

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat di Negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di Negara maju dan berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana. Di Negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian Negara. Di Negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.¹

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu. Di dalam strategi yang baik terdapat

¹ Dika Meidawati “*Pengaruh Dana Pihak Ketiga(DPK) dan non Performing financing(NPF) Terhadap Alokasi pembiayaan usaha mikro kecil dan menengah(UMKM) pada perbankan syariah di indonesia (Periode 2013-2017)*”. Skripsi Jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas islam negeri Raden Intan Lampung, 2018, h. 3

koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Dalam islam bukan merupakan suatu larangan bila umatnya mempunyai rencana atau keinginan untuk berhasil dalam usahanya, namun harus sesuai dengan sariat dan tidak bertentangan ajaran dalam syariat islam, sebagaimana firman Allah dalam surat Q.S. An-Najm ayat 24-25:

أَمْ لِلْإِنْسَانِ مَا تَمَنَّى فَلِلَّهِ الْآخِرَةُ وَالْأُولَى

Artinya : “Atau apakah manusia akan mendapatkan segala yang di cita-citakannya?“(Tidak!) Maka milik Allah lah kehidupan akhirat dan kehidupan dunia” (Q.S. An-Najm 24-25).

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara apa yang diharapkan dan diinginkan nasabah dengan apa yang diterima nasabah setelah proses pelayanan dengan tujuan memperoleh kepuasan nasabah. Lima dimensi untuk mengevaluasi kepuasan nasabah, yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance) dan empati atau kepedulian (emphaty).²

² Zulian Yamit, Manajemen Kualitas Jasa dan Produk (Yogyakarta:Ekonosia, 2010), hlm.10.

Dalam banksyariah tidak dikenal dengan istilah debitur atau kreditur karena pada dasarnya pembiayaan merupakan sebuah kesepakatan bank dengan nasabah yang memerlukan dana untuk membiayai kegiatan atau aktivitas tertentu.³

Suatu bank dapat dikatakan bank syariah apabila dalam setiap kegiatan usahanya tunduk kepada prinsip Islam, yang berarti tunduk dan patuh dalam ketentuan hukum islam yang dituangkan dalam fatwa dewan syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. Oleh karena itu, dalam setiap sudut aspek kegiatannya bank syariah harus tunduk dan patuh dalam hukum Islam.⁴

Menghimpun dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat merupakan kegiatan pokok perbankan. Pengertian menghimpun dana berarti mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pembelian dana dari masyarakat ini dilaksanakan oleh bank melalui berbagai strategi agar masyarakat tertarik dan mau menginvestasikan dananya melalui lembaga keuangan bank.⁵

³ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kredit Secara Sehat* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), h 248.

⁴ Nur Melinda Lestari, *Sistem Pembiayaan Bank Syariah Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008*, Cetakan Pertama, (Jakarta: Grafindo Books Media, 2015), h. 112.

⁵ Ade Firmansyah “*Analisis pengaruh dana pihak ketiga, Kecukupan Modal, Penyaluran Kredit, Dan Efisiensi Operasi Terhadap Profitabilitas Bank (Studi kasus*

Hadirnya perbankan syariah yang kian hari kian merambat keseluruh wilayah Indonesia dipicu oleh keinginan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan yang berbasis syariah. Kecenderungan tersebut didorong adanya rasa ingin mencoba bertransaksi dengan bank syariah karena merupakan sesuatu yang baru. Kini telah hadir bank syariah dengan berbagai produk jasa yang menarik minat masyarakat.⁶

Salah satu fungsi utama bank syariah adalah sebagai lembaga intermediasi (intermediary institution), yaitu berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan. Keberadaan bank syariah ditengah-tengah bank konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan jasa perbankan tanpa harus khawatir atas persoalan bunga.⁷

pada bank persero periode 2009-2012” . Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013,h. 28

⁶Nunung Nurjanah “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Produk Tabungan Ib Masalahah Di Bank Jabar Banten (Bjb) Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat*” . Skripsi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2015, h. 1

