

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Penelitian

1. Sejarah BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No. 10/67/KEP.GBI/DPG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

PT. Bank BRI Syariah telah hadir dua tahun lebih mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

PT. Bank BRI Syariah hadir di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna *pendar cahaya* yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan

masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

PT. Bank BRI Syariah saat ini menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan

bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

2. Data Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian skripsi yang berjudul "*Mekanisme dan Upaya Peningkatan Tabungan Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang Ploso*", penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 18 Januari 2017 sampai dengan tanggal 02 Februari 2017.

b. Narasumber Utama (*primary speaker*)

Dalam penelitian ini narasumber utama adalah ibu Nuryani Wahyunityas, selaku *Branch Operation Supervisor* (BOS) BRI Syariah KCP Jombang Ploso dan dibantu pula dengan ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service* di BRI Syariah KCP Jombang Ploso.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang Ploso yang beralamatkan di Jl. Rejoagung No. 38 Ploso Jombang.

4. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Jombang Ploso

a. **Visi** : “Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah, untuk kehidupan lebih bermakna”

b. Misi :

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman fikiran.

5. Gambaran dan Arti Logo BRI Syariah

a. Lambang Perusahaan

Setiap perusahaan senantiasa dilengkapi dengan lambang perusahaan. Lambang mempunyai arti penting karena lambang merupakan identitas bagi setiap perusahaan. Lambang perusahaan BRI Syariah dapat dilihat sebagai berikut

GAMBAR 1.4

Lambang Perusahaan BRI Syariah



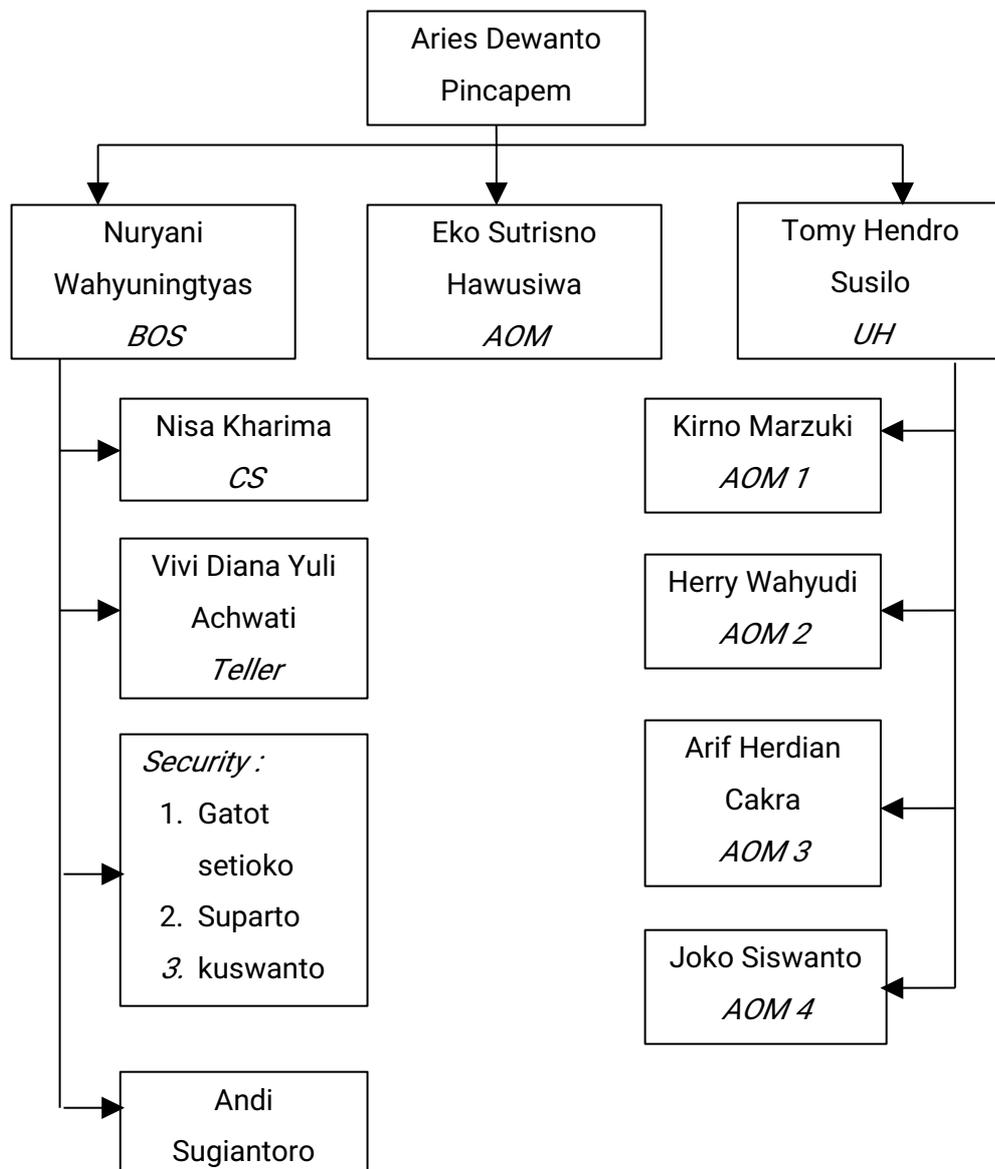
Sumber: <https://www.google.com/logo-perusahaan-BRI-Syariah>

