

**PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN
PRINSIP PRINSIP IQZATH DI DESA SUMBER PAKEM**

SKRIPSI



Oleh :
Devi Safitri
NIM 214105030008

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN
PRINSIP-PRINSIP IQZATH DI DESA SUMBER PAKEM**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Devi Safitri
NIM 214105030008

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN
PRINSIP AKUNTANSI SYARIAH BERBASIS IQZATH DI DESA
SUMBER PAKEM**

SKRIPSI

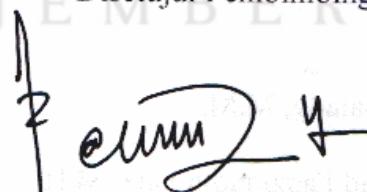
Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh :

Devi Safitri
NIM 214105030008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing:


Dr. H. Muhammad Fauzinudin Faiz, M.H.I
NIP. 199108042023211023

**PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN
PRINSIP AKUNTANSI SYARIAH BERBASIS IQZATH DI DESA
SUMBER PAKEM**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 25 September 2025

Tim Penguji:

Ketua

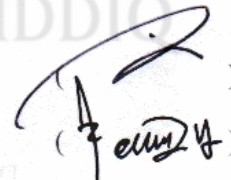
Sekretaris


Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si.
NIP. 197509052005012003NIP.


Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M.
NIP.199112052023211022

Anggota:

1. Dr. Moh. Haris Balady, M.M.
2. Dr. H. Muhammad Fauzinudin Faiz, M.H.I.



Menyetujui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam




Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

مَنْ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا فَلْيُؤَفِّهِ أَجْرَهُ بِالْمَعْرُوفِ

Artinya: “Barang siapa menyewa pekerja, maka hendaklah ia menunaikan upahnya dengan cara yang ma’ruf (adil dan pantas). (HR. Imam Al-Ghazali dalam Ihya Ulum Al-Din: 2/84).”¹



¹ HR. Imam Al-Ghazali dalam Ihya Ulum Al-Din: 2/84

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang tiada henti atas segala nikmat dan hidayahnya yang diberikan kepada kita semua. Sholawat serta salam tetap tercerahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran saat peneliti mengerjakan skripsi selama ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yang saya sayangi dan cintai, Bapakku Samsul Arifin dan Ibuku Jumratul Hasanah terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, cinta, perhatian, motivasi, serta dukungan dan doa penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah ke masa depan.
2. Kakak tersayang Wildan Lutfi Al-Faris dan istrinya Nilla Noviasari yang selalu memberikan contoh, motivasi untuk terus belajar mengerjakan skripsi dari awal sampai akhir. Terimakasih atas nasihat bijak, dukungan dan kepercayaan yang tak pernah pudar, terhadap setiap langkah yang penulis ambil, bahkan ketika penulis sendiri meragukannya.
3. Adik tersayang Fara Assifa Aska yang senantiasa menyemangati. Terimakasih atas dukungan dan doa tulus yang tak pernah putus, serta dukungan disetiap penulis menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini dapat memberikan motivasi dan panutan bagi adik disaat mengerjakan skripsi suatu saat nanti.

4. Keponaan tersayang Queenara Zahra Al-Fariz terimakasih atas perhatian, semangat, dan selalu hadir dengan doa tulus dan kesetiaan menemani penulis dalam setiap langkah perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Sherly Handayani Safitri, Siti Kholifah, Riza Aguastiana dan seluruh kelas akuntansi syariah 4, yang telah memberikan dukungan berupa doa dan semangat. Terimakasih atas canda tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga sehari-hari semasa kuliah menjadi berarti.
6. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember serta Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah lulus meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan segudang ilmu kepada penulis.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk selalu ada dan saling melengkapi kekurangan kita.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah mendapat rahmat dan hidayah atas karunianya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip-Prinsip Iqzath Di Desa Sumber Pakem (Studi Kasus Di Desa Sumber Pakem)” Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabat dan kepada para pengikutnya. Semoga kita selalu senantiasa mengamalkan semua ajarannya dan semoga kelak kita mendapatkan syafa’atnya di hari akhir. Amin. terselesainya penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.AG., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Nur Ika Mauliyah, M.Ak. selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Nadia Azalia Putri, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.

