

LAPORAN KERJA PRAKTIK
FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENURUNAN NASABAH
PADA PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH
DI BAITUL QIRADH SURYA MADINAH



Disusun Oleh :

ZUL RIDHA SILVIA RAHMAH

Nim : 041300861

PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2016 M / 1437 H



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh AbdurRauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-arraniry.web.id fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ZUL RIDHA SILVIA RAHMAH
NIM : 041300861
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomidan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Agustus 2016
Yang menyatakan,

Zul Ridha Silvia Rahmah

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program D-III Perbankan Syariah

Dengan Judul :

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENURUNAN NASABAH
PADA PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH
DI BAITUL QIRADH SURYA MADINAH**

Disusun oleh:

Zul Ridha Silvia Rahmah
NIM : 041300861

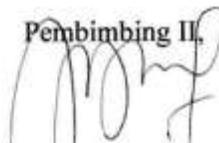
Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,



Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

Pembimbing II,



Ayumiati, SE., M. Si
NIP: 197806152009122002

Mengetahui
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Zul Ridha Silvia Rahmah
NIM : 041300861

Dengan Judul:

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENURUNAN NASABAH
PADA TABUNGAN MUDHARABAH DI BAITUL
QIRADH SURYA MADINAH**

Telah Diseminarkan Oleh Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: 07 Dzulhijjah 1437 H
Jum'at, 09 September 2016 M

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

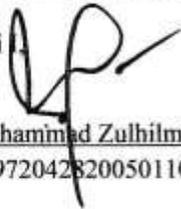
Ketua,


Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

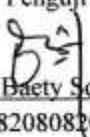
Sekretaris,


Ayu Mijati, SE., M. Si
NIP: 197806152009122002

Penguji I


Dr. Muhammad Zulhilmi, MA
NIP: 197204282005011003

Penguji II,


Dr. Nur Baety Sofyan, MA
NIP: 198208082009012009

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh



Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 19561231 198703 1 031

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ž	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambingnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ُ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ ا	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ُ و	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. **Ta Marbutah (ة)**

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

- a. *TaMarbutah* (ة) hidup
TaMarbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.
- b. *Tamarbutah* (ة) mati
TaMarbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *TaMarbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *TaMarbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

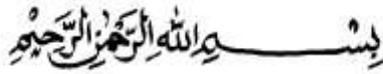
رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>Al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah</i>
طَلْحَةُ	: <i>Talḥah</i>

Catatan:

Modifikasi

- a. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
- b. Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan *Misir*; Beirut, bukan *Bayrut*; dan sebagainya.
- c. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan *Tasawuf*.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dalam Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Penulisan Laporan Kerja Praktik ini yang berjudul **“Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Tabungan Mudharabah di Baitul Qiradh Surya Madinah”** untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perbankan Syari’ah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, penulis mendapat bimbingan, arahan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan berkat rahmat pertolongan dan kehendak-Nya lah penulis dapat menyelesaikan LKP ini, serta salam sejahtera kepada Baginda Rasulullah SAW.
2. Orang tua terhebat yang penulis cintai, Ayahanda Drs. Wirman Muhammad dan Ibunda Sakdiyah, S.Ag yang senantiasa mendidik, memberi dukungan dan doa kepada penulis.
3. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry serta seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Dr. Nilam Sari, M. Ag selaku Ketua Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
5. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Seketaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
6. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Ketua Laboratorium fakultas FEBI.

7. Seluruh dosen dan staf akademik Jurusan Diploma III Perbankan Syariah
8. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku pembimbing 1 dan Ayumati, M.Ag selaku pembimbing 2 yang telah banyak membimbing dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
9. Tati Eva Pratiwi, S.E selaku manager operasional di Baitul Qiradh Surya Madinah Banda Aceh dan seluruh karyawan dan karyawan yang ada di BQ surya madinah (kak Sri Prihatini, kak Afrida, dan bang Hendra) serta kepada sahabat seperjuangan ketika melaksanakan kerja paraktik (Sarwati).
10. Abang dan Kakak tercinta tercinta (kak maryati, bang efendi, bang azril, kak sri ayuni dan cecek-cecek tercinta).
11. Sahabatku tercinta (Chalida Munira, Ima Purnama, Sarwati, Siti Khumaira, Zahrathul Mahfudhah, Sahlan, Firmansyah, M. Ardiayansyah, Zulhidayat) yang telah memberikan semangat kepada penulis.
12. Teman-teman angkatan 2013 dari unit I sampai V.

Meskipun segala usaha telah dilakukan untuk penyempurnaan Laporan Kerja Praktik ini, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun pembahasannya. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi meningkatkan mutu dan menyempurnakan penyusunan Laporan Kerja Praktik kedepannya.

Semoga kita selalu mendapatkan Ridha dan Rahmat dari Allah SWT, *Amin YaaRabbal'Alamin*.

Banda Aceh, 24 Agustus 2016
Penulis,

Zul Ridha Silvia Rahmah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vi
DAFTAR ISI	ix
RINGKASAN LAPORAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB SATU : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik.....	3
1.3 Kegunaan Kerja Praktik.....	3
1.4 Pelaksanaan Kerja Praktik	4
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	6
2.1 Sejarah Baitul Qiradh Surya Madinah	6
2.2 Struktur Organisasi Baitul Qiradh Surya Madinah	8
2.3 Kegiatan Usaha Baitul Qiradh Surya Madinah Banda Aceh.....	11
2.3.1 Penghimpun Dana.....	11
2.3.2 Penyaluran Dana.....	12
2.3.3 Produk-Produk Dalam Baitul Qiradh Surya Madinah.....	13
2.4 Keadaan Personalialia Baitul Qiradh Surya Madinah....	15
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	16
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	16
3.2 Bidang Kerja Praktik	16
3.2.1 Pengertian Tabungan Mudharabah Baitul Qiradh Surya Madinah.....	17
3.2.2 Prosedur Pelaksanaan Tabungan Mudharabah	17
3.2.3 Faktor-faktor Penyebab Penurunan Nasabah di BQ Surya Madinah	21
3.2.4 Strategi Dan Mekanisme Dalam Mengatasi Penurunan Nasabah.....	23
3.3 Teori Yang Bersangkutan	24
3.3.1 Pengertian Tabungan	24
3.3.2 Pengertian Mudharabah	24
3.3.3 Dasar Hukum, Tujuan dan Manfaat Tabungan Mudharabah	26

3.3.4	Teori Penurunan Jumlah Nasabah	30
3.3.5	Teori Mengatasi Penurunan Nasabah	31
3.4	Evaluasi Kerja Praktik	32
BAB EMPAT : PENUTUP		34
4.1	Kesimpulan	34
4.2	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA		36
SK BIMBINGAN.....		37
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN		38
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK		39
LEMBAR SLIP		40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		41

RINGKASAN LAPORAN

Nama mahasiswa	: Zul Ridha Silvia Rahmah
Nim	: 041300861
Fakultas/jurusan	: Ekonomi Dan Bisnis Islam/DIII Perbankan Syariah
Judul laporan	: Faktor-Faktor Penurunan Nasabah Pada Tabungan Mudharabah Baitul Qiradh Surya Madinah
Tanggal Sidang	: 09 September 2016
Tebal LKP	: 41 lembar
Pembimbing I	: Dr. Nilam Sari, M.Ag
Pembimbing II	: Ayumiati, SE., M.Si

Baitul Qiradh Surya Madinah Banda Aceh tempat penulis melaksanakan kerja praktik beralamatkan di jalan Merduati Banda Aceh, lokasinya sangat strategis karena terletak di wilayah perkotaan Banda Aceh. Selama menjalani *job training* di BQ Surya Madinah, penulis ditempatkan di bidang *Account Officer*. selama penulis ditempat pada bagian tersebut, kegiatan yang di lakukan oleh penulis yaitu membantu teller menjemput setoran nasabah, mengisi buku tabungan nasabah, mengisi kartu tabungan nasabah yang menyeter, mengisi slip setoran nasabah, dan menghitung uang setoran tabungan. Adapun tujuan LKP ini ialah untuk mengetahui apa saja faktor penurunan nasabah pada produk tabungan mudharabah yang ada pada BQ Surya Madinah tersebut. Beberapa faktor di sebabkan oleh nasabah yang malas menabung pada BQ, dan dukung juga dengan pelayanan dari pihak BQ yang kurang maksimal. Namun dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh karyawan BQ sudah baik meskipun kedisiplinan dalam menanggapi permintaan nasabah masih kurang. Hasil evaluasi kerja praktik yang penulis lakukan pada Baitul Qiradh Surya Madinah dalam menjalankan prosedur kerjanya telah sesuai dengan syariah. Ini terlihat dari akad dan prinsip-prinsipnya yang telah diterapkan oleh BQ Surya Madinah. Akad yang dimaksud yaitu akad *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, dan *ba'i bitsaman ajil*, dan prinsip yang digunakan pun adalah prinsip bagi hasil yaitu saling membantu, saling bertanggung jawab dan lain-lainnya. Pengelolaan dana nasabah dilakukan sesuai syariat dengan menghindari *Riba* (bunga), *Maisir* (judi) dan *Gharar* (ketidakjelasan). Saran dari penulis ke pada lembaga keuangan BQ surya madinah diharapkan agar lebih meningkatkan kekurangan-kekurangan yang ada pada BQ Surya Madinah. Seperti pada kedisiplinan dan pelayanan yang maksimal terhadap kebutuhan nasabah.