b. Arti Lambang dan warna PT. BRI Syariah

Untuk kombinasi warna yang digunakan adalah warna biru dan putih sebagai *brand* BRI Syariah. Biru melambangkan kepercayaan dan kestabilan yang kokoh, sedangkan yang putih merefleksikan kemurnian sistem syariah. Stilasi "*pendar cahaya*" identitas *brand* BRI Syariah merupakan simbolisasi navigasi "pelita" kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan ini BRI Syariah selalu berorientasi dan berpadu dalam mengembangkan *branchnya*.

6. Struktur Organisasi Karyawan BRI Syariah KCP Jombang Ploso

Bagan 2.4



Sumber: BRI Syariah KCP Jombang Ploso 2017

Tugas dan wewenang masing-masing karyawan BRI Syariah KCP Jombang Ploso:

a. PINCAPEM

- (1) Melakukan pertanggungjawaban operasional dan *financial* cabang pembantu.
- (2) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan .
- (3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- (4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- (5) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, serta kegiatannya.

b. *Unit Head (UH)*

- (1) Bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian pembiayaan mikro.

- (2) Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

c. *Accounting officer Manager (AOM)*

- (1) Bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian kredit, seperti: KPR, KPR Sejahtera, KKB, KMG, dst.
- (2) Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian kredit sesuai dengan tujuan perusahaan.
- (3) Prospek, maintenance account, malampaui target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

d. *Branch Operation Supervisor (BOS)*

- (1) Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan operasional Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara excellent.
- (2) Memberikan dukungan kepada Manager Operasi dan Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan support di Cabang, berupa :

Menyediakan layanan operasi kas, pembukaan/penutupan rekening, transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.

Melaksanakan layanan Operasi lainnya yang dilakukan di

Kantor Cabang/Cabang Pembantu sehingga tidak terdapat open item dalam jangka waktu lama.

Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang/ Cabang Pembantu baik di internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.

Membangun team work dan komunikasi yang efektif di Kantor Cabang/Cabang Pembantu.

e. *Customer Service (CS)*

(1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.

(2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai service excellent.

(3) Memberikan dukungan kepada Supervisor Branch Operation, Operation Manager , Pimpinan Cabang, berupa :

Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di customer service, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu secara konsisten.

Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.

Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

f. *Teller*

- (1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai service excellent.
- (2) Memberikan dukungan kepada Supervisor Branch Operation, Operation Manager , Pimpinan Cabang, berupa :
 - Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di teller, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
 - Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non-tunai sesuai kewenangan dan tanggungjawabnya.
 - Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.

