

**PENGARUH *CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO**
(Studi Kasus Pada PT.Bank Sumut KCP Syariah Multatuli)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

MAHARANI
NPM : 1701270002



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021

PERSEMBAHAN

**Karya ilmiah kupersembahkan kepada
Kedua orang tua, kakak dan sahabat-sahabatku**

Ayahanda alm. Prayetno

Ibunda erlina

Endang rahayu

Livia asari

**Tak lelah memberikan doa kesuksesan dan
Keberhasilan kepada saya**

Motto:

**Balas dendam terbaik adalah
dengan memperbaiki dirimu dan
keuanganmu**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maharani
NPM : 1701270002
Jenjang Pendidikan : Strata satu (S1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini dengan judul: **PENGARUH CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli)** Merupakan hasil karya saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, September 2021



NPM: 1701270002

Medan, 18 September 2021

Lampiran : Istimewa
Hal : Skripsi a.n. Maharani
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU
Di-
Medan

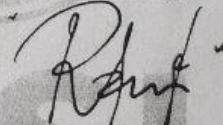
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Susi Arfika yang berjudul **"PENGARUH CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO"**, maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Pembimbing



Rivyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Maharani
NPM : 1701270002
Program Studi : Perbankan Syariah
Tanggal Sidang : 07/10/2021
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Isra Hayati, S.Pd,M.Si
PENGUJI II : Rahmat Hidayat,ST,MM

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Maharani
NPM : 1701270002
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli)

Medan, 18 September 2021

Pembimbing Skripsi



Rivan Pradesvah, S.E.,Sv.,M.E.I

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Unggul | Cerdas | Berprestasi

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Z̤	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z̤	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
/ —	Fathah	A	A
— /	Kasrah	L	I
و —	Dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
/ — ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
/ — و	Fathah dan waw	Au	a dan u

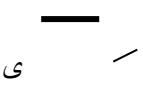
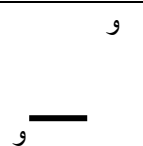
Contoh :

- Kataba : كتب
- Fa'ala : فعل
- Kaifa : كيف

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا / —	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
— ي /	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas

	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : مار
- qāla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *amāh*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudah al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لروضةالاطفا
- *al-Madīnah al-munawwarah* : المدينة المنورة
- *ṭalḥah* : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah

dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna*: تاخذون
- *an-nau'*: النوء
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż³unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal – laziunzilafihil - Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Allhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrunminallahi wafatḥunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Maharani, 1701270002, Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli) kota medan, Pembimbing Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.EI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Cross Selling Customer Service terhadap penjualan produk deposito pada Bank Syariah, Metode penelitan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, terknik analisis yang digunakna adalah analisis regresi linier sederhana, Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data – data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor cabang bank sumut syariah multatuli sumatera utara. Adapun waktu penelitian yang direncanakan dalam penelitian ini akan dimulai pada bulan Maret 2021, Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Syariah Multatuli yang memenuhi kriteria menjadi responden yaitu yang telah memiliki deposito atau yang ingin membuka deposito. Adapun jumlah nasabah sebesar 3.537 rekening. sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik slovin, Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 40 sampel, adapun hasil penelitian ini adalah Cross Selling Customer Servis berpengaruh dan signifikan terhadap penjualan produk Deposito pada Bank Sumut Syariah KCP multatuli dikarenakan t hitung $>$ t tabel ($4.382 > 2.022$) dan taraf signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), R Square sebesar 0. 309 atau 30.9% besaran sumbangan Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 59.1% diperngaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

kata kunci : Cross Selling, PT.Bank Sumut KCP Syariah Multatuli dan Deposito

ABSTRACT

Maharani, 1701270002, Influence of Cross Selling Customer Service on Sales of Deposit Products (Case Study at Bank Sumut KCP Syariah Multatuli) medan city, Supervisor Riyan Pradesyah, SE, Sy, M.EI

This study aims to determine the effect of Cross Selling Customer Service on sales of deposit products at Islamic banks. The research method used in this study is quantitative with an associative approach, the analytical technique used is simple linear regression analysis. researchers to mendapatkan data - data desired by researchers. This research was conducted at the branch office of the Bank Sumut Syariah Multatuli, North Sumatra. The time of the research planned in this study will begin in March 2021. The population in this study is the customers of Bank Sumut Syariah Multatuli who meet the criteria of being respondents, namely those who already have deposits or who want to open a deposit. The number of customers is 3,537 accounts. The sample used in this study is the slovin technique. The number of samples in this study is 40 samples, while the results of this study are Cross Selling Customer Service has an effect and is significant on sales of Deposit products at Bank Sumut Syariah KCP multatuli because $t \text{ count} > t \text{ table}$ ($4.382 > 2.022$) and a significant level less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), R Square of 0.309 or 30.9% of the contribution of Selling Customer Service to Sales of Deposit Products in this study, while the remaining 59.1% is influenced by other factors not examined in this study. this research.

keywords: Cross Selling, PT.Bank Sumut KCP Syariah Multatuli and Deposit

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO”** guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Orang Tua Penulis Alm.Prayetno Dan Ibu Erlina tercinta serta kedua kaka penulis Endang Rahayu dan Livia Asari seluruh keluarga yang senantiasa memberikan perhatian, support dan kasih sayang, serta doanya, atas segala jerih payah dan pengorbanan tanpa mengenal lelah dalam memenuhi kebutuhankebutuhan penulis.
2. Bapak Prof. Dr.Agussani, M,AP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
4. Bapak Dr. Zailani, M.A Selaku wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.,MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy.,M.E.I selaku Sekretaris Program Studi

Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi dukungan, waktu dan pengarahan kepada penulis selama menyelesaikan Skripsi ini dan seluruh bapak dan ibu dosen yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.

8. Bapak Sofian Hadi selaku Pimpinan PT.Bank Sumut KCP Syariah Multatuli yang selalu memberikan izin dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Biro Fakultas Agama Islam dan Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Program Study Perbankan Syariah yang telah membekali penulis ilmupengetahuan.
10. Terimakasih juga buat teman – teman saya Tya Ardila Ritonga, Jihan, Putri Rahmadani dan temen satu doping Reza Ayu yang telah memberikan perhatian, support dan kasih sayang, serta doanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.
11. Terima kasih juga buat teman seperjuangan VIII-C1Pagi Perbankan Syariah 2017 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dengan saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran dari pembaca dan masyarakat yang sifatnya membangun, diterima dengan senang hati, demi kesempurnaan dan kemajuan bersama.

Demikian Proposal Penelitian Skripsi ini semoga memberikan manfaat bagi semua masyarakat serta dapat menambahkan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 09 Mei 2021

Penulis

MAHARANI

NPM: 1701270002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABAEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Deskripsi Teori	7
B. Penelitian Yang Relevan	22
C. Kerangka Berfikir	25
D. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Metode Penelitian	26
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi, Sampel dan Teknik penarikan Sampel	27
D. Variabel Penelitian	28
E. Defenisi Operasional Variabel	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian	31
H. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi institusi	35

B. Deskripsi karakteristik responden.....	44
C. Penyajian data.....	46
D. Analisis data	50
E. Interpretasi hasil penelitian data.....	57
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jaringan kantor Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	2
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu yang relevan	22
Tabel 3.1	Waktu Penelitian Kegiatan	26
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian	31
Tabel 4.1	Jenis Usia Responden	45
Tabel 4.2	Persentase Kelamin Responden	45
Tabel 4.3	Distribusi jawaban Pendapatan Responden	46
Tabel 4.4	Penilaian Skala Likert.....	46
Tabel 4.5	Persentase Jawaban Responden Variabel <i>Cross Selling</i>	47
Tabel 4.6	Persentase Jawaban Responden Variabel Deposito	48
Tabel 4.7	Uji Validitas <i>Cross Selling</i>	50
Tabel 4.8	Uji Validitas Deposito	51
Tabel 4.9	Item Total Statistik	52
Tabel 4.10	Coefficients ^a	55
Tabel 4.11	Coefficients ^a	56
Tabel 4.12	Model Summary	56

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir Penelitian	25
Gambar 4.1	Logo PT. Bank Sumut.....	38
Gambar 4.2	Uji Normalitas	53
Gambar 4.3	Histogram Normalitas	53
Gambar 4.4	<i>Scatterplot</i>	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Pada 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia.

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW.

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana

kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu kepada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkup tentang bank syariah dan unit usaha syaria, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah atau BPRS.¹

Di Indonesia lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan hal ini dapat dilihat dari data yang dipublikasikan oleh Ojk.²

Adapun data perkembangan perbankan syariah dari Ojk tahun 2015-2020 sebagai berikut :

Tabel 1.1.

**Jaringan kantor Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank
Pembiayaan Rakyat Syariah**

NO	Kelompok Bank	Tahun 2015-2020					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	BUS	1.990	1.869	1.825	1.154	1.919	1.171
2	UUS	311	332	344	354	381	392
3	BPRS	283	287	274	327	453	464
TOTAL		2.584	2.488	2.443	1.835	2.753	2.027

Sumber: www.ojk.go.id

¹ Drs. Ismail, MBA., AK. *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT.Kharisma Putra Utama,2017) hlm. 29-33 pukul 16.00 wib

² Dikutip dari <https://www.ojk.go.id> dalam judul *perkembangan bank syariah data dari Ojk tahun 2015-2020* pada hari rabu,21 april 2021 pukul 17.00 wib

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa data perkembangan perbankan syariah dari Ojk jaringan kantor BUS pada tahun 2015-2018 mengalami penurunan dari 1.990-1.154 unit kantor, dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan dengan jumlah unit 1.919 unit kantor, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 1.171 unit kantor, dan untuk UUS mengalami kenaikan dari tahun 2015-2020 dengan jumlah unit kantor 311-392, sedangkan untuk BPRS ditahun 2015-2016 mengalami peningkatan unit kantor dari 283-287 dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebanyak 274 unit kantor dan pada tahun 2018-2020 mengalami kenaikan dari tahun ke tahun dari 327-464 unit kantor.

Dari analisis di atas mengalami perkembangan tersebut tidak jauh dari yang namanya pemasaran. Pemasaran merupakan pondasi pertama dalam perkembangan perusahaan. Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain.

Adapun sistem pemasaran yang sering digunakan adalah *cross selling*. *Cross selling* (penjualan silang) merupakan cara memasarkan jasa keuangan lainnya suatu bank tersebut. Konsep Cross Selling muncul sebagai upaya untuk menyasati mahalanya biaya yang dikeluarkan untuk menjaring pelanggan baru. Melalui konsep Cross Selling perusahaan dapat memanfaatkan pelanggan yang sudah ada untuk meningkatkan penjualan produk atau layanan mereka. Konsep Cross Selling ini cocok diterapkan di perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, asuransi, otomotif atau lainnya, karena perusahaan ini umumnya tidak hanya mengeluarkan satu dua produk bahkan lebih. Misalnya perbankan, mereka mengeluarkan produk tabungan yang bisa dimiliki oleh semua anggota keluarga mulai dari ayah, ibu hingga anak. Fitur-fitur tambahannya, ada kartu ATM, SMS banking, dan fitur-fitur menarik lainnya agar pelanggan tidak berpaling ke pesaing lain.³

Cross Selling bisa dilakukan dengan apa saja, selama dibutuhkan dan memuaskan pelanggan, karena kunci keberhasilan sebuah perusahaan terletak

³ Rahmat Junaedy, Skripsi “ *Pengaruh cross selling customer service terhadap penjualan produk deposito* “ (Banjarmasin: Universitas negeri antasari, 2018)

pada kepuasan pelanggannya. Sangat disayangkan apabila suatu perusahaan mempunyai seorang pelanggan yang banyak memiliki harta lancar (kas) namun dibiarkannya mengendap tanpa ada niatan untuk mendepositokannya karena bingung atau tidak ada yang menyarankannya. Disinilah peran seorang Customer Service yang harusnya mampu mengidentifikasi hal demikian.

Dalam proses *cross selling* ini tentunya bank akan memberikan kualitas pelayanan yang baik, diikuti dengan memperkenalkan dan menawarkan produk, salah satu produk yang sering ditawarkan oleh bank adalah Deposito. Deposito (*Time deposit*) merupakan salah satu tempat bagi nasabah untuk melakukan investasi dalam bentuk surat-surat berharga. Pemilik deposito disebut deponan. Deposito merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.⁴ Akad-akad yang digunakan dalam Deposito biasanya Wadiah dan mudharabah, produk Deposito biasanya jarang digunakan oleh masyarakat, sebab dana yang disimpan cukup besar dan memiliki jangka waktu yang lama di banding dengan produk tabungan biasa. Maka untuk itu butuh strategi dalam menjual produk Deposito, salah satu strategi yang digunakan adalah dengan cara *cross selling*.

