

**STRATEGI PENYELESAIAN *DORMANT ACCOUNT* PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG AHMAD YANI MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
untuk memperoleh gelar sarjana SI pada program studi
perbankan syariah*

Oleh:

HANDIKA JULIAN PUTRA

NPM.1801270002



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**STRATEGI PENYELESAIAN *DORMANT ACCOUNT* PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG AHMAD YANI MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

HANDIKA JULIAN PUTRA

NPM : 1801270002

Program Studi Perbankan Syariah

Pembimbing



Dr. Rahmayati, SE.I.,ME.I

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada kedua orangtuaku tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti

Ayahanda Usuluddin

Ibunda Sukaryati

Kakak tercinta Herliana dan Thahri Maulida

Serta keponakan Ayra Alfatun Nisa

ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. ketika semua orang menutup telingannya pada saya, ayah dan ibu saya membuka hatinya untuk saya. Terimakasih ayah dan ibu yang tiada hentinya selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku

Doa setiap sujudmu, keringat, tenaga dan materi ibunda dan ayahanda menjadi penguat tersendiri dalam setiap langkah yang telah ku jalani. Dalam mengerjakan skripsi.

Serta sahabat-sahabat saya Muhammad Fajri, febrianto Tarigan, fahmi Azhar Nasution, Ibnu Rahman Lumban Gaol, Abdul Salam, Muhammad Ridho, Hida Yati, Safira Mandasari, dan yang menjadi wadah untuk bercerita dan berbagi ilmu dalam proses skripsi.

Serta terimakasih juga kepada Ellen Vitasi selaku orang istimewa yang telah memberikan dukungan, kebaikan dan memberitahu saya bagaimana menjadi orang tetap semangat walau di masa sulit.

Motto

“ Tidak ada seseorang jenius tanpa pemikiran yang gila”

- Aristoteles -

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Handika Julian Putra

NPM : 1801270002

Jenjang Pendidikan : S1 (Starata Satu)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan” merupakan karya asli saya. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 15 September 2022



Handika Julian Putra
NPM: 1801270002

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

STRATEGI PENYELESAIAN *DORMANT ACCOUNT* PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG AHMAD YANI MEDAN

Oleh :

HANDIKA JULIAN PUTRA
NPM : 1801270002

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 15 September 2022

Pembimbing



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

Medan, 15 September 2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n, Handika Julian Putra

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Handika Julian Putra** yang berjudul "**Strategi Penyelesaian *Dormant Account* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Handika Julian Putra**
NPM : **1801270002**
PROGRAM STUDI : **Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Strategi Penyelesaian *Dormant Account* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan**

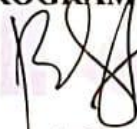
Medan, 15 September 2022

Pembimbing



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Handika Julian Putra
NPM : 1801270002
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Strategi Penyelesaian *Dormant Account* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 15 September 2022

Pembimbing



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

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 : Handika Julian Putra
NPM : 1801270002
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 04/10/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Riyan Pradesyah, SE.Sy, ME.I
PENGUJI II : Sri Fitri Wahyuni, SE, M.M



PENITIA PENGUJI

Ketua, Sekretaris,
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0453bJU/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 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	Ša	Š	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	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik (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
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	'	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	I	i
◌ ⁹	Dammah	U	u

b. Huruf 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
◌-ء	Fathah	Ai	a dan i
◌_ء	Fathah	Au	a dan u

Contoh :

- kataba : كَتَبَ
- fa"ala : فَعِمَ
- kaifa : كَيْفَ

c. Madadah

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

Huruf dan Tanda	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
و	Dammah dan waw	ū	u dan garis di atas

Contoh :

- قَم : qāla
- زو : raā
- قَم : qāla

d. Tama būtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua :

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dammah 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 terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h)

Contoh :

- رَوْضَاتُ الْإِفَالِ - raudatul aifāl : رَوْضَاتُ الْإِفَالِ
- al-Madīnah al-munawwarah : اَلْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
- طَهَتْ : طَهَتْ

d. Syaddah (tasydid)

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

Contoh :

- Rabbanā : رَبُّنَا
- nazzala : نَزَّلَ
- al-birr : أَلْبِرُّ

e. 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
- as-sayyidatu: اَنْضِدَّة
- asy-syamsu: اَنْشَسُّ
- al-qalamu : اَلْقَلَمُ

f. 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 : تَحْرُؤٌ
- an-nau" : أُنَىءٌ
- syai"un : شَيْءٌ
- inna : اِنَّا
- umirtu : اُمِرْتُ
- akala : اَكَلَا

g. 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.

h. 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. diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallažibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-lazunzilafihil-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin

- Alhamdulillahrabbi-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital 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 :

- Narummunallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahi-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in „alim

i. 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*.

Penggunaan huruf awal kapital 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 :

- Narummunallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahi-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

Handika Julian Putra, 1801270002, Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan, Pembimbing Dr. Rahmayati, SE.I.,ME.I

Penelitian ini di latar belakang atas asumsi bahwa peningkatan *dormant account* dapat memberikan citra buruk bagi bank. Sehingga, hal ini perlu adanya strategi yang di berikan guna mengurangi angka peningkatan *dormant account*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi penyelesaian rekening *dormant* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melihat fenomena yang ada sekarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan Dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dimana analisis yang dilakukan tentang fenomena yang ada sekarang bersifat memberi gambaran reflektif atau komparatif. Teknik keabsahan data menggunakan metode *kredibilitas, Komfirmabilitas, dan defedabilitas*.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan *whatsapp blast* dan *calling* dalam menyelesaikan masalah *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan didapatkan bahwa dari kedua program yang paling sering digunakan para pegawai adalah melalui *calling* karena dapat merasakan keluhan nasabah terhadap bank dan dapat mengevaluasi solusi apa yang dapat di berikan kepada nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa program penyelesaian dormant account melalui *whatsapp blast* dan *calling* cukup memberikan mamfaat bagi kedua belah pihak ketika nasabah mengaktifkan kembali *rekening dormant* maka, nasabah akan mendapatkan promo dan *cashback* sedangkan untuk bank akan mendapatkan keuntungan dari segi dana pihak ketiga (DPK).

Kata Kunci : *Dormant Account, Whatsapp Blast, Calling*

ABSTRACT

Handika Julian Putra, 1801270002, Strategy for Settlement of Dormant Accounts at PT. Bank Syariah Indonesia Branch Office Ahmad Yani Medan, Supervisor Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

This research is based on the assumption that an increase in dormant accounts can give a bad image to banks. Thus, it is necessary to provide a strategy to reduce the number of dormant account increases. This study aims to determine how the strategy for settling dormant accounts at PT. Bank Syariah Indonesia Branch Ahmad Yani Medan. This research method uses a qualitative descriptive approach by looking at the current phenomena. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. While the data analysis used in this study is descriptive analysis where the analysis conducted on the current phenomenon is to provide a reflective or comparative picture. The data validity technique uses the credibility, confirmability, and defedability methods.

Based on the results of research on the application of whastapp blast and calling in solving dormant account problems at PT. Bank Syariah Indonesia Branch Office Ahmad Yani Medan found that of the two programs most often used by employees is through calling because they can feel customer complaints against the bank and can evaluate what solutions can be provided to customers. Based on the research conducted, it can be concluded that the dormant account settlement program through whatsapp blast and calling is sufficient to provide benefits for both parties when the customer reactivates the dormant account, the customer will get promos and cashback while for the bank will benefit in terms of third party funds (DPK).).

Keywords: *Dormant Account, Whatsapp Blast, Calling*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wa rahmatullahi Wa barakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia, kekuatan dan semangat sehingga Proposal dapat diselesaikan dengan baik. Tidak lupa shalawat beriringan salam dihadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW. Proposal ini merupakan salah satu bentuk proses sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana S1 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Selama penyusunan Proposal ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan serta Doa yang tidak henti-hentinya dari berbagi pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada mereka:

1. Penulis ucapkan terimah kasih kepada orang tua Ayahanda Usuluddin dan Ibunda Sukaryati atas segala Doa dan dukungan serta pengorbanan yang selama ini baik moral maupun material yang telah diberikan dengan ikhlas kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani S.Pd.I., M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu S.Pd.I., M.A selaku Wakil dekan III Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan Proposal sampai selesai.
9. Bapak/ Ibu Dosen dan seluruh staf pengajar Fakultas Agama Islam yang telah membekali penulis ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
10. Kepada sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukurang serta motivasi selama proses penyusunan Proposal ini.

Penulis juga menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal ini masih kurang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan mendukung demi kesempurnaan Proposal ini.

Semoga semua amal perbuatan baik tersebut dibalas oleh Allah SWT dan penulis sudah selayaknya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dan penulis juga berharap semoga Proposal ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi banyak orang, serta menambah wawasan yang berguna bagi peningkatan kualitas perba. Amiin Ya Rabbal'alamin...

Medan, 15 Maret 2022

Penulis,

(Handika Julian Putra)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kajian pustaka	11
1 Manajemen Strategi.....	11
2 Bank syariah.....	13
3 Rekening Tabungan	18
4 Teori dormant account.....	22
B. Kajian penelitian terdahulu.....	28
C. Kerangka pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan penelitian	35
B. Lokasi dan waktu penelitian	35
C. Sumber Data Penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Analisis data.....	37
F. Teknik Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi lokasi penelitian.....	39

1. Gambaran umum PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan	39
2. Logo bank syariah	Error! Bookmark not defined.
3. Visi bank syariah Indonesia	41
4. Misi bank syariah Indonesia	41
5 Struktur organisasi.....	42
B. HASIL PENELITIAN	42
1 Analisis informan	42
2 Strategi penyelesaian dormant account	44
3 Belum adanya <i>data base</i> untuk <i>dormant account</i>	47
C. PEMBAHASAN	55
1 Analisis strategi penyelesaian <i>dormant account</i>	55
2 Analisis belum adanya <i>data base</i> untuk <i>dormant account</i>	56
3 Analisis tindak lanjut penyelesaian <i>dormant account</i>	57
BAB V PENUTUP	59
A. KESIMPULAN	59
B. SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 perkembangan bank syariah Indonesia	1
Tabel 1.2 Easy Mudharabah	3
Tabel 1.3 Easy Wadiah	4
Tabel 1.4 jumlah rekening dormant	4
Tabel 3. 1 penelitian yang relevan	28
Tabel 3. 2 waktu penelitian	35
Tabel 4. 1 Struktur organisasi	42
Tabel 4. 2 informan.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka pemikiran.....	34
Gambar 4. 1 logo PT. Bank Syariah indonesia	41
gambar 4. 2 <i>Flot chart</i> mekanisme pelaksanaan.....	46
gambar 4. 3 hasil pelaksanaan <i>whastapp blast</i> dan <i>calling</i>	54

BAB I PENDAHULUAN

A. latar belakang

Persaingan perbankan syariah di Indonesia saat ini sangatlah pesat, persaingan kompetitif dewasa ini menuntut setiap bank memacu kinerja guna untuk meningkatkan portofolio bisnisnya. Terutama persaingan bank dalam memperebutkan nasabah sangat ketat, sehingga banyak didirikannya bank-bank syariah. Dengan jumlah bank dan kantor cabang yang tetap banyak dan produk yang di tawarkan bank beragam.

Menurut uu 21 tahun 2008 Bank syariah merupakan bank yang menjalankan prinsip berdasarkan Syariah islam secara penuh maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam yang tidak bertentangan secara prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur-unsur riba, maysir, gharar, haram, dan zalim. Bank syariah terdiri dari beberapa jenis yaitu : Bank umum syariah (BUS), Unit usaha syariah (UUS) dan Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Berikut data perkembangan perbankan syariah dari 2018-2021:

Tabel 1. 1 perkembangan bank syariah Indonesia

Tahun	Bank Umum Syariah (BUS)	Unit Usaha syariah (UUS)	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)
2018	14	20	167
2019	14	20	164
2020	14	20	163
2021	12	21	163

Sumber: Data Perbankan Syariah (keuangan 2021)

Dari data di atas dapat dilihat, perkembangan perbankan syariah mengalami peningkatan setiap tahun nya. Pada tahun 2021 mengalami

pengurangan terlihat jelas hanya 12 bank umum syariah yang beroperasi akan tetapi pada tahun yang sama pada unit usaha syariah mengalami peningkatan. ini menunjukkan bahwa perbankan syariah telah dapat memberikan pelayanan yang baik, loyalitas, dan profesionalitas dari para pekerjanya kepada nasabah. Banyaknya kantor yang beroperasi menandakan mudahnya dalam melakukan transaksi perbankan syariah, penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) dan pembukaan rekening.

Dana Pihak Ketiga merupakan dana yang dihimpun oleh bank yang berasal dari calon nasabah, terdiri dari Simpanan Giro (*Demand Deposit*), Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) dan Simpanan Deposito (*Time Deposito*). Tabungan adalah simpanan pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara Bank dengan nasabah dan penarikannya dapat menggunakan slip penarikan, buku tabungan kartu ATM atau sarana lainnya. DPK terbentuk ketika nasabah melakukan transaksi simpanan atau tabungan. Agar nasabah tertarik untuk menabung dan bertransaksi di suatu bank, produk tabungan yang disediakan harus sesuai dengan kebutuhan nasabah.