7. Produk-produk Penghimpunan Dana BRI Syariah

a. Tabungan

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga masyarakat di pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang di persamakan

dengan itu.¹ Produk Tabungan BRI Syariah ada 3:

1) Tabungan BRI Syariah iB (Tabungan Faedah)

Konsep Syariah: Akad yang digunakan sesuai dengan Fatwa DSN No. 2/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan *Akad Wadi'ah Yad Ad Dhamanah* yaitu titipan yang diberikan satu pihak kepada pihak lain untuk dijaga dan dikembalikan ketika diminta kembali. Adapun 7 faedah/kelebihan dari Tabungan Faedah BRI Syariah iB diantaranya :

- a) Setoran awal miniman Rp 50.000,- (minimal setoran selanjutnya Rp 10.000,-).
- b) GRATIS biaya administrasi bulanan tabungan.
- c) GRATIS biaya administrasi bulanan Kartu ATM.
- d) GRATIS biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, ATM Bersama, maupun ATM Prima (BCA).
- e) GRATIS biaya cek saldo di jaringan ATM BRI, ATM Bersama, maupun ATM Prima (BCA).
- f) GRATIS biaya transfer di jaringan ATM BRI, ATM Bersama, maupun ATM Prima (BCA).
- g) GRATIS biaya Debit Prima (BCA).

Biaya-biaya yang akan dikenakan pada tabungan

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana PRENADAMEDIA GROUP, Ed. 1, 2011), hlm. 74.

faedah antara lain :

- a) Biaya rekening pasif Rp 10.000,-
- b) Biaya penggantian Buku karena Rusak/Hilang Rp 5.000,-
- c) Biaya penggantian ATM karena Rusak/Hilang Rp 15.000,-
- d) Biaya Penutupan rekening Rp 25.000,-
- e) Biaya Saldo di bawah minimal Rp 2.500,-
- f) Saldo mengendap minimal Rp 25.000,-

Fitur dan manfaat Tabungan BRI Syariah iB
(Tabungan Faedah) :

- a) Aman, karena diikut sertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- b) Dapat bertransaksi diseluruh jaringan Kantor Cabang BRI Syariah secara online.
- c) Dapat bertransaksi di ATM BRI Syariah, jaringan ATM bersama, dan jaringan ATM Prima.
- d) Berbagai layanan dapat dilakukan melalui ATM BRI Syariah, antara lain : Cek Saldo, Tarik Tunai, Ganti Pin, Transfer Antar Rekening BRI Syariah, Beli Pulsa Simpati Dan Kartu AS, Bayar Tagihan

Rutin Telkom PSTN, Flexy Class (Post Paid),
Internet Speedy, Bayar Zakat, Infaq, Shadaqah,
Waqaf, dan Qurban.

- e) Layanan Perbankan Elektronik Phone Banking
Callbris 500-789.
- f) Faedah (Fasilitas Serba Mudah)
- g) Bonus sesuai kebijakan Bank.

2) TabunganKu BRI Syariah iB

Konsep syariah sama dengan Tabungan BRI Syariah
(Tabungan Faedah), beberapa kelebihan TabunganKu :

- a) Setoran awal minimal Rp 20.000,- (setoran
selanjutnya minimal Rp 10.000,-)
- b) GRATIS biaya administrasi bulanan.
- c) GRATIS penggantian Buku Tabungan yang
Hilang/Rusak.
- d) Dana dapat diambil kapan saja.

Biaya-biaya yang dikenakan pada TabunganKu antara

lain:

- a) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000,-
- b) Saldo menjadi dorman/tidak aktif jika tidak terdapat transaksi selama 6 bulan berturut-turut. Saldo dorman akan dikenakan biaya penalti Rp 2.000,./bulan.
- c) Jika saldo < Rp 20.000,- maka rekening akan ditutup secara otomatis dan dikenakan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo yang tersedia.
- d) Saldo mengendap minimal Rp 20.000,-

Fitur dan manfaat TabunganKu BRI Syariah antara lain :

- a) Aman, karena diikut sertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- b) Dapat bertransaksi diseluruh jaringan Kantor Cabang BRI Syariah secara online : penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang secara online dan penarikannya hanya dapat dilakukan di cabang tempat buka rekening (minimum Rp

- 10.000,-).
- c) Gratis biaya administrasi tabungan.
 - d) Bonus sesuai kebijakan Bank.
 - e) Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.

3) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan tabungan investasi dari BRI Syariah bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil.²

Konsep syariah: Akad yang digunakan sesuai dengan Fatwa DSN No. 2/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan *Akad Mudharabah Mutlaqah* yaitu akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pemilik dana nasabah menyediakan seluruh modal, sedang pihak pengelola dana/Bank bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi diantara mereka sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Beberapa kelebihan dari Tabungan Haji BRI Syariah :

- a) Setoran awal minimal Rp 50.000,-
- b) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-

² Modul BRI Syariah

- c) GRATIS biaya administrasi bulanan.
- d) GRATIS biaya dibawah saldo minimum.

Biaya-biaya yang dikenakan pada Tabungan Haji BRI Syariah :

- a) Biaya penutupan rekening Rp 25.000,-
- b) Biaya penggantian Buku Tabungan Rp 5.000,-

Fitur dan manfaat Tabungan Haji BRI Syariah iB antara lain :

- a) Aman, karena diikut sertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- b) Dapat bertransaksi diseluruh jaringan Kantor Cabang BRI Syariah secara online.
- c) Online dengan SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), jika saldo > Rp 25.050.000,-
- d) GRATIS asuransi jiwa dan kecelakaan, hingga 100% saldonya.
- e) GRATIS biaya administrasi tabungan.
- f) Diberikan bagi hasil yang kompetitif.
- g) Dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu, tidak diberikan Kartu ATM.
- h) Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus

yang diterima.

- i) Mendapat souvenir saat pelunasan BPIH dilakukan.
- j) Tersedia Fasilitas Dana Talangan Haji, dengan syarat saldo pada Tabungan Haji BRI Syariah iB minimum Rp 2.050.000,-

b. Giro BRI Syariah

Giro BRI Syariah adalah simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro.³

Beberapa kelebihan dari Giro BRI Syariah antara lain :

- 1) Setoran awal minimal Rp 2.500.000,- (untuk perorangan) dan Rp 5.000.000,- (untuk perusahaan).
- 2) Setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,-
- 3) Dana dapat diambil kapan saja.
- 4) GRATIS biaya re-aktivasi rekening pasif

Biaya-biaya yang dikenakan pada Giro BRI Syariah iB antara lain :

- 1) Biaya administrasi rekening bulanan Rp 10.000,-

³ Modul BRI Syariah

- 2) Biaya saldo mengendap Rp 20.000,-
- 3) Biaya rekening pasif Rp 10.000/bulan.
- 4) Biaya penutupan rekening Rp 25.000,-

Fitur dan manfaat Giro BRI Syariah antara lain :

- 1) Aman, karena diikut sertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- 2) Kemudahan transaksi dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro.
- 3) Pemindahbukuan antar rekening BRI Syariah secara *On-line*.
- 4) Fasilitas pengiriman rekening Koran setiap awal bulan.
- 5) Bonus sesuai kebijakan Bank.

c. Deposito BRI Syariah

Deposito BRI Syariah iB merupakan salah satu produk dari BRI Syariah yang menggunakan prinsip bagi hasil, membuat hasil investasi nasabah tidak hanya menguntungkan, juga membawa berkah. Deposito BRI Syariah iB diperuntukkan bagi nasabah Perorangan ataupun Perusahaan, yang dananya hanya dapat ditarik pada saat jatuh tempo.⁴ Beberapa kelebihan dari deposito BRI Syariah iB antara lain :

