

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

mandiri
syariah

7 Mei 2019
No. 21/0851-3/RO V
Lampiran: -

Kepada
PT Bank Syariah Mandiri
KCP Surabaya Klampis
Jl Klampis Jaya No 10A Blok B-1
Sukolilo, Surabaya

PT Bank Syariah Mandiri
Regional Office V Jawa 2
Gedung Bumi Mandiri Tower 1 Lt. 3 / 301-306
Jl. Jend. Basuki Rahmat No. 129 -137
Surabaya 60271
Telp. (031) 5342562, 5343571, 5351281,
5352172, 5342236, 5341752
www.syariahamandiri.co.id

U.p.: Branch Manager

Perihal: **PENYAMPAIAN PERSETUJUAN PENELITIAN MAHASISWA**
Reff: Surat KCP Klampis No 21/233-3/184 Tanggal 22 April 2019 Perihal Permohonan Persetujuan Penelitian

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Semoga Saudara beserta seluruh staff Cabang senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Merujuk referensi tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan surat persetujuan magang mahasiswa yang akan dilaksanakan di Cabang Saudara, dengan keterangan sebagai berikut:

No.	Nama	NIM	Institusi / Fakultas	Periode
1	Maya Nur Fadilah	20151553040	Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Surabaya	14 Mei 2019
2	Raden Roro Wulan Putri Rahayu	20151553041		
3	Linda Eka Supratiwi	20151553042		
4	Alimun Hakim	20151553028		
5	Hasanul Muwafiq	20151553029		

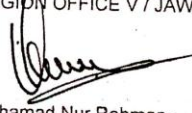
Kami sampaikan kembali bahwa pelaksanaan magang di Unit Kerja Saudara harap memperhatikan dan mematuhi ketentuan, sebagai berikut:


- Menjaga prinsip kerahasiaan Bank sesuai UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 dan mengawasi peserta magang mematuhi ketentuan.
- SPO Human Capital Tahun 2017 perihal Riset, Penelitian, dan Praktek Kerja Lapangan
- Kami informasikan kembali bahwa program magang hanya sebatas kegiatan yang bersifat administrasi dan lama pelaksanaannya maksimal 3 (tiga) bulan.
- Adapun untuk pembayaran pemagangan sesuai dengan SPO Human Capital Tahun 2017 menjadi beban masing – masing Unit Kerja.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami mengucapkan terima Kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
REGION OFFICE V / JAWA 2


Muhamad Nur Rohman
RSBS Manager


Susy Inawati
HCA Supervisor

Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian



PT Bank Syariah Mandiri
Branch Surabaya Klampis
Jl. Klampis Jaya No. 10A Blok B-1
Sukolilo, Surabaya
Telp. (031) 5994545, 5998438
5992981, 5993068
Fax. (031) 5992965
www.syariahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 21/470-3/184

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Klampis Jaya No. 10A Blok B-1 Surabaya, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Raden Roro Wulan Putri Rahayu
NIM : 20151553041
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Universitas : Muhammadiyah Surabaya

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surabaya Klampis dengan judul skripsi "**Strategi Pemasaran Pada Produk Tabungan BSM Mudharabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Klampis)**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Juli 2019
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC Surabaya Klampis


Wahyu Afif Rahman
Branch Manager


Astuti Haryati
BOSM

Lampiran 3 Surat Keterangan Bukti Bebas Plagiasi



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

ASLI

SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis*) yang diserahkan atas :

Nama : PADEN RORO WILAN PUTI RAHAZU
NIM : 201511304
Fakultas/Jurusan : FALSAFAH PERUMPAH SAMPAN
Alamat : DI GORONTALO, SULAWESI UTARA
Judul : STUDI PEMASARAN BOKS TAPAKSIAN BSM
MUDHARAHATI DI BANGSA MANDIA SAMPAN KE KLUMPIS SAMPAN

telah diserahkan dan memenuhi kriteria batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Ardi Surya

Surabaya, 30 Juli 2019
Mahasiswa,

Paden Roro Wilan Putri-R.