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 : Rencana Alokasi Penyaluran Zakat	17
TABEL 2.2 : Karakteristik Karyawan di Baitul Mal Aceh	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	8
--------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Bimbingan.....	37
Lampiran 2	Lembar Kontrol Bimbingan	38
Lampiran 3	Lembar Nilai Kerja Praktik.....	39
Lampiran 4	LEMBAR SLIP.....	40
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang melakukan pembangunan di segala bidang. Pembangunan yang sedang giat dilaksanakan meliputi segala aspek kehidupan yang pada hakekatnya bertujuan untuk menciptakan ekonomi yang kuat bagi bangsa Indonesia. Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4 dimana salah satu tujuan Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum maka diharapkan dengan hasil pembangunan tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur baik materil maupun spiritual.

Berkembangnya koperasi syariah di Indonesia tidak lepas dari kondisi sosial masyarakat Indonesia, yang rata-rata mata pencariannya sebagai petani dan pengusaha menengah kebawah. Kehadiran koperasi syariah bertujuan untuk membantu kondisi sosial dan ekonomi masyarakat menjadi lebih baik, sehingga dapat meningkatkan pendapatan dari para pengusaha menengah ke bawah dan para petani.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Nasional (BPSN) pada bulan September tahun 2015, jumlah penduduk Indonesia yang berada dalam kategori miskin tercatat sebanyak 17,94 juta jiwa (11,22 persen).¹ Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin dan mewujudkan keadilan sosial yang sesuai dengan konsep Islam, maka koperasi syariah sangat cocok untuk perekonomian masyarakat yang bermata pencaharian menengah kebawah.²

Menurut UU No. 25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan dengan berlandaskan kegiatan berdasarkan atas asas kekeluargaan. Pengertian tersebut sesuai dengan bunyi

¹<http://www.persentasependudukmiskin2015databadanpusatstatistiknasional.com> diakses pada tanggal 15 Juni 2016.

² <http://www.perkembangankoperasisyariahdanpotensinya.com> diakses pada tanggal 23 Mei 2016.

Undang-undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (1) yaitu “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.³

Baitul Qiradh merupakan salah satu bentuk unit usaha dari koperasi syariah yang berada di Aceh. Baitul Qiradh adalah suatu badan (lembaga) keuangan Islam yang berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan dan memperlancar usaha dalam bentuk simpan pinjam, dengan mengumpulkan dana masyarakat yang tidak produktif menjadi produktif, dan syarat penyalurannya sesuai dengan kegiatan dan sistem operasionalnya menurut Syariat Islam. Terdapat salah satu Baitul Qiradh yang berada di seputaran Banda Aceh tepatnya di Merduati yaitu Baitul Qiradh Surya Madinah.

Dalam pengelolaannya, Baitul Qiradh mengadopsi pada sistim manajemen perbankan syariah, yaitu yang beroperasi layaknya bank syari'ah dengan sistim bagi hasil dalam menawarkan pelayanan jasa seperti simpan pinjam dengan berbagai macam produk. Produk yang ada pada Baitul Qiradh surya madinah yaitu produk pembiayaan yang terdiri dari: *Mudharabah*, *Musyarakah*, *Dan Bai' Bitsaman Ajil*, dan produk simpanan/tabungan terdiri dari: simpanan *Mudharabah*, simpanan Haji, simpanan Qurban, simpanan Pendidikan, simpanan *Walimah*, dan simpanan *Wadi'ah*.⁴

Mudharabah berasal dari kata *dharb*, artinya memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukul kakinya dalam menjalankan usaha. Secara teknis, *al mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak, pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya

³ Rodoni, ahmad dan Hamid, abdul, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2008), hlm 61.

⁴ Wawancara dengan Sri Prihatini bagian pembukuan, Baitul Qiradh Surya Madinah pada tanggal 23 Mei 2016.

kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian sipengelola, maka sipengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.⁵

Produk *Tabungan Mudharabah* merupakan produk yang telah ada sejak pertama kali Baitul Qiradh Surya Madinah berdiri. Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Produk ini juga merupakan produk yang banyak dikenal di kalangan masyarakat. Jumlah nasabah yang terdapat pada produk tabungan mudharabah di BQ surya madinah tahun 2014 yaitu sebanyak 489 orang dan pada tahun 2015 jumlah nasabah sebanyak 478 orang. Pada tahun 2015 jumlah nasabah pada produk tabungan *mudharabah* di BQ Surya Madinah ini mengalami penurunan yang lumayan besar yaitu sebanyak 11 orang.⁶

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk membahas tentang **“Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah pada Tabungan Mudharabah di Baitul Qiradh Surya Madinah.”**

1.2. Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan Laporan Kerja Praktik adalah untuk mengetahui Faktor-faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Produk Tabungan *Mudharabah* di Baitul Qiradh Surya Madinah.

1.3. Kegunaan Kerja Pratik

Laporan kerja praktik ini memiliki kegunaan antara lain untuk :

1. Khasanah Ilmu Pengetahuan

Hasil Laporan Kerja Praktik ini dapat menjadi bahan referensi di Jurusan Diploma III Perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu

⁵ Syafi'i Antonio, Muhammad, *Bank Syariah*, cetakan I, Ramadhan 1420 H – Desember 1999., hlm. 135.

⁶ Wawancara dengan Sri Prihatini bagian pembukuan, Baitul Qiradh Surya Madinah pada tanggal 23 Mei 2016.

pengetahuan dibidang perbankan dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan penurunan nasabah pada produk tabungan *mudharabah* di BQ surya madinah.

2. Masyarakat

Hasil Laporan Kerja Praktik ini diharapkan dapat menjadi media informasi bagi masyarakat terkait dengan perkembangan tabungan *mudharabah* yang ada pada BQ Surya Madinah Banda Aceh.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan Kerja Praktik dapat menjadi acuan bagi pihak Baitul Qiradh Surya Madinah Banda Aceh untuk pengembangan produk dimasa yang akan datang dan juga memberikan masukan yang konstruktif kepada instansi terkait tentang teori-teori yang relevan dengan Perbankan Syariah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

4. Penulis

Laporan kerja praktik adalah sebagai pengembangan diri serta dapat memperoleh pengalaman baru yang berharga guna menambah pengetahuan khususnya dalam mengembangkan ilmu yang diterima diperguruan dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan dan mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

1.4. Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik

Sebelum melakukan kerja praktik penulis terlebih dahulu memenuhi persyaratan yang di tentukan oleh D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Prosedur untuk memulai kerja praktik diawali dengan mendaftar ke jurusan dan mengisi formulir yang sudah disediakan. Jurusan akan memeriksa kelengkapan persyaratan kerja praktik. Selanjutnya mahasiswa akan mencari dan menanyakan kepada pihak instansi yang di cantumkan dalam formulir pendaftaran kerja praktik kesediaan untuk menerima mahasiswa yang bersangkutan melakukan kerja praktik di instansi tersebut.

Setelah mahasiswa tersebut dinyatakan diterima untuk menyelesaikan kerja praktik di instansi tersebut, mahasiswa dan pihak instansi dapat menentukan tanggal dimulainya kerja praktik hingga mengenai lamanya masa kerja praktik. Setelah itu mahasiswa harus melaporkan ke jurusan untuk dikeluarkan surat rekomendasi kerja praktik yang akan diserahkan kepada pihak instansi.

Selanjutnya mahasiswa dapat memulai kerja praktik secara berkelompok. Lokasi kerja praktik dapat dilakukan dimanapun, sesuai dengan keinginan mahasiswa. Ketika kerja praktik berlangsung mahasiswa diwajibkan untuk mencatat segala aktivitas yang dilakukannya catatan ini dapat ditulis pada “Buku Laporan Harian Kerja Praktik.”

Jangka waktu kerja praktik yang dilakukan pada Baitul Qiradh Surya Madinah Merduati Banda Aceh adalah selama 30 hari kerja, terhitung mulai tanggal 01 Maret 2016 sampai dengan 15 April 2016. Kegiatan kerja praktik ini dilakukan mulai hari senin hingga jum’at, dimulai dari pukul 09.30 WIB sampai dengan 15.30 WIB. Selanjutnya setelah masa kerja praktik yang telah disepakati selesai, maka mahasiswa dapat meminta formulir nilai dari jurusan, hal ini dibutuhkan untuk mengisi nilai yang akan diberikan oleh instansi yang bersangkutan yang ditandatangani oleh *supervisor* tempat penulis melakukan kerja praktik dan juga akan ditandatangani oleh Ketua Prodi Program Diploma-III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ketika mahasiswa telah selesai melakukan kerja praktik, maka mahasiswa tersebut wajib menyusun laporan kerja praktik (LKP). Hal ini dimulai dengan pengajuan judul kepada ketua laboratorium, setelah pengajuan judul diterima, maka tahap selanjutnya adalah mempersiapkan LKP bagian awal berkonsultasi dengan ketua laboratorium guna mendapatkan dosen pembimbing.