Adanya pemasaran dengan sistem *cross selling* tentunya akan meningkatkan transaksi Deposito yang ada di bank syariah. Tetapi pada kenyataannya, adanya pelayanan *cross selling* tidak berdampak pada penjualan produk Deposito. Tetapi dari hasil penelitian Ervin Yuianto dkk mendapatkan hasil bahwa produk berpengaruh terhadap pelayanan atas dasar permasalahan diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Cross Selling Customer Service* Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Multatuli).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

⁴ Dr.kasmir *perbankan syariah* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2014) hlm 102 pada hari rabu pukul 21.52 wib

1. Pelayanan dengan sistem *Cross Selling* yang belum maksimal dilakukan, sehingga produk Deposito mengalami keterlambatan kenaikan.
2. Pelayanan *Cross Selling* jarang digunakan oleh pihak Bank Syariah.
3. Penjualan Deposito yang masih minim.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Rumusan masalah yang akan diteliti adalah apakah *Cross Selling Customer Service* berpengaruh terhadap penjualan produk Deposito pada Bank Syariah ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Cross Selling Customer Service* terhadap penjualan produk deposito pada Bank Syariah.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini saya harapkan bisa berguna sebagai :

1. Secara praktis: sebagai Penunjang perkembangan Bank Syariah, karena telah mengetahui pengaruh *cross selling Customer Service* terhadap penjualan deposito di Bank Sumut Syariah Multatuli dan dapat menjadi masukan, evaluasi, motivasi serta pertimbangan dalam menunjang perkembangan bank yang bersangkutan.
2. Secara teoritis: sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian berhubungan dengan penelitian ini juga sebagai bahan bacaan dalam menggali informasi dan menambah wawasan pembaca pada umumnya seputar Bank Syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibagi menjadi lima bab, adapun masingmasing bab secara singkat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang disusun penulis untuk memudahkan penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari beberapa pembahasan yaitu deskripsi teori yang berisi teori tentang Bank Syariah, Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Musyarakah dan Profitabilitas, penelitian yang relevan, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian yang dikemukakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan dijelaskan metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian yang digunakan, penjelasan definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data yang dipakai dalam mengadakan penelitian yang berhubungan dengan judul skripsi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas secara lebih mendalam tentang uraian penelitian yang berisi deskripsi institusi, deskripsi karakteristik responden, cara penyajian data, analisis data, dan menginterpretasikan hasil analisis data yang diperoleh dari uji statistik.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penulisan penelitian yang berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang dapat diberikan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Deskripsi Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Kata Syariah berasal dari bahasa arab, dari akar kata syara`a, yang berarti jalan, cara, dan aturan. Syariah digunakan dalam arti luas dan sempit. Dalam arti luas, syariah dimaksudkan sebagai seluruh ajaran dan normanorma yang dibawa oleh nabi Muhammad saw. yang mengatur kehidupan manusia baik dalam aspek kepercayaannya maupun dalam aspek tingkah laku paktisnya. Singkatnya, syariah adalah ajaran-ajaran agama Islam itu sendiri, yang dibedakan menjadi dua aspek, yaitu ajaran tentang kepercayaan (akidah) dan ajaran tentang tingkah laku (amaliah). Jadi “Bank Syariah” adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram, dan zalim.⁵

Sedangkan Perbankan Syariah adalah Segala Sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Meningkatnya perkembangan lembaga keuangan syariah, bukanlah hal yang baru lagi untuk diperbincangkan di kanca lembaga keuangan. Peningkatan yang terus meningkat dari tahun ketahunnya, menjadikan lembaga keuangan syariah, sebagai lembaga keuangan yang mempunyai kekuatan dalam melakukan pemulihan perekonomian yang terjadi di Indonesia. Hal tersebut, tentu saja dapat kita lihat, dari prinsip

⁵ Setia budi wilardo “Pengertian,peranan dan perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal unimus vol.2, no 1 september 2004-maret 2005*

sosial yang ada di lembaga keuangan syariah, yang mempunyai landasan Alquran dan Hadits. Dalam hal ini, ekonomi Islam atau prinsip syariah, telah digadagadag sebagai sistem perekonomian yang mampu untuk menuntaskan permasalahan perekonomian yang ada.⁶

b. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah

Fungsi lembaga perbankan indonesia ditegaskan dalam pasal 3 UU Perbankan yang berbunyi “Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Perbankan Syariah juga adalah suatu lembaga Intermediary dan juga dapat menjalankan fungsi sosial sebagaimana ditegaskan dalam UU No 21 tahun 2008 pasal 4 tentang Perbankan Syariah yang berbunyi:

- 1) Bank syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dalam menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- 3) Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).

c. Prinsip Bank Syariah

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam penjelasan umum UU No 21 tahun 2008 Perbankan syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram, dan zalim. Pengertian tersebut sebagaimana penjelasan pasal 2 undang-undang tersebut, yaitu:

- 1) Riba, Yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama

⁶ Riyan Pradesyah” Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning)”*jurnal ekonomi islam vol.1,NO.2 (2020)*

kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (fadhl), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (nasi'ah).

- 2) Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti yang bersifat untung-untungan.
- 3) Gharar, yaitu transaksi yang obyeknya tidak jelas, tidak dimiliki, saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.
- 4) Haram, yaitu transaksi yang obyeknya dilarang dalam syariah; atau
- 5) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

d. Peranan Bank Syariah

- 1) Sebagai lembaga penyimpanan dana (tempat menabung)

Bank Islam menerapkan sistem bagi hasil (mudharabah) kepada nasabah yang menabungkan uangnya di bank. Artinya nasabah tidak akan pernah dapat menghitung dengan pasti berapa jumlah uangnya yang akan bertambah setiap bulannya bila mereka telah menabung dalam jumlah tertentu. Namun, nasabah dapat mengetahui porsi atau bagian yang menjadi haknya dan berapa porsi atau bagian yang menjadi hak pihak bank.

- 2) Sebagai lembaga Pembiayaan (Investasi)

Pembiayaan di bank Islam yang diberikan kepada masyarakat untuk keperluan modal usaha, biayanya ditujukan untuk usaha-usaha yang produktif, jelas dan transparan, serta bersifat halal, baik dari segi pengelolaan hingga kepada hasil usaha yang akan diberikan kemanfaatannya untuk masyarakat.

- 3) Sebagai Lembaga Pemberi Jasa

Bank Islam sebagai lembaga keuangan tidak hanya fungsinya sebagai tempat menyimpan atau melakukan memperoleh pembiayaan saja, bank islam juga melayani beberapa keperluan

nasabah yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah akan jasa perbankan islam.⁷

e. Pengertian Produk dan jasa Bank Syariah

Produk bank merupakan instrumen, sarana atau perangkat yang ditawarkan oleh bank kepada calon nasabah. Produk bank Syariah dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*lending*) dan produk jasa-jasa perbankan (*service*). Produk penghimpunan dana dari bank syariah sendiri hampir sama dengan bank konvensional, tetapi yang membedakan hanya prinsipnya. Produknya antara lain, terdiri dari Tabungan (Wadi'ah, Mudharabah, Qardh), Giro (Wadi'ah) dan Deposito (Mudharabah).⁸ Adapun penjelasan produk sebagai berikut :

1) Tabungan syariah

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya melalui beberapa ketentuan yang sudah dijelaskan oleh pihak bank pada nasabah. Sarana penarikannya bisa menggunakan buku tabungan, ATM, slip penarikan dan juga melalui metode canggih lain misalnya internet banking. Ciri khas tabungan syariah adalah menerapkan akad wadi'ah, yang artinya tabungan yang kita simpan tidak mendapatkan keuntungan karena cuma dititip, tidak ada bunga yang diterima oleh nasabah akan tetapi bank memberikan hadiah atau bonus kepada nasabah.

2) Deposito Syariah

Deposito banyak dipilih oleh masyarakat untuk berinvestasi, selain mudah, keuntungan yang didapatkan juga lebih tinggi dari tabungan biasa. Deposito adalah produk simpanan di bank yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja karena bank membutuhkan waktu untuk melakukan investasi. Bisnis atau investasi yang dijalankan oleh bank tersebut harus masuk

⁷ Dr. A. Wangsawidjaja Z., S.H., M.H., *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012, h. 15-16

⁸ Aji wicaksono, Skripsi, "*Peran Customer Service Dalam Pelayanan Proses Transaksi Produk Tabungan (Studi Kasus Pada Customer Service Di Bank Muamalat Kcp. Palur*"(surakarta: Universitas Sebelas Maret 2010),hlm 14

kategori halal menurut hukum islam. Tenor atau jangka waktu yang ditawarkan sama dengan deposito konvensional, antara 1 hingga 24 bulan. Deposito syariah menggunakan akad mudharabah artinya tabungan dengan sistem bagi hasil (nisbah) antara nasabah dan bank. Keuntungan deposito dengan akad mudharabah ini biasanya memakai perbandingan 60 : 40 untuk nasabah dan bank. Makin besar untung yang bank dapat, makin besar untung yang diperoleh oleh nasabah, demikian pula jika keuntungan yang diperoleh bank sedikit maka nasabah akan mendapat keuntungan yang sedikit pula dengan kata lain, keuntungan muncul bersama risiko.

3) Gadai Syariah (Rahn)

Akad gadai syariah yang dipraktikkan pada PT. Pegadaian adalah meminjamkan uang kepada nasabah dengan jaminan harta yang bernilai dan dapat dijual. Uang yang dipinjamkan adalah murni tanpa bunga. Namun nasabah (rahin) wajib menyerahkan barang jaminan (marhum) untuk kepentingan sebagai alat pembayaran utang manakala pemberi gadai tidak dapat membayar utang saat jatuh tempo yang telah disepakati.

4) Giro Syariah

Salah satu produk perbankan syariah yang termasuk ke dalam konsep wadiah (titipan) adalah giro. Secara umum yang dimaksud dengan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya atau dengan pemindahbukuan. Adapun yang dimaksud dengan giro syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa giro yang dibenarkan syariah adalah giro berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. Akad mudharabah pada giro syariah adalah akad kerjasama antara

nasabah sebagai penyimpan dana (shahibul maal) sedang bank syariah sebagai pihak yang mengelola dana (mudharib).⁹

2. *Cross Selling*

a. **Pengertian *Cross Selling***

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *cross selling* (penjualan silang) adalah cara memasarkan jasa keuangan lainnya suatu bank kepada nasabah mereka yang telah menggunakan jasa keuangan bank tersebut. Dalam proses *cross selling* ini tentunya bank akan memberikan kualitas pelayanan yang baik diikuti dengan memperkenalkan dan menawarkan berbagai produk dan layanan yang dimiliki bank kepada masyarakat yang sudah menjadi nasabah, dengan tujuan dan harapan agar nasabah bersedia menggunakan lebih dari satu produk ataupun layanan yang dimiliki oleh bank.¹⁰

Secara mendasar, *Cross Selling* merupakan proses analisis korelasi dari market basket data yaitu meliputi informasi mengenai apa yang dibeli konsumen, sejarah pembelian dan *product relationship*. Korelasi ini dapat dijadikan dasar untuk menentukan business rules dalam mengoptimalkan *Cross Selling*.

