

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN
MURABAHAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU METRO**

TUGAS AKHIR



**OLEH:
DEDI RIZKI RAMADANI
NPM: 17650011**

**PROGAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN
MURABAHAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU METRO**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Ahli Madya (A.MD. M)**

**OLEH:
DEDI RIZKI RAMADANI
NPM: 17650011**

**DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Dedi Rizki Ramadani, 17650011. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Metro, Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Fitriani, S.E., M.M Pembimbing (2) Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro. Jenis penelitian yang penulis gunakan ini ialah menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan standar-standar dan prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang professional, handal sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian untuk menjalankan operasional perusahaan dibutuhkan adanya SOP (standard operasional prosedur). Kemampuan Bank Syariah Indonesia Kcp Metro untuk memberikan Kualitas Pelayanan sesuai dengan harapan nasabah ataupun calon nasabah berupa ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah atau calon nasabah. Kepuasan nasabah terkait pelayanan diperlukan kecepatan, ketelitian, dan sikap sopan santun untuk memuaskan nasabah. Terkait hal tersebut, maka dibuat pertanyaan bagaimana Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kcp Metro khususnya untuk produk pembiayaan murobahah.

Kata Kunci : Mutu, Pelayanan, Murabbahah

ABSTRACT

Dedi Rizki Ramadani, 17650011. Improving the Service Quality of Murabahah Financing Products at PT. Bank Syariah Indonesia Metro Sub-Branch Office, Final Project, Department of D-III Banking and Finance Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro, Supervisor (1) Fitriani, S.E., M.M Supervisor (2) Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy

The purpose of this study was to determine the service quality of murabahah financing products at Bank Syariah Indonesia Kcp Metro. The type of research that the author uses is descriptive qualitative research. In carrying out the company's operations, the role of employees has a very significant position and function. Therefore, it is necessary to plan standards and procedures as a work reference in earnest to become professional and reliable human resources so that they can realize the company's goals. Thus, to carry out the company's operations, it is necessary to have a SOP (standard operating procedure). The ability of Bank Syariah Indonesia Kcp Metro to provide quality services in accordance with the expectations of customers or prospective customers in the form of punctuality, the same service for all customers or prospective customers. Customer satisfaction related to service requires speed, accuracy, and a polite attitude to satisfy customers. Regarding this, a question is made about how the quality of service of Bank Syariah Indonesia Kcp Metro Bank, especially for murabahah financing products.

Key words : Quality, Service, Murabbaha

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

TUGAS AKHIR

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN
MURABAHAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU METRO

DEDI RIZKI RAMADANI

NPM: 17650011

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada

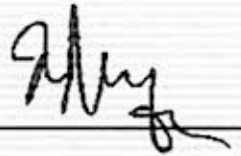
Hari : Selasa

Tanggal : 26 April 2022

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB Universitas Muhammadiyah Metro

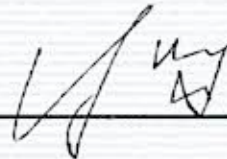
Tim Penguji :

Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy
NIDN. 0230011983



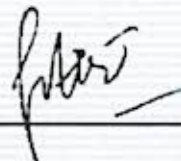
Ketua Penguji

H. Suryadi, SE., M.M
NIDN.



Penguji Utama

Fitriani, S.E., M.M
NIDN. 0206068604



Sekretaris

Mengetahui,
Dekan



H. Suwanto, S.E., M.M
NIDN. 021003680

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN
MURABAHAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU METRO**

DEDI RIZKI RAMADANI

NPM: 17650011

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



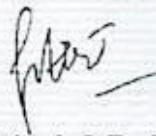
Fitriani, S.E., M.M
NIDN 0206068604

Pembimbing II



Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy
NIDN 0230011983

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D-III Perbankan dan Keuangan



Fitriani, S.E., M.M
NIDN 0206068604

MOTTO

"Bukan ilmu yang seharusnya mendatangimu, tapi kamu yang seharusnya
mendatangi ilmu."
(Imam Malik)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan rasa syukur yang sangat mendalam yang tidak henti-hentinya penulis ucapkan atas dengan telah diselesaikannya Tugas Akhir ini penulis juga mempersembahkannya kepada :