(Marimin & Romdhoni, 2017) Bank syariah menyediakan berbagai jenis produk tabungan yang fiturnya disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Seperti tabungan Easy Wadi'ah yang fiturnya khusus untuk nasabah yang hanya ingin menyimpan atau menitipkan dananya di bank, tabungan *Easy Mudharabah* untuk nasabah yang ingin menabung sekaligus berinvestasi, tabungan bisnis untuk nasabah perorangan ataupun perusahaan yang ingin menyimpan dananya bertransaksi dalam skala besar, sekaligus investasi, dan sebagainya. Ada 2 tabungan easy pada PT. Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan easy mudharabah salah satu produk unggulan dari PT. Bank Syariah Indonesia tabungan dengan mata uang rupiah yang penarikan dan setoran nya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM Keunggulan dari jenis tabungan ini di antaranya, gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI dan ATM Bank Mandiri, bebas

biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjangkungan PRIMA. Secara lebih rinci, berikut adalah biaya dan saldo minimum tabungan BSI Tabungan Easy Mudharabah:

Tabel 1. 2 Easy Mudharabah

Bagi Hasil /	Saldo	Nasabah	Bank
Bonus	< Rp 100 Juta	8%	92%
	≥ Rp 100 Juta	13%	87%
	“ Jika ada perubahan nisbah akan di informasikan minimal 30 hari kerja		
Biaya Adminidtrasi	Rp 10.000,- per bulan		
Setoran Awal	Rp 100.000,-		
Setoran Minimal	Rp 10.000 (Via Teller) Rp 1(khusus setoran melalui e- channel)		
Saldo Minimal	Rp50.000,-		
Biaya tutp rekening	Rp 20.000,-		
Biaya dormant / bulan	Rp 5.000,- (jika tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut dibawah saldo minimal)		

Sumber : sumber marketing tools BSI

b. Tabungan easy wadiah

Tabungan easy wadiah tabungan yang menggunakan skema penitipan. Maksud penitipan adalah nasabah bertindak sebagai penitip dana dan memberikan amanah kepada pihak bank. Selain itu, pada tabungan wadiah tidak ada perjanjian pemberian bonus.secara lebih jelas dapat pada table sebagai berikut :

Tabel 1.3 Easy Wadiah

Bagi Hasil / Bonus	Bonus biaya kebijakan bank (tidak diberikan Bonus)
Biaya Adminitrasi	Gratis
Setoran Awal	Rp 10.000,-
Setoran Minimal	Rp 100.000,- (Via Teller)
Saldo Minimal	Rp. 50.000,-
Biaya Tutup Rekening	Rp 20.000,-
Biaya Dormant / Bulan	Rp 5.000,- (jika tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut dibawah saldo minimal)

Sumber : Marketing tools bank syariah

Salah satu tabungan yang banyak digunakan oleh nasabah sekaligus tabungan yang berpotensi besar untuk meningkatkan Dana Pihak Ketiga adalah Tabungan *Easy Mudharabah*. Tabungan *Easy Mudharabah* merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di bank atau melalui ATM yang bertujuan untuk investasi. Proses pembukaan rekening yang mudah dan tabungan yang tidak hanya sekedar menyimpan dana namun juga dapat berinvestasi membuat nasabah tertarik menggunakan tabungan ini. Nasabah mendapatkan bagi hasil setiap bulannya sesuai dengan jumlah dana yang tersimpan di dalam rekeningnya, kemudian diakumulasikan dengan rumus perhitungan bagi hasil bank. Namun, pada kenyataannya tabungan *Easy Mudharabah* menjadi penyumbang terbesar, rekening pasif (*Dormant Account*) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Pakam. Berikut data rekening dormant di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan:

Tabel 1. 4 jumlah rekening dormant

Tahun	Total Dormant Account	Tabungan Mudharabah	Tabungan wadiah
2000 - 2021	5.822	3.800	2.022

Sumber: T24 BSI kantor Cabang Ahmad yani Medan

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa rekening pasif (*dormant account*) mencapai 5.8822 banyak nya rekening *dormant* pada bank umum nya memberikan gambaran bahwa kinerja bank dan kualitas layanan pada bank kurang baik. *Dormant account* itu sendiri tidak murni hasil dari *costumer loyalty* bank akan tetapi terjadi akibat latar belakang nasabah yang kurang mampu dalam memberikan setoran setiap bulan nya, tidak aktifnya nasabah dalam transaksi, latar belakang pekerjaan yang mengharuskan nasabah membuka rekening atas bank yang bersangkutan (*payroll*) dari perusahaan tempat bekerja setelah *resign* nasabah tidak lagi menggunakan rekening tersebut, Nasabah membuka rekening hanya untuk melakukan transaksi dagang tetapi setelah dagangannya gulung tikar nasabah tidak menggunakan rekeningnya kembali dan. Dan nasabah Memiliki rekening lebih dari satu dan hanya menggunakan salah satu rekening.

Industry 4.0 mengharuskan bank dapat mengembangkan inovasi yang mampu menarik minat nasabah seperti fintech. (Hariani MD et al., 2020) menjelaskan Fintech akan membantu bank syariah untuk menjangkau seluasnya nasabah untuk bertransaksi di bank syariah sehingga sekaligus mempromosikan nilai Syariah dan etika bank syariah. Langkah selanjutnya adalah membantu nasabah menggunakan aplikasi bank syariah yang dapat diunduh oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online secara real-time khususnya nanti pada segmentasi pembiayaan. Tindakan ini akan mengarah pada sistem online lebih banyak oleh nasabah dan meningkatkan pangsa pasar bank syariah. Dampak langsungnya adalah pengurangan biaya kepada nasabah dan mempercepat proses pelayanan pada pengajuan produk pembiayaan di bank syariah. Dari kemudahan yang diberikan dunia perbankan saat ini banyak juga terdapat kekurangan yang harus dihadapi.

(R. kurniawaty, 2014) menjelaskan faktor utama yang menyebabkan nasabah *dormant account* adalah permasalahan nasabah yang juga mendapatkan fasilitas pembiayaan dari bank lain yang mengharuskan mengaktifkan rekening giro di bank tersebut dan nasabah merasa bahwa

produk giro bank lain lebih memudahkan karena rekanan bisnis nasabah yang bersangkutan menggunakan giro bank tersebut.

(Khoirunnisa, 2015) Pihak Bank Syariah Mandiri secara aktif harus menurunkan jumlah rekening *dormant*, jumlah rekening dormant yang semakin menurun akan mampu menaikkan jumlah dana pihak ketiga. Pada akhirnya kenaikan jumlah dana pihak ketiga ini akan mampu menaikkan tingkat keuntungan bank ada beberapa hal yang perlu dilakukan bank untuk mengatasi *dormant account* diantaranya :

1. Bank Mandiri Syariah harus terus meningkatkan kualitas kinerja agar tetap bersaing di perbankan syariah.
2. Kedua, Bank Mandiri Syariah hendaknya meminimalisir rekening *dormant* dengan berbagai cara yang dapat meningkatkan jumlah DPK seperti membuat strategi dengan mensosialisasikan, mempromosikan, inovasi dan membuat produk-produk di Bank Mandiri Syariah sehingga nasabah tetap menabung di bank tersebut dan tidak melihat ke bank selain itu.

Saat ini, peraturan internal dari PT. Bank Syariah Indonesia untuk rekening pasif (*dormant account*) adalah dengan cara melakukan pemblokiran pada rekening nasabah yang tidak melakukan transaksi 6 bulan secara berturut-turut. Belum adanya evaluasi database *dormant account* per periode dan tidak adanya optimalisasi penyelesaian (*dormant account*). Dalam hal ini, PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan harus menambah kan KPI (*key performance indicator*) pada *jobdes marketing* dan *costumer service* guna sebagai evaluasi data-data nasabah *dormant account*.

Oleh sebab itu Penelitian ini sangat penting serta menarik untuk diteliti karena didasari oleh beberapa faktor dan permasalahan yang ada, begitu banyaknya Bank Syariah yang sudah berkembang di Kota Medan tentunya membutuhkan berbagai macam strategi untuk dapat mempertahankan kualitasnya. Dengan begitu Perbankan Syariah akan terus meningkatkan Sumber Daya Manusianya serta kemampuan Teknologi Infomasi yang memadai, sehingga kualitas serta ekstensi pada Bank Syariah semakin lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul *Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan*

B. Identifikasi Masalah

Mengingat luasnya aspek yang mungkin dihubungkan dengan latar belakang diatas, maka masalah yang akan diidentifikasi secara garis besarnya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih ditemukan nya *dormant account* yang tinggi yaitu sebesar 5.882.
2. Belum ada tidak lanjut penyelesaian masalah *dormant account* PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan
3. Belum optimal penyelesaian *dormant account* di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan.
4. Belum adanya supervise dan monitoring terhadap *dormant account*.
5. Belum terdapat evaluasi terhadap database nasabah *dormant account*.

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan latar belakang diatas, berdasarkan identifikasi masalah yang di temukan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad yani Medan terdapat lima poin permasalahan yang peting. Dikarena kurangnya waktu, pemahaman, biaya maka penulis merumuskan dan memfokuskan permasalahan dalam penelitian ini pada dua poin yaitu:

1. Bagaimana strategi penyelesaian *dormant account* pada PT. bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan ?
2. Apakah Belum Ada Data Base untuk *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan?
3. Bagaimana tindak lanjut penyelesaian *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi penyelesaian *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar tindak lanjut penyelesaian *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya Data Base untuk *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah manfaat terhadap banyak pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Strategi Penyelesaian *Dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan,serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Diharapkan penulisan ini menjadi salah satu sumber alternatif dalam upaya mengaktifkan kembali rekening *dormant*, aktif bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*, serta meningkatkan DPK Cabang dari sisi dana retail.

- b. Bagi Universitas

Hasil penulisan ini dapat menjadi salah satu sumber referensi di

bangku perkuliahan dalam bidang ekonomi khususnya perbankan Dan dapat menjadi tambahan literatur yang mendukung kepada pengembangan khasanah ilmu pengetahuan.

c. Bagi penulis

penulisan ini merupakan sebuah inovasi dan gagasan yang telah memberikan pengalaman dan keterampilan berharga dalam pemecahan masalah nyata di bank syariah. Dengan melakukan penulisan ini maka penulis dapat mengaktualisasikan ilmu dan teori yang di peroleh kepada masyarakat sekitar.

F. Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

- I. Latar belakang masalah
- II. Identifikasi masalah
- III. Rumusan masalah
- IV. Tujuan penelitian
- V. mamfaat penelitian
- VI. sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORETIS

- I. kajian pustaka
- II. kajiiian penelitian terdahulu
- III. kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

- I. pendekatan penelitian
- II. lokasi dan waktu penelitian
- III. sumber data penelitian
- IV. teknik pengumpulan data
- V. teknik analisis data
- VI. teknik keabsahan data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- I. Deskripsi Lokasi Penelitian.
- II. Hasil Penelitian
- III. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- I. Simpulan
- II. Saran
- III. Pembahas

BAB II **LANDASAN TEORI**

A. Kajian pustaka

1 Manajemen Strategi

a. Pengertian manajemen strategi

(Dwita, 2018) Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. (amirullah ,2015) pada jurnal (Sofiana, 2021) Menjelaskan strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan. strategi dipahami bukan hanya sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan melainkan mencakup pula penentuan berbagai tujuan itu sendiri. Dari pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa Strategi adalah upaya seseorang atau organisasidengan skema untuk mencapai sasaran yan di tuju dengan kata lain sebagai seni seseorang atau organisasi memanfaatkan seni, kemampuan dan sumber daya yan dimiliki untuk mencapai sasaran lewat cara-cara yang lebih efektif dan efisien demi mencapai keuntungan bersama.

Dalam menentukan strategi, perusahaan perlu memperhatikan kondisi baik kondisi internal maupun kondisi eksternal perusahaan. Langkah yang harus dilakukan adalah mengumpulkan data eksternal dan internal. Kondisi internal perusahaan meliputi pemasaran dan distribusi, penelitian dan pengembangan, manajemen produksi dan operasi, sumber daya dan karyawan perusahaan serta keuangan dan akuntansi. Sedangkan kondisi eksternal perusahaan mencakup kondisi umum yaitu sosioekonomi, teknologi dan pemerintah, lingkungan industri yaitu sektor pelanggan, sektor pemasok dan sektor pesaing,

serta lingkungan internasional. Kondisi internal memberikan gambaran kekuatan dan kelemahan sedangkan kondisi eksternal memberikan gambaran peluang dan ancaman bagi perusahaan. Pentingnya strategi ini selain karena semakin besar dan kompleksnya operasi perusahaan, juga karena strategi ini merupakan suatu metode dan prosedur yang secara langsung maupun tidak langsung dapat meminimalkan segala bentuk kecurangan dan penyelewengan yang mungkin dapat merugikan perusahaan. (Tirtayasa et al., 2021) menjelaskan Peningkatan kinerja perusahaan sangat berpengaruh pada proses produksi yang terjadi, hal ini disebabkan Perencanaan pengembangan adalah perencanaan bisnis apa yang akan diproduksi dalam jangka waktu yang akan datang dan berapa banyak barang, oleh sebab ini faktor-faktor internal dan eksternal sangat berperan penting bagi perusahaan.

a. Perumusan manajemen strategi

(Dewi, 2019) menjelaskan perumusan manajemen strategi merupakan langkah awal yang merupakan sebagai berikut :

- 1) Mengembangkan misi usaha
- 2) Mengidentifikasi peluang serta ancaman pada eksternal
- 3) Mengatur dan menetapkan kelemahan dan kekuatan
- 4) Menetapkan sasaran jangka waktu panjang
- 5) Memilih strategi khusus khusus yang akan diterapkan

b. **Tujuan manajemen strategi**

Tujuan utama penerapan manajemen strategi adalah untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada di perusahaan. Ada beberapa tujuan manajemen strategi diantaranya:

- 1) Melaksanakan serta mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien
- 2) Mengevaluasi kinerja, meninjau dan juga mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian.
- 3) Senantiasa mengupdate strategi yang akan dirumuskan sesuai dengan perkembangan eksternal
- 4) Melaksanakan inovasi atas produk agar selalu sesuai selera

c. Fungsi manajemen strategi

Organisasi Pendidikan seperti sekolah, sekolah sebagai organisasi kerja yang menjadi dinamis sebab renstra dan renop harus terus-menerus yang disesuaikan dengan kondisi elastik organisasi ataupun analisis internal dan kondisi lingkungan atau analisis eksternal yang selalu berubah terutama biasanya pengaruh pada globalisasi. Dalam kata lain manajemen strategik sebagai pengelolaan serta pengendalian terhadap yang bekerja secara realistic dalam dinamikanya, yang akan selalu searah pada tujuan strategik dan misi yang realistic pula.