⁴ Modul BRI Syariah

- 1) Penempatan awal yang ringan.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Pemindah bukuan secara otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat.
- 4) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

Fitur dan manfaat Deposito BRI Syariah iB antara lain :

- 1) Aman, karena diikut sertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- 2) Pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.
- 3) Minimal penempatan Rp 2.500.000,- (Perorangan atau Perusahaan).
- 4) Bagi hasil yang kompetitif.
- 5) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai dengan kesepakatan pada saat jatuh tempo.
- 6) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening di BRI Syariah.
- 7) Dapat dilakukan potongan zakat atas bagi hasil yang diterima.
- 8) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- 9) Dikenakan biaya administrasi pencairan jika dicairkan sebelum jatuh tempo (*Break Deposito*).

B. Temuan Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian yaitu Mekanisme dan Upaya Peningkatan Tabungan Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang Ploso, dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah Ibu Nuryani Wahyuningtyas selaku *Branch Operation Supervisor (BOS)* dan Ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service (CS)* di BRI Syariah KCP Ploso Jombang, Tanggal 1 Februari 2017 Pada pukul 10.00 WIB.

Penelitian yang dilakukan mengenai Mekanisme dan Upaya Peningkatan Tabungan Faedah diantaranya meliputi *open table, personal selling, advertising, dan free*. Hasil dari penelitian ini dapat menunjukkan meningkatnya jumlah nasabah pengguna Tabungan Faedah yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang Ploso, hal tersebut dapat didukung dengan hasil penelitian terdahulu dengan judul *Pelaksanaan Prosedur Penghimpunan Dana Tabungan Faedah Pada PT BRI Syariah Cabang Jember* yang dilakukan oleh Cendhyra Viokita Aprissandini pada tahun 2016 memperoleh hasil meningkatnya jumlah nasabah Tabungan Faedah.

1. Mekanisme Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Dalam mekanisme pembukaan buku Tabungan Faedah BRI Syariah iB setoran pertama untuk masing-masing bank berbeda, pada BRI Syariah menetapkan minimal setoran awal Rp 50.000,-. Untuk setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,- selain adanya penempatan jumlah setoran minimal, sebagai jaminan

keberadaanya dana, bank juga menetapkan jumlah saldo minimal yang harus ada pada tiap-tiap rekening. Untuk saldo minimal, masing-masing bank mempunyai ketentuan sendiri tentang ketentuan nominal, tetapi pada umumnya besarnya penetapan saldo minimal harus diatas biaya administrasi yang dibebankan oleh bank kepada nasabah yang bersangkutan. Pembukaan rekeningan Tabungan Faedah disyaratkan memakai formulir aplikasi pembukaan rekening yang telah ditetapkan dan dilampiri dengan dokumen atau surat-surat dari calon nasabah. Terutama jika calon nasabah bukan penduduk asli Jombang, maka nasabah harus menyerahkan surat keterangan domisili dari kepolisian. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Nisa Kharima.

Ibu Nisa Kharima mengatakan bahwa "*ketentuan-ketentuan yang harus diketahui oleh nasabah yaitu diantaranya Nasabah perorangan, usia 17 tahun ke atas, Fotocopy KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, Minimal setoran berikutnya Rp 10.000,-, Saldo minimum Rp 25.000,-*"⁵

Dan untuk proses pembukaan buku tabungan faedah, nasabah dapat langsung datang ke BRI Syariah dengan membawa fotocopy identitas seperti KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, setelah itu nasabah datang ke bagian *Customer Service* untuk mengajukan permohonan pembukaan rekening tabungan faedah. Nasabah akan diberikan contoh tanda tangan, formulir pembukaan buku tabungan,

⁵ Ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service* di BRI Syariah KCP Ploso Jombang (beralamatkan di Jl. Rejoagung No. 38 Ploso Jombang) pada tanggal 1 Februari 2017.

formulir akad wadiah, formulir keterangan penghasilan, slip penyetoran awal (jika setoran awal diatas Rp 1.000.000,- maka transaksi harus dilakukan oleh *Teller*) dan surat pernyataan NPWP jika nasabah tidak mempunyai NPWP disertai materai 6.000 (dokumen terlampir). Nasabah selanjutnya melengkapi formulir-formulir yang diberikan *Customer Service* dengan jelas dan benar. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Nisa Kharima.