Proses menjual sesuatu tambahan kepada seseorang yang sudah melakukan pembelian atau lebih mudahnya bila seorang langganan memesan sebuah produk, dan para tenaga penjual mengajukan penawaran beberapa produk tambahan lainnya, maka cara semacam ini disebut *Cross Selling*. Cara-cara penjualan semacam ini, kini semakin memikat dan semakin memberikan manfaat baik kepada penjual maupun pembeli. Dari sisi pembeli, mereka mendapat keuntungan karena ia dapat menggunakan waktunya secara efisien dengan melakukan negosiasi dengan penjual, sedangkan dari sisi

⁹ Dikutip dari <https://www.produkbanksyariah.go.id> dalam judul *mengenal produk bank syariah* pada hari rabu pukul 22.35 wib

¹⁰ Ersy elmafiza rihad, skripsi, “*pengaruh kualitas terhadap transaksi cross selling*” (Jakarta: uin syarif hidayatullah, 2015), hlm 28

penjual, tidak perlu membuang uang, waktu dan tenaga yang berlebihan untuk mengembangkan bisnis sampingan diluar.¹¹

b. Faktor penyebab terjadinya *Cross Selling*

1) *Cross selling* atas dasar inisiatif *customer/* nasabah

Keputusan untuk melakukan *cross buying* bagi pelanggan dapat terjadi karena kepuasan yang diperoleh pelanggan tersebut ketika berhubungan dengan suatu perusahaan, sehingga terdapat keinginan untuk menikmati produk produk lain yang ditawarkan. Kepuasan ini sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan. Untuk itu agar inisiatif *Cross Buying* pelanggan timbul, mutlak diperlukan pelayanan. Dalam hal ini perusahaan tidak bisa hanya mengandalkan pelayanan standar, karena pelanggan menuntut lebih, bukan hal yang sulit bagi pelanggan untuk memutuskan berpindah ke perusahaan lain, yang dapat memberikan nilai lebih dalam pelayanan.

Hal yang dapat memutuskan pelanggan untuk melakukan *cross buying* adalah karena keterpaksaan. Keadaan ini disebabkan misalnya jika ada satu bank di suatu wilayah tertentu sedang ia memerlukan beberapa produk perbankan, maka mau tidak mau ia hanya dapat memakai produk yang ditawarkan oleh bank tersebut.

2) *Cross Selling* atas dasar inisiatif bank

Berdasarkan perkembangan gaya hidup dan pola pikir masyarakat yang semakin maju, memberikan peluang bagi perusahaan untuk menciptakan dan menawarkan berbagai ragam produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disinilah perusahaan perusahaan harus secara agresif mencari berbagai cara baru untuk memuaskan pelanggan dan menambahkan manfaat pada penawarannya, yang tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga mengejutkan dan menggembirakan mereka.

Berdasarkan strategi pemasaran pun dirancang untuk menarik nasabah maupun calon nasabah agar bersedia menggunakan tidak hanya satu produk saja atau menerapkan *cross selling* dengan tujuan menambah nilai pelanggan.

3) Manfaat Teknik *Cross Selling*

a) Meningkatkan *revenue* perusahaan

Peningkatan *revenue* perusahaan merupakan dampak yang paling bisa dirasakan. Ketika sebuah strategi *Cross Selling* baru yang potensial, tetapi bagaimana menjual lebih banyak produk kepada pelanggan yang sudah ada. Sebuah literatur menyebutkan bahwa biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru lebih mahal sepuluh kali lipat jika dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

b) Meningkatkan loyalitas pelanggan

Dari setiap produk yang di jual ke pelanggan bisa berdampak pada peningkatan kepercayaan pelanggan ke sebuah perusahaan, selama produk yang telah dibeli memiliki kualitas yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

c) Meningkatkan *customer awareness* ke satu perusahaan

Dengan menjual produk produk yang lebih beragam, pelanggan memiliki respon yang lebih ke perusahaan dan membuat proses pembelian menjadi lebih nyaman. Dengan memberikan produk tertentu sebagai *Cross Selling product*, pelanggan dapat mengenal produk tersebut juga dijual oleh perusahaan yang bersangkutan, sehingga memudahkan pelanggan dalam mencari produk baru bagi mereka dan menghindari pembelian ke perusahaan lain.

c. Penentu *Cross Selling*

Terdapat beberapa cara dalam indikator untuk menentukan metode *Cross Selling* dapat dilakukan dengan baik sebagai berikut:

- 1) Target pasar merupakan teknik analisis data yang baik untuk membuat program *Cross Selling* menjadi berhasil.
- 2) Pola pembelian merupakan cara lain dalam program *Cross Selling* dua pelanggan yang membeli produk yang sama, mempunyai kecenderungan yang sama dalam memutuskan pembelian produk.

d. Strategi pemasaran *Cross Selling*

sebuah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan penjualan *additional product* dan layanan kepada pelanggan yang telah membeli sesuatu dari perusahaan. Strategi ini berhubungan dengan analisis data pelanggan sebagai berikut:

- 1) *Product Building*, menentukan produk apa saja yang akan dijual secara bersama sama sebagai sebuah paket penjualan
- 2) *Product affinity analysis*, memahami produk atau layanan apa yang dibeli secara bersamaan
- 3) *Next Sequential Purchase*, memperikan produk atau layanan apa yang akan dibeli kemudian
- 4) *Propensity-to-buy analysis*, mengestimasi produk atau layanan apa yang akan dibeli kemudian oleh pelanggan tertentu
- 5) *Profitability Analysis*, memahami pelanggan mana yang sangat penting untuk dijaga
- 6) *Price Alasticity Modeling and Dinamic Pricing*, menentukan harga optimal untuk produk tertentu dan untuk segmen pelanggan tertentu.¹²

e. Tujuan *Cross Selling*

Dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan untuk mengurangi perpindahannya konsumen ke perbankan lainnya.¹³

¹² Kholifatan Nisa, Skripsi, "Peran Cross Selling Terhadap Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Impian Brisyariah Kc Banyuwangi" (Institut Agama Islam Negeri Jember 2020) hlm 34-42

¹³ Ervin yulianto "Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap transaksi cross selling nasabah PT. Bank Mandiri (persero)TBK" *Jurnal forum ilmiah pendidikan akutansi vol.5 no 1 oktober 2017 hlm.744-760*

3. Pengertian *Customer service*

a. *Customer service*

Pelayanan nasabah atau *customer service* pada sebuah bank merupakan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Terjadinya persaingan antarbank yang semakin ketat seperti sekarang ini, semua nasabah berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas bank baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.¹⁴

Menurut Kasmir *Customer Service* merupakan kegiatan yang di peruntungkan atau ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah. Pada dasarnya karyawan Bank telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku tetapi dalam pelayanan *customer service* belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan.

b. Fungsi *Customer Service*

Adapun fungsi *Customer Service* menurut Kasmir adalah: Sebagai Resepsionis *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke Bank, Sebagai Deskman *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi, Sebagai Salesman *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*, Sebagai *Customer Relation Officer Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, Sebagai komunikator *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan

¹⁴ Aji wicaksono, Skripsi, “*Peran Customer Service Dalam Pelayanan Proses Transaksi Produk Tabungan (Studi Kasus Pada Customer Service Di Bank Muamalat Kcp. Palur)*”(surakarta: Universitas Sebelas Maret 2010),hlm 19

memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.¹⁵

c. Pelayanan Prima

Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah perusahaan untuk memperkuat kesetiaan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar (market share), karena itu pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam operasional suatu perusahaan.¹⁶

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan atau *service* adalah aktivitas, manfaat yang ditawarkan oleh suatu organisasi/ perorangan, suatu proses membantu kepada orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas (kepekaan) dan hubungan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.¹⁷

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan merupakan tujuan utama, karena pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan nama baik (*good will*) perusahaan. Jika diabaikannya pelayanan maka bisa menimbulkan rasa tidak puas di pihak langganan dan ini jelas akan merugikan pihak perusahaan.¹⁸

d. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut yakni sebagai berikut:

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh senyum , Menyapa dengan lembut,

¹⁵ Tarsani “ peran customer service dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pendekatan komunikasi antar pribadi” *jurnal bricolage vol.2 no 1*

¹⁶ Afrisa, skripsi, “ *Tinjauan pelayanan customer service dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah*” (bogor:sekolah tinggi ilmu ekonomi kesatuan,2014),hlm 10

¹⁷ Ibit

¹⁸ Novien Rialdy “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada Pt. Rahayu Medan Ceria Medan” *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen Vol 3 No. 1 2017*

Tenang, sopan , hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjuka kemampuannya, Jangan menyela atau memotong pembicaraan, Serta Mampu menyakini nasabah memberikan kepuasan .¹⁹

e. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah, sebagai berikut :

1) Memiliki kepribadian yang baik

Kenyamanan nasabah yang sangat tergantung dari petugas nasabah *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

2) Tersedia sarana dan prasana yang baik

Sarana dan prasana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi masa kini. Karena berpengaruh pada pelayanan prima.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan diharapkan harus sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

4) Mampu berkomunikasi

¹⁹ Yunni Rusmawati DJ Dll “Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan” *Jurnal Ekbis /Vol.Xlx/No.1 Edisi Maret 20018*

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *customer service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

5) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamabat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.

6) Mampu memberkan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.²⁰

f. Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

1) Tugas *Customer Service*

Tugas *Customer Service* secara umum adalah melayani nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya seorang *Customer Service* bagi bank. Tugas seorang *Customer Service* adalah :

- a) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan nasabah.
- b) Pelayanan pembukaan rekening tabungan, deposito, dan giro.
- c) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia, daftar rehabilitasi nasabah dan mengfile nasabah.
- d) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- e) Mengadministrasikan buku cek, giro, dan tabungan.
- f) Memperkenalkan produk baru.

2) Tanggung Jawab *Customer Service*

²⁰ Yusron Musthafa Kamal, Skripsi, “*Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*” (Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah, 2016), hlm 27-29

Tanggung jawab *Customer Service* yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank.²¹

4. Pengertian Deposito

a. Deposito

Deposito (*Time Deposit*) merupakan salah satu tempat bagi nasabah untuk melakukan investasi dalam bentuk surat-surat berharga. Keuntungan bagi bank dengan menghimpun dana lewat deposito adalah uang yang tersimpan relatif lebih lama, mengingat deposito memiliki jangka waktu yang relatif panjang dan frekuensi penarikan juga jarang.²²

b. Fungsi Deposito

Adapun fungsi deposito ditinjau dari segi kepentingan bank itu sendiri mempunyai tiga aspek, yaitu:

1) Dari segi bank

Merupakan salah satu bentuk usaha bank untuk menghimpun dana dari masyarakat atau badan hukum, sebagai penambah modal guna menunjang usaha perbankan khususnya dibidang perkreditan dengan memberikan suatu rangsangan berupa suku bunga deposito.

2) Dari segi deposan

Dengan menghimpun dana akan memperoleh bunga yang cukup tinggi dibandingkan dengan simpanan lain, memperoleh jaminan kredit, selain itu juga dapat mengelola keuangan secara lebih terencana sesuai dengan kebutuhan dan jangka waktu deposito

3) Dari segi perkembangan Ekonomi

Saat dana masyarakat terhimpun oleh bank dan disalurkan dalam bentuk kredit, digunakan secara maksimal guna keperluan

²¹ Dikutip dari www.customerservice.com dalam judul *pengertian customer service* yang di akses pada hari minggu 06 juni 2021 hlm 2-4

²² Dr.kasmir *perbankan syariah* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2014) hlm 102 pada hari rabu pukul 21.52 wib

produktif, maka dapat meningkatkan pendapatan nasional dan kesejahteraan masyarakat.

c. Jenis-jenis Deposito

Adapun jenis-jenis deposito menurut Kasmir yang ada di Indonesia dewasa ini, diantaranya:

1) Deposito Berjangka.

Merupakan deposito yang diterbitkan menurut jangka waktu tertentu. Jangka waktu deposito biasanya bervariasi mulai dari 1, 2, 3, 6, 12, 18 sampai dengan 24 bulan. Deposito berjangka diterbitkan atas nama baik perorangan maupun lembaga. Artinya di dalam bilyet deposito tercantum nama seseorang atau lembaga si pemilik deposito berjangka. Penarikan bunga deposito berjangka dapat dilakukan setiap bulan atau setelah jatuh tempo sesuai jangka waktunya.

2) Sertifikat Deposito

Sertifikat deposito adalah simpanan pihak lain dalam bentuk deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindah tangankan (atas unjuk). Bunga sertifikat deposito dihitung dengan cara diskonto, yaitu selisih antara nominal deposito dengan jumlah uang yang disetor. Merupakan deposito yang diterbitkan dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan.

3) *Deposit On Call*

Merupakan deposito yang berjangka waktu minimal 7 hari dan paling lama kurang dari 1 bulan. Diterbitkan atas nama dan biasanya dalam jumlah yang besar misalnya 50 juta rupiah (tergantung bank yang bersangkutan).²³

d. Tahap Pengajuan Deposito

Cara menabung deposito sendiri tidak begitu sulit, berikut adalah tahapan umum dari tahapan pengajuan deposito:

1) Menentukan bank untuk mendaftar deposito.