Implementasi strategik diimplementasikan dengan memilih dan juga menerapkan strategi sebagai pendekatan yang sangat logis, rasional dan juga sistematis, yang menjadi acuan untuk mempermudah dalam perumusan dan pelaksanaan program kinerja. Strategi yang untuk dipilih serta juga sudah disepakati yang bisa memperkecil sehingga meniadakan perbedaan dan juga pertentangan antara pendapat dalam mewujudkan keunggulan yang terarah pada pencapaian tujuan strategic

2 Bank syariah

a. Pengertian bank syariah

Agama islam mengatur segala urusan dari bagian kecil maupun secara universal tanpa adanya kesenjangan, termaksud dalam perbankan. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang operasionalnya berdasarkan hukum Islam. sistem ini berlandaskan kepada larangan agama Islam untuk memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang terlarang. (Pohan, 2016) Perbankan syariah atau perbankan Islam (al-Mashrafiyah al-Islamiyah) adalah suatu sistem manajemen perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan

dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan menggunakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). sistem bagi hasil yang diterapkan oleh lembaga keuangan syariah, seharusnya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat atau oleh pedagang dalam pengembangan usaha. Sebab, dimana keuntungan dan kerugian akan ditanggung bersama, prinsip inilah yang seharusnya dapat digaris bawahi oleh masyarakat yang memiliki usaha (Bayu et al., 2020)

Sedangkan Menurut (otoritas jasa keuangan, 2017) pada UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Sedangkan menurut

(Rahmawaty, 2014) Bank Syariah adalah salah satu penggerak naiknya perekonomian, karena hadirnya perbankan syariah yang terbebas dari sistem bunga yang mampu menjadi tempat alternatif terbaik dalam kesejahteraan ekonomi islam. Dari pengertian diatas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa perbankan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Karenanya berbicara mengenai bank tentu tidak terlepas dari masalah keuangan. Dengan cara penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi, dan penyaluran dana ke masyarakat dengan pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan pengertian bank syariah menurut

(Pradesyah, 2019) Perbankan syariah mempunyai peranan dalam pengembangan perekonomian di Indonesia, dalam hal ini tentu lembaga keuangan syariah memberikan pembiayaan kepada masyarakat, untuk melakukan pengembangan perekonomian. (Pohan, 2016) Perbankan syariah atau perbankan Islam (al-Mashrafiyah al-Islamiyah) adalah suatu sistem manajemen perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan menggunakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram)

Bank syariah pun menjalankan fungsi penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Organisasi bank syariah dilengkapi Dewan Pengawas Syariah (DPS) guna menjamin bahwa operasionalnya tidak menyimpang dari kaidah syariah. Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan/ perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Al-Sunnah. Atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

b. Dasar hukum Bank syariah

- 1) Dasar hukum perbankan syariah (kementerian agama republik indonesia, 2022) menurut al-quran surah al-baqarah 275

لَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Arytinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) RIBA' tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan RIBA', padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan RIBA'. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil RIBA'), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil RIBA'), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*

- 2) Landasan hukum perbankan syariah menurut undang-undang

Peraturan yang mengatur mengenai bank syariah di Indonesia pertama kali adalah UU No. 7 Tahun 1992. Bank syariah pada masa ini masih berbentuk bank pengkreditan rakyat. Yang membedakan adalah, bahwa bank pengkreditan rakyat yang satu ini menjalankan asas-asas serta prinsip-prinsip bagi hasil yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Prinsip bagi hasil dalam hal ini disinyalir memiliki kesamaan dengan prinsip syariah. selanjutnya undang-undang di perbaharui melalui UU No. 10 tahun 1998, dilakukan penyempurnaan terhadap peraturan perundang-undangan sebelumnya. Pada landasan hukum yang satu ini, diberikan penjelasan yang terelaborasi mengenai pengertian serta prinsip-prinsip bank syariah

itu sendiri.

Landasan hukum bank syariah selanjutnya yang masih juga digunakan hingga saat ini adalah UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Peraturan perundangan yang satu ini, berupaya memberikan penjelasan komprehensif mengenai operasional bank syariah. Di dalamnya secara jelas diatur mengenai jenis-jenis usaha, ketentuan dalam melaksanakan prinsip syariah, penyaluran dana, kelayakan dalam berusaha, serta beberapa hal yang harus dihindari oleh sebuah Bank Syariah

c. Prinsip bank syariah

(otoritas jasa keuangan, 2017) Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan Prinsip-Prinsip Syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariah Islam yang berpedoman utama kepada Al Quran dan Hadist. Ada tiga pilar dalam prinsip perbankan syariah, yaitu:

1) Aqidah

komponen ajaran Islam yang mengatur tentang keyakinan atas keberadaan dan kekuasaan Allah sehingga harus menjadi keimanan seorang muslim manakala melakukan berbagai aktivitas dimuka bumi semata-mata untuk mendapatkan keridlaan Allah sebagai khalifah yang mendapat amanah dari Allah.

2) Syariah

komponen ajaran Islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah (habluminAllah) maupun dalam bidang muamalah (hablumminannas) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinannya.

3) Akhlaq

landasan perilaku dan kepribadian yang akan mencirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan syariah dan akidah yang menjadi pedoman hidupnya sehingga disebut memiliki

akhlaqul karimah sebagaimana hadis nabi yang menyatakan "Tidaklah sekiranya Aku diutus kecuali untuk menjadikan akhlaqul karimah"

dalam paktiknya, perbankan syariah sangat dilarang dalam hal- hal yang melanggar seperti: maisir (perjudian),Gharar (pertaruhan),riba (bunga).

3 Rekening Tabungan

a. Pengertian rekening tabungan

Tabungan merupakan salah satu dari berbagai macam produk perbankan yang paling banyak diminati oleh masyarakat, mulai dari kalangan pelajar, kalangan pengusaha, dan masyarakat umum lainnya. Sebelum adanya perbankan masyarakat menyimpan uangnya dirumah, seperti di lemari maupun dibawah kasur. Dan dengan penyimpanan yang seperti itu sangat tidak efektif, karena memiliki resiko kehilangan yang tinggi. Dengan adanya perbankan yang menyediakan produk tabungan masyarakat sudah mulai tertarik untuk menabung dibank karena banyak keuntungan yang diperoleh, antara lain uang yang disimpan aman dan uang nasabah akan bertambah dengan adanya bagi hasil.

b. Mamfaat tabungan

Dalam kegiatan menabung di bank pemilik rekening tabungan atau masyarakat dapat menikmati banyak manfaat yang akan dirasakan saat awal menabung dan di masa yang akan datang. Kegiatan menabung memang sering dirasakan sulit untuk dilakukan oleh sebagian orang, padahal jika kita mengetahui manfaat menabung banyak sekali diantaranya sebagai berikut:

a) Belajar hidup hemat

Kegiatan menabung yang dilakukan secara rutin setelah gaji misalnya, akan membuat seseorang menisakan pendapatannya sehingga menghindari jajan-jajan yang kurang berguna. Uang tersebut sudah dialokasikan untuk menabung.

b) Dana darurat

Kita tidak pernah mengetahui apa yang akan terjadi masa depan, salah satunya ketika jatuh sakit. Saat sakit tentu saja kita membutuhkan pengobatan, dengan dana yang besar, keuntungan yang diberikan adalah uang tabungan ini bisa dipergunakan untuk mengantisipasi keadaan mendesak yang bisa saja datang tiba-tiba.

c) Pendidikan anak

Uang pendidikan terus meningkat setiap tahunnya, artinya kita harus menyisihkan uang dengan estrak jauh lebih tinggi sebagai dana pendidikan anak. Dengan adanya tabungan pendidikan anak saat anak meranjak dalam dunia pendidikan makan kita telah jauh lebih siap.

c. Jenis-jenis rekening tabungan

Dalam praktik perbankan dewasa ini terdapat beberapa jenis tabungan/rekening . Perbedaan jeni-Jenis hanya terletak dari fasilitas yang diberikan kepada si penabung. Sehingga si penabung memiliki banyak pilihan. Adapun jenis –jenis tabungan /rekening sebgai berikut:

a) Rekening aktif

Rekening aktif ditandai dengan adanya mutasi saldo melalui penarikan atau setorandan masih terdapat nomina tabungan dibawah saldo minimum.

b) Rekening Koran

Rekening Koran adalah laporan rinci transaksi individu maupun badan usaha dan organsasi, debit-debit rangkuman riwayat transfer hanyabisa di cetakminiml jangka waktu satu bulan.

c) Rekening giro

Produk bank berupa simpananmilik nasabah peroranganmaupun badan usahadalam bentuk rupiah maupun mata uang asing yang penarikan nya bisa dilakukan kapan pun

dengan menggunakan warkat/ bilyet giro

d) Rekening tidak aktif

Jika nasabah tidak melakukan penarikan setoran dan transaksi jangka panjang selama 6 bulan berturut-turut seperti ketentuan bank maka rekening akan di blokir/dinonaktifkan.

d. Produk-produk di bank syariah Indonesia

Ada beberapa produk- produk bank syariah Indonesia diantaranya sebagai berikut:

1) Bsi tabungan valas

Bsi tabungan valas adalah tabungan mata uang dollar dengan akad wadiah yad dhamamah yang penarikan dan setoran nya dapat dilakukan setiap saat. Untuk tarif dan biaya setoran awal minimum USD 100, saldo minimum USD 100 biaya penutupan rekening USD 5 dan biaya administrasi USD 0.5 dan dapat mengurangi saldo

2) Bsi tabungan haji

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usi berdasarkan prinsip syariah dengan akad madiah dan mudharabah. Tabungan ini tidak akan dikenakan biaya administras bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-channel apabila terdaftar di siskohat (mendapat porsi).

3) Tabungan easy mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setoran nya dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

4) Bsi tabungan pendidikan

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan system autodebet dan mendapatkan perlindungan asuransi. Untuk tarif dan biaya setoran minila Rp.100.000 maksimal Rp.10.000.000, biaya administrasi

gratis, biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo Rp. 100.000 setelah jatuh tempo gratis.

5) Bsi tabungan bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam maata uang rupiah yang dapat memudahkan segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring masuk melalui teller dan net banking.

6) Bsi tabungan ku

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7) Tabungan pensiun

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamamah atau mudharabah muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang yterdaftar dilembaga pengelola pensiun yang telah bekerja sama dengan bank.

8) Tabungn efek syariah

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk menyelesaikan transaksi efek dipasar modal.

9) Tabungan payroll

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari tabungan wadiah/mudharabah regular yang dikhususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

4 Teori dormant account

a. Pengertian dormant account

Kita tidak pernah mengetahui apa yang akan terjadi masa depan, salah satunya ketika jatuh sakit. Saat sakit tentu saja kita membutuhkan pengobatan, uang tabungan ini bisa dipergunakan untuk mengantisipasi keadaan mendadak yang bisa saja datang tiba-tiba. Kita tidak pernah mengetahui apa yang akan terjadi masa depan, salah satunya ketika jatuh sakit. Saat sakit tentu saja kita membutuhkan pengobatan, uang tabungan ini bisa dipergunakan untuk mengantisipasi keadaan mendadak yang bisa saja datang tiba-tiba.

Bagi nasabah yang aktif melakukan kegiatan perbankan rekening dapat terus digunakan, namun bagi nasabah yang jarang melakukan transaksi baik via teller maupun via ATM, rekening secara otomatis akan berubah menjadi rekening dormant atau yang biasanya disebut sebagai rekening pasif.