*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 4 *Endorsment Letter*



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
PUSAT BAHASA

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2
Email: pusba.umsby@gmail.com

ENDORSEMENT LETTER

503/PB-UMS/EL/VII/2019

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : Marketing Strategy of BSM Mudharabah Saving Product in Mandiri
Syariah Bank at Branch Office of Klampis, Surabaya

Student's name : Raden Roro Wulan Putri Rahayu

Reg. Number : 20151553041

Department : S1 Perbankan Syari'ah

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 31 July 2019



Hamsia

Waode Hamsia, M.Pd

Lampiran 6 Notulensi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Kampus : Jl. Sutorejo No 59 Surabaya 60113 Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813096

NOTULENSI

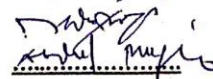
Nama : Raden Roro Wulan Putri Rahayu
Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 20151553025
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran pada Produk Tabungan BSM Mudharabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya).

Catatan / Daftar Revisi:

NO	URAIAN
1	menuliskan kembali isi has revisi
2	Sistematisasi penulisan diperbaiki
3	Data dilengkapi
4	Peteraturan Strategi di baca.
5	Referensi Arcan diperbaiki

Surabaya, ...

Penguji,


.....



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Kampus : Jl. Sutorejo No 59 Surabaya 60113 Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813096


NOTULENSI

Nama : Raden Roro Wulan Putri Rahayu
Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 20151553025
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran pada Produk Tabungan BSM Mudharabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya)

Catatan / Daftar Revisi:

NO	URAIAN
1.	Data Penelitian di Pendahuluan
2.	Uraian cara Pembahasan tentang Strategi
3.	Data Penelitian dan uraian pembahasan
4.	Kesimpulan.

Surabaya, ...
Penguji,


.....



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Kampus : Jl. Sutorejo No 59 Surabaya 60113 Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813096

NOTULENSI

Nama : Raden Roro Wulan Putri Rahayu
Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 20151553025
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran pada Produk Tabungan BSM Mudharabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya)

Catatan / Daftar Revisi:

NO	URAIAN
1.	Latar belakang masalah lebih fokus dengan (detail) permasalahan & bentuk
2.	Isi pada disesuaikan dgn Sesuai
3.	Perubahan kesimpulan Nasabah.
4.	Rumusan masalah cukup 2 pokok pada Strategi Pemasaran (1) dan tingkat loyalitas (4).

Surabaya, ...
Penguji,

.....

Lampiran 7 Pedoman Wawancara

1. Bagaimana penerapan bauran pemasaran 7P pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya?
2. Apakah bauran pemasaran 7P diterapkan semua pada produk tabungan BSM *Mudharabah* Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya?
3. Dari bauran pemasaran 7P, bauran pemasaran apa yang paling berpengaruh dalam pemasaran produk tabungan BSM *Mudharabah*?
4. Apakah akad *mudharabah* yang diterapkan pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri KC Klampis Surabaya sudah sesuai dengan rukun *mudharabah*?
5. Apakah akad *mudharabah* yang diterapkan pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri KC Klampis Surabaya sudah sesuai dengan syarat *mudharabah*?
6. Apakah akad *mudharabah* yang diterapkan pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri KC Klampis Surabaya sudah sesuai dengan semua ketentuan fatwa DSN-MUI tentang akad *mudharabah*?