²³ Dikutip dari www.deposito.com dalam judul pengertian deposito diakses pada hari rabu, 07 April 2021 pukul 11.47

- 2) Siapkan berkas identitas yang masih berlaku seperti KTP dan NPWP sebagai persyaratan pembukaan deposito.
- 3) Siapkan materai.
- 4) Calon nasabah biasanya diharuskan sudah memiliki rekening di bank tempat anda mendaftar deposito.
- 5) Tentukan tenor dan jenis deposito berdasarkan produk – produk yang ditawarkan oleh pihak bank.
- 6) Isi formulir pendaftaran deposito dengan lengkap dan sebenar – benarnya.
- 7) Mengikuti arahan *Customer Service* ketika membuka deposito.
- 8) Melakukan setoran untuk membuka rekening.
- 9) Setelah dinyatakan berhasil, Anda akan menerima bilyet sebagai bukti kepemilikan deposito.²⁴

B. Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu yang relevan

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Rahmat Junaedy	Pengaruh <i>Cross Selling Customer Service</i> terhadap penjualan Produk deposito (Studi Kasus	Metode Kuantitatif	Kelima variabel di dalam <i>Cross Selling</i> berpengaruh secara simultan, dan variabel yang paling kuat pengaruhnya adalah variabel <i>closing</i> (X5). ²⁵

²⁴ Dikuti dari <https://www.caramenabung.com> dalam judul penjelasan deposito diakses pada hari jum'at, 11 juni 2021 pukul 22.56 wib

²⁵ Rahmat Junaedy, Skripsi, “*Pengaruh cross selling customer service terhadap penjualan produk deposito (Studi kasus pada BRISyariah KCP.Banjarbaru)*” (Banjarmasin : Universitas Islam Negeri Antasari, 2018)

		Pada BRISyariah KCP. Banjarbaru)		
2	Kholifatan Nisa	Peran <i>Cross Selling</i> Terhadap Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Impian Brisyariah Kc Banyuwangi	menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian field research.	Peran dari <i>Cross Selling</i> sangatlah membantu dalam menarik minat nasabah pada produk tabungan impian. Hambatan dalam menerapkan <i>Cross Selling</i> ketatnya persaingan antar bank, kurangnya komunikatif antara nasabah dengan pihak bank ketika ditawarkan produk tabungan impian, dan juga kurangnya pengetahuan masyarakat akan menabung di Bank Syariah menyebabkan terhambatnya lakunya produk tabungan karena ketidaktahuan masyarakat akan Bank Syariah. ²⁶
3	Dyan Kusuma	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Pelayanan Produk Dana	Metode Kuantitatif	pelayanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> BTN sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan

²⁶ Kholifatan Nisa, Skripsi, “*Peran Cross Selling Terhadap Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Impian Brisyariah Kc Banyuwangi*” (Institut Agama Islam Negeri Jember, 2020)

		Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta		<i>Customer Service</i> BTN dapat dipertahankan. ²⁷
4	Inda Asmaul Husna	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Bprs Amanah Insan Cita Medan Estate	Metode (Kuantitatif)	Hasil penelitian terdahulu bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Mardikawati & Farida, 2013, hal. 74; Pontoh, Kawet, & Tumbuan, 2014, hal. 296). Berdasarkan penelitian tersebut maka penulis dapat menduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. ²⁸
5	Suci Ramadhani	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bprs Al-Washliyah Medan	pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket.	Hasil penelitian lainnya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. ²⁹

²⁷ Dyan Kusuma, Skripsi, “*Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*” (Surakarta: Universitas Sebelas maret , 2010)

²⁸ Inda Asmaul Husna, Skripsi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Bprs Amanah Insan Cita Medan Estate*” (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017)

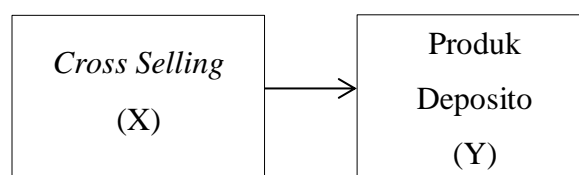
²⁹ Suci Ramadhani, Skripsi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bprs Al-Washliyah Medan*” (Medan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis buat yaitu terdapat perbedaan di judul penelitian, objek penelitian dan tempat penelitian. Judul yang penulis angkat yaitu pengaruh *cross selling customer service* terhadap penjualan produk deposito di PT. Bank sumut KCP syariah multatuli. Objek penelitian dipenulisan ini adalah nasabah bank syariah. Penelitian ini juga dilaksanakan di Medan yaitu di PT. Bank sumut KCP syariah multatuli.

C. Kerangka Berfikir

Adapun kerangka pemikiran yang penulis paparkan adalah sebagai berikut:

Kerangka Pemikiran :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

Pada kerangka berfikir ini mengilustrasikan tentang proses pengaruh *cross selling customer service* terhadap penjualan produk. Bank sumut syariah multatuli mempunyai strategi untuk menerapkan konsep *cross selling*, strategi tersebut di implementasikan kepada nasabah agar nasabah tertarik untuk mendepositokan dananya ke Bank Syariah.³⁰

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Dari penjelasan di atas maka dapat di ambil beberapa hipotesis sebagai berikut:

H₀: *Cross selling Customer Service* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penjualan produk Deposito.

H₁: *Cross Selling Customer Service* berpengaruh positif secara signifikan terhadap penjualan produk Deposito.

³⁰ Arif dkk “ pengaruh ketersediaan sumber belajar di perpustakaan sekolah terhadap motivasi belajar siswa pada mata pelajaran ips terpadu”*jurnal jisip vol.1 no.2 november 2017*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah *field research*, yaitu penelitian lapangan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, dimana metode ini sebagai ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yang empiris, objektif, terukur, rasional, sistematis, dan dapat diulang. Jenis penelitian ini disebut kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data – data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor cabang bank sumut syariah multatuli sumatera utara.

Adapun waktu penelitian yang direncanakan dalam penelitian ini akan dimulai pada bulan Maret.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian Kegiatan

No	Kegiatan Penelitian	Bulan																													
		Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 2021				Juli 2021				Agustus 2021				Sept 2021				Okt 2021	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengajuan judul																														

3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode nonprobability sampling, yaitu apabila besarnya peluang anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel tidak diketahui. Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan Sampling Jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

$$n = \frac{3.537}{1 + 3.537 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{3.537}{1 + 3.537 \times (0,025)}$$

$$n = \frac{3.537}{1 + 88,425}$$

$$n = \frac{3.537}{89,425}$$

$$n = 40$$

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

1. Variabel bebas (independen) yaitu *Cross Selling Customer Service* memiliki lima dimensi variabel yaitu:
 - a. *Opening* (Pembukaan) adalah proses, cara, perbuatan membuka. Arti lainnya dari pembukaan adalah permulaan.
 - b. *Investigating* (menyelidiki), menyelidiki berasal dari kata dasar selidik. Menyelidiki memiliki arti dalam kelas verba atau kata kerja sehingga menyelidiki dapat menyatakan suatu tindakan, keberadaan, pengalaman atau pengertian dinamis lainnya.

- c. *Demonstrating Capability* (menunjukkan kemampuan), adalah kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.
 - d. *Obtaining Commitment* (mendapatkan komitmen), merupakan kata serapan dari bahasa Inggris “*commitment*” dimana secara etimologis kata tersebut berasal dari bahasa Latin “*commitere*”, yang artinya untuk menyatukan, menggabungkan, dan mempercayai.
 - e. *Closing* (penutupan) adalah proses, cara, perbuatan menutup. Arti lainnya dari penutupan adalah pengakhiran.
2. Variabel terikat (dependen) yaitu produk deposito memiliki lima dimensi variable yaitu :
- a. Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak.
 - b. Jangka Waktu adalah adalah term yaitu jangka waktu jatuh tempo pinjaman atau tabungan yang ditunjukkan dalam bulan; jatuh tempo pinjaman atau investasi jangka pendek biasanya di bawah satu tahun, sedangkan jangka waktu jatuh tempo pinjaman jangka panjang, yaitu satu sampai tiga puluh atau empat puluh tahun.
 - c. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.
 - d. Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Biasanya teks prosedur terdapat pada tulisan yang mengandung cara, tips, atau tutorial untuk melakukan langkah tertentu.
 - e. Bagi Hasil, dimana total pendapatan usaha dikurangi biaya operasional untuk mendapatkan profit alias keuntungan bersih.

E. Defenisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono mendefinisikan pengertian variabel sebagai berikut :
Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk

mempelajari sehingga diperoleh informasi, hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan pengertian variabel secara teoritis menurut Sugiyono adalah: Variabel adalah sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau suatu obyek dengan obyek lain.

Variabel penelitian terdiri atas dua macam, yaitu: variabel terikat (dependent variable) atau variabel yang bergantung pada variabel lainnya, dan variabel bebas (independent variable) atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya.³²

Vb = *Cross Selling* adalah cara memasarkan jasa keuangan lainnya suatu bank kepada nasabah mereka yang telah menggunakan jasa keuangan bank tersebut.³³

Vt = Deposito adalah merupakan salah satu tempat bagi nasabah untuk melakukan investasi dalam bentuk surat-surat berharga.³⁴

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengolahan data

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Editing adalah memeriksa dan menelaah data-data yang terkumpul baik kelengkapannya maupun kesempurnaannya.
- b. Coding, memberikan angka-angka dan kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan saat memasukkan data dalam komputer.
- c. Klasifikasi data, yaitu mengelompokkan data yang sudah terkumpul sesuai dengan kode yang telah dibuat.

³² Dikutip dari <https://repository.mercubuana.ac.id/41051/12/12.%20Bab%20III.pdf> dalam judul definisi operasional variabel diakses pada hari kamis, 08 April 2021 pukul 15.03 Wib

³³ Kholifatan Nisa, Skripsi, “Peran Cross Selling Terhadap Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Impian Brisyariah Kc Banyuwangi” (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER 2020) hlm 34-42

³⁴ Dr. kasmir *perbankan syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014) hlm 102 pada hari rabu pukul 21.52 wib

- d. Tabulating yaitu kegiatan yang dilakukan dengan pengolahan data-data sedemikian rupa dalam bentuk table untuk mengetahui secara tepat persentasi jawaban dari responden. Selanjutnya data tersebut dianalisis pada bab IV dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku dan dijadikan landasan teori pada bab II.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu yang amat penting dan strategis dengan permasalahan, tujuan dan hipotesis penelitian. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini di kembangkan dari variabel penelitian yaitu *opening, investigating, demonstrating capability, obtaining commitment, dan closing*, prinsip, jangka waktu, fasilitas, prosuder, bagi hasil.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	pernyataan
1	<i>Cross Selling</i>	<i>Opening</i>	1,2
		<i>Investigating</i>	3,4
		<i>demonstrating capability</i>	5,6
		<i>obtaining commitment</i>	7,8
		<i>Closing</i>	9,10
2	Deposito	Prinsip	11,12
		Jangka waktu	13,14
		Fasilitas	15,16
		Prosuder	17,18
		Bagi hasil	19,20

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi

dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁵

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji Validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi linier berganda.

1. Uji validitas dan uji reliabilitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam penelitian, sebab data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan digunakan sebagai alat untuk menguji hipotesis yang digunakan oleh sebab itu data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian menggunakan instrument. Instrument yang digunakan dalam pengumpulan data haruslah valid dan reliabel. Suatu instrument dikatakan valid (sah) apabila pernyataan pada suatu angket mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.

Sedangkan kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, baru diikuti oleh uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis butir. Uji validitas di sini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap nilai X sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti

³⁵ Kholifatan Nisa, skripsi, " *Peran Cross Selling Terhadap Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Impian Brisyariah Kc Banyuwangi*" (Jember: Institut Agama Islam Negeri), hlm 50

skala likert 1-5) adalah Cronbach Alpha. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Menurut Tony Wijaya proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.²³ Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni sebaran data yang dilihat dari histogramnya membentuk bel.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini

menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar).

