pandai merancang dan mengimplementasikan dengan baik program pelayanan nasabah
4. memiliki dan patuh pada prosedur yang baik
5. memperbaiki layanan dan prosedur serta membuat program-program loyalitas secara berkelanjutan
6. Siap dengan sumber daya manusia (SDM) khusus menangani keluhan nasabah.

Loyalitas nasabah bank memang tidak hanya di tentukan lamanya menjadi nasabah dan rutinitas transaksi, melainkan juga harus tetap mempertimbangkan volume transaksi. Ada berbagai cara yang bisa dilakukan bank untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Misalnya, menjalin komunikasi dua arah antara bank dan nasabah. Komunikasi ini tidak memosisikan layaknya provider dan customer, melainkan seperti mitra kerja. Cara tersebut diyakini bisa memahami kebutuhan dan harapan nasabah secara emosional. Selain itu bank harus rajin menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produk terbaru.

B. Kaitan Sistem Pelayanan Dengan Loyalitas Nasabah

Pelayanan Prima menjadi sangat penting manakala bank juga mengutamakan loyalitas nasabah. Pelayanan yang baik harus didukung dengan kinerja yang baik pula. Bank – bank yang memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya juga memperoleh kinerja yang sangat baik untuk kinerja keuangan sehingga banyak menghasilkan laba.

Dari hasil wawancara yang sudah di lakukan dengan salah satu staff yang ada di PT. Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar yaitu dengan kak Dindha Marlia selaku Customer Service di Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar pada tanggal 20 Februari 2017, maka penulis mendapatkan informasi yang berhubungan dengan skripsi ini yaitu, suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus di hubungkan antara harapan nasabah dengan cara memuaskan nasabah, dengan kata lain penting mendengarkan suara nasabah kemudian membantunya untuk memberikan kebutuhannya. Nasabah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan diharapkannya. Ada beberapa hal yang dilakukan oleh beberapa bank dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya diantaranya dengan mengandalkan bagi hasil yang kompetitif, perluasan jaringan kantor layanan, penambahan mesin ATM, pengembangan produk bank syari'ah sehingga tidak kalah dengan produk bank konvensional seperti *mobile banking*, *SMS banking*, *internet banking*, peningkatan *system* teknologinya, program hadiah bahkan mengoptimalkan layanan *office channelling*.

Meski produk – produk baru terus bermunculan, produk yang dimiliki setiap bank pada dasarnya hampir sama. Perbedaannya yang dapat dirasakan nasabah adalah service yang bermutu, terutama sentuhan pelayanan yang tulus dari pegawai bank.

Persaingan pelayanan terhadap pelanggan semakin ketat, unit – unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini di tuntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan prima memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis saja. Hal tersebut dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan dalam hal layanan pelanggan.

Nasabah adalah bagian vital didunia perbankan di mana pun, karena itu wajib bagi seorang karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya, untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah, karyawan harus mengenal karakteristik nasabah dan menunjukkan etika dengan baik.

Bersikap lemah lembut merupakan salah satu etika pergaulan yang harus kita pahami dengan betul. Nasabah bisa diibaratkan udara bagi manusia. Manusia tidak mungkin bisa bertahan hidup tanpa adanya udara. Sebagai karyawan yang baik harus dapat menjaga udara tersebut bebas dari polusi yang berbahaya bagi manusia, sehingga memungkinkan bagi manusia untuk berkembang biak dengan sebaik-baiknya.

Didalam berbagai bidang pekerjaan khususnya yang bergerak dibidang keuangan. Kebanyakan yang mereka harapkan selalu ingin

mencari laba besar. Jika ini menjadi tujuan usahanya, maka seringkali mereka menghalalkan berbagai cara untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hal sangat terjadi perbuatan negatif yang akhirnya menjadi kebiasaan atau perilaku buruk perusahaan.