BAB II

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1. Sejarah Baitul Qiradh Surya Madinah

Baitul Qiradh Surya Madinah didirikan pada tanggal 12 Juni 1999. Dasar pendirian Baitul Qiradh Surya Madinah yang dipimpin oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Nanggroe Aceh Darussalam (PWM NAD), dimulai dari hasil rapat PWM NAD bersama majelis ekonomi PWM NAD pada Mei 2009 dikantor PWM NAD dan diputuskan dalam Surat Keputusan (SK) PWM NAD No: A-2/SK-PW/06/1999, pada tanggal 16 Juni 1999 tentang pembentukan pengurus Baitul Qiradh Surya Madinah.

Pengurus Baitul Qiradh Surya Madinah melakukan pendekatan dengan PINBUK (Pusat Informasi Usaha Kecil) tingkat I Aceh dan merekrut beberapa tenaga yang disiapkan untuk mengelola Baitul Qiradh Surya Madinah melalui beberapa tahapan, sehingga dari berbagai bantuan semua pihak PWM NAD, Baitul Qiradh Surya Madinah memulai operasional dengan surat izin Nomor: 070/DIR/P-A/VII/1999, tanggal 29 Juni 1999.

Selanjutnya pengurus Baitul Qiradh Surya Madinah mengadakan rapat untuk mengurus badan hukum koperasi syariah Baitul Qiradh Surya Madinah. Dari hasil keputusan rapat maka HJ.SAID HAIYIK, SH ditunjuk sebagai ketua, HJ.ALI AMIN, SE, M.Si sebagai sekretaris dan MAIMUN NH sebagai bendahara dalam pembentukan Koperasi Syariah Baitul Qiradh Surya Madinah pada Oktober tahun 2000, untuk melengkapi berkas-berkas pengesahan akta koperasi, maka Koperasi Syariah Baitul Qiradh Surya Madinah disahkan dikota Banda Aceh oleh Menteri Negara Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah R.I dengan SURAT KEPUTUSAN Nomor: 298/BH/KDK.1.9/XI/2000, tanggal 4 November 2000.⁷

⁷ Buku “*Laporan Pertanggung Jawaban Tahunan*” Koperasi Syari’ah Baitul Qiradh Surya Madinah, Banda Aceh 2011.

Aktifitas usaha koperasi syariah Baitul Qiradh Surya Madinah (kopsyah BQ. Surya Madinah) memberikan jasa keuangan syariah melalui usaha simpan pinjam yang telah banyak membantu masyarakat dalam permodalan usaha mereka. Jumlah anggota-anggota peminjam pada akhir tahun 2008 sebanyak 1.230 orang sedangkan jumlah penabung sebanyak 1.121 orang, hal ini merupakan indikasi bahwa keberadaan kopsyah BQ. Surya Madinah telah dapat diterima dalam masyarakat.

Permodalan kopsyah BQ. Surya Madinah selain dari modal sendiri juga melakukan kerja sama dengan pihak ketiga Satker Koperasi dan Usaha Kecil, Satker Perikanan dan PINBUK, kerjasama diwujudkan dalam bentuk pernyataan modal dan channeling. Pada akhir tahun 2008, kopsyah BQ. Surya Madinah telah memebukukan nilai asset sebesar Rp.2.064.709.081,90 dan SHU sebesar Rp.41.210.229,50 pencapaian pertumbuhan tersebut tentu saja tidak terlepas dari seluruh pihak baik manajemen, pengurus dan stake holder lainnya.

Selain aktifitas usaha, yang menjadi fokus kerja pengurus adalah melakukan penguatan kelembagaan, seperti: pembuatan aturan-aturan yang berkaitan dengan operasional usaha secara langsung dan juga membuka jaringan kerja langsung dan juga membuka jaringan kerja dengan berbagai pihak.

Seluruh aktifitas yang telah dilakukan pada tahun 2008 merupakan bahan evaluasi dan pertanggung jawaban pengurus terhadap anggota. Oleh karena itu pengurus telah menyajikannya dalam bentuk laporan tahunan sekaligus rencana-rencana pada tahun selanjutnya.

Adapun visi dan misi Baitul Qiradh Surya Madinah adalah sebagai berikut:

1. Visi

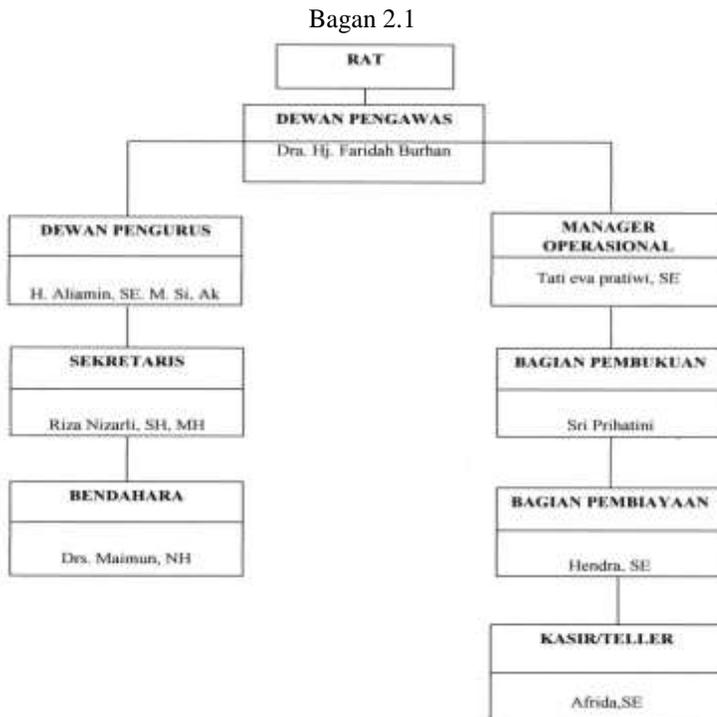
Menjadi lembaga keuangan syariah yang terbaik, tangguh dan profesional dalam membangun ekonomi bagi pengusaha mikro secara berkelanjutan.

2. Misi

- a. Membantu menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan produktivitas masyarakat kecil demi kesejahteraan dan keadilan ekonomi.
- b. Menjadi lembaga keuangan syariah yang tumbuh secara berkelanjutan seiring dengan pertumbuhan usaha.
- c. Mengembangkan dan mengasosialisasikan sistem ekonomi syariah dengan prinsip bagi hasil yang menguntungkan.

2.2. Struktur Organisasi Baitul Qiradh Surya Madinah

Struktur organisasi Baitul Qiradh Surya Madinah terdiri dari beberapa bagian yaitu dewan pengawas, dewan pengurus, dan pengelola yang bertugas dalam menjalankan usaha koperasi syariah Baitul Qiradh Surya Madinah . Seperti yang terdapat pada bagan 2.1 berikut:



Sumber: Baitul Qiradh Surya Madinah Banda Aceh

Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. RAT (Rapat Anggota Tahunan)

Fungsi RAT yaitu:

- a) Menetapkan Anggaran Dasar/ART.
- b) Menetapkan Kebijakan Umum di Bidang Organisasi, manajemen dan usaha koperasi.
- c) Menyelenggarakan pemilihan, pengangkatan, pemberhentian, pengurus dan pengawas.
- d) Menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan.
- e) Mengesahkan laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas dalam melaksanakan tugasnya.
- f) Menentukan pembagian sisa hasil usaha.
- g) Menetapkan keputusan penggabungan, peleburan, dan pembubaran koperasi.

2. Dewan Pengawas

Tugas-tugas dewan pengawas adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan pedoman/ garis-garis besar syariah baik untuk penyaluran dana disertai kegiatan bank maupun BQ.
- b) Mengadakan perbaikan apabila suatu produk yang dijalankan bertentangan dengan hukum Islam.

3. Dewan Pengurus/Ketua

Mengarahkan Fungsi dari dewan pengurus yaitu:

- a) program dan kegiatan operasional organisasi.
- b) Membina keutuhan organisasi dan mendorong kemajuan organisasi melalui jalinan kerjasama dan komunikasi antar anggota.
- c) Membangun citra organisasi.
- d) Mengusahakan peluang penghimpun dana yang sah.

- e) Meningkatkan peran serta organisasi dalam pemecahan masalah-masalah pembangunan yang berkaitan dengan profesi.