Ibu Nisa Kharima mengatakan bahwa *"untuk prosedur pembukaan buku tabungan yaitu diantaranya : (1) Nasabah mengumpulkan fotocopy KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku (jika nasabah bukan penduduk asli wilayah tersebut maka nasabah harus menyertakan surat keterangan domisili). (2) Nasabah melengkapi beberapa dokumen yang diberikan customer service, seperti : contoh tanda tangan, formulir pembukaan buku tabungan, formulir akad wadiah, formulir keterangan penghasilan, slip penyetoran awal (jika setoran awal diatas Rp 1.000.000,- maka transaksi harus dilakukan oleh Teller) dan surat pernyataan NPWP jika nasabah tidak mempunyai NPWP disertai materai 6.000 (dokumen terlampir). (3) Customer service mengecek kembali data tersebut apakah data tersebut benar-benar dilengkapi oleh nasabah sesuai dengan data identitas nasabah yang asli. (4) Setelah data tersebut benar-benar lengkap kemudian data tersebut akan di stempel nama CS sebagai yang membuat dan disetujui oleh BOS dengan menyertakan stempel nama BOS, selanjutnya data tersebut divalidasi oleh customer service. (5) Customer service akan menyetakkan nomor CIF (Customer Identity File) dan nomor rekening tabungan faedah. (6) BOS (Branch Operation Supervisor) akan mengotorisasi dan memberikan kertas yang berisi nomor PIN ATM BRI Syariah. (7) Customer service akan mencetak buku tabungan beserta setoran awal nasabah di buku tabungan. (8) Customer service akan menyakinkan kepada nasabah bahwa telah dilakukan penyetoran dan memberikan kertas supplement yang disebut overlay paper*

untuk ditanda tangani nasabah. (9) Sebelum ditanda tangani overlay paper hendaknya diletakkan tepat diatas kotak tanda tangan yang telah bersedia pada bagian dalam cover buku tabungan. (10) Penandatanganan dilakukan dengan cara menekan kertas overlay paper sehingga tanda tangan tersebut berbekas pada kotak tanda tangan. (11) Setelah ditanda tangani maka kotak tanda tangan dimaksud direkatkan pada stiker yang disebut dengan ultra violet signature type setelah direkatkan maka antara stiker dengan kertas cover stiker distempel dan divalidasi. (12) Nasabah menanda tangani kartu ATM BRI Syariah diatas garis-garis yang berwarna putih yang terletak tepat dibelakang Kartu ATM. (13) Kemudian Customer service akan memberikan buku Tabungan Faedah beserta Kartu ATM BRI Syariah iB dan nomor PIN ATM yang tertera di dalam kertas yang sudah diotorisasi kepada nasabah. (14) Customer service akan menjelaskan kepada nasabah bahwa pembukaan buku tabungan telah selesai lalu menunjukkan buku Tabungan Faedah kepada nasabah bahwa transaksi penyetoran awal benar-benar telah dilakukan serta menjelaskan kepada nasabah bahwa PIN ATM tersebut boleh diganti dengan petunjuk yang tertera dibelakang kertas tersebut dan PIN ATM tersebut tidak boleh diketahui oleh siapapun meskipun keluarganya sendiri. (15) Pembukaan buku Tabungan Faedah selesai.”⁶

Dalam mekanisme penyetoran tabungan faedah BRI Syariah iB dapat dilakukan secara tunai yaitu nasabah melakukan setoran secara mengisi aplikasi formulir setoran dan menyerahkan kepada *Teller* bank beserta uangnya. Sebagaimana diungkapkan Ibu Nisa Kharima

