

**UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH  
TABUNGAN WADI'AH DI BANK BSI  
KCP BANDAR JAYA PROKLAMATOR 2**

**TUGAS AKHIR**



**OLEH :**

**AKHITA ASH TEGAR  
NPM. 18650005**

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

**2021**



**UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH  
TABUNGAN WADI'AH DI BANK BSI  
KCP BANDAR JAYA PROKLAMATOR 2**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Diploma III**

**AKHITA ASH TEGAR**

**NPM. 18650005**

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2021**

## ABSTRAK

AKHITA ASH TEGAR. 2021. *Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Wadi'ah di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2*. Tugas Akhir. Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suryadi, S.E., M.M. Pembimbing (2) Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan jumlah nasabah Tabungan Wadi'ah di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2. Tabungan Wadi'ah merupakan salah satu produk unggulan di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 yang memiliki jumlah peminat yang cukup banyak.

Metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data didapatkan dari hasil wawancara dengan karyawan Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, dan dokumentasi berupa catatan yang terkait dengan produk Tabungan Wadi'ah Bank BSI.

Hasil dari penelitian yang telah penulis lakukan di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 terkait dengan upaya peningkatan jumlah nasabah Tabungan Wadi'ah, yaitu; 1. Memberikan pelayanan terbaik; 2. Memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan; 3. Mengadakan pelatihan dan pengarahan kepada pegawai; 4. Melakukan promosi; 5. Melakukan berbagai kerjasama-kerjasama dengan berbagai pihak.

**Kata Kunci:** Upaya peningkatan jumlah nasabah, Tabungan Wadi'ah

## ABSTRACT

AKHITA ASH TEGAR. 2021. Efforts to Increase the Number of Wadi'ah Savings Customers at Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2. Final Project. D3 Banking and Finance Study Program. Faculty of Economics and Business. University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (1) H. Suryadi, SE, M.M. Supervisor (2) Jati Imantoro, SE, MESy.

This study aims to determine the efforts to increase the number of Wadi'ah Savings customers at Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2. Wadi'ah Savings is one of the superior products at Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 which has a large number of enthusiasts.

The research method used in this final project is descriptive qualitative. Data collection techniques were obtained from interviews with employees of Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2, and documentation in the form of notes related to the Wadi'ah Savings product of Bank BSI.

The results of the research that the author has done at Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 are related to efforts to increase the number of Wadi'ah Savings customers, namely; 1. Provide the best service; 2. Provide more value to the products offered; 3. Conducting training and directing to employees; 4. Doing promotions; 5. Conduct various collaborations with various parties.

**Keywords:** Efforts to increase the number of customers, Wadi'ah Savings

## **RINGKASAN**

Tabungan Wadi'ah merupakan salah satu produk yang menjadi unggulan serta banyak di minati di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2. Produk tabungan ini menawarkan berbagai kelebihan-kelebihan seperti gratis biaya administrasi bulanan, bebas biaya tarik tunai, bebas biaya melakukan transaksi-transaksi, dan dapat diakses secara online melalui aplikasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk Tabungan Wadi'ah. Selain itu, tujuan lainnya untuk menjadi bahan edukasi dan referensi bagi penulis maupun pihak Bank.

### **Metode Penelitian**

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara wawancara, dan dokumentasi. Teknik penyajian data yang digunakan adalah deskriptif dengan mendeskripsikan hasil dari suatu penelitian yang telah dilakukan.

### **Kesimpulan yang diperoleh**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 melakukan upaya peningkatan jumlah nasabah, yaitu; 1. Memberikan pelayanan terbaik; 2. Memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan; 3. Mengadakan pelatihan dan pengarahan kepada pegawai; 4. Melakukan promosi; 5. Melakukan kerjasama-kerjasama dengan berbagai pihak.

## HALAMAN PERSETUJUAN

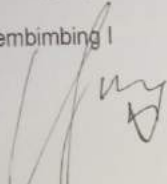
### HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir oleh AKHITA ASH TEGAR ini,

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, 28 Juni 2021

Pembimbing I




H. Suryadi, S.E., M.M.  
NIDN. 022915901

Pembimbing II



Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.  
NIDN. 0230018302

Ketua Program Studi



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

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh **AKHITA ASH TEGAR** ini,  
telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 06 Juli 2021.

Tim Penguji


\_\_\_\_\_

**H. Suryadi, S.E., M.M.**

 , Ketua

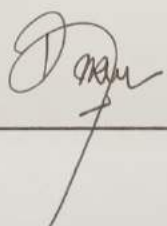
\_\_\_\_\_

**Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.**

 , Sekretaris

\_\_\_\_\_

**Yateno, S.E., M.M.**

 , Penguji Utama

Mengetahui,

Fakultas Ekonomi

Dekan



**H. Suwanto, S.E., M.M.**  
NIDN. 0210036801



## HALAMAN MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ج

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama dengan kesabaran, kesempitan bersama dengan kelapangan, dan kesulitan bersama dengan kemudahan”.

