

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Bank berdasarkan prinsip syariah atau bank syariah atau bank Islam, seperti halnya bank konvensional, adalah juga berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi (*Intermediary institution*), yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan.²

Adapun aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat, salah satunya adalah dalam bentuk tabungan. Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum. Dari sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk berhidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di bawah bantal atau di

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2007, h.3

² Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, Jakarta : Kencana, 2014, h.35

dalam celengan dan disimpan di rumah. Namun faktor resiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti resiko kehilangan atau kerusakan.³

Pada saat sekarang ini seiring semakin berkembangnya lembaga keuangan dan dunia perbankan tak terkecuali perbankan syariah jenis produk penghimpunan dana dari pihak ketiga ini atau tabungan di berbagai bank telah semakin berinovasi dan semakin banyak pula jenisnya. Produk tabungan dimunculkan untuk memudahkan masyarakat untuk menyimpan dana yang ada pada pihak bank supaya dapat di simpan dengan baik. Termasuk PT BNI Syariah KC Bukittinggi telah terdapat berbagai macam produk tabungan yang ditawarkan. Produk penghimpunan dana pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi diantaranya adalah:

1. Tabungan iB Hasanah
2. Tabungan iB Prima Hasanah
3. Tabungan iB Bisnis Hasanah
4. Tabungan iB Haji Hasanah
5. Tabungan iB Tapenas Hasanah
6. Tabungan iB Tunas Hasanah⁴

Dari awal perbankan muncul di Indonesia hanya kepada nasabah yang telah memiliki kartu identitas yang dapat membuka buku tabungan atau kepada yang telah cukup umur. Namun pada BNI Syariah KC Bukittinggi terdapat salah satu produk tabungan pendidikan yang dikhususkan untuk usia

³ *Ibid*, h.83

⁴ Brosur, *Tabungan iB Tunas Hasanah*, BNI Syariah.

dibawah 17 tahun yang belum memiliki kartu identitas diri, namun dapat membuka rekening tabungannya dengan diketahui oleh orang tua atau di atas namakan instansi pendidikan yang bekerja sama dengan pihak bank.

Tabungan perencanaan pendidikan anak ini dinamai oleh PT BNI Syariah Tabungan iB Tunas Hasanah. Tabungan iB Tunas Hasanah ini adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dilaksanakan berdasarkan akad *wadiah* yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun⁵. Akad *wadiah* adalah tabungan yang sifatnya titipan murni, dimana nasabah menyimpankan uangnya di bank dan bank mendapatkan izin dari nasabah untuk menggunakan uang tersebut selama mengendap di bank. Karena sifatnya titipan murni, maka bank akan mendapat sepenuhnya keuntungan dari pemanfaatan dana tabungan nasabah ini. Dan nasabah mendapat keuntungan berupa rasa aman atas penyimpanan dan penjagaan dana oleh pihak bank.

Tabungan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman anak dan orang tua serta instansi sekolah mengenai layanan keuangan khususnya produk tabungan dan menciptakan budaya gemar menabung pada anak atau siswa sekolah serta untuk melatih pengelolaan keuangan sejak usia dini. Sebagai contoh sederhana dapat kita amati sering kali orang tua yang kaya akan mampu mendidik anaknya untuk cerdas dalam mengelola keuangan sehingga bisa ikut kaya seperti orang tuanya, karena sejak dini mereka telah menanamkan jiwa gemar menabung terhadap anak

⁵ *Ibid*,

mereka, mengajarkan cara pengelolaan keuangan, serta memperkenalkan apa itu lembaga keuangan sejak usia sekolah untuk mendukung dan melatih anak menabung demi mempersiapkan masa depan. Produk ini dioperasikan pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi bukan hanya disediakan bagi mereka yang mempunyai kelebihan uang, tetapi tabungan ini diperuntukan untuk semua kalangan. Produk tabungan iB Tunas Hasanah ini memudahkan siswa dalam menabung dan juga memudahkan orang tua dalam memantau pengeluaran anaknya dengan adanya rekening sendiri atas nama pribadi anak yang dikeluarkan oleh pihak bank.

Meskipun tabungan perencanaan pendidikan ini termasuk tabungan yang ditawarkan dengan berbagai penawaran serta manfaat terbaiknya, namun pada masyarakat umumnya jenis tabungan seperti ini masih kurang diminati dan mereka lebih memilih menabung dengan jenis tabungan biasa saja, bukan dengan tabungan yang dikhususkan untuk anak-anak mereka. Selanjutnya ini bergantung pada kemampuan serta upaya lembaga perbankan masing-masing untuk menarik minat nasabah terhadap produknya dengan gencar melakukan promosi dan kerja sama dengan berbagai lembaga dan instansi.

Pada BNI Syariah KC Bukittinggi selama penulis menjalani kegiatan magang, penulis mengamati dan melihat bahwa produk tabungan pada BNI Syariah KC Bukittinggi memiliki beberapa jenis. Persaingan dalam mendapatkan nasabah antar produk tabunganpun semakin meningkat. Dilihat pada produk tabungan perencanaan pendidikan iB Tunas Hasanah dan produk tabungan perencanaan masa depan BNI Syariah lainnya sangat bersaing dalam

upaya meningkatkan jumlah nasabahnya. Meskipun setiap tahunnya produk tabungan ini memang tetap mengalami peningkatan, namun tetap diperlukan upaya yang lebih untuk meningkatkan jumlah nasabah pada produk tabungan iB Tunas Hasanah ini, dikarenakan jumlah nasabahnya yang tidak cukup banyak. Berikut adalah perkembangan Tabungan iB Tunas Hasanah PT BNI Syariah KC Bukittinggi dari tahun 2015 sampai dengan 2017:

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	65
2016	97
2017	150

Sumber : PT BNI Syariah KC Bukittinggi

Dari keadaan ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk meneliti dan mempelajari usaha apa yang dilakukan oleh pihak bank BNI Syariah KC Bukittinggi untuk meningkatkan jumlah nasabah produk tabungannya. Terkhusus pada produk tabungan iB Tunas Hasanah ini. Maka penulis akan membahasnya dan menuangkannya ke dalam sebuah karya ilmiah berbentuk laporan Tugas Akhir (TA), dengan judul **“Usaha Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi”**

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi?