3. Uji Hipotesis Penulisan

a. Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variable independen (X) terhadap satu variable dependen (Y) yang dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y=a+b_1X_1$$

Keterangan:

Y : Penjualan Produk Deposito

X : *Cross Selling*

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

b. Uji Koefisien regresi secara parsial Uji t

Di gunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada output Coefficients dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.³⁶

1. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variable terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu, adapun rumus dari koefisien determinasi adalah $KD= R^2 \times 100\%$

³⁶ Rahmat Junaedy, Skripsi, "Pengaruh *Cross Selling Customer Service* terhadap penjualan Produk deposito (Studi Kasus Pada BRISyariah KCP. Banjarbaru)" (Banjarmasin : Universitas Islam Negeri Antasari, 2018), hlm.49-56

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli

Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin pembukaan kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT Bank Sumut Syariah, kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.

PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah didukung oleh sistem operasional perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari PT Bank Sumut Unit Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip Syariah.

Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya Di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan telah disepakati.

PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah diresmikan pada tanggal 04 November 2004, dengan dibukanya 2 unit kantor operasional yaitu :

- a. Kantor Cabang Syariah Medan
- b. Kantor Cabang Syariah P.Sidempuan

Sejalannya waktu sampai dengan tahun 2018 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 kantor Operasional yang terdiri dari 5 kantor Cabang dan 17 Kantor Cabang Pembantu yang tersebar di Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara yaitu:

- 1) **Kantor Cabang Syariah Medan**
 - 2) Kantor Capem Syariah Stabat
 - 3) Kantor Capem Syariah Multatuli
 - 4) Kantor Capem Syariah Karya
 - 5) Kantor Capem Syariah HM. Joni
 - 6) **Kantor Cabang Syariah Medan Ring Road**
 - 7) Kantor Capem Syariah Binjai
 - 8) Kantor Capem Syariah Kota Baru Marelan
 - 9) Kantor Capem Syariah HM. Yamin
 - 10) Kantor Capem Syariah Marelan Raya
 - 11) Kantor Capem Syariah Hamparan Perak
 - 12) **Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan**
 - 13) Kantor Capem Syariah Penyambungan
 - 14) **Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi**
 - 15) Kantor Capem Syariah Lubuk Pakam
 - 16) Kantor Capem Syariah Lubuk Pakam
 - 17) Kantor Cabang Syariah Kisaran
 - 18) Kantor Cabang Syariah Kampung Pon
 - 19) **Kantor Cabang Syariah Sibolga**
 - 20) **Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar**
 - 21) Kantor Cabang Syariah Perdaganga
 - 22) Kantor Cabang Syariah Rantau Prapat
2. Visi, Misi, dan Tujuan PT. BankSumut KCP Syariah Multatuli
- a. Visi

Menjadi Bank andalan untuk membuat dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.
 - b. Misi

Mengelola dana pemerintahmasyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

Tujuan dari PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli adalah untuk menampung keinginan masyarakat yang ingin menggunakan Bank Syariah serta untuk mempercepat pembangunan kegiatan Usaha Syariah dengan memanfaatkan jaringan PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli.

3. Budaya Kerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli

Statment budaya perusahaan atau yang sering dikenal dengan nama motto dari PT. Bank Sumut adalah memberikan pelayanan terbaik. Adapun penjabaran dari kata TERBAIK adalah sebagai berikut :

Berusaha untuk selalu **Terpercaya**

Energik di dalam melakukan setiap kegiatan

Senantiasa bersikap **Ramah**

Membina hubungan secara **Bersahabat**

Menciptakan Suasana yang **Aman** dan nyaman

Memiliki **Integritas** yang Tinggi

Komitmen penuh untuk memberikan yang terbaik.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit/divisi usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan *stakeholder* PT. Bank SUMUT, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU NO. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi Bank Konvensional untuk mendirikan unit usaha syariah. Pendirian unit usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

4. Makna logo PT. Bank Sumut Syariah



Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut

Kata kunci dari logo PT. Bank Sumut adalah SINERGY yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf "U" yang saling berkait bersinergy membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal "SUMUT". Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut Syariah.

Warna orange sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut Syariah. Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statment Bank Sumut Syariah. Jenis huruf "Platino Bold" sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf capital.

5. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Tata cara beroperasi Bank Syariah umumnya dan Bank Sumut Syariah khususnya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadits. Prinsip Unit Usaha Syariah ini menjadi dalam menerapkan fitur-fitur produk Bank Sumut Syariah, baik itu produk pembiayaan maupun produk penghimpunan dana.

Adapun produk sumber dana dan penyaluran dana di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut :

a. Produk Penghimpun Dana

1) Tabungan Marhamah

Tabungan Marhamah berdasarkan fatwa Majelis Ulama Nomor 02/DSNMUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/ 1 April 2000 M. Tabungan Marhamah berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (shahibul maal) dan Bank sebagai pengelola (mudharib).

Fitur:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah
- b) Minimum setoran awal Rp.100.000
- c) Saldo minimal Rp.50.000
- d) Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000
- e) Biaya administrasi pembukaan rekening: Gratis
- f) Penutupan rekening Rp.10.000
- g) Penggantian buku karena hilang/rusak: Rp.10.000

Persyaratan:

Fotokopi kartu identitas (KTP/Pasport), mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.

2) Tabungan Marwah

Bank Sumut Syariah mempunyai produk tabungan marwah yang berprinsip wadiah yad al dhamanah (titipan dana) yang berdasarkan majelis ulama Indonesia nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H / 1 April 2004 M. Bank tidak mengurangi saldo tabungan milik nasabah kecuali dengan persetujuan penabung untuk tujuan tertentu.

Selain itu tabungan marwah juga bebas administrasi bulanan. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat diseluruh Bank Sumut secara online. Bank tidak memberikan

bagi hasil kepada penabung tetapi memungkinkan diberikan bonus namun tidak dijanjikan di awal kesepakatan. Saldo tabunga dapat dijadikan jaminan pembiayaan.

Fitur:

- a) Fotokopi identitas diri (KTP/Paspor)
- b) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening
- c) Minimum setoran awal Rp.10.000
- d) Saldo minimal Rp.10.000
- e) Setoran Selanjutnya minimal Rp.10.000
- f) Pajak sesuai ketentuan pemerintah
- g) Biaya administrasi pembukaan rekening: Gratis
- h) Biaya administrasi pemeliharaan rekening perbulan: Gratis
- i) Penutupan rekening: Rp.10.000

3) Giro

a) Simpanan Giro Wadiah

Bank Sumut Syariah memiliki produk giro wadiah yang berprinsip Wadiah Yad Al Dhamanah (tujuan murni) yang berdasarkan Fatwa Majelis Ulama Nomor 01/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000 M.

Pada produk giro wadiah ini, anda menitipkan dana pada Bank Sumut Syariah. Bank Sumut Syariah akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu anda membutuhkannya.

Saldo giro wadiah dapat dijadikan jaminan pembiayaan Nasabah dapat menarik dananya setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro diseluruh unit Kantor Bank Sumut secara online dengan mengikuti ketentuan yang berlaku.

Fitur dan Syarat:

- i. Fotokopi identitas diri (KTP/Paspor)

- ii. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening
- iii. Minimum setoran awal perorangan Rp.1.000.000,- dan perusahaan Rp.2.000.000
- iv. Saldo minimal Rp.500.000
- v. NPWP
- vi. Pasphoto 3x4=2 Lembar
- vii. SIUP/TDP/Izin Usaha Lainnya
- viii. Untuk nasabah badan usaha seperti PT. Yayasan dan koperasi harus ada pengesahan dari kementerian terkait, seperti menteri kehakiman.
- ix. Surat domisili perusahaan
- x. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.

4) Deposito Ibadah Mudharabah

Investasi berjangka yang aman dengan bagi hasil yang menguntungkan dan akan terus tumbuh. Dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah, deposito ibadah akan mengelola dana investasi anda sebagai investasi berjangka yang akan terus tumbuh dengan aman,berkah,tentram dan menguntungkan.

Fitur dan Syarat:

- a) Fotokopi identitas diri (KTP/Paspor)
- b) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening
- c) Minimum setoran awal Rp.1000.000
- d) Diperpanjang secara otomatis (ARO)
- e) Bebas Finalty
- f) Pasphoto 3x4=2 Lembar
- g) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- h) Pajak sesuai ketentuan pemerintah

5) Tabungan Haji Makbul

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Fitur dan Syarat:

- a) Fotokopi identitas dari (KTP/Paspor)
- b) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening
- c) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah Mutlaqah
- d) Tidak dapat dicairkan kecuali jika untuk melunasi biaya penyelenggara ibadah haji (BPH)/Umrah
- e) Minimum setoran awal Rp.500.000
- f) Saldo minimal Rp.500.000
- g) Setoran selanjutnya minimal Rp.100.000
- h) Biaya administrasi
- i) Penutupan rekening gratis
- j) Penggantian buku rekening hilang/rusa gratis

6. Produk Pembiayaan

a. Pembiayaan Modal Kerja

1) iB Modal Kerja Mudharabah

Pembiayaan iB modal kerja dengan akad mudharabah adalah akad kerjasama antara Bank sebagai pemilik dana penuh (100%) dengan nasabah sebagai pengelola dana (pemilik keahlian) untuk melaksanakan usaha tertentu dimana pembagian keuntungan/bagi hasil dihitung dengan menggunakan metode bagi untung dan rugi atau metode bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati.

2) iB Modal Kerja Musyarakah

Pembiayaan iB modal kerja dengan akad mudharabah adalah akad kerjasama antara Bank dengan nasabah yang sama-sama memiliki modal dalam mengelola usaha tertentu, dimana pembagian keuntungan/bagi hasil dihitung dengan metode bagi untung dan rugi atau metode bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang disepakati.

b. Pembiayaan KPR iB Griya

Pembiayaan KPR iB Griya adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian Rumah baik berupa Rumah Tinggal yang dijual melalui Pengembangan atau bukan Pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan Bank dengan system Murabahah (jual/beli).

c. Pembiayaan iB Murabahah Cicil Emas

Pembiayaan iB Murabahah Cicil Emas adalah pembiayaan dengan prinsip jual beli dengan barang (mabi') berupa emas, dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada Nasabah untuk melakukan pembelian barang berupa emas batangan yang pembayarannya dilakukan dengan cara angsuran yang sama setiap bulan.

d. Pembiayaan iB Multiguna

Pembiayaan iB Multiguna dengan akad murabahah adalah jual beli atau sesuatu barang dengan harga yang disepakati di awal pada akad, dimana bank menyebutkan harga beli dan margin keuntungan bank. Produk pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha untuk investasi pengadaan barang modal dan lahan perkebunan.

7. Produk Jasa

Adapun jasa yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut:

a. Gadai Emas

Pinjaman dengan gadai emas adalah fasilitas pinjaman tanpa imbalan dengan jaminan emas yang kewajiban peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu, jaminan emas yang diberikan disimpan dan dalam penguasaan/pemeliharaan Bank dan atas penyimpanan tersebut nasabah diwajibkan membayar biaya sewa.

b. ATM Bank Sumut Syariah

ATM Syariah adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah tabungan iB Martabe bagi hasil untuk memudahkan dalam

melakukan transaksi penarikan uang tunai, transfer dana antar cabang Bank Sumut dan transfer antar Bank lainnya. Selain itu, ATM Syariah juga dapat digunakan untuk membayar telepon, Telkom speedy, Flexi, pembeian pulsa, pembayaran tagihan handphone bahkan untuk pembelian tiket pesawat.

c. Kiriman Uang (Transfer)

Transfer uang (Transfer) yaitu suatu jasa bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga (Ijab dan Qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip wakalah.

d. Kliring

Kliring yaitu tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga antara bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat dan aman, serta landasan syariahnya dengan menggunakan prinsip wakalah.

e. Bank Garansi

Bank Garansi yaitu pemberian janji Bank (penjamin) kepada pihak lain (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, bahwa Bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi Bank kepada pihak lain tersebut, apabila bank tersebut cedera janji.

f. Inkaso (Jasa Tagihan)

Merupakan fasilitas yang diberikan kepada nasabah atas kepastian dan pengurusan penagihan warkat-warkat yang berasal dari kota lain secara cepat dan aman berdasarkan prinsip wakalah.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Di bawah ini akan dijelaskan identitas responden dari angket yang sudah disebar, peneliti sudah menyebarkan sebanyak 40 angket, identitas diri yang ditanyakan adalah jenis kelamin, usia dan pendapatan perbulan.