Ibu Nisa Kharima mengatakan bahwa “untuk melakukan setoran tunai harus mengisi aplikasi formulir setoran dan menyerahkan kepada Teller bank beserta uangnya. Untuk melakukan setoran tersebut harus menggunakan tanda bukti

⁶ Ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service* di BRI Syariah KCP Ploso Jombang (beralamatkan di Jl. Rejoagung No. 38 Ploso Jombang) pada tanggal 1 Februari 2017.

setoran dengan formulirnya telah diserahkan oleh bank yang bersangkutan pada umumnya formulir dibuat rangkap dua yang penggunaannya diantaranya, lembar pertama berfungsi sebagai pembukuan bagi bank dan lembar kedua berfungsi sebagai bukti penyetoran untuk nasabah.⁷

Dalam mekanisme penarikan tabungan faedah BRI Syariah iB dapat menarik di ATM BRI, ATM bersama maupun ATM Prima atau di *counter* Kantor Cabang BRI Syariah yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebagaimana diungkapkan Ibu Nisa Kharima.

Ibu Nisa Kharima mengatakan bahwa "BRI Syariah KCP Ploso Jombang tidak membatasi besarnya penarikan dan frekuensi penarikan, hanya disyaratkan setelah penarikan tersebut. Saldo mengendap minimal sebesar ketentuan yang ditetapkan (saldo minimal Rp 50.000,-) jumlah ini merupakan cadangan biaya untuk penutupan rekening, bila nasabah yang bersangkutan sudah tidak menggunakan lagi rekening tersebut. Untuk penarikan Tabungan Faedah BRI Syariah iB nasabah dapat menarik di ATM BRI, ATM bersama maupun ATM Prima atau di counter Kantor Cabang BRI Syariah yang tersebar di seluruh Indonesia."⁸

Dalam mekanisme penutupan buku tabungan faedah BRI Syariah iB ada beberapa alasan yang menyebabkan nasabah tersebut menutup tabungan faedahnya, yaitu (1) Rekening tidak aktif dikategorikan pasif apabila saldonya kecil dan jangka waktu yang cukup lama tidak bermutasi. (2) Atas permintaan pemegang

⁷ Ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service* di BRI Syariah KCP Ploso Jombang (beralamatkan di Jl. Rejoagung No. 38 Ploso Jombang) pada tanggal 1 Februari 2017.

⁸ Ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service* di BRI Syariah KCP Ploso Jombang (beralamatkan di Jl. Rejoagung No. 38 Ploso Jombang) pada tanggal 1 Februari 2017.

rekening sendiri. (3) Nasabah meninggal dunia, nasabah meninggal dunia tetapi rekeningnya masih mempunyai saldo kredit, maka saldo kreditnya dapat diberikan kepada ahli warisnya dengan ketentuan yaitu Ahli waris menunjukkan surat keterangan kematian dari nasabah yang bersangkutan dan Ahli waris menunjukkan surat kuasa dari keluarga.

Sedangkan untuk prosedur penutupan tabungan faedah BRI Syariah iB nasabah datang langsung ke BRI Syariah menemui *Customer Service* untuk melakukan penutupan rekening tabungan faedah dan selanjutnya akan diproses oleh *Customer Service*. Sebagaimana diungkapkan Ibu Nisa Kharima.

Ibu Nisa Kharima mengatakan bahwa *“untuk melakukan penutupan rekening tabungan faedah BRI Syariah iB nasabah dapat datang langsung ke BRI Syariah untuk melakukan beberapa prosedur penutupan rekening tabungan faedah diantaranya: (1) Nasabah menghubungi Customer service dan secara lisan menyampaikan keinginannya untuk melakukan penutupan rekening tabungan. Bila mewakilkan maka menyerahkan surat kuasa menarik sisa saldo rekening kepada yang di beri kuasa. (2) Customer service memberikan penutupan rekening Tabungan Faedah pada nasabah dan meminta nasabah untuk mengisi dan menandatangani serta memberikan penjelasan mengenai biaya yang dibebankan. (3) Setelah diisi, nasabah mengembalikan formulir penutupan rekening tabungan dilampiri buku tabungan dan ditandatangani oleh Customer service. (4) Customer service memverifikasi formulir penutupan rekening tabungan dan memberikan formulir penutupan dan kartu contoh tanda tangan kepada Branch Operation Survivor untuk mendapat persetujuan. (5) Setelah mendapat persetujuan dan otoritas dari BOS dan diberi pembebanan biaya administrasi penutupan, CS melakukan*