4. Sekretaris

Fungsi sekretaris:

- a) Membantu ketua umum dalam mengarahkan dan mengendalikan kegiatan operasional koperasi.
- b) Membina hubungan dengan pihak luar, baik swasta maupun pemerintah dalam kaitannya dengan kerja sama dan pembangunan citra organisasi.
- c) Mengendalikan operasional administrasi internal dan eksternal (dalam kaitannya dengan pengurus cabang/ketua bidang dan mitra strategis).

5. Bendahara

Fungsi bendahara:

- a) Menghimpun iuran anggota dan dana lain dari sumber-sumber yang sah.
- b) Mengalokasikan dana atas dasar program kerja.
- c) Menata-bukukan dana organisasi.
- d) Menyusun laporan keuangan dan pembayaran pajak.

6. Manajer Operasional

Fungsi manager operasional:

Merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengevaluasi seluruh aktivitas dibidang operasional baik yang berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan profesionalisme Baitul Qiradh Surya Madinah khususnya dalam pelayanan terhadap mitra maupun anggota Baitul Qiradh.

7. Bagian Pembukuan

Fungsi bagian pembukuan:

Mengelola administrasi keuangan hingga kepelaporan keuangan.

8. Bagian pembiayaan

Fungsi pembiayaan terbagi:

- a) Pembiayaan piutang (*debt financing*) berdasarkan prinsip jual beli (*Murabahah* dan *Bai' Bitsaman Ajil*).
- b) Pembiayaan modal (*equity financing*) berdasarkan prinsip *mudharabah* (*trust financing*) atau *musyarakah* (*joint venture profit sharing*).

9. Kasir/Teller

Fungsi kasir/teller: Merencanakan dan melaksanakan seluruh transaksi yang sifatnya tunai.

2.3. Kegiatan Usaha Baitul Qiradh Surya Madinah Banda Aceh

Baitul Qiradh Surya Madinah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat.⁸

2.3.1. Penghimpun Dana

Dalam menghimpun dana, Baitul Qiradh Surya Madinah menawarkan berbagai jenis produk tabungan, diantaranya:

a. Tabungan *Mudharabah*

Jenis simpanan yang pengambilannya bisa dilakukan setiap saat pada jam buka layanan kas. Simpanan ini terbuka untuk umum/individu, setoran awal minimal Rp.10.000.

b. Tabungan Haji

Jenis simpanan untuk membantu persiapan menunaikan Ibadah Haji yang sifat simpanannya berjangka minimal 1 (satu) tahun berjalan. Setoran awal minimal Rp.1.000.000.

c. Tabungan Qurban

Jenis simpanan untuk menunaikan Ibadah Qurban pada bulan Dzulhijjah yang sifat simpanannya berjangka minimal 1 (satu) tahun

⁸ Ibid.

berjalan. Setoran awal minimal Rp.50.000,- setoran selanjutnya minimal Rp.100.000.

d. Tabungan Pendidikan

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi pelajar /mahasiswa yang berniat belajar menyisihkan sebagian uang sakunya untuk masa depan pendidikannya, setoran awal minimal Rp.10.000.

e. Tabungan *Walimah*

Jenis simpanan untuk membantu persiapan pernikahan yang sifat simpanannya berjangka 3 (tiga) bulan berjalan, setoran awal minimal Rp.100.000.

f. Tabungan *Wadi'ah*

Jenis simpanan yang sifatnya berupa titipan dan sewaktu-waktu dapat diambil oleh nasabah, setoran awal minimal Rp.5.000,- selanjutnya minimal Rp.3.000

2.3.2. Penyaluran Dana

Dalam operasionalnya, ada beberapa jenis produk yang tergolong ke dalam penyaluran dana yang di sebut pembiayaan. Adapun beberapa jenis produk pembiayaan dalam Baitul Qiradh Surya Madinah sebagai berikut:

a. Pembiayaan *Mudharabah*

Suatu perjanjian usaha antara pemilik modal dengan pengusaha, dimana pihak pemilik modal menyediakan seluruh dana yang diperlukan dan pihak pengusaha melakukan pengelolaan usaha.

Hasil usaha bersama ini dibagi sesuai dengan kesepakatan pada waktu menandatangani perjanjian pembiayaan yang dituang dalam bentuk nisbah bagi hasil misalnya 70 : 30 atau 60 : 40 dan sebagainya.

b. Pembiayaan *Musyarakah*

Perjanjian usaha antara dua atau beberapa pemilik modal menyertakan modalnya pada suatu proyek di mana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta mewakilkan atau menggugurkan haknya dalam manajemen proyek. Keuntungan hasil

usaha bersama ini dapat dibagikan baik menurut porsi penyertaan modal masing-masing maupun kesepakatan bersama. Apabila mengalami kerugian maka kewajiban hanya terbatas sampai batas modal masing-masing.

c. Pembiayaan *Murabahah*

Prinsip pinjaman ini pada umumnya digunakan dalam pembiayaan barang investasi, berarti pembelian barang tersebut dilakukan dengan pembayaran yang ditangguhkan (1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 1 tahun). Maksudnya pembiayaan ini diberikan kepada nasabah dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang produksi, dan margin yang disepakati.

d. Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* (BBA)

Pembiayaan penambahan modal untuk pembelian barang bagi usaha nasabah yang sedang dijalankan. kemudian nasabah dapat membayar dengan cara mengansur per-hari, minggu dan bulan serta diikuti dengan margin keuntungan yang telah di sepakati.

2.3.3. Produk-produk dalam Baitul Qiradh Surya Madinah

a. Produk pembiayaan

1. Pembiayaan *mudharabah*

Suatu perjanjian usaha antara pemilik modal dengan pengusaha, dimana pihak pemilik modal menyediakan seluruh dana yang diperlukan dan pihak pengusaha melakukan pengelolaan usaha.

2. Pembiayaan *musyarakah*

Perjanjian usaha antara dua atau beberapa pemilik modal menyertakan modalnya pada suatu proyek dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta mewakilkan atau mengggurkan haknya dalam manajemen proyek.

3. Pembiayaan *murabahah*

Prinsip pinjaman ini pada umumnya digunakan dalam pembiayaan barang investasi, itu berarti pembelian barang tersebut dilakukan dengan pembayaran yang ditangguhkan.

4. Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil (BBA)*

Pembiayaan untuk penambahan pembelian barang modal kerja dan nasabah membayar dengan cara mengansur per-hari, minggu dan bulan serta diikuti dengan margin keuntungan yang telah di sepakati.

b. Produk Simpanan

1. Tabungan *Mudharabah*

Jenis simpanan yang pengambilannya bisa dilakukan setiap saat. Pada produk ini keuntungannya dibagi dengan menggunakan sistem bagi hasil karena produk ini dijalankan dengan akad mudharabah.

2. Tabungan Haji

Jenis simpanan untuk membantu persiapan menunaikan Ibadah Haji yang sifat simpanannya berjangka minimal 1 tahun.

3. Tabungan Qurban

Jenis simpanan untuk menunaikan Ibadah Qurban pada bulan Dzulhijjah yang sifat simpanannya berjangka minimal 1 tahun.

4. Tabungan Pendidikan

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi pelajar /mahasiswa yang berniat belajar menyisihkan sebagian uang sakunya untuk masa depan pendidikannya.

5. Tabungan *Walimah*

Jenis simpanan untuk membantu persiapan pernikahan yang sifat simpanannya berjangka 3 (tiga) bulan.

6. Tabungan *Wadi'ah*

Jenis simpanan yang sifatnya berupa titipan dan sewaktu-waktu dapat diambil oleh nasabah. Pada produk ini keuntungannya tidak dibagikan karena menggunakan akad *wadi'ah*.

2.4. Keadaan Personalia Baitul Qiradh Surya Madinah

Baitul Qiradh Surya Madinah hanya berada di kawasan Merduati, Banda Aceh. Baitul Qiradh Surya Madinah mempunyai 4 karyawan yang terdiri dari 1 orang karyawan dan 3 orang karyawan. Dari jumlah tersebut terbagi yaitu:

1. 1 orang sebagai Manager Cabang.
2. 1 orang di Bagian Pembukuan.
3. 1 orang di Bagian Pembiayaan, dan
4. 1 orang lagi berperan sebagai Teller.

Jika dilihat dari sisi pendidikan yaitu:

1. karyawan yang berpendidikan S-1 sebanyak 3 orang, dan
2. yang berpendidikan SMA 1 orang.

BAB III

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1. Kegiatan Kerja Praktik

Praktik magang yang dilaksanakan pada BQ Surya Madinah berlangsung sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan yang ditetapkan oleh kedua belah pihak, yaitu jurusan Diploma III Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Mikro BQ Surya Madinah Banda Aceh. Dalam praktik magang penulis dibimbing oleh para karyawan tetap BQ Surya Madinah dan juga manager BQ Surya Madinah Banda Aceh.