Lampiran 8 Transliterasi Wawancara

1. Bagaimana penerapan bauran pemasaran 7P pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya?

“misal jualan pembiayaan mobil, *price*, kita pasti ngomong dengan harga mobil sekian, tipe sekian, jangka waktu sekian, angsurannya sekian kita lebih rendah dari bank sebelah misal, ini bukti perhitungan kami. *Promotion*, contoh kita jaga gerai kemarin salah satu bentuk promosi menimbulkan ke *werness* an masyarakat umum terhadap BSM bahwa BSM eksis, makanya kadang kita mensponsori acara-acara kayak, kalo kita ngomogin pembiayaan mobil kita kemarin jadi salah satu *supported corporate* acaranya GIAS pameran mobil di Grand City, tahun kemarinnya lagi 2017 yang sponsor utamanya. *Place*, apa yang kita jual kepada masyarakat itu harus sesuai dengan ekosistem, istilahnya karakteristik masyarakat yang ada atau yang sedang kita tuju. Contoh kalo kita ngomogin pengusaha gede kita ngga mungkin jualan cilem (cicil emas), dia kan bisa beli langsung daripada nyicil. Biasanya yang kita jual adalah misal pembiayaan produktifnya, pembiayaan investasi untuk pembelian pembangunan gedung atau gudang. *Process*, kita membuat suatu proses yang sekiranya misal nasabah sudah oke dengan kita atau pada saat kita menawarkan pada nasabah kita juga harus mengerti proses pada saat menawarkan jangan ujug-ujug, pak saya punya mobil dengan prosentase sekian tanpa kita tau, tanpa kita gali dulu kebutuhannya nasabah seperti apa, ternyata dia ngga butuh mobil, dia butuh rumah atau sebaliknya. Selain proses kita juga harus meyakini bahwa setelah *closing* dengan nasabah kita juga harus memastikan bahwa proses penghantaran produk kita kepada nasabah itu juga *smooth* dalam artian proses pencairan mudah, ngga ribet dan segala macem. *People*, kalo *people* kurang lebih gini sih, BSM sudah menerapkan. *People* itu lebih ke SDM kan maksudnya? Cuma penjelasannya mungkin begini, ngga mungkin lah BSM punya karyawan, marketing, atau analis yang tidak kompeten. Makanya BSM selalu melakukan *refreshment* terkait dengan keilmuan-keilmuan para karyawannya dengan mengadakan training dan segala macem. Awal bulan semester pertama dan kedua januari dan februari, atau juli dan agustus biasanya gitu. Itu yang dilakukan BSM. *Physical evidence*, ada dua persepsi yang aku maksud dari *physical evidence* bisa jadi *evidence* aja atau *physical evidence*. Kalo ngomogin *evidence* berarti bukti yang sifatnya tidak berbentuk dalam artian begini, kita punya sukses story dengan beberapa nasabah, itu bisa kita sampaikan kepada calon nasabah bahwa kita pernah punya sukses story disini dan ini mereka puas. Kalo yang dimaksud *physical evidence* berarti secara fisik kita punya kantor atau istilahnya asset-aset milik perusahaan yang di *show off* kan kepada masyarakat bahwa ini loh gedungnya BSM, ini loh BSM itu beneran, sehingga dengan harapan orang itu mau menjadi nasabah BSM. *Product*, ya intinya produk itu kita tawarkan harus

sesuai dengan kebutuhan nasabah, yang jelas harus memberikan manfaat dan menguntungkan kedua belah pihak. Pasti kita lakukan itu ngga mungkin engga. Dan aku rasa setiap perusahaan pasti melakukan itu.”

2. Apakah bauran pemasaran 7P diterapkan semua pada produk tabungan BSM *Mudharabah* Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya?

“iya, kita gunakan semua. Kalo aku sih 7P aku gunakan untuk proses analisa dan proses pendekatan terhadap nasabah.”

3. Dari bauran pemasaran 7P, bauran pemasaran apa yang paling berpengaruh dalam pemasaran produk tabungan BSM *Mudharabah*?

“karena sebenarnya BSM ini perusahaan jasa ya, yang dijual itu disetiap kompetitor pasti ada. Ngomongin pembiayaan mobil, KPR, pembiayaan gukar disebelah pasti ada, ada semuanya. Kalo aku pribadi ya, aku ngga mewakili BSM mungkin lebih kepada *people*, kenapa? Maksudnya gini, karena banyak kejadian gini sih, sebenarnya nasabah ini sudah lama berbank dengan BSM, lama dia punya giro di BSM, tapi dia ngga punya pembiayaan di BSM, tapi ketika marketing ganti dia akhirnya mau menjadi nasabah pembiayaan BSM juga, berarti ada yang tidak dilakukan atau belum dilakukan oleh marketing sebelumnya sehingga nasabah ini sebelumnya tidak mempunyai pembiayaan menjadi punya pembiayaan dan itu sering terjadi. Kalo aku sih nangeknya di *people*. Kompetensi satu orang dengan yang lainnya itu beda. Dalam artian yang sebelumnya mungkin kurang, bukan tidak sehebat inilah, tanda kutip skill jaulannya.”