(Rahayu, 2018) Rekening dormant adalah rekening yang tidak ada transaksi yang dilakukan oleh nasabah dalam 6 (enam) bulan berturut-turut kecuali transaksi pembebanan biaya administrasi/pajak dan pengkreditan bunga. Dan apabila selama 6 (enam) bulan berturut-turut dari status dormant nasabah tidak melakukan transaksi kecuali transaksi pembebanan biaya administrasi/pajak.

sedangkan menurut (R. kurniawaty, 2014) Rekening pasif berasal dari kata *dormant* yang berarti terhenti, tidak aktif, tidur dan kata *account* yang berarti catatan, uang, rekening. Bila didefinisikan secara lengkap *dormant account* dapat berarti akun tabungan/ giro yang tidak menunjukkan mutasi yang aktif, kecuali pencatatan pendapatan bunga/margin pada jangka waktu tertentu, biasanya saldo tabungan/ giro ini kecil dan setiap bulan dibebani biaya jasa dalam jumlah tertentu atau sama dengan akun tidur. Dari kedua teori diatas dapat

simpulkan bahwa *dormant account* terjadi Karena tidak terjadi transaksi selama jangka waktu yang panjang (6 bulan) dan saldo rekening di bawah saldo minimum.

Saldo rekening adalah jumlah yang ada pada akun setelah pembebanan biaya jasa penarikan, pendebitan dan pengkreditan setoran, hasil kliring penarikan cek yang dapat digunakan untuk rekonsiliasi dengan membandingkan laporan bank dengan register atau buku cek; saldo rekening / saldo akun ini dalam perkreditan dikenal juga dengan istilah baki debit. Saldo Minimum adalah minimum balance yaitu jumlah dana minimum yang harus dipelihara oleh nasabah sebagai persyaratan minimum untuk memperoleh bunga atau jasa tertentu, atau dibebaskan dan kewajiban tertentu; jika jumlah dana dalam akun kurang dan jumlah yang telah dipersyaratkan, pemegang akun harus membayar biaya tertentu yang ditetapkan oleh setiap bank.

Biaya Administrasi adalah *maintenance fee* yaitu biaya yang dibebarkan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kredit; nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi *dormant account*

Munculnya berbagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dengan berbagai keunikan layanan dan produknya di tanah air, tentunya sangat berdampak pada pilihan masyarakat. Masyarakat kian dihadapkan pada berbagai pilihan akan beragamnya perusahaan di sektor keuangan dengan berbagai keunikan dan tawaran-tawaran yang menggiurkan sehingga tidak jarang, masyarakat harus kebingungan dalam menentukan pilihan mana yang akan dijadikan sebagai tempat untuk berinvestasi/menabung. Di sisi

lain, untuk memperbarui sistem layanan yang tengah ramai menjadi perhatian banyak kalangan, belum dapat memberikan jaminan akan adanya kepastian kenyamanan bagi masyarakat.

(Rahayu, 2018) Kepercayaan merupakan kunci perusahaan keuangan untuk mempertahankan nasabahnya. Selain itu produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan pun menjadi salah satu pertimbangan masyarakat untuk memilih lembaga keuangan, karena setiap perusahaan menawarkan produk yang memiliki keunggulan tersendiri penelitian yang meneliti tentang ketertarikan masyarakat dalam melakukan transaksi di bank syariah

c. **Ketentuan *dormant account* bank syariah Indonesia**

Terjadiinya *dormant account* tidak bisa di pungkiri terjadi karena faktor keinginan nasabah sendiri. Ketentuan dormant account yang berlaku pada bank syariah Indonesia apabila rekening berstatus *dormant account* adalah rekening yang 3 bulan berturut-turut tidak terdapat transaksi selain transaksi system (biaya administrasi, bagi hasil,dan lain nya). Rekening akan otomatis tertutup/terblokir tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu jika 6 bulan berturut-turut apabila saldo dibawah saldo minimum. Ini sangat berdampak bagi nasabah karena dapat dikenakan biaya administrasi rekening *dormant* sebesar Rp.5.000/bulan. Tidak hanya itu, transaksi diteller juga memerlukan otorisasi (persetujuan secara sistem) dari supervisor.

Untuk mengaktifkan kembali rekening berstatus dormant ada dua cara yang dilakukan yaitu:

1. Mengajukan perubahan status rekening (aktivasi) di kantor layanan bank syariah Indonesia terdekat dengan membawa buku tabungan, membawa kartu ATM, dan KTP asli yang

masih berlaku.

2. Melakukan minimal satu kali transaksi perdebitan rekening melalui e-channel.

d. Penyebab *dormant account*

Dormant account biasanya terjadi akibat tidak adanya transaksi di e-channel atau transaksi melalui mesin ATM selama 3-6 bulan berturut-turut. *Dormant account* itu sendiri tidak murni hasil dari *customer loyalty* bank akan tetapi terjadi akibat latar belakang nasabah yang kurang mampu dalam memberikan setoran setiap bulannya, tidak aktifnya nasabah dalam transaksi, latar belakang pekerjaan yang mengharuskan nasabah membuka rekening atas bank yang bersangkutan (*payroll*) dari perusahaan tempat bekerja setelah *resign* nasabah tidak lagi menggunakan rekening tersebut, Nasabah membuka rekening hanya untuk melakukan transaksi dagang tetapi setelah dagangannya gulung tikar nasabah tidak menggunakan rekeningnya kembali dan. Dan nasabah Memiliki rekening lebih dari satu dan hanya menggunakan salah satu rekening.

Menurut (Abbas & Humaira, 2020) terjadinya *dormant account* pada bank salah satunya karena nasabah tersebut pernah tidak diketahui keberadaan atau tempat ia tinggal. Apakah orang tersebut telah pergi atau telah meninggal dunia atau masih hidup, dalam sisi positif bank berpandangan bahwa nasabah masih hidup tetapi tidak menggunakan lagi rekening dan beralih kepada bank lain. Dari penjelasan ini dapat dijelaskan bahwa terjadinya dormant account disebabkan karena tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada suatu bank tersebut kurang sehingga beralih kepada bank lain.

Pada penelitian lain, (Mahendra, 2022) Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dikarenakan oleh kedekatan antara rumah nasabah dengan lokasi bank dan lokasi

yang mudah dijangkau oleh kendaraan serta kondisi gedung dengan adanya pengaturan ruang, pemeliharaan gedung sehingga membuat nasabah menjadi nyaman. Lokasi atau tempat tidak bisa di pungkiri menjadi salah satu faktor nasabah sering melakukan transaksi di bank, jauhnya lokasi bank dengan nasabah memberikan perilaku nasabah enggan untuk datang ke lokasi bank. Sedangkan menurut (Pamelia, 2021) ada beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik. Adapun ciri-cirinya sebagai berikut :

a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank.

b) Tersedia karyawan yang baik.

Petugas *Customer Service* harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah.

Petugas *Customer Service* harus mampu melayani nasabah dari awal sampai tuntas atau selesai.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan.

e) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Petugas *Customer Service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu agar dapat menghadapi nasabah dengan mudah.

f) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

Customer Service harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

g) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

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

h) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah

e. **Dampak *dormant account* bagi bank syariah**

Rekening pasif (*dormant account*) ini erat kaitannya dengan tingkat loyalitas nasabah, semakin besar rekening dormant account dari suatu bank menunjukkan tingkat loyalitas bank tersebut belum maksimal.

(Khoirunnisa, 2015) berdasarkan wawancara dari bapak toni budi kartono sebagai kepala departemen *customer banking* di bank syariah mandiri menyatakan bahwa rekening dormant yang terkena biaya akan mempengaruhi laba bank karena jumlah saldo di atas ketentuan saldo minimum sehingga saldo tersebut terpotong secara otomatis sebagai biaya administrasi oleh karena itu rekening *dormant* yang memiliki saldo di atas minimum akan tetap menjadi sumber pendapatan bank. Dari penjelasan di atas bahwa rekening nasabah yang terkena *dormant account* akan sangat berpengaruh penting bagi bank. Kita ketahui bersama keuntungan yang di dapat oleh bank salah satunya berasal dari dana pihak ketiga (DPK), dana pihak ketiga ada karena loyalitas nasabah dalam bertansaksi dan terus meningkatkan saldo di atas saldo minimum.

Hal ini seperti di jelaskan (Putri, 2012) dana pihak ketiga (DPK) berpengaruh signifikan terhadap laba bank karena laba bank merupakan komposisi dana yang paling besar berpengaruh terhadap kegiatan operasional bank. Jumlah dana pihak ketiga (DPK) meningkat maka laba pun akan meningkat karena ada pemasukan dari dana pihak ketiga (DPK). Dari kedua penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa suatu bank memiliki *dormant account* yang tinggi akan berpengaruh akan kegiatan operasional bank terutama dalam profitabilitas. Semakin rendah *dormant account* maka

semakin tinggi pula angka laba bank yang di hasilkan, ini merupakan suatu konsep strategi dimana bank harus menjaga loyalitas nasabah agar tetap bertahan dan menjaga kualitas saldo pada rekening.

B. Kajian penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu referensi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori dengan adanya penelitian terdahulu penulis dapat mengetahui permasalahan – permasalahan yang ada dalam masyarakat. Berikut merupakan penelitian beberapa jurnal dan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 3. 1 penelitian yang relevan

No	Nama peneliti/tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	(Khoirunnisa, 2015)	Pengaruh rekening dormant dan dana pihak ketiga (DPK) terhadap laba di bank syariah mandiri	Kuantitatif diskrit	Penelitian ini menunjukkan bahwa rekening <i>dormant</i> tidak mempengaruhi tingkat keuntungan pada bank

2	(R. kurniawaty, 2014)	Tinjauan faktor penyebab <i>dormant account</i>	desain riset deskriptif	faktor utama yang menyebabkan nasabah <i>dormant account</i> adalah permasalahan nasabah yang juga mendapatkan fasilitas pembiayaan dari bank lain yang mengharuskan mengaktifkan rekening giro di bank tersebut dan nasabah merasa bahwa produk giro bank lain lebih memudahkan karena rekanan bisnis nasabah yang bersangkutan menggunakan giro bank tersebut.
---	-----------------------	---	-------------------------	--

3	(Abbas & Humaira, 2020)	Keabsahan dan akibat hukum PT Bank Aceh syariah dalam pengelolaan rekening pasif nasabah	metode yuridis normatif	Kategorisasi nasabah pemilik rekening pasif pada PT. BAS dan akibat hukum pengelolaan dana pada rekening pasif milik nasabah yakni bank boleh mengelola dana pihak ketiga (DPK) tersebut, setelah melalui proses penyelesaian dana pihak ketiga (DPK) yang tidak dapat diamandemen dengan syarat bank tetap memberikan bagi hasil kepada dana pihak ketiga (DPK) yang dikelola oleh bank tersebut menggunakan akad
---	-------------------------	--	-------------------------	--

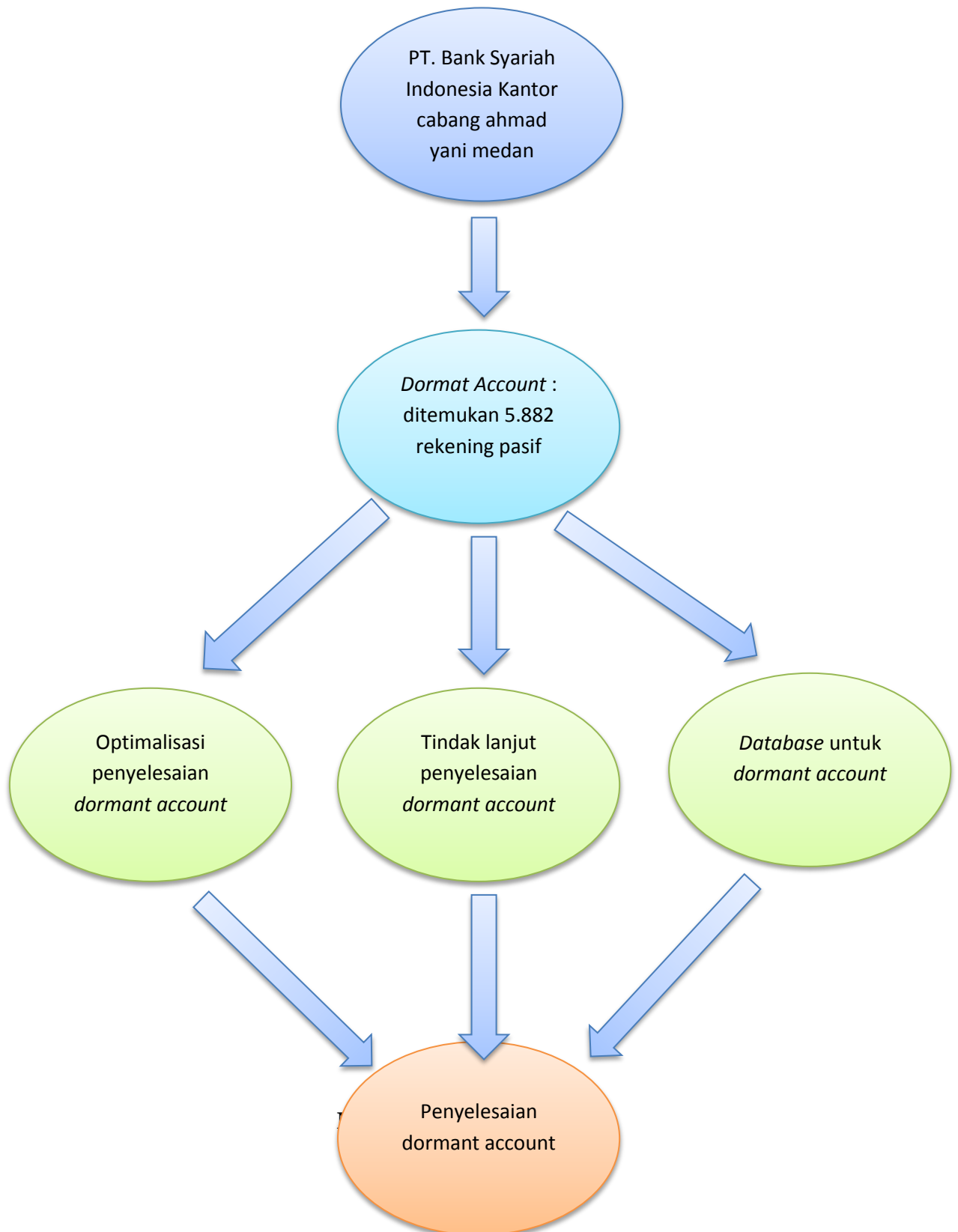
				mudharabah muthalaqah
4	(Hida, 2013)	Pengaruh <i>dormant account</i> terhadap profitabilitas laba bank	metode kuantitatif diskrit	Hasil penelitian menunjukkan rekening dormant tidak berpengaruh terhadap peningkatan pertumbuhan laba pada bank

5	(Sajid & Zaman, 2019)	<i>Dormant Account</i> Reactivation at Al-Shajar Capital	Metode kuantitatif	Dormant account tidak berpengaruh terhadap profitabilitas bank dan kesehatan bank
6	(Putri, 2012)	Pengaruh dana pihak ketiga terhadap laba bank	Metode kuantitatif	Dana pihak ketiga (DPK) berpengaruh signifikan terhadap laba bank. Meningkatnya dana pihak ketiga maka laba bank juga meningkat karena terdapat pemasukan, dana pihak ketiga (DPK) yaitu giro, tabungan dan deposito yan berasal dari masyarakat.