Untuk menjadi karyawan bank yang memiliki nilai plus dibandingkan instansi lain, karyawan harus memahami apa itu etika. Dalam arti, hilangnya etika akan mengurangi aspek masyarakat padanya. Etika adalah segala-galanya, oleh sebab itu, penerapan etika karyawan diperbankan harus dilakukan, karena sangat bermanfaat untuk stabilitas internal perusahaan, serta menghilangkan citra buruk pada perusahaan, dan akhirnya akan menjadi pembeda satu perbankan dengan perbankan lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Perbedaan mendasar anatar perbankan konvensional dan perbankan syariah yang di dasarkan bunga dan bagi hasil tidak cukup mempertahankan loyalitas nasabah. Ada faktor yang bisa di jadikan alasan nasabah untuk tetap loyal pada lembaga keuangan. Salah satunya adalah pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan ini sangat penting untuk mempertahankan dan menarik nasabah lebih banyak. Ada beberapa hal yang perlu di perhatikan oleh perbankan syariah terkait dengan *service excellent* yaitu :
 1. Perbankan syariah tidak membedakan nasabah dari kelas sosial seperti kaya atau miskin bahkan terhadap nasabah yang berbeda agama sekalipun.
 2. Penampilan yang sopan.
 3. Perbaiki kualitas SDM.
2. Nasabah adalah bagian vital didunia perbankan diamana pun, karena itu wajib bagi seorang karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya, untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah, karyawan harus mengenal karakteristik nasabah dan menunjukkan etika dengan baik. Bersikap lemah lembut merupakan salah satu etika pergaulan yang harus kita pahami dengan betul. Nasabah bisa diibaratkan udara bagi manusia. Manusia tidak mungkin bisa bertahan hidup tanpa adanya udara. Sebagai karyawan yang baik harus dapat menjaga udara tersebut bebas dari polusi yang berbahaya bagi manusia, sehingga memungkinkan bagi manusia untuk berkembang biak dengan sebaik-baiknya.

B. SARAN

Disini penulis tidak akan memberikan banyak saran kepada PT. BANK SUMUT KCP Syariah Simpang Kayu Besar, karena bagi penulis etika yang mereka terapkan sudah hampir sepenuhnya mereka terapkan dengan baik.

Namun demikian, selama penulis magang di PT. BANK SUMUT KCP Syariah Simpang Kayu Besar ada yang menjadi perhatian penulis untuk lebih diperhatikan lagi oleh karyawan PT. BANK SUMUT KCP Syariah Simpang Kayu Besar. Adapun hal-hal tersebut adalah:

1. Keseriusannya lebih ditingkatkan.
2. Keprofesionalannya lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Djazuli dan Yadli Yanuari, *Lembaga – Lembaga Perkonomian Umat*, (Jakarta: Rajawali Press,2001)

C.S. T Kamsil,dkk, *Pokok- pokok Pengentahuan Hukum Dagang Indonesia*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2002),cet Ke-1

Imammul Arifin,*Membuka Cakrawala Ekonomi*,(Jakarta: Setia Purna Inves,2007)

Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta:Kencana). *Edisi Revisicetakan ke-3*,2004

Khotibul Umam,2016, *perbankan syariah: dasar-dasar dinamika perkembangannya di indonesia*, PT Raja Grapindo Persabda,Jakarta.

M. Syafi'i Antonio,2001, *Bank Syari'ah dari Teori Ke Praktik*, Gema Insani Press, jakarta

Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Saifuddin Azmar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998)

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta,2011)

Zainul Arifin, *Dasar – dasar Manajemen Bank Syari'ah*, (Jakarta: Alvabeta2002)

Dyah Hasto Palupi, *Potret Loyalitas Konsumen*,<http://yahoo.com/artikel.htm>,akses 5 agustus 2017

<https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/2017/karakteristik-pelayanan.html>, akses 10 agusuts 2017

<http://nayaakyasazilvi.wordpress.com/2014/07/11/loyalitas-pelanggan>,akses

11 agustus 2017-11-27

<http://www.syariahfinance.com/opini/375-kualitas-pelayanan-bank-syariah.html>, akses 11 agustus 2017

Lovelock dan Wirtz,2004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 09 Februari 1997 putra dari pasangan suami istri Murdaningrat Wahyu Hidayat dan Eli Nondang Saragih. Penulis merupakan anak pertama dari empat saudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan SD di SD Pertiwi 2 Padang pada tahun 2008. Kemudian menyelesaikan pendidikan SMP di SMP Al-fityan school Medan pada tahun 2011. Dan kemudian menyelesaikan tingkat pendidikan Aliyah di MAN 1 Padangsidempuan tahun 2014. Kemudian melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, jurusan D-III Perbankan Syariah.