⁷Trisadi P Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 3

Keberadaan prinsip syariah di dunia perbankan Indonesia mendorong kinerja bank-bank konvensional untuk membuka kantor cabang ataupun unit usaha berlabel syariah. Usaha tersebut telah dilakukan Bank Bjb Konvensional dengan membuka kantor cabang syariah di Tasikmalaya sejak 4 tahun silam. Menurut PBI No.4/1/PBI/2002 jo. PBI No.8/3/PBI/2006, pembukaan kantor cabang syariah pada bank umum konvensional dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu membuka kantor cabang baru, merubah atau konversi kantor cabang konvensional yang ada, dan meningkatkan status dan mengubah kantor cabang syariah penuh.⁸

Performa bank Bjb syariah terus meningkat sejak tahun 2010, aset bank Bjb Syariah meningkat 143,2% dari Rp.1,93 triliun menjadi Rp.4,70 triliun di akhir tahun 2013. Pembiayaan bank Bjb syariah tumbuh sebesar 124,1 % dari Rp.1,60 triliun menjadi Rp.3,59 triliun di akhir tahun 2013. Adapun dari sisi Dana Pihak Ketiga (DPK), meningkat 180,1% dari Rp.1,32 triliun menjadi Rp.3,70 triliun pada akhir tahun 2013. Namun hingga agustus 2014, total dana pihak ketiga terus meningkat, tercatat DPK bank Bjb syariah mencapai Rp.2.989.000.000.000 (triliun). Terdiri atas

⁸ Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), h.68

tabungan Rp.213 Milyar, giro sebesar Rp 63 Milyar dan deposito senilai Rp. 2.42 triliun.

Data diatas menunjukkan bahwa BJB Syariah dapat menyalurkan dananya ke masyarakat dengan baik. Penyaluran dana ke masyarakat berasal dari dana pihak ketiga melalui produk tabungan iB masalah, giro maupun deposito masalah. Namun yang paling signifikan terhadap penyaluran dana adalah berasal dari produk tabungan iB masalah. Tabungan iB Masalah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *Wadī'ah Yadamanah* dan *Mudarabah Mutlaqah*, yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.⁹

Pemenuhan kebutuhan masyarakat, Perbankan syariah mempunyai beberapa produk unggulan. Bank bjb syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariaah yang saat ini menawarkan jasa perbankan baik dalam menghimpun dana maupun menyalurkan dana.

⁹ Hasil Wawancara dengan Yulis (Customer Service Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Serang), pada 4 Juni 2020 Pukul 15.45 Wib.

Terdapat beberapa keunggulan tabungan iB masalah, antara lain:

1. Aman dan terjamin, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
2. Transaksi penyetoran dan penarikan tunai real *online* di seluruh kantor cabang bank bjb syariah
3. Dengan fasilitas kartu ATM bank BJB syariah, akan memberikan kemudahan dan manfaat bagi Anda, seperti:
 - a. Kemudahan tarik tunai di lebih dari 75.000 ATM berlogo ATM bersama dan 65.000 ATM Berlogo PRIMA
 - b. Tersedia fasilitas MOBILE BANKING
4. Tersedia fasilitas autodebet zakat, jika Anda menghendaki
5. Dana yang dititipkan akan dikelola bank, yang insyaallah membawa barokah bagi Anda dan juga kami, bebas riba
6. Bonus dapat diberikan sesuai dengan kebijakan Bank dan Bagi Hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Pandemi covid-19 telah memberikan tekanan sangat keras terhadap perekonomian hingga harus berkontraksi di kuartal II-2020, termasuk dampak buruknya kepada bisnis perbankan di Tanah Air. Namun hebatnya, perbankan syariah justru terbilang memiliki daya tahan lebih kuat ketimbang perbankan konvensional.