7	(Rahayu, 2018)	pengaruh <i>dormant account</i> dan dana pihak ketiga terhadap laba bank di pt. bank syariah mandiri cabang duri	Metode kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan Jumlah <i>dormant account</i> yang terus meningkat dapat mengurangi keuntungan pada bank
8	(Pratama, 2021)	Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Pasif Pada PT.Bprs Cara Kiat Andalas Kantor Cabang Padang Panjang	Metode kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memberikan kualitas layanan yang baik maka, nasabah akan kembali mengaktifkan tabungan pasif

C. Kerangka pemikiran

Kerangka berpikir merupakan role mode atau model konseptual penyusunan variabel-variabel yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai ,masalah yang penting. Kerangka berpikir dalam penelitian ini difokuskan pada strategi penyelesaian *dormant account* di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

Gambar 3. 1 Kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat kesimpulan. Pendekatan. Penelitian Deskriptif (*descriptive research*) penelitian ini sering disebut penelitian taksonomic (*taksonomic research*). Dikatakan demikian karena penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada. (Samsu, 2017)

B. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Cabang Pembantu lubuk pakam. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan maret 2022 sampai selesai bulan September sebagai berikut :

Tabel 3. 2 waktu penelitian

No	Kegiatan penelitian	Bulan																											
		Januari 2022				Februari 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022							
		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	Pengajuan judul																												
2	Pembuatan proposal																												
3	Bimbingan proposal																												
4	Seminar proposal																												
5	Pengumpu																												

Menurut (Nursapia, 2020) ada empat cara yang digunakan dalam pengambilan data penelitian yaitu sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi bisa dihubungkan dengan upaya: merumuskan masalah, membandingkan masalah (dirumuskan dengan kenyataan lapangan) pemahaman secara detail permasalahan (guna menemukan pertanyaan) yang akan di tuangkan dalam kuesioner.

2) Wawancara

Interview merupakan salah satu pengambilan data yang digunakan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur. Pelaksanaan wawancara bisa secara individual atau kelompok, dalam imterview secara *individual* maupun kelompok tersebut peneliti *interviewer* bisa melakukan *interview* secara *directive*. Artinya, peneliti selalu berusaha mengarahkan tapi pembicaraan sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dipecahkan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang cukup bermamfaat karena telah tersedia, sehingga akan relatif murah pengeluaran biaya untuk memperolehnya merupakan sumber data stabil dan akurat sebagai cerminan situasi atau kondisi yang sebenarnya. Biasa dokumentasi berupa rekman audi, visual, dan potretan gambar.

E. Teknik Analisis data

Teknik analisis data merupakan pengolahan data yang datanya tidak berupa *numeric* serta berfokus pada kualitasnya, semakn lengkap penjelasan data yang di ambil maka semakin baik pula data tersebut. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dimana analisis yang dilakukan tentang fenomena yang ada sekarang bersifat memberi gambaran reflektif atau komparatif dengan membandingkan persamaan dan perbedaan kasus/fenomena tersebut (Samsu, 2017)

F. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah usaha-usaha penelitian untuk memperoleh keabsahan temuannya. Agar diperoleh temuan dan interpretasi yang absah (dapat dipertanggungjawabkan). Adapun Teknik keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) *Standart kredibilitas*

Standar kredibilitas hasil penelitian memiliki kepercayaan yang tinggi sesuai dengan fakta yang ada di lapangan perlu dilakukan seperti memperpanjang keterlibatan peneliti di lapangan, melakukan observasi terus menerus dan sungguh sungguh. Peneliti dapat mendalami fenomena yang ada, melakukan trigulasi (metode, isi, dan proses). Peneliti juga dapat melibatkan atau diskusi dengan teman dan melakukan kajian analisis kasus negatif dan juga melacak kesesuaian dan kelengkapan hasil analisis

2) *Standart komfirmabilitas*

Standart komfirmabilitas lebih fokus pada pemeriksaan dan pengecekan (*checking audit*) kualitas hasil penelitian, apakah benar hasil penelitian didapat dari lapangan.

3) *Standart defendabilitas*

Standart defendabilitas adanya pengecekan atau penilaian ketepatan peneliti di dalam mengkonseptualisasikan data secara ajeg.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi lokasi penelitian

1. Gambaran umum PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri,BNI,BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5% (bank syariah indonesia, 2021).

Bank syariah Indonesia kantor cabang ahmad yani medan merupakan kantor bank syariah Indonesia cabang utama kota medan. Saat terjadinya merger bank yang awal berdiri bernama bank syariah mandiri atau sering kita kenal dengan sebutan BSM. Setelah merger 3 bank syariah BUMN, BSM, BRI, BNI syariah maka nama BSM digantikan dengan bank syariah Indonesia atau BSI yang kita kenal saat ini. Bank syariah Indonesia cabang ahmad yani saat ini bank syariah Indonesia cabang ahmad yani menjadi kantor cabang utama RO II medan. Adapun untuk Wilayah yang di pegang RO II medan mencakup sumatera utara, pekanbaru, Palembang, dan batam.

Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan memiliki 4 lantai untuk lantai 1 di isi dengan konter layanan cicil emas dan gadai, lantai 2 di isi dengan banking hall, bosm, funding, financing lantai 3 diisi dengan staff analis, funding transaction lantai 4 disii dengan staff region dan ruangan RCEO. Memiliki tempat yang strategis berdekatan dengan industri, perumahan masyarakat, pasar dan tidak memiliki banyak pesaing bank syariah Indonesia cabang ahmad yani menjadi salah satu bank syariah kota medan yang sangat di minati dan sering dikunjungi oleh masyarakat dalam bertransaksi. Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan juga memiliki banyak nasabah dari bank syariah lain nya, yang ada di kota medan Dengan berbekalkan karyawan yang kompeten dan professional dalam bidang perbankan tidak heran lagi bank syariah Indonesia cabang ahmad yani banyak mendapatkan penghargaan baik secara individual, daerah dan nasional.

Gambar 4. 1 logo PT. Bank Syariah indonesia



Logo BSI memiliki bintang bersudut 5, ini merepresentasikan 5 sila pancasila dan 5 rukun Islam

2. Visi bank syariah Indonesia

Visi yang ingin dicapai BSI adalah menjadi bank syariah berskala dunia, yaitu, masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada tahun 2025 mendatang.

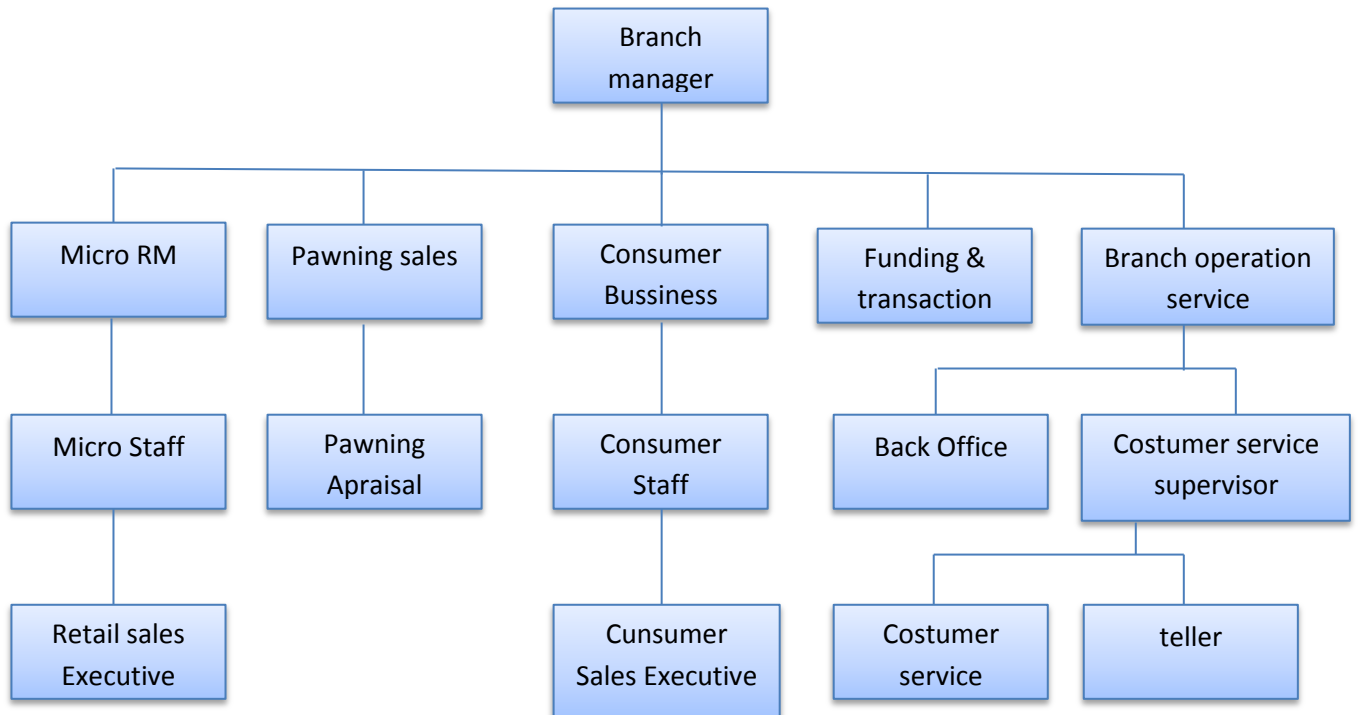
3. Misi bank syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.(bank syariah indonesia, 2021)

5 Struktur organisasi

Tabel 4. 1 Struktur organisasi

PT. Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Ahmad Yani Medan



Sumber : Bank Syariah Indonesia KC ahmad yani

B. HASIL PENELITIAN

1 Analisis informan

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian pada Bank Syariah Indonesia yang terdapat di Kecamatan medan baru kota medan mengenai “Strategi Penyelesaian *Dormant Account*”. Dalam proses pengumpulan data, penulis melakukan wawancara secara langsung terhadap objek yang akan diteliti.

Adapun profil dari informan yang penulis wawancarai sebanyak 5 orang yaitu pimpinan dan karyawan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 informan

Narasumber/jabatan	:	Kemas (KS)/RCEO RO II medan 2020-2021
Penanya	:	Handika Julian Putra
Perihal	:	1. Strategi penyelesaian <i>dormant account</i> 2. Proses adanya data base bagi <i>dormant account</i>
Tipe wawancara	:	<i>Open minded</i> (wawancara tidak terstruktur)
Lantai/lokasi	:	Lantai 4/BSI Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

Narasumber/jabatan	:	Nina moetia (NM)/branch manager BSI KCahmad yani
Penanya	:	Handika Julian Putra
Perihal	:	1. Tindak lanjut penyelesaian dormant account
Tipe wawancara	:	<i>Open minded</i> (wawancara tidak terstruktur)
Lantai/loasi	:	Lantai 2/BSI Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

Data yang di peroleh penulis yaitu menggunakan, metode observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian dan metode wawancara dengan pegawai dan pimpinan PT. Bank Syariah Iindonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan. Sehingga data yang di sajikan sesuai dengan fenomena yang akan diteliti.

Dengan netode pengumpulan data yang di lakukan penulis melalui wawancara dan dokumentasi secara langsung kepada pegawai dan pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan. Sehingga data yang di peroleh memiliki hubungan dan keterkaitan dalam proses penelitian.

2 Strategi penyelesaian dormant account

a. *Whatsapp blast*

Program whatsapp blast adalah salah satu alternatif yang diberikan kepada nasabah dengan cara memberikan sebuah pesan pengarahan pembelajaran, pengetahuan, dan menjelaskan tentang fitur-fitur terbaru serta promo yang ada pada bank. KS menyatakan

“...kami mendapatkan pengembangan penyelesaian *dormant account* melalui *whatsapp blast* ini dari anak magang kampus merdeka di kantor ahmad yani ini. Kami sering bertukar pikiran tentang masalah perbankan yang ingin selesaikan kebetulan saya menjadi mentor mereka...”