2. Batasan masalah

Sehubungan dengan perumusan masalah di atas, agar pembahasan Tugas Akhir ini tidak menyimpang dari pembahasan yang ada maka penulis perlu membatasinya, yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini hanyalah mengenai usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi, yang dilakukan oleh bagian *customer service* (CS) dan *marketing*.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dalam Tugas Akhir ini yaitu untuk mengetahui usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

- b. Sebagai referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan.
- c. Untuk memenuhi salah satu syarat agar mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Manajemen Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

D. Penjelasan Judul

Untuk menghindari keraguan dan menghindari kesalahan dalam memahami maksud dari judul Tugas Akhir ini, maka penulis akan menjelaskan istilah yang terdapat dalam judul tersebut sebagai berikut :

Usaha : Kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud, pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu.⁶

Meningkatkan : menaikkan (derajat, taraf, dsb); mempertinggi; memperhebat (produksi dsb); mengangkat diri;⁷

⁶Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Usaha*, di akses dari <https://kbbi.web.id/usaha> pada tanggal 28 Agustus 2018, pukul 21.40

⁷Arti Kata-Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Meningkatkan*, di akses dari <https://typoonline.com/kbbi/Meningkatkan> pada tanggal 28 Agustus 2018, pukul 21.50

Jumlah : Banyaknya (tentang bilangan atau sesuatu yang dikumpulkan menjadi satu)⁸

Nasabah : Pertalian atau jumlah orang yang berhubungan dengan lembaga keuangan (menjadi pelanggan bank).⁹

Produk : Barang atau jasa yang dibuat dan ditambahkan atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu; benda atau yang bersifat kebendaan seperti barang, bahan, atau bangunan yang merupakan hasil konstruksi; hasil; hasil kerja;¹⁰

Tabungan iB Tunas Hasanah : Investasi dana dalam mata uang rupiah berdasarkan akad *wadiah* yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.¹¹

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Jumlah*, di akses dari <https://kbbi.web.id/jumlah> pada tanggal 28 Agustus 2018, pukul 22.00

⁹ Sulchan yasyin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Suarabaya:Amanah, 2001, h. 298

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Produk*, di akses dari <https://kbbi.web.id/produk> pada tanggal 28 Agustus 2018, pukul 22.10

¹¹ Brosur, *Op.Cit.*,

PT BNI Syariah KC Bukittinggi : BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi
yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman
No. 16 BC, Kec. Guguk Panjang
Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

Penjelasan judul secara keseluruhan adalah upaya atau usaha untuk meningkatkan atau menaikkan jumlah nasabah (pelanggan bank) untuk menabung dan mendorong seseorang sejak dini untuk menabung pada produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan cara mengumpulkan data-data yang dianggap perlu dan dibutuhkan dari pengamatan langsung serta hasil wawancara tidak terstruktur yang penulis lakukan dengan pihak bank saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Magang selama 1 (satu) bulan, yang dimulai dari tanggal 1 April 2018 – 31 April 2018 di PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Nomor 16 BC, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

3. Sumber Data

a. Data primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan bagian marketing pendanaan serta karyawan lainnya yang memahami tentang upaya peningkatan nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

b. Data sekunder

Data sekunder diambil dari buku-buku pedoman yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dan catatan hal yang dianggap penting serta file-file yang berhubungan dengan usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (*Interview*)

Cara mengumpulkan data dengan mewawancarai secara langsung, yaitu wawancara tidak terstruktur dengan bagian marketing pendanaan yang memahami bagaimana usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

b. Observasi

Penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung terhadap usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah yang dilakukan oleh PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data tertulis berupa dokumen-dokumen, file-file dan arsip-arsip buku dan pedoman yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dari PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

5. Teknik Analisis Data

Menggunakan analisis kualitatif dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, menafsirkan kondisi yang terjadi secara tepat pada objek yang diteliti, yaitu mendeskripsikan bagaimana usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang disusun untuk memaparkan seluruh hasil penelitian ini secara singkat, agar dapat dipahami secara sistematis, maka penulis menguraikan sistematika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I : Berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Berisi landasan teori mengenai Tabungan, yang mencakup pengertian tabungan, sarana penarikan tabungan, jenis-jenis tabungan. Landasan teori mengenai Tabungan iB Tunas Hasanah, yang mencakup pengertian tabungan iB Tunas Hasanah, manfaat tabungan iB Tunas Hasanah, ketentuan dan persyaratan dari tabungan iB Tunas Hasanah, serta fasilitas tabungan iB Tunas Hasanah. Kemudian membahas tentang usaha meningkatkan jumlah nasabah.

BAB III : Berisi gambaran umum PT BNI Syariah KC Bukittinggi yang terdiri dari, sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, motto dan slogan, profil BNI Syariah Bukittinggi, serta produk-produknya.

BAB IV : Berisi uraian dari usaha meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

BAB V : Berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan serta saran.