1. Saya persembahkan kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda Acun Mansur dan Nurhasana. Keduanyalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap ini dimana tugas akhir ini akhirnya selesai Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat, do'a baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.
2. Kakak ku tercinta Anisa Anggraini terimakasih untuk segala do'a dan semangat nya sehingga adik mu ini dapat terus dengan penuh semangat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Terimakasih juga untuk orang terkasih Desi puspita sari atas support, kebaikan, dan perhatiannya.
4. Teman seperjuangan, Himawan Adi Pamukas, Toyib, dan Dewi terimakasih untuk saling memberikan support nya.
5. Kepala Cabang Pembantu dan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Metro yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu, terimakasih untuk segala bantuan dan kerjasamanya
6. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, Terimakasih.
7. Dan tak lupa juga almamater hijau ku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU METRO".

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Drs.H.Jazim Ahmad, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Suwanto, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E.,M.M., selaku Ketua Progam Studi D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus Dosen Pembimbing I.
4. Jati Imantoro, S.E.,M.E.Sy., selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Hendro selaku Kepala Cabang Bank Syariah Indonesia Kcp Metro yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian.
6. Seluruh pegawai di Bank Syariah Indonesia KCP Metro yang telah berkenan memberikan memberikan pengarahan dan informasi selama melakukan kegiatan penelitian.

Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada para pembaca Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Metro, Oktober 2020

Penulis



Dedi Rizki Ramadani

NPM. 17650011

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedi Rizki Ramadani

NPM : 17650011

Prodi : Diploma III Perbankan dan Keuangan

Judul TA : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Murabahah
Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Metro

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan laporan kegiatan magang berupa tugas akhir yang telah saya buat ini merupakan karya dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulis laporan kerja praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Muhammadiyah Metro.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan.

Metro, April 2022



Dedi Rizki Ramadani
NPM. 17650011

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
LEMBAR PERNYATAAN.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penelitian	5

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Bank Syariah	6
1. Pengertian Bank	6
2. Pengertian Bank Syariah.....	6
3. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	7
4. Tujuan Bank Syariah.....	8
5. Landasan Hukum Perbankan Syariah.....	9
B. Pengertian Pelayanan	9
C. Pengertian Murabahah	10
D. Landasan Hukum Pembiayaan Murabahah	11

E. Syarat dan Rukun Murabahah	11
F. Ketentuan Fatwa tentang Murabahah dalam Bank Syariah	12
G. Skema Murabahah	14
H. Penetapan Harga Jual Murabahah	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
C. Teknik Pengumpulan Data.....	17
D. Analisis Data.....	18

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah (Persero) Tbk.....	19
B. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah	20
C. Bidang Usaha dan Produk - Produk Bank Syariah Indonesia.....	21
D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Metro	27
E. Filosofi Perusahaan	32
F. Sistem Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Metro.....	32
G. Penetapan Harga Jual Murabahah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Metro	36
H. Simulasi Angsuran Pembiayaan Murabahah.....	39
I. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan	41
J. Perencanaan Pelayanan Bank Syariah	43

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran	50

DAFTAR LITERATUR

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Simulasi Angsuran Pembiayaan Mikro iB	39
2 Simulasi Angsuran Pembiayaan KPR	40
3 Simulasi Angsuran Pembiayaan Mikro Kur iB.....	40

DAFTAR GAMBAR

1. Skema Pembiayaan Murabahah14
2. Struktur Organisasi Bank Syariah Inonesia KCP Metro27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Keputusan Ujian Akhir
- Lampiran 3 Surat Pengantar Magang
- Lampiran 4 Surat Dari Balasan Magang Bank Syariah Indonesia KCP Metro
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Tugas Akhir



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2589/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DEDI RIZKI RAMADANI
NPM : 17650011
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 23 Mei 2022
Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Hajar Dewantara No.116
Puloyo, Kec. Metro Timur Kota
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id