Selama mengikuti proses magang pada BQ Surya Madinah, ada beberapa kegiatan yang dilakukan di bagian *Account Officer*. Rincian kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Membantu teller untuk menjemput setoran pada nasabah.
2. Melakukan pengisian buku tabungan.
3. Mengisi kartu tabungan nasabah yang menyetor uang.
4. Mengisi slip setoran dan slip pembiayaan.
5. Mengisi laporan keuangan harian.
6. Menghitung uang setoran tabungan.

3.2. Bidang Kerja Paraktik

Selama pelaksanaan magang yang di mulai pada tanggal 01 Maret sampai 15 April 2016, penulis ditempatkan pada bidang *Account Officer*. Selama berada pada bidang *account officer*, penulis banyak mendapatkan pengetahuan mengenai produk-produk yang ada pada BQ Surya Madinah, baik itu dalam kegiatan maupun dalam hal-hal yang berkaitan dengan simpan-pinjam yang ada pada BQ Surya Madinah.

Bidang kerja praktik yang ditekuni oleh penulis selama praktikum ialah menangani masalah nasabah yang menabung pada tabungan *mudharabah*, produk ini merupakan salah satu produk yang ada pada BQ surya madinah. Diantara kegiatan yang penulis lakukan dibidang *Account Officer* adalah

menghitung uang, menyusun slip setoran nasabah, dan membantu teller dalam penjemputan setoran tabungan nasabah.

3.2.1. Pengertian Tabungan Mudharabah di Baitul Qiradh Surya Madinah

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan dengan menggunakan akad *mudharabah*, yaitu penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Tabungan mudharabah tidak memiliki jangka waktu, tabungan ini dapat di tarik kapan saja pada saat jam kerja karyawan BQ Surya Madinah. Pada tabungan *mudharabah*, nasabah penabung berperan sebagai shahibul mal (pemilik dana) dan BQ Surya Madinah sebagai mudharib (pengelola dana). BQ dapat mengintegrasikan rekening tabungan dengan rekening investasi menggunakan prinsip *mudharabah*, dan pembagian keuntungannya memakai prinsip bagi hasil yang di sepakati bersama.⁹

3.2.2. Prosedur Pelaksanaan Tabungan Mudharabah

Prosedur pelaksanaan dapat di sebut juga dengan standar operasional prosedur (SOP) yang merupakan rancangan kegiatan-kegiatan yang diterapkan oleh seorang manager agar tujuan lembaga tercapai dan dapat mewujudkan visi misi BQ yaitu untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah BQ sehingga dapat menabung sesuai dengan prosedur yang di buat oleh BQ.

Adapun penjelasan tentang SOP tabungan mudharabah adalah sebagai berikut:¹⁰

- a. Pembukaan Rekening
 1. Nasabah atau anggota mengisi permohonan pembukaan rekening dengan melampirkan:
 - a) Foto copy KTP/SIM atau tanda pengenal lainnya.
 - b) Memberikan specimen tanda tangan rangkap tiga.
 - c) Mengisi slip setoran pertama rangkap tiga.
 - i. Lembar pertama untuk pembukuan.

⁹ Wawancara dengan Manager BQ Surya Madinah Tati Eva Pratiwi, pada tanggal 11 Agustus 2016.

¹⁰ *Ibid.*

- ii. Lembar kedua untuk arsip teller.
 - iii. Lembar ketiga untuk nasabah.
2. Pengesahan permohonan pembukaan rekening dilakukan oleh teller dan diketahui manager cabang atau manager kantor pusat.
- a) Penerbitan buku tabungan
 - b) Penyetoran
 - 1. Nasabah atau anggota mengisi dan menandatangani slip setoran.
 - 2. Nasabah menyerahkan slip setoran dan buku tabungan.
 - 3. Teller atau kasir menerima atau memeriksa kebenaran penulisan slip, serta menghitung nilai nominal.
 - 4. Teller mencocokkan saldo tabungan dengan arsip.
 - 5. Setelah memvalidasi, teller menyerahkan kembali buku tabungan serta slip setoran lembar ketiga.
 - c) Penarikan
 - 1. Nasabah mengisi slip penarikan rangkap tiga.
 - a. Lembar pertama untuk pembukuan.
 - b. Lembar kedua untuk teller.
 - c. Lembar ketiga untuk nasabah.
 - 2. Nasabah menyerahkan slip setoran dan buku tabungan disertai kartu identitas.
 - 3. Teller memeriksa kebenaran penulisan slip, kartu identitas, tanda tangan dan mencocokkan saldo rekening tabungan.
 - 4. Setelah memvalidasi atau divalidasi, teller menyertakan kembali buku tabungan disertai nominalnya kepada nasabah.
 - 5. Perhitungan uang oleh nasabah dilakukan dihadapan teller.
 - 6. Kekurangan nominal yang diketahui setelah keluar dari kantor bukan menjadi tanggung jawab pihak BQ.

d) Penutupan rekening

1. Nasabah mengisi blangko permohonan penutupan rekening tabungan yang telah disediakan.
2. Nasabah mengisi slip penarikan rangkap tiga.
3. Nasabah menyerahkan slip, buku tabungan dan blangko permohonan yang telah ditandatangani dan disertai kartu identitas diri.
4. Teller memeriksa kebenaran slip, buku tabungan dan permohonan tutup rekening.
5. Setelah memvalidasi dan divalidasi teller menyerahkan kembali slip rangkap tiga kepada nasabah disertai nominalnya.

Dalam penutupan rekening tabungan, hanya dapat dilakukan jika ada permintaan dari nasabah atau anggota. Dengan kata lain, BQ tidak dapat melakukan pemblokiran atau penutupan tabungan tanpa ada izin dari anggota.

e) Pergantian buku tabungan

1) Buku hilang

- a. Nasabah melapor ke BQ dan membuat surat pernyataan kehilangan buku tabungan yang telah di sediakan.
- b. BQ berhak memblokir rekening tersebut sebelum ada pengganti buku baru.
- c. Untuk mendapatkan buku tabungan pengganti nasabah mengajukan ke BQ disertai surat keterangan kehilangan dari kepolisian terdekat.
- d. Buku pengganti tabungan harus dibubuhi stempel “buku baru I (satu)”.
- e. Bila buku lama ditemukan harus diserahkan ke BQ untuk diarsip dan diberi tanda silang.

- f. Teller berkewajiban mengagendakan pada daftar buku hilang dan menulis “buku lama hilang” pada kartu tabungan saldo terakhir.
 - g. Bila kehilangan buku tabungan kedua dan seterusnya maka berlaku antara poin d dan poin f dengan menambahkan kode-2 dan seterusnya.
- f) Buku penuh
- a. Teller mengganti buku tabungan baru pada saat buku lama telah penuh dan buku baru dibubuhi stempel “buku baru 02 (dua)”.
 - b. Buku lama dibubuhi stempel “telah diganti” dan ditandatangani serta diberi tanggal penggantian.

Berdasarkan pengalaman penulis dalam melakukan kerja praktik bahwa nasabah yang menabung pada BQ Surya madinah berasal dari masyarakat awam yang tidak suka dengan hal-hal yang bersifat formal. Oleh karena itu, dalam menerapkan SOP diatas, BQ surya madinah mengalami kesulitan dalam melaksanakan prosedur tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan memberikan kepercayaan serta kenyamanan bagi calon nasabah.¹¹

Dalam mengatasi permasalahan dalam tabungan, khususnya tabungan nasabah yang berada di pasar, BQ mempunyai pengendalian *intern* tersendiri dalam menghindari resiko kerugian yaitu:

1. Untuk surat kuasa dalam pengambilan tabungan, BQ memberikan kebijakan yaitu BQ tetap memberikan pelayanan kepada anggota yang tidak membawa surat kuasa, dengan syarat pihak BQ mengenali identitas pemilik tabungan dan identitas orang yang melakukan penarikan tabungan.

¹¹ Wawancara dengan pegawai atau staf Sri Prihatini bagian Pembukuan di BQ Surya Madinah, pada tanggal 14 Juni 2016

2. Untuk tabungan nasabah di pasar, karyawan pemasaran membuat perjanjian dengan nasabah, bahwa jika terjadi kesalahan dikemudian hari, maka BQ tidak bertanggungjawab.
3. Pada saat penutupan kas, teller dan karyawan pemasaran melakukan pengecekan slip setoran atau penarikan tabungan dengan data di komputer. jika ada kelebihan atau kekurangan uang setelah pengecekan, maka kelebihan atau kekurangan tersebut masuk dalam dokumen kasus. Sehingga jika terdapat komplek dari nasabah karena faktor saldo tabungan, maka BQ dapat melihat pada dokumen kasus tersebut.
4. Kepala cabang mempunyai catatan tersendiri untuk tabungan nasabah yang berada pasar.
5. Setiap akhir bulan, sebelum pendistribusian bagi hasil, kepala cabang dan karyawan pemasaran melakukan pengecekan slip tabungan atas seluruh transaksi yang ada di pasar.