Pengembangan perbankan harus dilakukan dengan cara bersama-sama sehingga masalah akan terasa lebih mudah di hadapi. Kita ketahui bahwa anak generasi muda memiliki wawasan dan inovasi yang lebih dalam menyelesaikan masalah ditambah lagi anak magang ini dari perguruan yang berbeda dengan jurusan yang sama ini menjadi nilai plusnya bagi industri perbankan dan mahasiswa. Karena teori yang ada di kampus dapat diterapkan secara nyata.

b. *Calling*

Program *calling* merupakan alternatif yang digunakan yang diberikan kepada nasabah yang mengalami rekening *dormant* dengan menghubungi melalui via telepon secara langsung tanpa adanya perantara. KS menyatakan

“...kalo penyelesaian pertama enggak berjalan dengan baik maka langkah selanjutnya kami pakai *calling*. Karena *dormant account* adalah masalah yang dapat mempengaruhi kualitas bank dari segi dana pihak ketiga. *Calling* ini sudah lama digunakan di kantor tapi hanya untuk nasabah deposito, giro tidak terfokus pada nasabah *dormant* biasanya dilakukan oleh arahan *branch manager*...”

Penyelesaian *dormant account* di BSI Kantor Cabang Ahmad Yani Medan dilakukan oleh para pegawai melalui arahan dari pimpinan cabang. Wawancara dengan NM selaku pimpinan cabang BSI Kantor Cabang Ahmad Yani Medan menyatakan

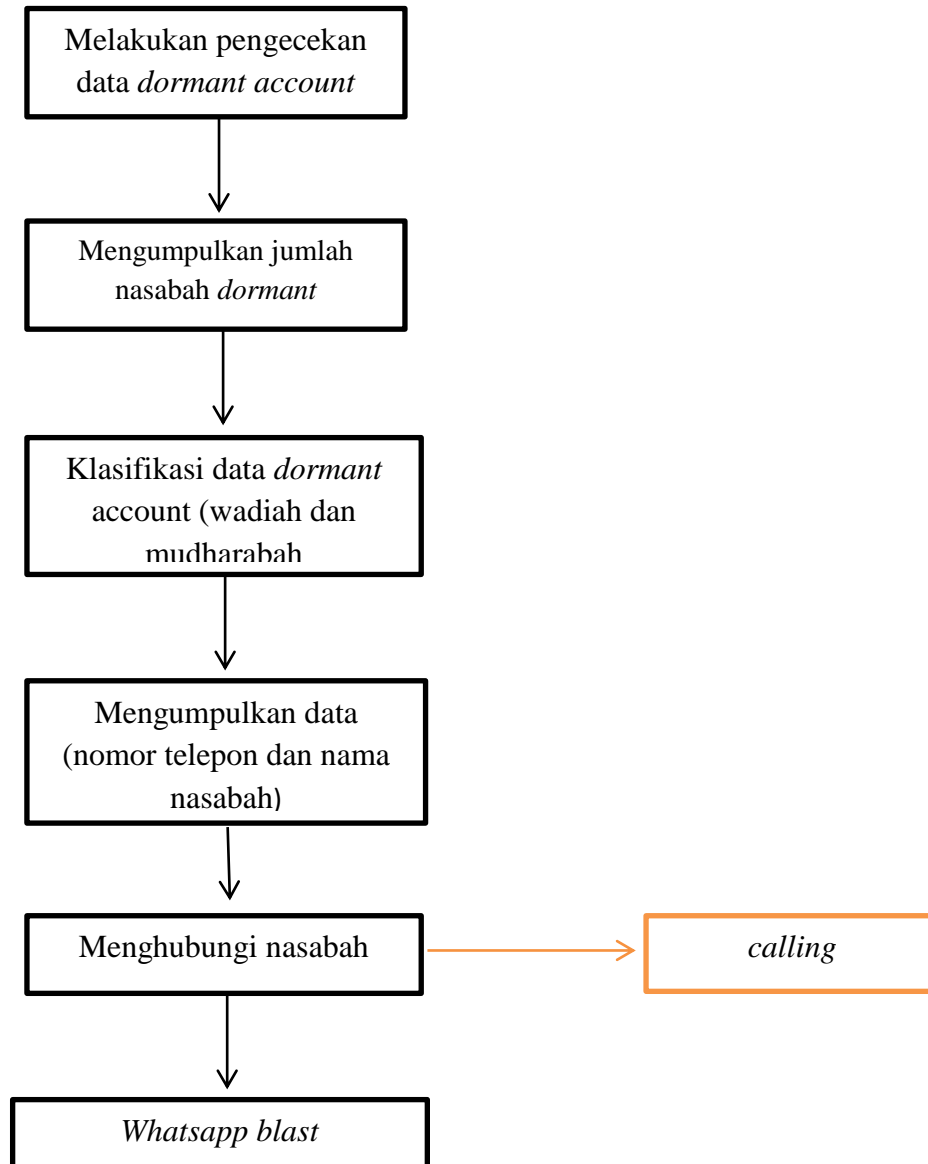
“...kami di kantor seminggu atau 2 minggu sekali biasanya melakukan calling kepada nasabah. Tapi dengan adanya penerapan whatsapp blast saya mengarahkan kepada pegawai melakukan *whatsapp blast* dan *calling* sekaligus dengan memberikan promo, fitur terbaru bank dan memberikan *cashback*. Alhamdulillah dari penerapan ini sudah ada nasabah yang mengaktifkan kembali rekening yang telah lama *dormant*.”

Banyak *problem solving* yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah. Dalam hal ini, BSI Kantor Cabang Ahmad Yani Medan menggunakan whatsapp blast dan calling sebagai senjata penyelesaian *dormant* berbekalkan ilmu marketing yang mumpuni dalam penawaran produk mampu meluluhkan hati nasabah sehingga nasabah ingin kembali mengaktifkan rekeningnya.

c. *Flot Chart*

flot chart adalah alur yang digunakan dalam menyelesaikan *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medani. Hal ini berguna untuk memberikan gambaran bagaimana mekanisme dalam menjalankan program *whatsapp blast* dan *calling* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan. Dapat dijelaskan dari *Flot chart* sebagai berikut:

gambar 4. 2 Flot chart mekanisme pelaksanaan



Berdasarkan *Flot chart* di atas dapat di jelaskan bahwa pelaksanaan dalam strategi penyelesaian *dormant account* di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan yang pertama melakukan pengecekan data dormant. kedua melakukan pengumpulan data nasabah menggunakan CIF di sistem T24. Ketiga melakukan klasifikasi nasabah ini berguna untuk melakukan pemisahan antaran nasabah tabungan wadiah dan mudharabah. Keempat mengumpulkan nama nasabah dan nomor

telepon berguna untuk menghubungi nasabah *dormant*. Kelima menghubungi nasabah melalui *whastapp blast*. Perlu di ingat, apabila saat menghubungi nasabah melalui whatsapp blast akan tetapi tidak ada balasan atau respon dari nasabah. Maka garis hitam pada plot chart terputus dan garis *orange* akan menjadi penerus selanjutnya.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan menunjukkan bahwa strategi penyelesaian *dormant account* dengan menggunakan *whastapp blast* dan calling membuahkan hasil karena dengan adanya kedua penerapan ini memberikan keuntungan bagi karyawan dan nasabah. Dimana, bank mendapatkan nasabah yang telah lama tervakum oleh dormant dan nasabah mendapatkan keuntungan promo dan *cashback* dari bank.

3 **Belum adanya data base untuk dormant account**

Basis data bisa berupa sistem manual atau terkomputerisasi namun di perbankan sudah jelas bahwa Basis Data telah terkomputerisasi dengan sangat kompleks. Jika data-data dalam perbankan tercatat secara manual, maka segala bentuk pengolahan juga dilakukan secara manual (disusun, dihitung atau dibuat laporannya secara manual). Cara ini tentu saja membutuhkan ekstra tenaga dan waktu. Dan lebih sering lagi, diperlukan pengumpulan data-data yang sejenis secara berkali-kali dan dilakukan juga pengolahan dan pembuatan laporan secara berkali-kali pula. Hal ini sejalan dengan wawancara oleh pimpinan cabang NM menyatakan.

“...data base dalam dunia bank pasti harus ada kalo enggak pake data base karyawan pasti pusing dalam penyusunan dan pengolahan data nasabah . dulu sebelum menjadi BSI kami menggunakan 3 basis data. *Database* Nasabah, *Databse* Karyawan, *Database* untuk mengorganisir cabang di setiap daerah, dengan setiap 3 *database* itu terhubung dan terintegrasi dengan baik.

Untuk data base dormant saat ini belum ada, pencatatan dormant masih dilakukan secara manual dengan menggunakan CIF nasabah...”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara bahwa dalam BSI Kantor Cabang Ahmad Yani Medan terdapat 3 *data base* yang digunakan untuk penunjang pekerjaan dalam perbankan

a. **Macam-macam *database***

1. *Data base* nasabah

Database nasabah adalah kelengkapan data berupa nama, nik, kartu keluarga, alamat dan data pribadi lainnya. *Database* nasabah Salah satu aset yang dimiliki perusahaan-perusahaan data yang begitu yang amat baik apabila di dalam menggunakan

2. *Database* karyawan

Database karyawan adalah salah satu aset penting perusahaan. Di mana tersimpan semua data penting karyawan, seperti informasi pribadi setiap karyawan. Selain itu juga berisi informasi yang berhubungan dengan perusahaan. Misalnya tanggal perekrutan karyawan, besaran gaji, tunjangan, serta catatan kehadiran. Basis data tersebut biasanya digunakan untuk mengenal masing-masing karyawan, baik dari segi performa pekerjaan, kemampuan dalam bekerja, serta keterampilan yang dikuasai. *Database* karyawan pun sangat berguna untuk membuat keputusan dalam mendorong perusaha

perusahaan tentu saja membutuhkan SDM yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang tinggi untuk berkontribusi di perusahaan. Tanpa karyawan dengan kompetensi dan keterampilan tinggi, perusahaan akan sulit berkembang, mengalami kemajuan, serta mempertahankan eksistensinya. Di sisi lain, terbentuknya karyawan dengan kompetensi dan keterampilan bernilai tinggi salah satunya adalah berkat andil perusahaan dalam mengelolanya.

Perusahaan memang harus dapat mengelola karyawan dengan baik. Perusahaan yang dapat mengelola karyawan dengan baik, dapat memacu karyawan untuk lebih termotivasi dalam bekerja. Pada akhirnya karyawan akan lebih produktif dan meningkatkan keuntungan perusahaan. Salah satu cara yang baik dalam pengelolaan karyawan adalah dengan mengelola basis data karyawan. *Database* karyawan yang lengkap dan akurat dapat meningkatkan kualitas informasi untuk manajemen.

3. *Database* cabang

Data base cabang adalah kumpulan data yang di susun yang di organisir secara baik oleh kantor untuk mengetahui seberapa banyak cabang yang ada. Bagi perusahaan atau organisasi, keberadaan *data base* (basis data) memiliki fungsi dan peran penting dalam mendukung proses bisnis agar lebih efektif dan efisien. Sebab, *data base* merupakan salah satu komponen utama dalam sistem informasi, yang merupakan dasar dalam menyediakan suatu informasi bagi para pemakai atau pegawai. Pemanfaatan dan pengolahan database yang baik di perusahaan, misalnya perusahaan ritel bisa membantu kasir lebih cepat bekerja mencari jumlah barang yang ada atau juga mencari harga barang yang dijual. Begitu juga bagi admin, dengan database bisa membuat pekerjaan lebih mudah seperti mencari *stock* barang yang paling dicari dan lainnya.

Database juga merupakan landasan bagi pembuatan dan pengembangan program aplikasi. Oleh sebab itu, database harus dibuat sedemikian rupa sehingga pembuatan program lebih mudah dan cepat. Database terdiri dari data yang akan digunakan atau diperuntukkan terhadap banyak pemakai. Masing-masing pemakai akan menggunakan data tersebut sesuai dengan tugas dan fungsinya

Sejatinya, *database* bukan sekadar kumpulan informasi dan data yang perlu di-*backup* agar lebih aman. *Database* juga

berfungsi untuk pengelompokan data yang bertujuan untuk memudahkan identifikasi data. Pengelompokan dilakukan dengan cara yang berbeda-beda. Lagi, untuk mengenali penyimpanan data ganda saat dimasukkan. Sebab *data base* bisa diakses oleh lebih dari satu pengguna. Sehingga Anda bisa menggunakan sistem kata kunci untuk menghindari duplikat data yang tersimpan

b. Pentingnya PMN untuk bank

implementasi Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) sangat penting diterapkan dalam rangka mencegah pencucian uang dan pendanaan teroris; serta berbagai risiko seperti risiko operasional, risiko hukum, risiko konsentrasi dan risiko reputasi. KS menyatakan

“...bank itu kan perusahaan yang menyimpan dana masyarakat dari masyarakat kecil, menengah hingga atas jadi kami para pegawai harus hati-hati terhadap kejahatan baik dari nasabah sendiri maupun para pegawai. Makanya data base itu perlu untuk perlindungan data nasabah agar hal-hal yang enggak di ingkan terjadi. Kami juga harus mengenali calon yang ingin menjadi nasabah bank dengan baik dan teliti...”