7. Dr. H. Muhammad Fauzudin Faiz, M.H.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan berbagai pelajaran dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini selama program perkuliahan S1.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Pihak Agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe yang telah memberikan izin dan membantu pelaksanaan penelitian ini.
10. Nasabah Agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
11. Semua pihak yang telah membantu serta memberikan doa, dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun penulis akan terima. Penulis berharap dengan penuh tulus, agar skripsi ini dapat memberikan segala kebaikan serta manfaat kepada pembaca dan juga pihak-pihak yang membutuhkannya. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh segenap pihak yang telah membantu, membimbing, serta selalu memotivasi penulis. Semoga Allah SWT dapat membalas kebaikan kepada semua yang telah diberikan kepada semua pihak penulis.

Jember, 4 Mei 2025

Devi Safitri
NIM: 214105030008

ABSTRAK

Devi Safitri, Muhammad Fauzinudin Faiz, 2024: Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip-Prinsip Iqzath Di Desa Sumber Pakem.

Kata Kunci: Tarif, Jasa, Bank Mandiri, Prinsip-Prinsip Iqzath

Agen Bank Mandiri merupakan layanan Bank Mandiri di mana Bank Mandiri menjalin kerjasama dengan nasabah Bank Mandiri sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* yang merupakan fitur EDC mini ATM Bank Mandiri dengan konsep *sharing fee*. Peneliti melakukan pengamatan pada agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe. Alasan peneliti memilih lokasi atau wilayah tersebut karena peneliti telah melakukan observasi dan wawancara terhadap salah satu agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem dan cukup mengetahui kondisi perkembangan tentang agen Bank Mandiri yang menjadi tujuan penelitian. Terdapat 4 agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem ini yang masing-masing agen dalam menentukan tarif jasa berbeda-beda.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe dan 2) Bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe.

Peneliti ini bertujuan: 1) untuk mengetahui penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe dan, 2) untuk mengetahui penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif atau penelitian lapangan (*field research*) karena penelitian dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk memperluas dalam penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kesimpulan penelitian ini adalah: 1) Penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe tidak ada ketentuan nominal biaya administrasi dari Bank Mandiri yang dikenakan kepada agen Bank Mandiri, hanya saja Bank Mandiri memberikan biaya tarif standar dengan agen Bank Mandiri sedangkan untuk tambahan biaya administrasi secara penuh sudah diserahkan pada masing-masing agen Bank Mandiri, sehingga agen Bank Mandiri dapat mencapai target minimal 100 kali transaksi dalam sebulan sesuai dengan ketentuan Bank Mandiri dan. 2) Penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *iqzath* dalam mengambil keuntungan sudah sesuai syariat. Meskipun sebagian nasabah ada yang merasa kecewa terhadap perbedaan tarif, kekecewaan tersebut bukan karena adanya ketidakjujuran, tetapi karena menurut agen tarif jasa yang dikenakan itu termasuk variatif dan nasabah juga tidak masalah terkait perbedaan tarif jasa tersebut karna setiap agen memiliki perhitungan biaya sendiri berdasarkan operasionalnya. Beliau tetap merasa tarif tersebut masih sesuai karena pelayanannya cepat dan transparan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat teoritis	7
2. Manfaat praktis.....	7
E. Definisi Istilah.....	8
1. Definisi Tarif Harga	8
2. Definisi Jasa	8
3. Definisi Bank Mandiri	8
4. Definisi iqzath	9
F. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Subjek Penelitian	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Analisis Data.....	54
F. Keabsahan Data	55
G. Tahap-tahap Penelitian.....	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	58
A. Gambaran Objek Penelitian	58
B. Penyajian dan Analisis Data	63
C. Pembahasan Temuan	79
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97
Lampiran 1:Matriks Penelitian.....	97
Lampiran 2:Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	98
Lampiran 3:Pedoman Wawancara	99