pencetakan mutasi pada buku tabungan. (6) Customer service memberitahukan kepada nasabah sisa saldo rekening yang dapat ditarik dan dipersilahkan nasabah menarik dengan menggunakan slip penarikan. (7) Nasabah mengisi slip penarikan dan ditanda tangannya di hadapan CS sebesar sisa saldo setelah dikurangi biaya penutupan rekening sebesar Rp 25.000,-. (8) Customer service akan memberikan slip penarikan tersebut kepada Teller. (9) Nasabah menerima dari Teller uang tunai sebesar saldo yang dapat ditarik atas penutupan rekening Tabungan Faedah. (10) Customer service memfile kartu contoh tanda tangan (KCTT) nasabah disertai formulir penutupan rekening yang telah di bubuhi setempel "rekening di tutup" dan stempel tanggal penutupan. (11) Customer service membubuhkan stempel "rekening di tutup" pada semua dokumen rekening nasabah yang ditutup.⁹

2. Upaya Peningkatan Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Dalam upaya meningkatkan Tabungan Faedah BRI Syariah iB, pihak BRI Syariah KCP Ploso Jombang mempunyai beberapa strategi yaitu diantaranya *open table, personal selling, advertising,* dan *free*. Sebagaimana diungkapkan Ibu Nuryani Wahyuningtyas.

Ibu Nuryani mengatakan bahwa "BRI Syariah KCP Ploso Jombang mempunyai strategi untuk upaya peningkatan tabungan faedah yaitu diantaranya open table adalah kegiatan promosi dimana PT. Bank BRI Syariah membuka stand pada tempat-tempat yang dinilai dapat menarik minat masyarakat untuk membuka Tabungan Faedah seperti di mall, pasar, tempat

⁹ Ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service* di BRI Syariah KCP Ploso Jombang (beralamatkan di Jl. Rejoagung No. 38 Ploso Jombang) pada tanggal 1 Februari 2017

rekreasi dan sekolah. Personal selling adalah PT. Bank BRI Syariah selain mempromosikan secara serempak seperti open table juga menetapkan strategi personal selling, yang meliputi presentasi, penawaran produk dan teknik negoisasi yang dilakukan setiap marketing secara perorangan. Advertising adalah PT. Bank BRI Syariah melakukan kegiatan periklanan untuk memberikan informasi mengenai produk, membujuk konsumen untuk menggunakan produk-produk perusahaan dan mengingatkan konsumen terhadap produk-produk perusahaan. Free adalah Salah satu strategi yang digunakan oleh PT. BRI Syariah yaitu dengan metode free. Free yang dimaksud disini yaitu mengenai kelebihan Tabungan Faedah yang murah jika dibandingkan dengan Bank Umum Syariah yang lain, diantaranya : setoran awal ringan Rp 50.000,-. Gratis biaya administrasi bulanan. Gratis biaya administrasi kartu ATM bulanan. Gratis biaya tarik tunai di jaringan ATM BRI, ATM Bersama, dan ATM Prima. Gratis biaya cek saldo di jaringan ATM BRI, ATM Bersama, dan ATM Prima. Gratis biaya transfer di jaringan ATM BRI, ATM Bersama, dan ATM Prima. Gratis biaya Debit Prima.¹⁰

¹⁰ Ibu Nisa Kharima selaku *Customer Service* di BRI Syariah KCP Ploso Jombang (beralamatkan di Jl. Rejoagung No. 38 Ploso Jombang) pada tanggal 1 Februari 2017