Karena begitu pentingnya PMN membuat Bank Indonesia (BI) menyusun peraturan Nomor 5/21/PBI/2003 tanggal 17 Oktober 2003 tentang prinsip mengenal nasabah yang telah dicabut dan digantikan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/28/PBI/2009 terkait dengan Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum. Sebagai pembuat kebijakan, Bank Indonesia dalam hal ini Direktur Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, menyadari bahwa bank akan selalu menghadapi risiko dalam menjalani bisnisnya.

Oleh karena itu, untuk membantu bank dalam mengantisipasi risiko, dalam Bab 3 Pasal 12, Bank Indonesia mewajibkan bank mengidentifikasi dan mengklasifikasikan calon

nasabah atau nasabah ke dalam kelompok perseorangan, perusahaan atau *Beneficial Owner*. Prinsip Mengenal Nasabah tidak boleh dianggap hal yang sepele. PMN harus dipahami secara mendalam. Mengenal nasabah tidak cukup hanya sekadar meminta untuk menunjukkan KTP asli nasabah. Mengenal nasabah berarti bank tahu betul siapa nasabahnya itu, bagaimana kemampuan ekonominya, sumber kekayaannya, jenis pekerjaannya dan juga karakter investasinya.

c. **Kualitas data nasabah**

Untuk dapat mendukung pemenuhan PMN tak bisa dipungkiri lagi bahwa kualitas data yang baik sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan. Perusahaan besar pasti memiliki jumlah data nasabah yang besar pula. Dapat dibayangkan betapa sulitnya menjaga kualitas data yang sedemikian besar, karena kualitas data nasabah dapat meluruh seiring waktu, walaupun menggunakan aplikasi *software* terbaik, Hal ini disebabkan bukan karena aplikasi, tetapi karena sifat data itu sendiri. Nasabah dan data bisnis sering berubah karena sifatnya bergerak, sehingga menyebabkan perubahan nama, nomor identitas, alamat dan nomor telepon. Tingkat perubahan yang cepat dari data nasabah tersebut menimbulkan masalah pada kualitas data. Untuk memenuhi kualitas data yang baik

Berdasarkan wawancara dan pemaparan diatas menunjukan bahwa pentingnya database dalam penyelesaian *dormant account*. Dengan adanya basis data maka nasabah dapat terhindar dari kejahatan baik resiko pencucian uang maupun kejahatan lain nya yang dapat merugikan nasabah dan bank.

d. **Tindak lanjut penyelesaian *dormant account***

Sehubung dengan berjalannya strategi penyelesaian dan kebijakan-kebijakan yang diterapkan dalam menyelesaikan

dormant account di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan Dalam wawancara NM menjelaskan

“...kalau tindak lanjut mungkin dilakukan seperti biasanya dengan menghubungi nasabah oleh pegawai tapi hanya sedikit ada penambahan yang kami dapatkan dari anak magang kampus merdeka pada bagian mekanisme program...”

Tindak lanjut merupakan usaha kelanjutan dari strategi penyelesaian tanpa adanya tindak lanjut maka usaha yang dilakukan dalam menangani *dormant account* tidak berjalan dengan baik. Dalam tindak lanjut penyelesaian *dormant account* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan sebagai berikut:

a. Target program

- 1) Mencegah terjadinya rekening *dormant* ,terutama pada nasabah yang memiliki tabungan di BSI Kantor Cabang Ahmad Yani Medan
- 2) Meningkatkan transaksi nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia
- 3) Mencegah penurunan dana pihak ketiga

b. Pelaksanaan program

Program dilakukan sebanyak dua kali dalam sebulan kepada nasabah agar mendapatkan hasil yang lebih optimal

c. Mekanisme program

- 1) *Customer service* mengumpulkan data nasabah yang tercatat sudah 3 atau 6 bulan tidak melakukan transaksi
- 2) Tim operasional dan *customer service* melakukan whatsapp blast yang berisikan pemberitahuan sekaligus memberikan informasi terkait promo atau program yang sedang ditawarkan oleh BSI

d. Manfaat program bagi nasabah

- 1) memperoleh produk BSI baik yang terbaru dan yang sudah ada

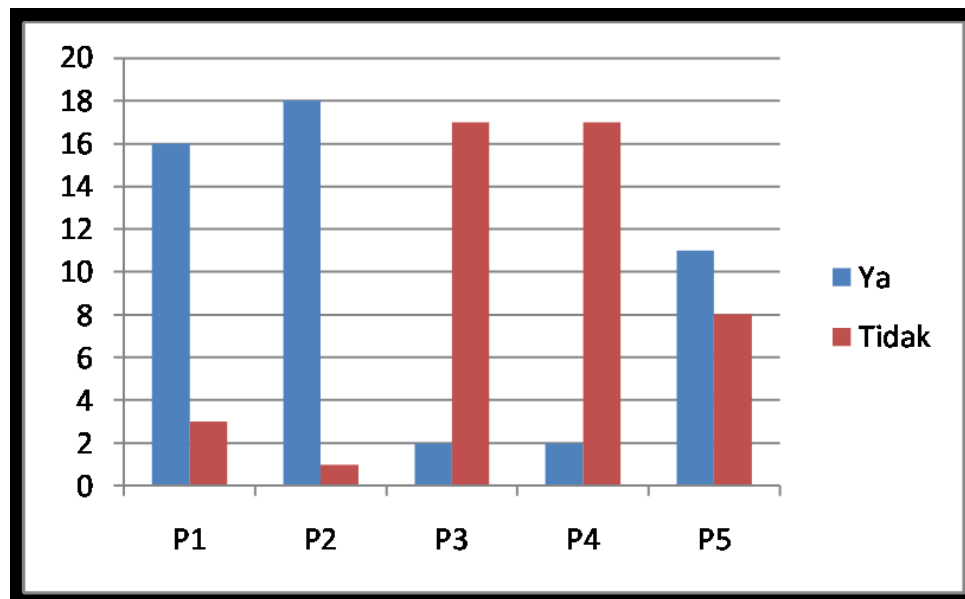
- 2) mendapatkan pelayanan jarak jauh oleh bank
 - 3) mendapatkan penawaran terbaik seperti cashback dan discount
- e. mamfaat program bagi perusahaan
- 1) media promosi dalam menawarkan produk bsi
 - 2) memberikan pelayanan jarak jauh kepada nasabah
 - 3) *Cross selling*
 - 4) Membangun jaringan relasi kepada nasabah

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan penulis lakukan pada pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan menunjukkan bahwa tindak lanjut dalam penyelesain *dormant account* di Bank Syariah Indonesia KC ahmad yani mendapatkan perubahan dalam sistematis pelaksanaan oleh para pegawai.

e. Penyelesaain *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

Pada saat observasi di lapangan penulis juga mendapatkan penyelesaian permasalahan *Dormant Account* di PT. Bank Syariah Kantor Cabang Ahmad Yani Medan yang di dapatkan dari hasil kegiatan dan program anak magang kampus merdeka. Agar lebih jelas hasil penyelesain dapat dilihat melalui grafik berikut ini :

gambar 4. 3 hasil pelaksanaan *whastapp blast* dan *calling*



Berdasarkan grafik di atas, P1 – P5 merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan kepada 19 nasabah. Dari pertanyaan nomor satu didapatkan hasil 16 nasabah menjawab tidak, yang artinya nasabah tidak merasakan kesulitan dalam penggunaan rekening BSI. Dari pertanyaan kedua mendapatkan hasil 18 nasabah menjawab iya, yang artinya nasabah sudah mendapatkan informasi terkait produk-produk yang ada di BSI. Dari pertanyaan nomor tiga mendapatkan hasil 17 jawaban tidak yang artinya nasabah tidak pernah menggunakan BSI *Mobile*. Dari pertanyaan nomor 4 mendapatkan hasil 17 jawaban tidak yang artinya nasabah tidak kesulitan dalam penggunaan BSI *Mobile* dikarenakan belum pernah menggunakan BSI *Mobile*. Dari pertanyaan nomor lima mendapatkan hasil 11 jawaban iya, yang artinya lebih dari 50% nasabah yang di wawancarai oleh penulis berminat mengaktifkan kembali rekeningnya di BSI.

Dapat disimpulkan bahwa program *Whatsapp Blast* dan *Calling* sangat tepat untuk menjawab permasalahan di atas. Bila dihubungkan kembali bahwa selama menggunakan rekening maupun BSI *Mobile* nasabah tidak mengalami kesulitan apapun. Hanya saja nasabah tidak mendapat *Follow Up* kembali ketika

rekeningnya sudah menjadi pasif, sehingga nasabah tidak berminat untuk mengaktifkan kembali rekeningnya. Dengan adanya program *B'Call* nasabah dapat melakukan *Follow Up* kembali rekeningnya, dan jika berminat mengaktifkan kembali nasabah dapat menyampaikannya secara langsung kepada bank.

C. PEMBAHASAN

1 Analisis strategi penyelesaian *dormant account*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan, dapat disimpulkan bahwa ada dua kebijakan yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan dalam penyelesaian *dormant account*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia menggunakan *whatsapp blast* mengirim sebuah pesan promo dan memberikan cashback serta bonus bagi yang mengaktifkan kembali rekeningnya. Apabila dengan cara ini nasabah tidak berjalan dengan baik, maka pihak bank akan menggunakan cara yang kedua yaitu *calling*.

whatsapp blast dan *calling* dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan suatu keberhasilan mengembalikan atau mengaktifkan kembali rekening yang telah lama *dormant* dengan mengirim sebuah pesan yang berisikan ajakan, memberikan promo, *cashback* dan bonus bagi nasabah yang ingin join (bergabung) kembali menjadi nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pratama, 2021) menjelaskan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pasif, yang diterapkan dalam strategi Relationship Marketing, yaitu dengan menjalin dan membangun relasi dengan nasabah, agar menjadi hubungan berkelanjutan/hubungan jangka panjang antara bank dengan nasabah.

2 Analisis apakah belum ada *data base* untuk *dormant account*

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan melalui pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan mengenai *data base* dalam penyelesaian *dormant account* menunjukkan bahwa basis data dalam sebuah perbankan sangat di perlukan karena dapat meringankan pekerjaan para pegawai dalam penyusunan data dan pengelolaan data.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan melakukan prinsip mengenal nasabah (PMN). Prinsip mengenal nasabah ini dilakukan saat nasabah ingin menjadi calon penyalur dana kepada bank hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya pencucian uang dan kejahatan yang dapat merugikan nasabah dan pihak bank yang disebabkan atas kebocoran data nasabah.

Kualitas data nasabah harus dijaga dengan baik oleh pihak bank. Apabila kualitas data nasabah terjaga dengan baik, maka kebocoran data tidak akan terjadi serta akan meminimalisir kejahatan dan penjualan data. Oleh karena itu sikap tanggung jawab terhadap pekerjaan dalam bank harus dilandasi oleh keagamaan

Selanjutnya bank juga perlu melakukan pemantauan terhadap database. Kemudian pihak bank memberikan pelatihan, kajian keagamaan sehingga para pegawai terhindar dari sikap yang kurang baik. Dalam praktiknya banyak pegawai yang kurang memerhatikan *database* ini karena dianggap lumrah bagi para pegawai sebagai pekerjaan yang rutin dijalani. Akibatnya para pegawai yang melakukan kejahatan ini berasal dari BOSM, *teller* dan *customer service*. Dalam hal ini penggunaan data base bagi perusahaan sangat cocok digunakan agar terhindar dari kebocoran data (Safii & Vidy, 2018) menjelaskan Metode substitusi polialfabetik lebih cocok digunakan untuk mengamankan aplikasi yang bersifat rahasia kenegaraan atau perusahaan sedangkan untuk

metode substitusi moanoalphabetik dapat digunakan pada aplikasi pembelajaran dasar metode keamanan komputer.

3 Analisis tindak lanjut penyelesaian *dormant account*

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan kepada pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan mengenai tindak lanjut dalam penyelesaian *dormant account* nasabah PT. Bank Syariah Kantor Cabang Ahmad Yani Medan

Menunjukkan bahwa tindak lanjut penyelesaian *dormant account* sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan strategi penyelesaian. Tanpa adanya tindak lanjut pelaksanaan tidak akan berjalan dengan baik. Maka penambahan dari segi kegiatan diberikan yang sebelumnya bank hanya melaksanakan melalui via telpon tanpa adanya prosedur dan target.

Ada beberapa tindak lanjut yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan dalam menyelesaikan *dormant account* dimulai dari target program, pelaksanaan program, dan mekanisme program. Apabila kegiatan ini berjalan sesuai arahan, maka dari kedua pihak baik bank dan nasabah akan mendapatkan mamfaat keuntungan.

Dalam hal ini, sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Pratama, 2021) menjelaskan bahwa Loyalitas nasabah merupakan aset penting yang senantiasa dipertahankan oleh bank, karena nasabah yang loyal akan memberikan keuntungan tersendiri bagi bank. Namun didalam proses untuk mendapatkan nasabah yang loyal dibutuhkan upaya antara nabasah dengan bank. Loyalitas itu sendiri merupakan hasil evaluasi dari kinerja bank mengenai apakah nasabah merasa puas atau pun tidak merasa puas Terhadap Tindak lanjut *dormant account* yang di lakukan oleh pegawai.