Ekonomi syariah khususnya industri perbankan syariah saat ini mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, lembaga keuangan Islam khususnya perbankan syariah dapat memberikan peran terbaiknya melalui berbagai bentuk pemulihan ekonomi. Peran ini diharapkan dapat mengatasi guncangan ekonomi yang terjadi khususnya dalam masa pandemi Covid-19, dapat ikut serta berkontribusi dalam perbaikan bidang kesehatan dan memulihkan perekonomian. Perbankan syariah yang relatif lebih stabil dibandingkan dengan perbankan konvensional dalam menghadapi shock baik dari internal maupun eksternal seperti masa pandemi covid-19 saat ini, mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya.

Sistem keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan dengan berhasil masuk jajaran lima besar terbaik dunia. Pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia semakin menunjukkan perkembangan dan peningkatan setiap tahunnya. Hal ini ditandai dengan perekonomian perbankan syariah yang relatif lebih stabil dibandingkan dengan perbankan konvensional dalam menghadapi shock baik dari internal maupun eksternal. Pada masa pandemi covid-19 saat ini, pemerintah mengharapkan peran dan kontribusi perbankan syariah dalam Program Pemulihan Ekonomi Nasional

(PEN) mampu membantu masyarakat, selain kesehatan juga pemulihan ekonominya.

Covid 19 memberikan dampak signifikan terhadap perkembangan ekonomi dunia. Pandemic covid-19 adalah tantangan bagi dunia bisnis, termasuk industri jasa keuangan Perbankan. Berdasarkan data statistik perbankan syariah pada januari 2020, jumlah jaringan kantor bank umum syariah adalah 1.922 cabang yang tersebar di berbagai wilayah di indonesia yang didominasi oleh pulau jawa. Sejalan dengan wilayah terbanyak ditemukan covid-19 yaitu di pulau jawa (Statistik perbankan syariah, januari 2020). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar kantor syariah berada di zona merah.¹⁰

BJB Syariah tengah menyiapkan strategi bisnis untuk menyambut era new normal atau normal baru. Hal ini dipersiapkan untuk menghadapi tatanan baru di setiap industri. Dari hal tersebut, Indra memaparkan strategi pertama yang akan dilakukan BJB Syariah, yakni menekan potensi risiko sebagai upaya mitigasi secara komprehensif dan sedini mungkin. Salah satu caranya dengan melakukan restrukturisasi kredit kepada nasabah terdampak Covid-

¹⁰ Mardhiyaturrositaningsih (Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang), Muhamad Syarqim Mahfudz (Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta), “*Dampak Pnademi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif*” Jurnal Ekonomi Dan Manajemen. h. 2

19 sambil menetapkan prinsip kehati-hatian dalam menentukan kelaikan nasabah.

Tabel. 1.1
Ikhtisar Intermediasi BJB Syariah di Masa Pandemi Covid 19
(Dalam Jutaan Rupiah)

Lembaga	DPK	Pembiayaan
Bank Mandiri syariah	101.915.689	75.445.553
Bank Syariah Bukopin	4.313.004	4.738.848
Bank Victoria Syariah	1.447.214	1.144.428
Bank Mega Syariah	6.342.428	6.183.305
Bank Jabar Banten Syariah	5.593.292	5.386.519

Sumber: Laporan Bulanan Bank, Maret 2020

Tabel 1.1 Ikhtisar Intermediasi Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa kelima Bank Syariah tetap menjalankan fungsi intermediasinya dalam kondisi pandemi Covid-19. Dampak pada Kegiatan Intermediasi BJB Syariah dilihat dari Perkembangan pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga (DPK).

Gambar 1.1 Pembiayaan dan DPK BJB Syariah
Sumber: BJB Syariah, Maret 2020



Gambar 1.1 menunjukkan pembiayaan dan DPK BJB Syariah selama Januari hingga Maret 2020 fluktuatif.