Tabel 4.1 Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25-35 tahun	22	55.0	55.0	55.0
36-46 tahun	15	37.5	37.5	92.5
47-57 tahun	3	7.5	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

sumber :data diolah 2021

Tabel 4.1 menunjukkan usia responden yang menjadi sampel penelitian, terlihat mayoritas responden berada di usia 25-35 tahun berjumlah 22 orang (55%), lalu responden yang berusia diantara 36-46 tahun berjumlah 15 orang (37.5%), dan responden yang berusia diantara 47-57 tahun berjumlah 3 orang (7.5%).

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki laki	29	72.5	72.5	72.5
perempuan	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

sumber :data diolah 2021

Tabel 4.2 menunjukkan jenis kelamin responden yang menjadi sampel penelitian, terlihat mayoritas responden bergender laki laki yakni 29 orang (72.5%) dan responden perempuan berjumlah 11 orang (27.5%).

Tabel 4.3 Pendapatan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 10 juta	28	70.0	70.0	70.0
10-20 juta	8	20.0	20.0	90.0
> 20 juta	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

sumber :data diolah 2021

Tabel 4.3 menunjukkan pendapatan responden yang menjadi sampel penelitian, terlihat mayoritas responden berpendapatan dibawah 10 juta berjumlah 28 orang (70%), lalu responden yang berpenghasilan 10-20 juta berjumlah 8 orang (20%), dan responden yang berpendapatan 20 juta/bulan berjumlah 4 orang (10%).

C. Penyajian Data

Di bawah ini akan dijelaskan persentase jawaban responden untuk masing masing angket yang sudah disebar, penelitian ini menggunakan skala *likerts* dengan skor 1-5

Tabel 4.4
Penilaian Skala Likert

Keterangan	Nilai
STS	1
TS	2
KS	3
S	4
SS	5

Tabel 4.5 Persentase Jawaban Variabel *Cross selling*

no	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	-	-	-	-	1	2,5	20	50	19	47,5	40	100
2	-	-	-	-	1	2,5	20	50	19	47,5	40	100
3	-	-	-	-	1	2,5	21	52,5	18	45	40	100
4	-	-	-	-	-	-	21	52,5	19	47,5	40	100
5	-	-	-	-	-	-	20	50	20	50	40	100
6	-	-	-	-	1	2,5	20	50	19	47,5	40	100
7	1	2,5	1	2,5	4	10	16	40	18	45	40	100
8	-	-	3	7,5	2	5	15	37,5	20	50	40	100
9	-	-	5	12,5	5	12,5	9	22,5	21	52,5	40	100
10	2	5	2	5	9	22,5	19	47,5	8	20	40	100

Sumber: Hasil Olah data 2021

Penjelasan dari tabel di atas adalah :

1. Pada pernyataan “Pihak Bank Sumut Syariah melakukan Cross Selling agar nasabah bisa lebih mengetahui tentang produk produk Bank Sumut Syariah “ mayoritas responden menjawab setuju yaitu 20 orang (50%).
2. Pada pernyataan “Cross Selling bertujuan agar Bank Sumut Syariah lebih terbuka kepada nasabahnya” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 20 orang (50%).
3. Pada pernyataan “Pihak Bank Sumut Syariah sudah mencari tahu kebutuhan para nasabahnya” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 21 orang (52,5%).
4. Pada pernyataan “Customer Service Bank Sumut selalu memberikan penawaran yang terbaik untuk nasabahnya” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 21 orang (52,5%).
5. Pada pernyataan “Pihak Bank Sumut Syariah sudah membuktikan kemampuannya untuk memberikan nasabah produk yang sesuai dengan

- kemampuan mereka” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 20 orang (50%).
6. Pada pernyataan “Pembuktian akan produk yang sudah ditawarkan Bank Sumut Syariah membuat Nasabah selalu menggunakan produk Bank Sumut Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 20 orang (50%).
 7. pada pernyataan “Bank Sumut Syariah sudah mendapatkan komitmen dari nasabah yang sudah menggunakan produk mereka” mayoritas responden menjawab menjawab sangat setuju yakni 18 orang (45%)
 8. pada pernyataan “Komitmen tersebut diterima karena nasabah puas dengan produk dan pelayanan Bank Sumut” mayoritas responden menjawab sangat setuju 20 orang (50%).
 9. pada pernyataan “Nasabah selalu puas dengan pilihan produk yang sudah ditawarkan oleh customer service Bank Sumut Syariah” mayoritas responden menjawab sangat setuju 21 orang (52,5%).
 10. pada pernyataan “Ketika sudah memilih produk perbankan yang diinginkan pihak Customer Service akan menjelaskan dengan detail produk tersebut” mayoritas responden menjawab setuju 19 orang (47,5%).

Tabel 4.6 Persentase Jawaban Variabel Penjualan Deposito

no	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	-	-	-	-	1	2,5	21	52,5	18	45	40	100
2	-	-	-	-	-	-	28	70	12	30	40	100
3	-	-	-	-	-	-	31	77,5	9	22,5	40	100
4	-	-	-	-	-	-	30	75	10	25	40	100
5	-	-	-	-	3	7,5	22	55	15	37,5	40	100
6	-	-	-	-	2	5	22	55,5	16	40	40	100

7	-	-	-	-	2	5	25	62,5	13	32,5	40	100
8	-	-	-	-	7	17,5	18	45	15	37,5	40	100
9	-	-	-	-	4	10	11	27,5	25	62,5	40	100
10	-	-	1	2,5	5	12,5	26	65	8	20	40	100

Sumber: Hasil Olah data 2021

Penjelasan dari tabel diatas adalah :

1. Pada pernyataan “Program Deposito Bank Sumut Syariah bertujuan untuk mensejahterakan nasabahnya” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 21 orang (52,5%).
2. Pada pernyataan “Program Deposito Bank Sumut Syariah selalu terbuka dengan nasabah yang sudah menggunakan program tersebut” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 28 orang (70%).
3. Pada pernyataan “Program Deposito Bank Sumut Syariah memiliki jangka waktu yang beragam” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 31 orang (77,5%).
4. Pada pernyataan “Dengan pemilihan jangka waktu yang beragam membuat nasabah semakin tertarik menggunakan program Deposito Bank Sumut Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 30 orang (75%).
5. Pada pernyataan “Nasabah Deposito Bank Sumut Syariah diberikan fasilitas yang menarik oleh Bank Sumut Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 22 orang (55%).
6. Pada pernyataan “Pemberian fasilitas yang menarik akan membuat nasabah tidak cepat menarik dananya dari Bank Sumut Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 22 orang (55%).
7. Pada pernyataan “Program Deposito Bank Sumut Syariah memiliki prosedur yang tidak menyulitkan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 25 orang (62,5%).

8. Pada pernyataan “Pihak Customer Service selalu membantu nasabah jika ini melakukan penarikan dana deposito mereka” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 18 orang (45%).
9. pada pernyataan “Pemiliki Dana Deposito selalu berikan dan bagi hasil sesuai dengan jumlah tabungan mereka” mayoritas responden menjawab sangat setuju 25 orang (62,5%).
10. pada pernyataan “Pemberikan Dana bagi hasil berjalan dengan terbuka dan transparan kepada setiap nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 26 orang (65%)

D. Analisis Data

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Proses perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16.0* kemudian nilai r hitung yang diperoleh dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sesuai dengan jumlah n dan taraf signifikan (α) = 5 % dalam pengujian validitas kuisoner dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r_{tabel} (Sugiyono, 2010: 248). Sampel responden untuk uji validitas berjumlah 40 orang ($N=40$), dengan $df=N-1$ ($df=39$) maka r tabel pada pengujian ini adalah 0,308.

Tabel 4.7 Uji Validitas X

Pernyataan	R Tabel	R hitung	Status
P1	0,308	0,550	Valid
P2	0,308	0,588	Valid
P3	0,308	0,478	Valid
P4	0,308	0,598	Valid
P5	0,308	0,568	Valid
P6	0,308	0,588	Valid
P7	0,308	0,516	Valid
P8	0,308	0,408	Valid

P9	0,308	0,620	Valid
P10	0,308	0,517	Valid

Sumber: Hasil Olah data 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan dari variabel *cross selling* memiliki korelasi atau *r* hitung yang lebih besar dari 0,308, maka disimpulkan keseluruhan item dinyatakan valid, sehingga dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda semua indikator tersebut dihitung.

Tabel 4.8 Uji Validitas Y

Pernyataan	R Tabel	R hitung	Status
P1	0,308	0,611	Valid
P2	0,308	0,422	Valid
P3	0,308	0,542	Valid
P4	0,308	0,576	Valid
P5	0,308	0,559	Valid
P6	0,308	0,689	Valid
P7	0,308	0,576	Valid
P8	0,308	0,807	Valid
P9	0,308	0,465	Valid
P10	0,308	0,434	Valid

Sumber: Hasil Olah data 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan dari variabel Penjualan Deposito memiliki korelasi atau *r* hitung yang lebih besar dari 0,308, maka disimpulkan keseluruhan item dinyatakan valid, sehingga dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda semua indikator tersebut dihitung.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur tinggi rendahnya realibilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukur koefisien *Cronbanch's alpha*, Semakin

mendekati koefisien 1 alpha dari variabel semakin tinggi konsistensi jawaban skor dari tiap indicator. Reliabilitas yang di atas 0,6 baik

Tabel 4.9 Item-Total Statistics

	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<i>Cross selling</i>	53.169	.833	.895
Penjualan Deposito	52.871	.774	.914

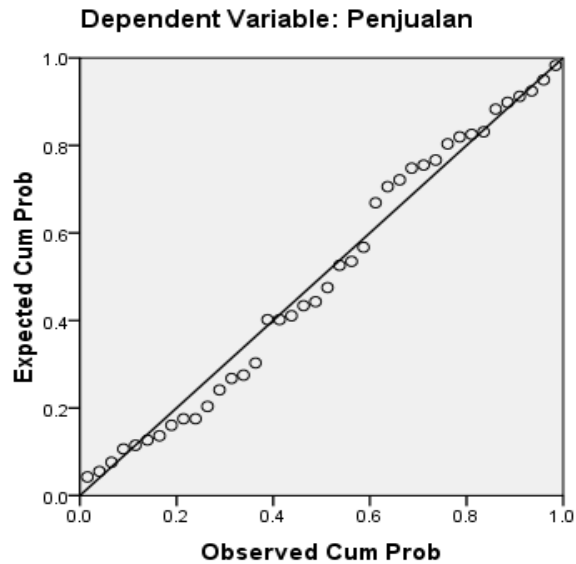
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan memiliki *Cronbach's alpha* > 0,60 maka seluruh indikator pada variabel variabel *cross selling* (X) dan variabel Penjualan Deposito.(Y)

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk melihat apakah data berdistribusi normal penulis menganalisis grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal dan juga menganalisis probalitas plot yang membentuk plot antara nilai-nilai teoritis (sumbu x) dengan nilai-nilai yang didapat dari sampel (sumbu y). Pada grafik histogram, dikatakan bahwa variabel berdistribusi normal pada grafik histogram yang berbentuk lonceng apabila distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan

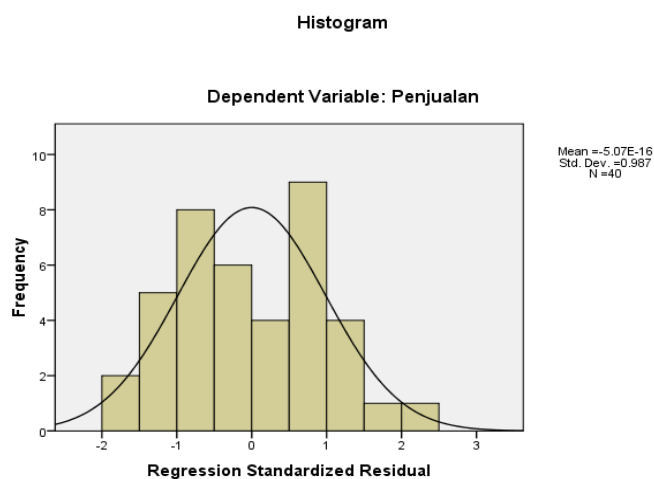
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Olah data 2021

Gambar 4.2 Uji Normalitas

Pada gambar di atas menunjukkan Normal *P Plot* terlihat titik-titik mengikuti data disepanjang garis normal, hal ini berarti residual data berdistribusi normal. selanjutnya dilihat pula histogram untuk uji normalitas.