Dengan pengendalian intern diatas, hal ini merupakan bentuk kehati-hatian BQ dalam menghadapi resiko kerugian karena tidak terlaksananya sebagian SOP Tabungan oleh anggota tabungan mudharabah yang berada di pasar.

3.2.3. Faktor-faktor Penyebab Penurunan Nasabah Di BQ Surya Madinah

Penurunan nasabah kerap terjadi di berbagai lembaga keuangan baik itu pada bank maupun pada lembaga keuangan lainnya seperti koperasi dan asuransi. Penurunan nasabah pada BQ disebabkan oleh:¹²

1) Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi yang sudah tidak memadai lagi dan di tambah dengan kebutuhan yang sangat mendesak, menyebabkan nasabah harus menarik semua simpanannya dan berhenti menabung kembali di BQ Surya Madinah Banda Aceh.

¹² Wawancara dengan karyawan Baitul Qiradh Surya Madinah Sri Prihatini bagian Pembukuan pada tanggal 26 Mei 2016

2) Kurangnya Kepercayaan nasabah terhadap BQ

Kepercayaan nasabah terhadap BQ memang sangat kurang, karena, sebagian masyarakat beranggapan bahwa koperasi itu banyak yang tidak jujur. Terlebih lagi banyaknya isu yang beredar bahwa menabung pada Baitul Qiradh, dapat terjadi hal yang tidak aman menurut mereka seperti uang yang telah mereka tabung itu, takut tidak dikembalikan oleh pihak BQ apabila BQ Surya Madinah tersebut bermasalah. Maka dari itu, para nasabah mulai ragu untuk melanjutkan tabungannya pada BQ tersebut.

3) Kurangnya Pelayanan Terhadap Nasabah Baitul Qiradh Surya Madinah

Kurangnya pelayanan karyawan terhadap nasabah juga menjadi salah satu faktor menurunnya minat nasabah dalam menabung, seperti dalam hal antar dan jemput setoran yang tidak tepat waktu, maupun ketidaknyamanan nasabah terhadap karyawan yang menjemput setoran pada jam kerja nasabah yang sedang melayani pembeli dan karyawan BQ juga sering ingkar janji terhadap pengantaran tabungan yang di tarik oleh nasabah seringkali tidak sesuai dengan waktu yang di inginkan nasabah.

4) Faktor jumlah uang yang di tabung oleh nasabah (saldo)

Faktor ini disebabkan oleh jumlah uang setoran pertama yang telah di tabung oleh nasabah sangat sedikit, seperti jumlah setoran yang hanya disetor sebanyak Rp.5.000 atau Rp.10.000, kemudian nasabah tersebut tidak pernah lagi menyetor atau pihak nasabah tidak pernah menabung lagi di BQ, sehingga pihak BQ terpaksa menutup buku tabungan nasabah tersebut.

5) Sosialisasi Karyawan Terhadap Nasabah

Faktor ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi karyawan BQ terhadap nasabah seperti kurangnya komunikasi dengan nasabah, sehingga nasabah merasa tidak di perdulikan oleh para karyawan BQ.

Hal ini yang membuat nasabah enggan menabung pada BQ surya madinah.

3.3.4. Strategi Dan Mekanisme Dalam Mengatasi Penurunan Nasabah

Dalam mengatasi penurunan nasabah, pihak BQ menegaskan bahwa satu-satunya cara agar nasabah tetap menabung yaitu dengan melakukan promosi kepada para calon penabung. Dengan menggunakan komunikasi yang aktif dan baik untuk memperkenalkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh BQ Surya Madinah baik itu mengenai produk maupun jasa yang di sediakan.¹³

Mekanisme untuk penyelesaian penurunan nasabah tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:¹⁴

- a. BQ harus menyediakan berbagai fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi untuk menarik minat nasabah.
- b. BQ juga harus memberi perhatian dan keramahan terhadap calon nasabah, kemudian dalam melakukan hubungan harus menggunakan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para nasabah yang diperlukan, dalam aktifitas ini BQ harus lebih meningkatkan kinerja para karyawannya agar para nasabah tetap merasa nyaman ketika berhubungan dengan karyawan BQ surya madinah.
- c. Kemampuan BQ dalam memberikan layanan jasa atau produk diharapkan secara meyakinkan, akurat, konsisten, dan memuaskan para nasabah yang telah bergabung dengan BQ surya madinah agar para nasabah tetap percaya dan yakin terhadap kinerja yang ada pada BQ surya madinah.
- d. Keinginan dari para karyawan BQ surya madinah untuk membantu para nasabah dalam memberikan layanan dengan tanggap terhadap kesulitan yang dialami nasabah menyangkut dengan aktivitas atau persoalan yang berhubungan dengan BQ.

¹³ Wawancara dengan Manager Baitul Qiradh Surya Madinah Tati Eva Pratiwi, pada tanggal 11 Agustus 2016.

¹⁴ *Ibid.*

- e. Para karyawan BQ harus dibekali pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan BQ Surya Madinah dalam menyampaikan kepastian dan kepercayaan terhadap produk dan jasa yang disediakan oleh BQ kepada para calon nasabah agar tidak ada keraguan yang dikhawatirkan oleh para nasabah BQ Surya Madinah.

3.3. Teori yang Berkaitan

3.3.1. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah suatu simpanan yang berupa uang dari pihak ketiga (perorangan) atau suatu badan usaha pada bank, yang dimana penarikan uangnya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media tertentu, tapi tidak dapat menggunakan bilyet giro, cek ataupun alat-alat lainnya yang sama.

3.3.2. Pengertian *Mudharabah*

Mudharabah adalah suatu akad dimana para pihak untuk mengerjakan suatu proyek kegiatan usaha yang diawali dengan kesepakatan antara yang mempunyai keahlian dengan pemilik modal secara bersama untuk terlibat dalam pekerjaan dimaksud dan para pihak sepakat untuk membagi keuntungan dan kerugian secara bersama.¹⁵

Prinsip-prinsip *mudharabah* terbagi dua yaitu :

1. *Mudharabah Mutlaqah* atau URJA (*Unrestricted Investment Account*)

Mudharabah Muthlaqah merupakan akad perjanjian antar dua pihak yaitu shahibul maal dan mudharib, yang mana shahibul maal menyerahkan sepenuhnya atas dana yang diinvestasikan kepada mudharib untuk mengelola usahanya sesuai dengan prinsip syariah.¹⁶

Dalam *mudharabah mutlaqah* tidak ada pembatasan bagi bank dalam menggunakan dana yang dihimpun. Nasabah tidak memberikan persyaratan apapun kepada bank, ke bisnis apa dana yang disimpannya itu hendak disalurkan, atau menetapkan penggunaan

¹⁵ Nurdin, ridwan, *Fiqh Muamalah*, (Banda Aceh: PeNA, 2010), hlm. 106.

¹⁶ Ismail, *Perbankan syariah*, (Jakarta, Kencana, 2011), hlm. 86

akad-akad tertentu, atau pun mensyaratkan dananya diperuntukkan bagi nasabah tertentu. Jadi bank memiliki kebebasan penuh untuk menyalurkan dana URJA ini ke bisnis manapun yang diperkirakan menguntungkan.¹⁷

2. *Mudharabah Muqaiyyadah* atau RIA (*Restricted Investment Account*)

Mudharabah Muqaiyyadah merupakan akad kerja sama usaha antara dua pihak yang mana pihak pertama sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (*mudharib*). Shahibul maal menginvestasikan dananya kepada *mudharib*, dan memberi batasan atas penggunaan dana yang diinvestasikannya. Batasannya antara lain tentang:¹⁸

- a. Tempat dan cara berinvestasi,
- b. Jenis investasi,
- c. Objek investasi,
- d. Jangka waktu.

Adapun rukun akad *al-mudharabah* adalah *sighat akad*, para pihak, modal dan pekerjaan. Sedangkan syarat atas rukun tersebut sebagai berikut:¹⁹

- a) *Sighat akad*, yaitu suatu ungkapan atau komunikasi antara para pihak terhadap akad yang dikehendaki dalam hal ini antara pemilik modal dengan pihak yang akan mengerjakan suatu pekerjaan yang disepakati.
- b) *Para pihak*, secara umum pihak yang melakukan akad *mudharabah* adalah mereka yang mempunyai kemampuan maksimal yaitu baik dalam modal dan keahlian karena akad *mudharabah* adalah akad yang memerlukan modal dan keahlian dari masing-masing pihak karena itu persyaratan kapasitas hukum dan keahlian dari pihak yang terlibat dalam akad tersebut harus menjadi perhatian.

¹⁷ Karim, adiwarman, *Bank Islam*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 109.

¹⁸ *Ibid*, Ismail, *perbankan syariah...*hlm. 87.

¹⁹ *Ibid*, Nurdin, Ridwan, *Fiqh Muamalat...*hlm.106.