Lampiran 4: Jurnal Kegiatan Penelitian.....	101
Lampiran 5: Surat Izin Penelitian	102
Lampiran 6: Surat Plagiasi.....	103
Lampiran 7: Surat Selesai Bimbingan.....	104
Lampiran 8: Dokumentasi Wawancara.....	105
Lampiran 9: Biodata Penulis.....	113



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.1 Biaya Administrasi	72
Tabel 2.2 Alasan Penetapan Biaya Administrasi	73



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Masyarakat saat ini selalalu merasa kenyamanan, kecepatan, kemudahan, dan kepraktisan setiap saat. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan infrastruktur informasi dan komunikasi yang telah mendorong pembangunan Indonesia, Bank berupaya untuk menghasilkan produk-produk yang membantu masyarakat atau nasabah dalam melakukan transaksi dengan nyaman dan efisien serta dalam menyelesaikan permasalahan dalam organisasi.² Di era digital sekarang ini, teknologi sudah begitu maju dan canggih sehingga memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan usaha bisnis, khususnya dibidang perbankan. Persaingan antar lembaga keuangan semakin ketat dalam menarik dan mempertahankan nasabah, sehingga Bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. perubahan teknologi informasi yang sangat pesat telah mendorong lembaga keuangan untuk menghasilkan berbagai produk dan layanan inovatif yang mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah.³ Menurut Ekonomi Syariah, penetapan tarif atau upah harus dilakukan sesuai dengan kegiatan dan memberikan manfaat yang sebanding dengan upaya yang telah dikeluarkan. Prinsip utama dalam bisnis Islam adalah penetapan harga yang adil. Hal ini mencerminkan komitmen

² Irsyadi Zain, Y. Rahmat Akbar, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020), 21.

³ Nurul Holida, Sofiah. "Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo," *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 3 (2025): 199.

terhadap keadilan secara menyeluruh.⁴ Zaman semakin modern, transaksi muamalah menjadi salah satu bidang kehidupan yang mengalami banyak kemajuan. Layanan simpanan, transfer uang, pembayaran, dan transaksi keuangan lainnya semakin dibutuhkan dan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat.

Selain itu, dalam konteks penelitian ini juga relevan untuk meninjau prinsip-prinsip Iqzath sebagai dasar etika dalam penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri. Iqzath (Iqtishadiyyah Az-Zakiyah Ath-Thahirah) berarti kesucian dan kebersihan dalam praktik ekonomi. Prinsip ini menekankan bahwa setiap transaksi harus dijalankan dengan nilai-nilai kejujuran (nazahah), transparansi (syaffafah), dan tanggung jawab (istidhamah).⁵ Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, penetapan tarif jasa tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial, tetapi juga menjaga keadilan, keterbukaan informasi, serta keberlanjutan usaha. Hal ini menjadi penting karena kepercayaan nasabah terhadap agen sangat dipengaruhi oleh bagaimana agen menjalankan praktik bisnis yang sesuai dengan etika syariah. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan prinsip Iqzath sebagai kerangka moral yang menguatkan relevansi kajian terhadap praktik penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri.

Dalam rangka meningkatkan infrastruktur informasi dan komunikasi yang telah mendorong pembangunan Indonesia, Bank berupaya untuk

⁴ Hergi Novfitrianiingsih Azizah, Dahliah Haliah Ma'u, dan Nur Rahmiani, "Penetapan Tarif Transaksi Oleh Agen Brilink Di Kecamatan Mempawah Hulu Menurut Hukum Ekonomi Syariah," *Journal of Shariah Economic Law* 4, no. 1 (2024): 471–472.