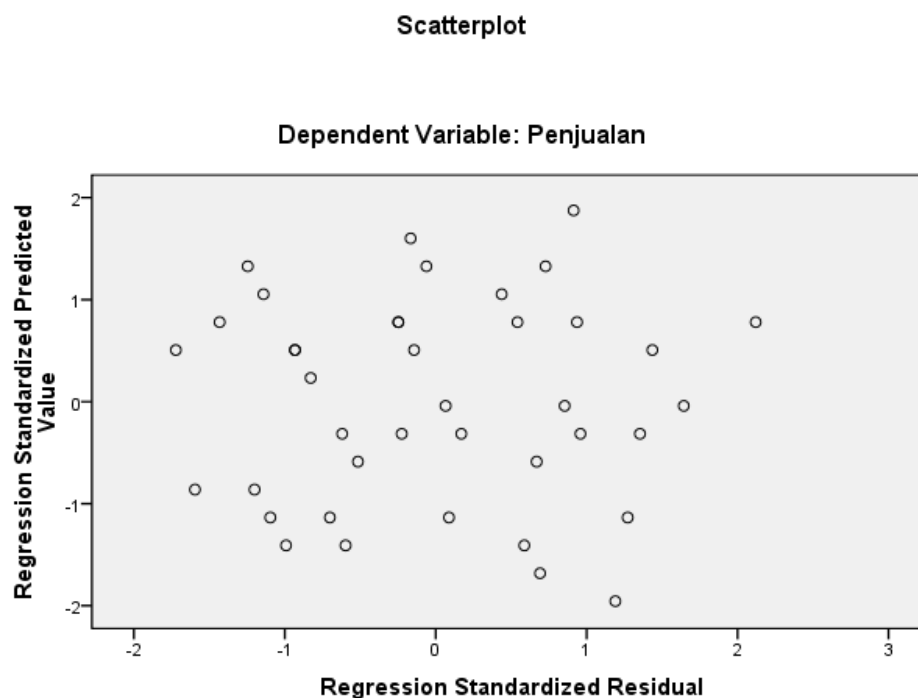
Sumber: Hasil Olah data 2021

Gambar 4.3 Histogram

Gambar di atas dapat dilihat bahwa residual data berdistribusi normal, hal tersebut ditunjukkan oleh distribusi data yang berbentuk lonceng dan tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Apabila *plot* dari keduanya berbentuk linear (dapat didekati oleh garis lurus), maka hal ini merupakan indikasi bahwa residual menyebar normal. Bila pola titik-titik yang selain diujung-ujung plot agak menyimpang dari garis lurus, dapat dikatakan bahwa sebaran data (dalam hal ini residual) adalah menyebar normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas ini digunakan dalam model regresi untuk melihat terjadi ketidaksamaan *varians* dari *residual* satu ke pengamatan yang lain. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang paling baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat pada gambar *Scatterplot Model*.



Sumber: Hasil Olah data 2021

Gambar 4.4 Scatterplot

Melalui analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar di atas maupun di

bawah angka nol pada sumbu Y. Maka pada gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak maka tidak terjadi heteroskedastisitas..

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y) yang dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1$$

Tabel 4.10 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.469	4.806	31.469	1.865	.000
Cross Selling	.264	.111	.264	4.382	.000

a. Dependent Variable: Deposito

Dari tabel 4.10 bisa ditarik kesimpulan :

$$Y = 1.469 + 0.264X$$

Penjelasannya adalah :

1. Nilai Konstanta sebesar 1.469 bahwa jika variabel *Cross Selling* tidak mengalami perubahan atau = 0 maka akan menaikkan nasabah deposito sebesar 14.69%
2. Nilai Koefisien X sebesar 0.264 menunjukkan hubungan yang searah antara *Cross Selling* dengan Deposito artinya pada Bank Sumut Syariah KCP Multatuli mengalami kenaikan dalam satuan maka akan menaikkan Deposito nasabah sebesar 264%.

b. Uji t (Uji secara simultan)

Uji T Di gunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada output Coefficients dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Tabel 4.11 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.469	4.806	31.469	1.865	.000
	Cross Selling	.264	.111	.264	4.382	.000

a. Dependent Variable: Deposito

Dari tabel 4.11 terlihat t hitung adalah 4.382 dan taraf signifikannya adalah 0.000, dengan jumlah $N=40$ dan $df-1$ ($40-1$) diperoleh nilai t tabel 2.022, dalam penelitian ini *Cross Selling Customer Servis* berpengaruh dan signifikan terhadap penjualan produk Deposito pada Bank Sumut Syariah KCP multatuli dikarenakan t hitung $>$ t tabel ($4.382 > 2.022$) dan taraf signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$).

1. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu, Adapun rumus dari koefisien determinasi adalah $KD = R^2 \times 100\%$

Tabel 4.12 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 ^a	.309	.208	1.55967

Tabel 4.12 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 ^a	.309	.208	1.55967

a. Predictors: (Constant), Cross Selling

Tabel 4.12 menunjukkan *R Square* sebesar 0.309 atau 30.9% besaran sumbangan *Cross Selling Customer Service* Terhadap Penjualan Produk Deposito dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 59.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Interpelasi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini *Cross Selling Customer Service* berpengaruh dan signifikan terhadap penjualan produk Deposito pada Bank Sumut Syariah KCP multatuli dikarenakan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($4.382 > 2.022$) dan taraf signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), dalam penelitian ini H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan terhadap penjualan produk deposito, nilai senilai *R-square* sebesar 30.9% besaran sumbangan *Coss selling customer service* terhadap penjualan produk deposito dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 59.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

dalam penelitian ini Bank sumut syariah multatuli mempunyai strategi untuk menerapkan konsep *cross selling*, strategi tersebut di implementasikan kepada nasabah agar nasabah tertarik untuk mendepositokan dananya ke Bank Syariah dikarenakan Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik³⁷.

³⁷ Yunni Rusmawati DJ Dll "Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan" *Jurnal Ekbis* /Vol.Xlx/No.1 Edisi Maret 20018

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam penelitian ini *Cross Selling Customer Servis* berpengaruh dan signifikan terhadap penjualan produk Deposito pada Bank Sumut Syariah KCP multatuli dikarenakan t hitung $>$ t tabel ($4.382 > 2.022$) dan taraf signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), *R Square* sebesar 0.309 atau 30.9% besaran sumbangan *Selling Customer Service* Terhadap Penjualan Produk Deposito dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 59.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Dari hasil angket yang sudah disebarakan terdapat sebahagian kecil responden yang menganggap *Customer Service* Bank Sumut belum memberikan penawaran yang terbaik untuk nasabahnya, sehingga perlunya di tekankan kembali pada setiap *Customer Service* untuk bisa memberikan penawaran bagi setiap nasabahnya
2. Untuk peneliti selanjutnya penulis menyarankan agar menggunakan dua variabel atau lebih untuk meneliti minat nasabah dalam menggunakan deposito

DAFTAR PUSTAKA

- Afrisa. *Tinjauan Pelayanan Customer Service Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah*, Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.2014.
- Arif. pengaruh ketersediaan sumber belajar di perpustakaan sekolah terhadap motivasi belajar siswa pada mata pelajaran ips terpadu. *jurnal jisip*. vol.1 no.2 november 2017.
- Ervin yulianto. Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap transaksi cross selling nasabah PT. Bank Mandiri persero TBK. *Jurnal forum ilmiah pendidikan akutansi*. vol.5 no 1 oktober 2017.
- Rihad elmafiza Ersy. *pengaruh kualitas terhadap transaksi cross selling*. Jakarta:uin syarif hidayatullah 2015.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT.Kharisma Putra Utama 2017.
- Junaedy Rahmat. *Pengaruh Cross Selling Customer Service terhadap penjualan Produk deposito Studi Kasus Pada BRISyariah KCP*. Banjarbaru. Banjarmasin : Universitas Islam Negeri Antasari 2018.
- Kasmir. *perbankan syariah*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada 2014.
- Musthafa Kamal Yusron. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Jakarta:Uin Syarif Hidayatullah 2016.
- Nisa Kholifatan. *Peran Cross Selling Terhadap Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Impian Brisyariah Kc Banyuwangi*. Institut Agama Islam Negeri Jember 2020.
- Nisa Kholifatan. *Peran Cross Selling Terhadap Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Impian Brisyariah Kc Banyuwangi*. Jember: Institut Agama Islam Negeri.

- Pradesyah Riyan. Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning) *jurnal ekonomi islam*. vol.1,No.2. 2020.
- Rialdy Novien. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada Pt. Rahayu Medan Ceria Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. Vol 3 No. 1 2017.
- Rusmawati Yunni. Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal Ekbis*. Vol.XIx/No.1. Edisi Maret 2018.
- Tarsani. Peran customer service dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pendekatan komunikasi antar pribadi. *jurnal bricolage* vol.2 no 1.
- Wilardo budi Setia. Pengertian,peranan dan perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal unimus* vol.2, no 1 september 2004-maret 2005.
- Wangswidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2012.
- Wicaksono Aji. *Peran Customer Service Dalam Pelayanan Proses Transaksi Produk Tabungan Studi Kasus Pada Customer Service Di Bank Muamalat Kcp. Palur* surakarta: Universitas Sebelas Maret 2010.
- Dikutip dari <https://www.ojk.go.id> dalam judul *perkembangan bank syariah data dari Ojk tahun 2015-2020*. Diakses pada tanggal 21 april 2021.
- Dikuti dari <https://www.produkbanksyariah.go.id> dalam judul *mengenal produk bank syariah*. Diakses pada tanggal 21 april 2021.
- Dikutip dari www.customerservice.com dalam judul *pengertian customer service*. di akses pada tanggal 06 juni 2021.

Dikutip dari www.deposito.com dalam judul *pengertian deposito* diakses pada tanggal 07 April 2021.

Dikutip dari <https://www.caramenabung.com> dalam judul *penjelasan deposito*. diakses pada tanggal 11 juni 2021.

Dikutip dari <https://repository.mercubuana.ac.id/41051/12/12.%20Bab%20III.pdf> dalam judul *definisi operasional variabel* diakses pada tanggal 08 April 2021.

KUESIONER

Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Multatuli)

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediaannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan dibawah ini.

I. DATA RESPONDEN

(No. Responden:)

1. Usia : a. 25 – 35 Thn b. 36 – 45 Thn c. Diatas 45 tahun
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Pendapatan/ perbulan : a dibawah 10 juta b. 11 juta -20 juta c. diatas 20 juta

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contreng / checklist (\surd) pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban setiap pertanyaan yang diterapkan.

KETERANGAN

- | | | |
|-----|-----------------------|------------------|
| SS | = Sangat Setuju | (diberi nilai 5) |
| S | = Setuju | (diberi nilai 4) |
| N | = Netral | (diberi nilai 3) |
| TS | = Tidak Setuju | (diberi nilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberi nilai 1) |

DAFTAR PERTANYAAN

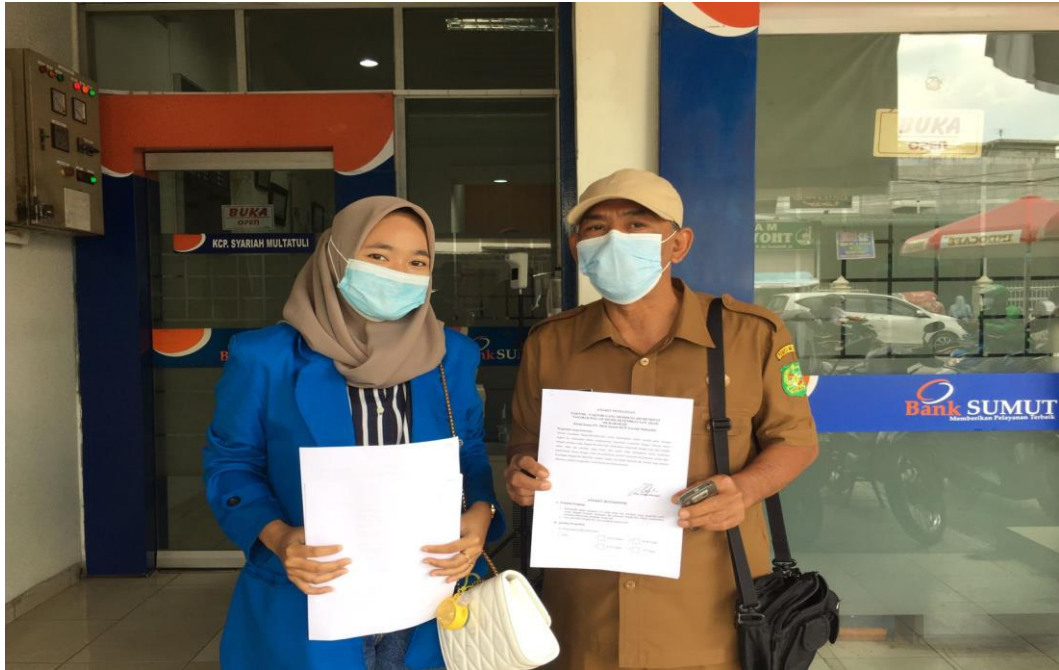
1. Kuesioner Tentang Cross Selling (X)