Ini menunjukkan bahwa Pandemic Covid-19 mengganggu fungsi intermediasi BJB Syariah dari penghimpunan dana (DPK) dan pembiayaan. Dampak pada Manajemen Strategi Bank. Bank BJB Syariah selama pandemi Covid-19 mengeluarkan kebijakan terkait dengan produk dan layanan sebagai berikut:

Pertama, Mobile Banking Masalahah. Layanan perbankan bagi nasabah untuk dapat melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan dan dapat dilakukan di rumah. Bank BJB Syariah memiliki aplikasi Mobile Masalahah yang dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi. Mobile Masalahah memiliki berbagai fitur diantaranya cek saldo, lokasi ATM terdekat, pembayaran tagihan rutin bulanan, pembelian voucher dan lain- lainnya.

Kedua, Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional yaitu No.11/ POJK.03/ 2020. Bank melonggarkan fasilitas pembiayaan kepada nasabah yang terdampak pandemi Covid-19 dalam bentuk penundaan pembayaran dan atau penurunan margin atau bagi hasil untuk jangka waktu tertentu dan persyaratannya disesuaikan dengan sektor ekonomi, kriteria, dan kondisi nasabah dengan tetap mengacu pada ketentuan OJK untuk nasabah terutama UKM.¹¹

¹¹ Laporan Keuangan Bulanan. Desember 2019, Januari, Februari and Maret 2020. Website Bank Jabar Banten Syariah. <http://bjbsyariah.co.id>

Strategi selanjutnya adalah fokus untuk menysasar industri prospektif pada era normal baru. Transaksi secara digital diprediksi bakal menjadi tren baru yang terbentuk selama masa pandemi. Sesuai dengan era digitalisasi saat ini, BJB Syariah juga akan memanfaatkan ruang virtual lebih optimal sebagai sarana promosi dan pemasaran. Strategi ini akan ditempuh guna merespons perubahan kebiasaan konsumen yang saat ini makin rajin berinteraksi menggunakan media layar datar. Karena itu, perbankan syariah akan berfokus mengembangkan digital dan online banking. Kondisi pandemi Corona saat ini menguji manfaat layanan digital dan online banking perbankan syariah terhadap nasabah. Agar digital dan online banking berkembang Dengan pesat di tengah pandemic covid-19, Salah satu bentuk upaya adalah Promosi di berbagai media.

Pada hakikatnya promosi adalah Suatu bentuk komunikasi pemasaran, yang dimaksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Media promosi yang dapat digunakan pada bisnis ini antara lain periklanan,

promosi penjualan, publisitas dan hubungan hubungan masyarakat, dan pemasaran langsung. Penentuan media promosi yang akan digunakan didasarkan pada jenis dan bentuk produk itu sendiri.¹²

Tantangan pada situasi pandemi seperti saat ini, strategi PT BJB Syariah dalam mempertahankan kksistensi produk tabungan Ib Masalah yaitu beberapa perubahan strategi perbankan dan ini akan diikuti beberapa perubahan yang merupakan turunannya.

Rupa tantangan pertama yang dihadapi perbankan syariah tersebut yakni perkembangan digital banking dan fintech (financial technology). Tekanan dari digital banking dan fintech ini dipandang bisa menambah tekanan bagi bank untuk melakukan efisiensi biaya. Tekanan kedua yang sangat mungkin muncul yakni penurunan pertumbuhan deposito yang signifikan di industri perbankan secara keseluruhan. Kondisi ini juga menambah pekerjaan rumah perbankan syariah. Ketiga, dampak kinerja multifinance yang menurun akan mendorong perbankan syariah mencari kanal-kanal baru.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan diteliti antara lain , yang menjadi objek pada penelitian