- c) *Modal (ra'sul maal)*, yaitu modal harus berbentuk uang dan bersifat tunai, jumlah dan jenisnya diketahui oleh para pihak serta dapat diserahkan.
- d) *Keuntungan (rihb)*, yaitu keuntungan merupakan sesuatu yang menjadi inti dari akad mudharabah karena modal yang diberikan adalah kehendak untuk meraih keuntungan karena itu pembagian keuntungan harus jelas porsi antar pemodal dengan pekerja/pengusaha.
- e) *Pekerjaan (amal)*, yaitu pekerjaan yang biasa dilakukan bukan sesuatu yang tidak diketahui oleh para pihak karena hal tersebut cenderung membawa kepada kerugian (spekulatif) seperti mengajak seseorang untuk mengerjakan sesuatu seperti membuka bengkel mobil ataupun usaha lainnya yang bersifat halal, sedangkan diketahui bahwa yang bersangkutan belum pernah melakukan pekerjaan tersebut.

3.3.3. Dasar Hukum, Tujuan, Manfaat dan Pendapat Para Ahli tentang Tabungan *Mudharabah*

A. Dasar Hukum Tabungan *Mudharabah*

Dasar hukum tabungan *mudharabah* adalah al-qur'an, hadits, ijma', dan qiyas. Berikut adalah beberapa landasan hukum tentang tabungan *mudharabah*:

1. Dari hasil pengelolaan dana *mudharabah*, Bank Syariah akan membagikan hasil kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati di awal akad pembukaan rekening. Dalam mengelola dana tersebut, bank tidak bertanggung jawab. Seperti yang terdapat dalam Firman Allah Qs. an-nisa 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۝ (القرآن: سورة النساء: ٢٩)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan

suka sama-suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”(Al-Qur’an: Surat: An-Nisa : 29)

2. Hadist Rasulullah SAW juga menegaskan: “Diriwayatkan dari Ibnu Abbas, bahwa Abbas Bin Abdul Muthalib jika memberikan dana ke mitra usahanya secara *mudharabah* ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak yang berparu-paru basah. Jika menyalahi peraturan tersebut, maka yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah SAW dan Rasulullah pun memperbolehkannya.” (HR.Thabrani).
 3. Ijma’, Diriwayatkan sejumlah sahabat menyerahkan (*kepada orang, mudharib*) harta anak yatim sebagai *mudharabah* dan tidak ada seorangpun mengingkari mereka. Oleh karen itu, hal ini dipandang sebagai ijma’.
 4. Qiyas, transaksi *mudharabah* di qiyaskan sebagai transaksi *musaqah*, yaitu memberikan pekerjaan orang yang memiliki tanah yang sudah ditanami, seperti pohon anggur, kurma, dan lainnya kepada orang lain untuk kesenangan keduanya dengan menyiram, memlihara dan menjaganya. Bagi pekerja memperoleh bagian tertentu dari buah yang dihasilkan pohon tersebut.
- B. Tujuan dan Manfaat Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* umunya bertujuan untuk pembukaan rekening tabungan sehari-hari, deposito, giro, dan produk tabungan lainnya. berikut merupakan manfaat dari tabungan *mudharabah*.

1. Manfaat tabungan *mudharabah* bagi BQ Surya Madinah:
 - a. BQ akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah semakin meningkat.
 - b. BQ tidak berkewajiban membayar bagi hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapatan

atau hasil usaha BQ sehingga BQ tidak pernah mengalami peningkatan suku bunga.

- c. Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan cash flow atau kas usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah.
 - d. BQ akan lebih selektif dan hati-hati dalam mencari usaha yang benar-benar halal, aman, dan menguntungkan karena keuntungan yang konkret dan benar-benar terjadi itulah yang akan dibagikan.
 - e. Prinsip bagi hasil dalam *mudharabah* ini berbeda dengan prinsip bunga tetap, dimana BQ akan menagih penerima pembiayaan dari nasabah, jumlah bunga tetap tidak digunakan berapapun keuntungan yang dihasilkan nasabah, sekalipun merugi dan terjadi krisis ekonomi.
2. Manfaat tabungan *mudharabah* bagi nasabah:
- a. Nasabah lebih memiliki ketentraman batin, karena penerapan bagi hasil itu sesuai dengan prinsip syariat.
 - b. Nasabah mendapat keuntungan materil yang berasal dari bisnis yang halal.
 - c. Biaya yang ditanggung nasabah relatif kecil.
 - d. Nasabah dapat mengetahui langsung besarnya bagi hasil ini karena adanya prinsip keterbukaan.

C. Pengertian Tabungan Menurut Para Ahli

Adapun pengertian tabungan menurut para ahli yaitu:²⁰

1. Menurut N.Lapoliwa dan Daniel S.Kuswandi (2000:73) dalam bukunya “Akuntansi Perbankan“, tabungan adalah simpanan masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan oleh sipenabung sewaktu-waktu dikehendaki.

²⁰ www.mui.or.id.

2. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang serupa.

D. Pengertian *Mudharabah* Menurut Para Ahli

Pengertian *mudharabah* juga didefinisikan oleh para ahli. Berikut adalah pengertian *mudharabah* menurut para ahli:²¹

1. *Mudharabah* menurut At-Tariqi (2004:147) adalah transaksi dimana seseorang membayar kepada orang lain untuk dipergunakan dalam perdagangan dan keuntungan yang diperoleh dibagi berdasarkan kesepakatan bersama.
2. *Mudharabah* menurut Muhammad (2005:102) adalah kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) menyediakan seluruh dana sedangkan pihak lainnya (*mudharib*) mengelola usaha dengan keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan bersama yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila usaha rugi bukan akibat kelalaian pengelola usaha maka kerugian ditanggung oleh pemilik dana (*shahibul maal*).
3. Menurut Imam Hanafiyah, *mudharabah* adalah akad kerja sama dalam laba, satu pihak pemilik harta dan pihak lain pemilik jasa.
4. Imam Malikiyah berpendapat, bahwa *mudharabah* adalah akad perwakilan, dimana pemilik harta mengeluarkan hartanya kepada yang lain untuk diperdagangkan dengan pembayaran yang ditentukan (emas dan perak).
5. Imam Hanabilah berpendapat bahwa *mudharabah* adalah ibarat pemilik harta menyerahkan hartanya dengan ukuran tertentu kepada orang yang berdagang dengan bagian dari keuntungan yang diketahui.

²¹ *Ibid.*

6. Ulama Syafi'iyah berpendapat bahwa *mudharabah* adalah akad yang menentukan seseorang yang menyerahkan hartanya kepada orang lain untuk di *tijarahkan* (diusahakan).

3.3.4 Teori Penurunan Jumlah Nasabah

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan, karyawan harus selalu dituntut dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun karyawan dapat saling menghargai.

Meskipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, kadang-kadang masih saja nasabah tidak merasa puas. Sehingga nasabah beralih ke bank dan koperasi lainnya. Banyak hal yang dapat menyebabkan nasabah beralih ke bank dan ke koperasi lainnya. Oleh karena itu, setiap karyawan bank dan koperasi khususnya lagi pada bagian CS dan manager operasional harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah beralih meninggalkan bank dan koperasi tersebut.²²

Berikut ini beberapa penyebab jumlah nasabah menurun atau beralih ke bank dan koperasi lainnya:²³

1. Pelayanan yang tidak memuaskan
Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, diacuhkan, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan dan nasabah merasa tersinggung atas pelayanan yang tidak sesuai tersebut.
2. Kurangnya kelengkapan produk dan jasa yang di tawarkan
Kelengkapan produk dan jasa yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan tidak tersedia.
3. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

²² Kasmir, *Pemasran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010). hlm. 188.

²³ *Ibid*, hlm. 189.

Karyawan setempat tidak menepati janji, seperti waktu pelayanan yang sudah ditentukan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

3.3.5 Teori Mengatasi Penurunan Nasabah

Dalam mengatasi penurunan nasabah sebaiknya para karyawan dilatih cara untuk memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Setiap nasabah memiliki keinginan masing-masing yang ingin dipenuhi, keinginan dan kebutuhannya ingin selalu memperoleh perhatian.

Berikut adalah cara mengatasi penurunan nasabah agar nasabah tidak beralih ke bank ataupun ke koperasi lainnya:²⁴

1. Karyawan harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan yang di berikan harus benar dan tepat waktu.
3. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki. Meja dan kursi harus nyaman di duduki udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk.

²⁴ *Ibid*, hlm. 189.