Namun dalam praktiknya para pegawai banyak sekali yang tidak menjalankan kegiatan tersebut sesuai prosedur dan

menganggap hal ini sepele serta merasa kegiatan yang kurang memberikan keuntungan bagi pegawai. Akibatnya peningkatan *dormant account* pada bank terus meningkat sejalan dengan waktu.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian strategi penyelesaian *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan Sebagai berikut :

1. Dalam kasus *dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan strategi penyelesaian yang dilakukan diantaranya : penyelesaian melalui *whatsapp blast* dan penyelesaian melalui *calling*. Penyelesaian melalui *whatsapp blast* alternatif yang diberikan pihak bank dengan cara memberikan sebuah pesan berisi pengarahan, promo yang ada pada bank. Sedangkan penyelesaian melalui *calling* adalah alternative yang digunakan yang diberikan kepada nasabah yang mengalami rekening *dormant* dengan menghubungkan melalui via telepon secara langsung tanpa adanya perantara.
2. Analisis *data base dormant account* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan perlu adanya data base khusus untuk rekening pasif yang dilakukan per-periode. Dengan penerapan *data base* ini dapat memudahkan pekerjaan karyawan dalam mendata nasabah *dormant*, menghindari terjadinya data ganda dan tidak dapat di akses secara bebas untuk menghindari terjadinya penyalah gunaan data nasabah. Hal yang perlu di perhatikan yaitu : prinsip pengenalan nasabah (PMN) dan menjaga kualitas data nasabah.
3. PT. Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan memiliki tindak lanjut penyelesaian diantaranya : target program, pelaksanaan program, mekanisme program, mekanisme program dan mamfaat program.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan untuk strategi penyelesaian *dormant account* pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan melalui *whatsapp blast* dan *calling* pihak bank harus lebih inovatif lagi dalam membuat perubahan baik dari sisi strategi dan pengembangan. Sehingga masalah *dormant account* dapat di selesaikan dengan baik.
2. Disarankan untuk *database dormant account* pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan pihak bank harus lebih menekankan pemeliharaan *database* serta *monitoring* yang di lakukan maksimal per-periode. Ini diharapkan agar data baik nasabah dan karyawan bank lebih terjaga dari kebocoran dan untuk menghindari terjadinya penyalah gunaan data nasabah sehingga dapat merugikan bank dan nasabah.
3. Disarankan untuk melakukan tindak lanjut penyelesaian *dormant account* pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan tim operasional pada bank melakukan pengecekan secara rutin kepada data nasabah *dormant* untuk mengevaluasi kinerja karyawan dalam penyelesaian *dormant account*. Sehingga tindak lanjut penyelesaian *dormant account* ini berjalan sesuai arahan dan penurunan angka *dormant account* bagi bank terus membaik

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S., & Humaira, H. (2020). Keabsahan dan Akibat Hukum PT. Bank Aceh Syariah dalam Pengelolaan Rekening Pasif Nasabah. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 22(3), 457–476. <https://doi.org/10.24815/kanun.v22i3.18106>
- bank syariah indonesia. (2021). *sejarah perseroan*. [Www.Bankbsi.Co.Id](http://www.bankbsi.co.id).
<https://www.bankbsi.co.id/>
- Bayu, D., Putra, handika julian, Yati, meiken rahma, & Pradesyah, R. (2020). Analisis pemahaman bunga bank dan sistem bagi hasil di pusat pasar kota medan. *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, 02(1), 16–26.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/AGHNIYA/article/view/3725>
- Dewi, C. (2019). *Faktor – faktor yang mempengaruhi strategi pemberian kredit dan dampaknya terhadap Non Performing Loan (Studi Kasus pada Bank Perkreditan Rakyat di Propinsi Jawa Tengah)*. 1–143.
- Dwita, T. (2018). Strategi marketing komunikasi bank Syariah mandiri bagian gadai emas dalam memberi solusi keuangan kepada masyarakat. *Repository.Umsu.Ac.Id*, 1–76.
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16410>
- Hariani MD, P. P., Rahmayati, R., & Mujiatun, S. (2020). Model Bisnis Islamic Financial Technology Produk Bank Syariah di Kota Medan. *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 69.
<https://doi.org/10.24252/al-mashrafiyah.v4i2.15545>
- Hida, A. (2013). pengaruh rekening dormant terhadap pertumbuhan laba bank. *Etikonomi*, 1, 75.
- kementrian agama republik indonesia. (2022). *al-quran kemenag*. Layanan Kemenag. quran.kemenag.go.id
- Khoirunnisa. (2015). pengaruh rekening dormant dan dana pihak ketiga (dpk) terhadap laba bank di bank syariah mandiri. *Etikonomi*, Volume 14, 83–84.

<https://www.neliti.com/publications/194845/pengaruh-rekening-dormant-dan-dana-pihak-ketiga-terhadap-laba-bank-di-bank-syari>

- Mahendra, Y. I. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Ketertarikan Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Bsi Kc Lubuk Pakam)*. 2, 1–14.
<http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimpai/article/view/1114>
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 75–87.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>
- Nursapia. (2020). *Penelitian kualitatif*. otoritas jasa keuangan. (2017). *otoritas jasa keuangan*. Ojk.Go.Id.
<https://www.ojk.go.id/id>
- Pamelia, Anggi Elisa. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, pengelolaan akad terhadap minat menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Sumut kcpsy HM.Yamin medan. *Repository.Umsu.Ac.Id*, 9–11.
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16856>
- Pohan, S. (2016). peranan penggunaan agunan di bank islam hubungannya dengan sistem operasional perbankan syariah. *Intiqad*, 8(2), 102–119.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/intiqad/article/view/732/1008>
- Pradesyah, R. (2019). Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1).
<https://doi.org/10.30596/aghniya.v1i1.2561>
- Pratama, Muhammad Dandi Irfit. (2021). Strategi meningkatkan loyalitas nasabah tabungan pasif pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Cabang Padang Panjang. *Iain Batusangkar*, 75.
<https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/23902>
- Putri, W. (2012). *pengaruh dana pihak ketiga terhadap laba bank*. 2, 80.

- R. kurniawaty. (2014). tinjauan faktor penyebab dormant account. *Jurnalekonomi*, 20(4), 1–17.
<https://je.ejournal.unri.ac.id/index.php/JE/article/view/1182/1173>
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh dormant account dan dana pihak ketiga terhadap laba bank di PT. Bank Syariah Mandiri cabang duri. *Repository.Uin-Suska.Ac.Id*, 2(23), 37–68. uin-suska.ac.id/14387/
- Rahmawaty, A. (2014). Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syari’Ah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di Bni Syari’Ah Semarang. *Addin*, 8(1), 1–28.
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Addin/article/viewFile/587/600>
- Safii, M., & Vidy. (2018). Kriptografi monoafabetik dan polibetik aplikasi dan komparasi dalam pengamanan database bank soal. *Sebatik Stmik Wicida*, 22, 8.
- Sajid, A., & Zaman, M. Y. U. (2019). Dormant Account Reactivation at Al-Shajar Capital. *International Journal of Experiential Learning & Case Studies*, 4(2). <https://doi.org/10.22555/ijelcs.v4i2.2668>
- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.
- Sofiana, S. (2021). Strategi Pemasaran Catering Dapur Titto Melalui Media Facebook Dan Instagram. *Perpustakaan Sktip Pgri Bangkalan*, 1–11.
<http://repo.stkippgri-bkl.ac.id/1000/>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5, 67–86.
<http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>

LAMPIRAN



Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

05 Rajab 1443 H
 07 Februari 2022 M

Di -
 Tempat



Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Handika Julian Putra
 Npm : 1801270002
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,56

Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ahmad Yani Medan	<i>[Signature]</i>	Dr. Pahmayati MEI	<i>[Signature]</i> ACC 09/02/22
2	Peran Perbankan Syariah Dengan Menggerakkan Sektor Rill Dalam Umkm Tingkat Menengah			
3	Analisis Pemahaman Masyarakat mengenai Produk Perbankan Syariah Berbasis Tarik Tunai Studi Kasus Desa Tanah Seribu Kota Binjai		<	

Sudah meretrek buku panduan skripsi.
 Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya,

[Signature]

(Handika Julian Putra)

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



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Ela menjawab surat ini agar diberikan Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, M.E.I

Nama Mahasiswa : Handika Julian Putra
Npm : 1801270002
Semester : 8 (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Ahmad Yani Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
9 Juni 22	- Latar belakang Masalah perbank - Identifikasi masalah syariah - rumusan masalah syariah	HP	
13 Juni 22	- kesesuaian rumusan masalah dengan analisa data - landasan teori tambahkan	HP	
16 Juni 22	- penelitian terdahulu - kerangka pemikiran - sitasi 5 dosen - daftar pustaka	HP	
22 Juni 22	ACC Proposal	HP	

Medan, 22 juni 2022

Diketahui/Ditetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Ditetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal

Dr. Rahmayati, M.E.I

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : **Handika Julian Putra**
NPM : **1801270002**
PROGRAM STUDI : **Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Strategi Penyelesaian *Dormant Account* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 15 September 2022

Pembimbing



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Rahmayati, SE.I., ME.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

Bila menuntut ilmu itu agar menuntut
Kultur dan tingginya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

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

Pada hari Kamis telah diselenggarakan Seminar Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Handika Julian Putra
NPM : 1801270002
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Judul Proposal : Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Ahmad Yani Medan

Disetujui / Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Okey
Bab I	- Rumusan Masalah. - Tujuan Penelitian.
Bab II	- penditran ferdahulu - Kerangka berpikir
Bab III	- lokasi & dan tempat Penelitian - Teknik analisis data
Lainnya	- Sitasi dan dosen UMSU
Kesimpulan	Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Tim Seminar

Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Sekretaris Program Studi

Riyan Pradesyah, M.E.I

Pembimbing

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembahas

Assoc. Prof. Dr. Siti Mujiatun, SE. M.M

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Handika Julian Putra**
NPM : **1801270002**
PROGRAM STUDI : **Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Strategi Penyelesaian *Dormant Account* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan**

Medan, 15 September 2022

Pembimbing


Dr. Rahmayati, SE.I.,ME.I

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**


Dr. Rahmayati, SE.I.,ME.I

Dekan




Dr. Muhammad Qorib, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I

Nama Mahasiswa : **Handika Julian Putra**
Npm : **1801270002**
Semester : **VIII**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
31 Agustus 2022	Memperbaiki posisi tabel organisasi Membuat <i>Flot Chart</i> pada hasil penelitian		
8 September 2022	Memperbaiki kesalahan penulisan kata dan tempat penelitian		

Medan, 15 September 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I

Pembimbing skripsi

Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I

Nama Mahasiswa : **Handika Julian Putra**
Npm : **1801270002**
Semester : **VIII**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Yani Medan**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
12 September 2022	Memperbaiki <i>Flot Chart</i> Menambah sitasi dosen pembimbing		
14 September 2022	Memperbaiki kesimpulan dan saran		
15 September 2022	ACC skripsi		

Medan, 15 September 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I

Pembimbing skripsi

Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I

07 September 2022
No.02/1661-3/RO II

Kepada
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Agama Islam
Jl. Kapten Mughtar Basri No.3 Medan

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Regional Medan
Jl. A. Yani No.100. Lt. IV
Medan 20111
T : (061) 4534466 (Hunting)
F : (061) 4534456
www.bankbsi.co.id

Up. Yth Bapak Dr.Munawir Pasaribu,MA, Wakil Dekan III

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sbb :

No	Nama	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Handika Julian Putra	1801270002	Strategi Penyelesaian Dormant Account Pada PT Bank Syariah Indonesia	KC Medan A. Yani


Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:


1. Peserta riset wajib dan terikat kepada ketentuan Bank (SPO Human Capital PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.);
2. Hasil riset atau penelitian diharapkan dapat membantu perbaikan, penyempurnaan kinerja, sistem dan prosedur kerja yang ada;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkanluaskannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan mengcopy atau meminjam data yang berkaitan dengan kerahasiaan Bank maupun strategi bisnis yang bersifat rahasia dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat PT Bank Syariah Indonesia Tbk.;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai, untuk tunduk kepada ketentuan Bank dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai perundangan yang berlaku dan surat pernyataan yang dimaksud harus disetujui oleh perguruan tinggi/lembaga pendidikan yang bersangkutan. (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
REGION II MEDAN


Ahmad Widodo
RFB Deputy


Luthfi Bukhari
FTB Deputy

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Handika Julian putra
Tempat / Tgl Lahir : Pulo Intan, 08 Juli 2000
Alamat : Pulo Intan
Jenis Kelamin : Laki Laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Warga Negara : Indonesia
No. Handphone : 082276273152
Email : handikad429@gmail.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : Usuluddin
Nama Ibu : Sukaryati
Alamat Orang Tua : Pulo Intan

Pendidikan Formal

1. SDN 1 Rimba Raya
2. SMPN 3 Pintu Rime Gayo
3. MAN 3 Bener Meriah
4. Kuliah Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

2022

Medan, 15 September

HANDIKA JULIAN PUTRA

No	Pertanyaan
1	Bagaimana strategi penyelessain rekening dormant di kantor saat ini?
2	Data base apa saja yang digunakan pada kantor ini?
3	bagaimana data base yang digunknkan untuk dormant account?
4	Seperti apa tindak lanjut penyelesaian dormant accountpada kantor ini?