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
A	<i>Opening</i>					
1	Pihak Bank Sumut Syariah melakukan Cross Selling agar nasabah bisa lebih mengetahui tentang produk produk Bank Sumut Syariah					
2	Cross Selling bertujuan agar Bank Sumut Syariah lebih terbuka kepada nasabahnya					
B	<i>Investigating</i>					
3	Pihak Bank Sumut Syariah sudah mencari tahu kebutuhan para nasabahnya					
4	Customer Service Bank Sumut selalu memberikan penawaran yang terbaik untuk nasabahnya					
C	<i>Demonstrating Capability</i>					
5	Pihak Bank Sumut Syariah sudah membuktikan kemampuannya untuk memberikan nasabah produk yang sesuai dengan kemampuan mereka.					
6	Pembuktian akan produk yang sudah ditawarkan Bank Sumut Syariah membuat Nasabah selalu menggunakan produk Bank Sumut Syariah					
D	<i>obtaining commitment</i>					
7	Bank Sumut Syariah sudah mendapatkan komitmen dari nasabah yang sudah menggunakan produk mereka					
8	Komitmen tersebut diterima karena nasabah puas dengan produk dan pelayanan Bank Sumut					
E	<i>Closing</i>					
9	Nasabah selalu puas dengan pilihan produk yang sudah ditawarkan oleh customer service Bank Sumut Syariah					
10	Ketika sudah memilih produk perbankan yang diinginkan pihak Customer Service akan menjelaskan dengan detail produk tersebut					

2. Kuesioner tentang variable Deposito (Y).

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
A Prinsip						
1	.Program Deposito Bank Sumut Syariah bertujuan untuk mensejahterakan nasabahnya					
2	Program Deposito Bank Sumut Syariah selalu terbuka dengan nasabah yang sudah menggunakan program tersebut					
B Jangka Waktu						
3	Program Deposito Bank Sumut Syariah memiliki jangka waktu yang beragam					
4	Dengan pemilihan jangka waktu yang beragam membuat nasabah semakin tertarik menggunakan program Deposito Bank Sumut Syariah					
C Fasilitas						
5	Nasabah Deposito Bank Sumut Syariah diberikan fasilitas yang menarik oleh Bank Sumut Syariah					
6	Pemberian fasilitas yang menarik akan membuat nasabah tidak cepat menarik dananya dari Bank Sumut Syariah					
D Prosuder						
7	Program Deposito Bank Sumut Syariah memiliki prosedur yang tidak menyulitkan nasabah					
8	Pihak Customer Service selalu membantu nasabah jika ini melakukan penarikan dana deposito mereka					
E. Bagi hasil						
9	Pemiliki Dana Deposito selalu berikan dan bagi hasil sesuai dengan jumlah tabungan mereka					
10	Pemberian Dana bagi hasil berjalan dengan terbuka dan transparan kepada setiap nasabah.					





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Maharani
Tempat,Tanggal Lahir : Bukit Damar, 17 April 1999
Alamat : Jl. M. Yazid Hamta
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Orang Tua
 Ayah : Alm. Prayetno
 Ibu : Erlina
Email : mrani9722@gmail.com
Riwayat Pendidikan :
 1. SDN 005 Bukit Damar
 2. SMP N1 Simpang Kanan
 3. SMK Yapim Taruna Bagan Batu

Demikian riwayat hidup penulis dengan sebenar-benarnya.

Medan, 17 September 2021


Maharani



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622800
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rd@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Dikirim melalui surat via agar dibantu
Bismillah dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

03 Syakban 1442 H
17 Maret 2021 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Maharani
Npm : 1701270002
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,51
Megajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Etos Kerja Islam Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Bank Sumut Syariah Multatuli	/	/	/
2	Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Multatuli)	<i>acc</i> <i>24/3/21</i>	<i>Riyon Pradesya</i> <i>PE.Sy. MEI.</i>	<i>an</i> <i>25/3/21</i>
3	Pengaruh Strategi Kebijakan System Office Channeling Terhadap Kinerja Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Multatuli)	/	/	/

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Maharani
Maharani

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
nama dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : **Maharani**
NPM : 1701270002
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : SI (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Selamat Pohan, MA
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.EI
Judul Skripsi : **Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus pada Bank Sumut Syariah Multatuli)**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10 - April - 2021	BAB I - Perbaiki latar belakang per masalah dan spesifikasi-kan permasalahan yang ada - Identifikasi masalah dibuat Pernyataan buasan Pernyataan		
23 - April - 2021	BAB I - Perbaiki dan spesifikasi-kan masalah penelitian yg akan dilakukan		
3 - Juni - 2021	BAB II - munculkan variabel yg akan dilakukan - Penelitian terdahulu minimal 5		

Medan, 17 Juni '2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, MA

Pembimbing Proposal

Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.EI



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
 Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menyalah surat ini agar disebutkan
 Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : **Maharani**
 NPM : 1701270002
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan, MA
 Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.EI
 Judul Skripsi : Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus pada Bank Sumut Syariah Multatuli)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
3 Juni - 2021	BAB II → Penelitian terdahulu 5 dan Narasikan Perbedaan Penelitian yang dilakukan dengan yang dahulu - Buat kerangka pemikiran - Buat Hipotesis Penelitian		
7 Juni - 2021	BAB II - Perbaiki kerangka pemikiran - Perbaiki hipotesis Penelitian BAB III - Perbaiki metode Penelitian dan spesifikasi kan - munculkan lokasi dan waktu Penelitian		

Medan, 17-6-2021

Diketahui/Dijetujui
 Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
 Ketua Program Studi

Selamat Pohan, MA

Pembimbing Proposal

Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.EI



Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : **Maharani**
NPM : 1701270002
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : SI (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Selamat Pohan, MA
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.EI
Judul Skripsi : **Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus pada Bank Sumut Syariah Multatuli)**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
7 Juni 2021	BAB II - Perbaiki Populasi Sampel dan teknik Penarikan Sampel - Definisi operasional dijabarkan - Perbaiki Pengumpulan data dan instrumen penelitian. - Perbaiki teknis analisis data	<i>ff</i>	
10 Juni 2021	BAB III - Perbaiki Populasi dan Sampel - Perbaiki daftar pustaka	<i>ff</i>	
15 Juni 2021	PCC Seminar Proposal.	<i>ff</i>	

Medan, 17 Juni 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, MA

Pembimbing Proposal

Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.EI



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

UIN
UMSU
Pusat
Pusat
Pusat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari Selasa, 13 Juli 2021 dengan ini menerangkan bahwa :

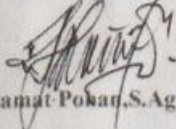
Nama : Maharani
Npm : 1701270002
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

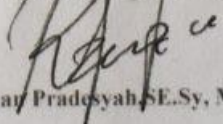
Medan, 13 Juli 2021

Tim Seminar

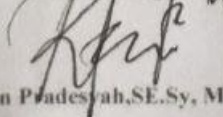
Ketua Program Studi


(Selamat Pohan, S.Ag, MA)

Sekretaris Program Studi


(Riyon Pradesyah, SE.Sy, MEI)

Pembimbing


(Riyon Pradesyah, SE.Sy, MEI)

Pembahas


(Selamat Pohan, S.Ag, MA)

Diketahui/ Disetujui
A.n Dekan
Wakil Dekan I





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH**

Pada hari Selasa, 13 Juli 2021 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Maharani
Npm : 1701270002
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	-
Bab I	Perbaiki Rumusan Masalah
Bab II	-
Bab III	Perbaiki Teknik Penarikan Sampel
Lainnya	-
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 13 Juli 2021


Tim Seminar

Ketua

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, MEI)

Pembimbing

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, MEI)

Pembahas

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 90II.3/UMSU-01/F/2021
Lamp : -
Hal : Izin Riset

09 Muharram 1443 H
18 Agustus 2021 M

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli
di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Maharani
NPM : 1701270002
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh cross selling customer service terhadap penjualan produk deposito (studi Kasus pada Bank Sumut Syariah Multatuli)

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh



Dekan,

Dr. Muhammad Qorib, MA
NIDN : 0103067503

CC. File

KANTOR CABANG SYARIAH:

Medan Ring Road

Nomor : ³⁵⁸ /KCSy06-OPS/L/2021
Lampiran : -

Kepada Yth.
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Prodi Perbankan Syariah
Di-
Tempat

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652
Medan, 03 September 2021

Hal : Izin Riset

Assalamualaikum Wr. Wb

"Semoga Bapak dan seluruh staff selalu diberi kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT, dalam melaksanakan tugas dan aktifitas sehari-hari. Aamiin"

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Prodi Perbankan Syariah No. 92/II.3./UMSU-01/F/2021 tgl 23 Agustus 2021 dan No. 9011.3/UMSU-01/F /2021 tgl 18 Agustus 2021 Hal: Mohon Izin Riset, clengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Prodi Perbankan Syariah yang tersebut di bawah ini disetujui untuk melakukan riset di P.T. Bank Sumut maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan dengan rincian sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Unit Kantor
1	Tia Ardila Ritonga	1701270056	KCPSy Multatuli
2	Maharani	1701270002	KCPSy Multatuli

2. Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang Pembantu Syariah Multatuli, menjaga kerahasiaan Bank serta menerapkan protokoler antisipasi Covid-19.
3. Selesai penulisan skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Multatuli.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb,
Pemimpin Operasional
PT. Bank SUMUT
KC Syariah Medan Ringroad
Edywan Putra Ginting
NPP. 1500.041281.010706



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
 Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjabah surat ini agar dituliskan
 Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MAHARANI
 Npm : 1701270002
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
 Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy.,M.E.I
 Judul Skripsi : PENGARUH CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE TERHADP
 PENJUALAN PRODUK DEPOSITO (Studi Kasus Pada PT. Bank
 Sumut KCP Syariah Multatuli)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
2 September 2021	perbaiki pengambilan Kuissioner		
7 September 2021	Bab IV - Perbaiki uji validitas data dan narasikan - perbaiki uji validitas pervariabel, munculkan mean, median - Singkronkan n dengan sampel		

Medan, September 2021

Diketahui/ Disetujui

Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, S.E.Sy.,M.E.I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjadi surat ini agar diketahui
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MAHARANI
Npm : 1701270002
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy.,M.E.I
Judul Skripsi : PENGARUH CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE TERHADP
PENJUALAN PRODUK DEPOSITO (Studi Kasus Pada PT. Bank
Sumut KCP Syariah Multatuli)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10 September 2021	Bab IV - Pastikan data yang diambil 40 sampel - Perhatikan uji t dan uji F, lihat berapa sampel yang diambil - Uji Hipotesis harus memasukan rumus yang digunakan dalam pengambilan keputusan (uji t dan F) - Uji regresi yang digunakan adalah uji secara simultan, maka narasikan secara simultan juga (r sequer (R2))		
13 September 2021	Bab V - Sinkronkan rumusan dan kesimpulan, karena rumusan menjawab kesimpulan - Pada bagian ketiga, ditanya secara simultan, maka dikesimpulan dijawab juga secara simultan (lihat uji R2)		

Medan, September 2021

Diketahui/ Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, S.E.Sy.,M.E.I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjelek surat ini agar dibuktikan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MAHARANI
Npm : 1701270002
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I
Judul Skripsi : **PENGARUH CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE TERHADP
PENJUALAN PRODUK DEPOSITO (Studi Kasus Pada PT. Bank
Sumut KCP Syariah Multatuli)**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
15 September 2021	- Abstrak di buat dengan indikator, permasalahan, tujuan penelitian, metode yang digunakan, sampai pada hasil		
18-09-2021	face sidang.		

Medan, September 2021

Diketahui/ Disetujui

Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I