(HR. Tirmidzi)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas semua hal yang telah diberikan dalam hidup ini, dan juga kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi tauladan bagi umat.
2. Ibunda Ninin Soeparni dan ayahanda Muliadi, teristimewa ku persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang telah mendidik, merawat dan menyayangiku dengan penuh kasih sayang yang tidak akan terganti, senantiasa memberi keteduhan dalam hidupku dan tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a serta dukungan tanpa lelah demi keberhasilan studiku.
3. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UM Metro, yang telah membimbing dan mengajarkan banyak hal.
4. Teman-teman Diploma III Keuangan dan Perbankan angkatan 2018, terima kasih atas setiap tawa yang pernah tercipta.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR

### KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN WADI'AH DI BANK BSI KCP BANDAR JAYA PROKLAMATOR 2". Sholawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa'at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

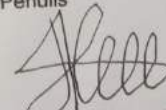
1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ibu Fitriani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak H. Suryadi, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tugas akhir ini.
5. Bapak Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
7. Seluruh rekan-rekan DIII Keuangan dan Perbankan angkatan 2018 yang telah berjuang bersama selama kuliah.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do'a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis berharap semoga tugas akhir ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Metro, 06 Juli 2021

Penulis



**AKHITA ASH TEGAR**  
NPM. 18650005

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

### PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : AKHITA ASH TEGAR

NPM : 18650005

Program Studi : D-III Keuangan dan Perbankan

Judul TA : Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Wadi'ah  
di Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan tugas akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir 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 pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Metro, 06 Juli 2021  
Penulis



AKHITA ASH TEGAR  
NPM. 18650005

## SURAT KETERANGAN HASIL UJI PLAGIASI

 <p><b>UNIT PUBLIKASI ILMIAH</b> UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO</p>	<h3>SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)</h3> <p>Nomor: 2473/II.3.AU/F/UPI-UK/2021</p> <p>Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:</p> <p><b>NAMA</b> : AKHITA ASH TEGAR <b>NPM</b> : 18650005 <b>JENIS DOKUMEN</b> : TUGAS AKHIR</p> <p><b>JUDUL:</b> <b>UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN WADI'AH DI BANK BSI KCP BANDAR JAYA PROKLAMATOR 2</b></p> <p>Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (<i>Similarity Check</i>) dengan menggunakan aplikasi <i>Turnitin</i>. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (<i>similarity check</i>) dengan persentase kesamaan <math>\leq 20\%</math>. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.</p> <p>Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.</p>
	  <p>Metro, 30 Agustus 2021 Kepala Unit,</p> <p>Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc. NIDN. 0224018703</p>
<p>Alamat: Jl. Ki Hajar Dewantara No.116 Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro, Lampung, Indonesia</p> <p>Website: <a href="http://www.upi.ummetro.ac.id">www.upi.ummetro.ac.id</a> E-mail: <a href="mailto:upi@ummetro.ac.id">upi@ummetro.ac.id</a></p>	

## DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK).....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

1.5 Sistematis Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Bank .....	7
2.2 Pengertian Bank Syariah .....	8
2.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	9
2.4 Prinsip Bank Syariah .....	11
2.5 Produk-produk Bank Syariah .....	13
2.6 Tabungan di Bank Syariah.....	16
2.7 Tabungan Wadi'ah.....	19
2.8 Nasabah .....	20
2.9 Sifat-sifat Nasabah .....	21
2.10 Jenis-jenis Nasabah.....	22
2.11 Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Wadi'ah .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Metodologi Penelitian .....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	
4.1.1 Sejarah PT.Bank Syariah Indonesia Tbk.....	30
4.1.2 Visi dan Misi.....	30
4.2.3 Lambang dan Artinya .....	31

4.1.4 Struktur Organisasi pada Bank BSI KCP Bandar Jaya	
Proklamator 2 .....	32
4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab.....	33
4.1.6 Produk-produk di Bank BSI KCP Bandar Jaya	
Proklamator 2 .....	33
4.1.7 6 (Enam) Nilai Budaya Kerja Bank BSI .....	37
4.2 Pembahasan	
4.2.1 Tabungan Wadi'ah Bank Syariah Indonesia.....	38
4.2.2 Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Wadi'ah pada Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2.....	43
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan di Bank BSI KCP	
Bandar Jaya Proklamator 2 .....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional .....	9

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1 Struktur Organisasi pada Bank BSI KCP Bandar Jaya	
Proklamator 2.....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Daftar Pertanyaan.....	52
Surat Magang dari Fakultas.....	53
Surat Izin Magang dari Bank.....	54
Surat Tugas Penelitian dari Fakultas .....	55
Surat Izin Penelitian dari Bank.....	57
Jurnal Pengajuan Judul .....	58
Surat Pengangkatan Dosen Pembimbing .....	59
Surat Ujian Tugas Akhir .....	60
Rekap Hasil Nilai Ujian Tugas Akhir.....	61
Lembar Bimbingan Tugas Akhir .....	62
Jurnal Kegiatan Magang.....	65
Kantor Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 .....	67
Kegiatan Pelayanan Nasabah.....	68
Wawancara dengan Pihak Bank.....	69
Foto Bersama Staff Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 .....	69
Brosur Tabungan Wadi'ah .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Daftar Pertanyaan.....	52
Surat Magang dari Fakultas.....	53
Surat Izin Magang dari Bank.....	54
Surat Tugas Penelitian dari Fakultas .....	55
Surat Izin Penelitian dari Bank.....	57
Jurnal Pengajuan Judul .....	58
Surat Pengangkatan Dosen Pembimbing .....	59
Surat Ujian Tugas Akhir .....	60
Lembar Bimbingan Tugas Akhir .....	61
Jurnal Kegiatan Magang.....	64
Kantor Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 .....	66
Kegiatan Pelayanan Nasabah.....	67
Wawancara dengan Pihak Bank.....	68
Foto Bersama Staff Bank BSI KCP Bandar Jaya Proklamator 2 .....	68
Brosur Tabungan Wadi'ah .....	69