4. Apakah akad *mudharabah* yang diterapkan pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri KC Klampis Surabaya sudah sesuai dengan rukun *mudharabah*?

“ya sama sih, harus ada *shahib al-maal*, *ijab qabul*, *mudharib*, objek (dana yang dipakai), gitu-gitu aja sih sama. Secara praktik yang dilakukan di BSM ini dilakukan berdasarkan dari literasi akademisi dalam artian kita juga mengikuti dari saran DSN, ya sebenarnya orang-orang DSN juga orang-orang akademisi kalo aku nangeknya, ya rukun yang digunakan sama kayak yang dibuku, kalo aku nangeknya gitu sih.”

5. Apakah akad *mudharabah* yang diterapkan pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri KC Klampis Surabaya sudah sesuai dengan syarat *mudharabah*?

“syarat sesuai pasti, karena kalo ngga sesuai pasti kita udah ditegur OJK dan MUI, pasti itu. Karena kan kita selalu tiap beberapa waktu kan kita pasti diaudit baik BI, OJK, dan segala macamnya. Bahkan internal sendiri, kadang auditnya bukan audit, jadi jangan nganggep audit itu hanya keuangan aja ya, bukan. Tapi audit juga terkait dengan proses kita seperti apa. Hal itu juga pasti ditanya.”

6. Apakah akad *mudharabah* yang diterapkan pada produk tabungan BSM *Mudharabah* di Bank Mandiri KC Klampis Surabaya sudah sesuai dengan semua ketentuan fatwa DSN-MUI tentang akad *mudharabah*?

“poin 1 betul, itu juga salah satu parameter aku untuk menganalisa terkait usaha, ngga mungkin dong masa aku membiayai tapi usaha ngga produktif, nanti kan bisa jadi ada risiko kerugian pasti itu. Poin 2 betul, poin 3 betul, poin 4 betul. Poin 5 iya betul, ini salah satunya yang bedain kita dengan bank konven. Kalo di konven ngga menyebutkan nominal. Contoh *murabahah* cicilan angsuran itu engga menyebutkan secara keseluruhan nominal angsuran, kalo kamu akad KPR di konven itu nyebutnya begini, angsuran bulan ke 1-24 2 juta bulan 25-lunas mengikuti suku bunga yang berlakuk. Kalo di BSM engga, kita nyebutin nominalnya, sekian dari bulan ke 1-24 sekian bulan 25-36 sekian, bulan ke 37-lunas sekian, itu disebutkan secara nominal. Bahkan biaya administrasinya kita menyebutkan secara nominal, kalo dikonven nyebutnya 1% setara dengan 1 plafon biasanya gitu, kita ngga boleh kayak gitu jadi harus betul-betul nominal. Poin 6 selama ini sih iya, kita yang pasti tanggung, jadi maksudnya begini, contoh ini kaitannya dengan pembiayaan nasabah bermasalah, ini kita ngomong *mudharabah* yang tabungan. Kamu nabung 1M di BSM kamu *mudharabah mutlaqah*, jadi terserah BSM nya, BSM nyalurin ke B ternyata nasabah macet ngga bisa balikin dana 1M nya, nah padahal kamu butuh uang 1M, yaudah itu jadi tanggungannya BSM, BSM wajib mengembalikan ke kamu, sehingga akan memotong laba dari BSM atas usaha-usaha sebelumnya, itu pasti. Poin 7 iya, poin 8 iya, pasti jelas, di surat SOP pembiayaan dan memorandum jadi kalo dikonven nyebutnya merujuk kepada UU nomor sekian Indonesia, kita ada dua merujuk surat al-qur'an, hadist, kita itu. Jadi selain ada perundang-undangan hokum positif kita juga ada nambah-nambah lagi al-qur'an dan hadist. Itu kita cantumkan di SI kita. Poin 9 iya, poin 10 iya.”

Lampiran 9 Dokumentasi