2. Tersedia karyawan yang baik
Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar,
3. Bertanggung jawab kepada setiap sejak awal hingga selesai
Dalam menjalankan kegiatan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu karyawan lain harus segera mengerjakannya dan mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tanggap
Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
Tugas karyawan selalu berhubungan dengan masyarakat, maka para karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Selama penulis melakukan kerja praktik di Baitul Qiradh Surya Madinah, penulis banyak melakukan kegiatan sebagaimana yang dijelaskan dalam kegiatan kerja praktik diatas. Selama kerja praktik, penulis melayani nasabah yang menabung uang setiap harinya pada jam kerja bersama dengan karyawan BQ pada saat penjemputan setoran. BQ surya madinah menjalankan operasioanalanya sesuai dengan syariat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. BQ surya madinah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin menjadi nasabah dan memudahkan dalam hal simpan pinjam. BQ juga menyediakan jasa pelayanan bagi nasabah untuk antar jemput setoran baik setoran harian maupun mingguan bagi usaha kecil dan menengah. Dalam hal ini pelayanan terhadap nasabah yang ada pada BQ sudah bagus terlebih lagi dalam hal menjemput

setoran nasabah yang akan di tabung, nasabah tidak perlu mengantar setorannya ke kantor BQ dan karyawan BQ akan mengantarkan tabungan nasabah yang ingin menarik uangnya di BQ. Akan tetapi yang menjadi kekurangannya yaitu penjemputan sering dilaksanakan tidak tepat waktu dan kurangnya kedisiplinan yang harus di tingkatkan lagi oleh BQ Surya Madinah.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penulisan laporan kerja praktik yang telah penulis kerjakan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penurunan nasabah pada tabungan mudharabah yang terjadi di Baitul Qiradh Surya Madinah adalah sebagai berikut:

1. Faktor terjadinya penurunan nasabah di Baitul Qiradh Surya Madinah disebabkan oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal disebabkan oleh nasabah yaitu kemalasan nasabah dalam menabung uang pada BQ yang terdapat di faktor jumlah uang yang di tabung oleh nasabah yang mengakibatkan pihak BQ terpaksa menutup buku tabungan nasabah tersebut karena nasabah tidak pernah menabung lagi pada BQ Surya Madinah, sedangkan faktor internal disebabkan oleh BQ yaitu kurangnya pelayanan secara maksimal, kurangnya sosialisasi karyawan, dan kurangnya fasilitas yang di sediakan oleh BQ terhadap nasabah.
2. Adapun solusi dalam mengatasi penurunan jumlah nasabah yang terjadi di BQ Surya Madinah yaitu melakukan promosi kepada para calon penabung, dengan menggunakan komunikasi yang aktif dan baik untuk memperkenalkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh BQ Surya Madinah baik itu mengenai produk maupun jasa yang di sediakan.
3. Dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh penulis pada saat melaksanakan kerja praktik di BQ surya madinah, sistem operasional yang di jalankan BQ sudah sesuai dengan syariat, dalam pelayanan terhadap nasabah juga sudah baik, akan tetapi kekurangan yang di miliki oleh BQ yaitu kedisiplinan dalam melaksanakannya tugasnya masih minim atau belum memenuhi standar operasional kerja.

4.2 Saran

Dari hasil penelitian dalam pembahasan laporan kerja praktik ini yang dapat penulis jadikan sebagai saran adalah:

1. BQ Surya Madinah perlu meningkatkan lagi pelayanan terhadap nasabah, sehingga tidak terjadi lagi penurunan nasabah di masa mendatang.
2. BQ perlu meningkatkan lagi dalam promosi, sehingga nasabah lebih mengenal BQ Surya Madinah.
3. Kedisiplinan dari pihak BQ dalam melaksanakan tugasnya, harus lebih di tingkatkan.
4. Lebih tanggap terhadap permintaan nasabah dan mengatasi permasalahan yang di hadapi oleh nasabah apabila berhubungan dengan keuangan yang ada di BQ surya madinah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, 2008, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim
- Adiwarman Karim, *Bank Islam*, 2006, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Buku “*Laporan Pertanggung Jawaban Tahunan*”, 2011, Koperasi Syari’ah Baitul Qiradh Surya Madinah, Banda Aceh
- <http://www.persentasependudukmiskin2015databadanpusatstatistiknasional.com>
- <http://www.perkembangankoperasisyariahdanpotensinya.com>
- Ismail, *Perbankan syariah*, 2011, Jakarta: Kencana
- Kasmir, *Pemasran Bank*, 2010, Jakarta: Kencana
- Muhammad, syafi’i antonio, *Bank Syariah*, Desember 1999, Ramadhan 1420 H
- Ridwan Nurdin, *Fiqh Muamalah*, 2010, Banda Aceh: PeNA
- Wawancara dengan sri prihatini bagian pembukuan, baitulqiradh surya madinah
- Wawancara dengan Manager BQ Surya Madinah Tati Eva Pratiwi
- www.mui.or.id



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH

Nomor : Un.08/FEBI/PP.00.9/1032/2016

T E N T A N G

Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa D-III Perbankan Syariah

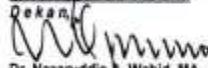
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
 - b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Pertama** : Menunjuk Saudara (i) :
- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| a. Dr. Nilam Sari, M.Ag | Sebagai Pembimbing I |
| b. Ayumiati, SE, M.Si | Sebagai Pembimbing II |
- untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :
- Nama** : Zul Ridha Silvia Rahmah
NIM : 041300861
Prodi : D-III Perbankan Syariah
Judul : Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah di Baitul Qirath Surya Madinah
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016.
- Keempat** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 11 Mei 2016


Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP. 19561231 198703 1 031

- Tembusan :**
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
 2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
 3. Mahasiswa yang bersangkutan;
 4. Arsip.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Zul Ridha Silvia Rahmah / 041300861
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Faktor-faktor Penyebab Penurunan Nasabah pada Produk Tabungan Mudharabah di Baitul Qiradh Surya Madinah
 Tanggal SK : 11 Mei 2016
 Pembimbing I : Dr. Nilam Sari, M. Ag
 Pembimbing II : Ayumiati, SE., M.Si.

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	20-5-16	20-5-16	BAB I	Latar belakang penelitian	f
2	27-5-16	27-5-16	BAB I	-u	f
3	03-6-16	03-6-16	BAB I	-u	f
4	8-8-16	8-8-16	Bab I-IV	Format, Hon & Valensi	f
5	22-8-16	22-8-16	Bab I-IV	Format, teori	f
6	24-8-16	24-8-16	Bab I-IV	Analisis teori, sc	f
7	26-8-16	24-8-16	Bab I-IV	ACC, Bab I-IV	f
8	30-8-16	30-8-16	Bab I-IV	ACC, bab I-IV, dan bab I-IV, dan bab I-IV, dan bab I-IV	f
9	1-9-2016			ACC	f
10					
11					
12					
13					

Mengetahui,
 Ketua Prodi,

 Dr. Nilam Sari, M. Ag
 NIP: 197103172008012007



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

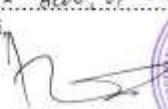
NAMA : ZUL RIDHA SILVIA RAHMAH
NIM : 041300861

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	85	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	90	
3	Pelayanan (Public Service)	A	86	
4	Penampilan (Performance)	B	85	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	90	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	90	
7	Kedisiplinan (Discipline)	B	85	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	B	85	
Jumlah			696	
Rata-rata			87	

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Banda Aceh, 27 - 04 - 2016
Penilai: 
(Huda SE)
Jabatan



Mengetahui,
Direktur Program D-III
Perbankan Syari'ah

Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP.197103172008012007



Bismillahirrahmanirrahim

Mudharabah Pendidikan Qurban Haji Wakifah

Nama Penyimpan : _____

No. Rekening :

Harap dibayarkan atas beban rekening diatas sejumlah Rp. _____

Tertibang : _____

Jumlah diatas telah
diterima dengan benar

Tanda Tangan Cetak	Pang
-----------------------	------

Sah kalau ada data komputer atau tanda tangan yang bermesang

Bismillahirrahmanirrahim

Mudharabah Pendidikan Qurban

Haji Wakifah

Nama Penyimpan : _____

No. Rekening :

Jumlah : Rp. _____

Ket : _____

Tertibang : _____

Keterangan :

1. Setoran akan setelah disetujui atau disandatangani Petar
2. Setoran akan dibuktikan secara efektif setelah dana diterima dengan baik

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Zul Ridha Silvia Rahmah
Tempat/Tgl. Lahir : Sigli, 06 Mei 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/NIM : Mahasiswi/041300861
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat : Desa Mns. Krueng, Kec. Ulim, Kab. Pidie
Jaya

Riwayat Pendidikan

SD N 5 Simeulue Timur : Tamatan Tahun 2007
MTs N Ulim : Tamatan Tahun 2010
MAS Jeumala Amal : Tamatan Tahun 2013
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program D-III Perbankan Syariah UIN
Ar- Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Drs. Wirman Muhammad
Nama Ibu : Sakdiyah, S.Ag
Pekerjaan Ayah : PNS
Pekerjaan Ibu : PNS
Alamat Orang Tua : Desa Mns. Krueng, Kec. Ulim, Kab. Pidie
Jaya

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 24 Agustus 2016

Zul Ridha Silvia Rahmah