¹² Chistie, Wiwik Budiawan, S.T M.T "Analisis Pengaruh marketing mix (7P) Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada House of Moo, Semarang)" Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Semarang, Indonesia 50275. h. 3

yang akan diteliti adalah Strategi PT BJB Syariah dalam mempertahankan Eksistensi Produk tabungan iB Masalah dalam situasi COVID-19 di kota Serang. Dengan beberapa perbedaan Antara Penelitian yang akan diteliti dengan penelitian terdahulu, Penulis merasa penelitian ini penting untuk diteliti karena belum terdapat penelitian sebelumnya yang khususnya mengangkat permasalahan ini.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan suatu cara bagaimana ketika melihat, menduga, memperkirakan, dan menguraikan serta menjelaskan apa yang menjadi masalah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Pembiayaan dan DPK BJB Syariah selama Januari hingga Maret 2020 fluktuatif. Ini menunjukkan bahwa Pandemic Covid-19 mengganggu fungsi intermediasi BJB Syariah dari penghimpunan dana (DPK) dan pembiayaan.
2. Tantangan yang dihadapi perbankan syariah yaitu perkembangan digital banking dan fintech (financial technology) ini dipandang bisa menambah tekanan bagi bank untuk melakukan efisiensi biaya.

3. Produk tabungan Ib masalah juga sangat mungkin muncul yakni penurunan pertumbuhan deposito yang signifikan di industri perbankan secara keseluruhan. Kondisi ini juga menambah pekerjaan rumah perbankan syariah.
4. Dampak kinerja multifinance yang menurun akan mendorong perbankan syariah mencari kanal-kanal baru.

C. Perumusan Masalah

Melalui batasan masalah di atas, maka untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Analisis SWOT BJB Syariah dalam memasarkan Produk Tabungan iB Masalah ?
2. Bagaimana strategi BJB Syariah KC Serang dalam mempertahankan eksistensi Produk Tabungan iB Masalah dalam situasi Covid 19?

D. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Adapun fokus penelitian ini hanya mengenai strategi PT BJB syariah dalam mempertahankan eksistensi produk Tabungan iB Masalah dalam situasi covid 19 di kota serang.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang ingin dicapai penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kekuatan, Kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi BJB Syariah dalam memasarkan Produk Tabungan iB Masalahah.
2. Untuk mengetahui strategi BJB Syariah KC Serang dalam mempertahankan eksistensi Produk Tabungan iB Masalahah dalam situasi Covid 19 di Kota Serang.

F. Manfaat penelitian

1. Akademisi

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan para pembaca, serta dapat menambah rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai Strategi PT BJB Syariah dalam mempertahankan eksistensi produk iB Masalahah dalam situasi Covid 19 di kota serang.

2. Lembaga Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk perusahaan perbankan, Khususnya BJB Syariah kantor cabang Serang dalam merumuskan hal-hal yang menjadi daya tarik nasabah pada Perbankan Syariah dan Menginovasi produk Perbankan.

Untuk menambah kepustakaan di bidang Perbankan Syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan tentang strategi PT BJB Syariah dalam mempertahankan eksistensi produk iB Masalah dalam situasi Covid 19 di kota Serang.

3. Peneliti

Sebagai upaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Strategi PT BJB Syariah dalam mempertahankan eksistensi produk iB Masalah dalam situasi Covid 19 di kota Serang, sehingga dapat dijadikan informasi bagi para pembaca yang ingin memperdalam pengetahuan mengenai strategi, Produk ib masalah, sekaligus dapat digunakan sebagai bahan informasi lebih lanjut.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan uraian singkat secara garis besar mengenai hal-hal pokok yang dibahas untuk mempermudah dalam memahami serta melihat hubungan antara satu bab dan bab lainnya. Adapun uraian dalam tiap bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi

Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu Yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang teori dan konsep, penelitian terlebih dahulu yang merupakan kegiatan mendata dan mengevaluasi seluruh hasil studi atau penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian dengan menggunakan interview/kuisisioner dan membahas mengenai penelitian yang dilakukan. membahas mengenai hasil penelitian mulai dari sejarah berdirinya Bank BJB Syariah KC Serang, produk-produk Bank BJB Syariah KC Serang, aplikasi dan

prosedur tabungan Ib masalah pada Bank BJB Syariah, analisa perkembangan produk tabungan Ib masalah serta keuntungan dan manfaat produk tabungan Tabungan Ib masalah pada Bank BJB Syariah KC Serang.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan jawaban dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang sekiranya dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan dan kontribusi penelitian.