⁵ Muhammad Fauzinuddin Faiz, *Kanvas Pemikiran: Satu Tahun Berbagi Di Media Nasional* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2023), 50.

menghasilkan produk-produk yang membantu masyarakat atau nasabah dalam melakukan transaksi dengan nyaman dan efisien serta dalam menyelesaikan permasalahan dalam organisasi. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Bank kembali menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit setelah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti halnya simpanan tabungan, baik simpanan giro, maupun simpanan deposito. Seperti halnya kebutuhan masyarakat untuk bertransaksi dan menyimpan uang dengan aman, perbankan sangat penting dan dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Penerapan teknologi untuk memudahkan transaksi nasabah merupakan salah satu perubahan yang dilakukan sektor perbankan di era 4.0 untuk bersaing dengan para pesaingnya. Karena mahal biaya pendirian kantor cabang atau lokasi ATM di daerah pedesaan, fasilitas transaksi keuangan perbankan, termasuk ATM, masih belum tersedia di daerah pedesaan Indonesia.⁶ Berbicara mengenai bisnis, PT Bank Mandiri (Persero), Tbk merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang industri jasa keuangan yang berkonsentrasi pada penghimpunan dan penyaluran dana nasabah sebagai bagian dari tanggung jawabnya sebagai Bank Umum di Indonesia. Hal ini relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Pada tanggal 12 Oktober 1998, Bank Mandiri didirikan sebagai salah satu bagian dari inisiatif restrukturisasi keuangan pemerintah Indonesia.⁷

⁶ Fahrial, "Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional," *Ensiklopedia Of Journal* 1, no. 1 (2018): 182.

⁷ Khanan, Pujiyono, "Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless," *Private Law* 4, no. 1 (2016):14.

Survey selanjutnya dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem, Biaya transfer yang dikenakan di satu desa yang relatif dekat dengan agen Bank Mandiri berbeda-beda. Terjadi perbedaan biaya tarif agen antara satu dengan yang lainnya. Menurut penjelasan dari warga setempat, Pada Agen Bank Mandiri 1 ketika mentrasfer uang Rp. 500.000 hingga Rp. 1.000.000 maka biaya tambahan yang harus dikeluarkan adalah Rp. 10.000,00, namun Agen Bank Mandiri yang jaraknya cukup dekat dengan Agen Bank Mandiri dikenakan tarif sebesar Rp. 7.000,00 lebih besar biayanya jika lebih banyak nominalnya. Ini ada sedikit perbedaan mengenai tarif jasa agen dari agen yang lain dikarenakan kalau agen yang jaraknya cukup dekat dengan agen Bank Mandiri 1 mau transaksi tarik tunai berapapun uang tetap ada dikarenakan agen tersebut merelakan untuk menggunakan uang pribadi terlebih dahulu sebagai back up agar nasabah bisa menarik jumlah uang berapapun. Beda dari agen yang lain ketika melakukan transaksi tarik tunai dengan nominal yang besar itu masih dijanjikan uangnya keesokan harinya.⁸ *Survey* selanjutnya kepada nasabah agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem, Bapak Faris beliau sudah menggunakan jasa agen Bank Mandiri sejak tahun 2018, dan telah melakukan transaksi atau tarik tunai dengan jumlah kurang lebih 100 kali, namun sebagai nasabah Bapak Faris pernah mengalami sedikit perbedaan dalam biaya tarif jasa yang dikenakan oleh agen. Sebagai seorang nasabah Bapak Faris melakukan penarikan uang disalah satu agen di Desa Sumber Pakem dengan nominal Rp 500.000,00

⁸ Ibu Novi, Wawancara, Jember, 30 April 2025

tetapi dikenakan biaya jasa Rp 5.000,00, dan kemudian Bapak Faris melakukan kembali transaksi tarik tunai di agen yang sama dengan nominal yang sama tetapi dikenakan tarif jasa Rp 10.000,00.⁹ *Survey* selanjutnya kepada salah satu agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem yang menjelaskan kepada penulis bahwasannya tarif jasa (admin) secara penuh diserahkan kepada masing-masing agen, tidak ada ketentuan nominal biaya administrasi dari Bank Mandiri kepada agen Bank Mandiri, hanya saja Bank Mandiri memberikan biaya tarif standar dengan agen Bank Mandiri. Sedangkan untuk tambahan biaya administrasi secara penuh sudah diserahkan pada masing-masing agen Bank Mandiri.¹⁰ Uraian diatas menunjukkan adanya perbedaan dalam biaya tarif jasa yang dikenakan oleh agen dalam menentukan tarif biaya transfer atau tarik tunai. Sehingga peneliti tertarik meneliti ini karena dalam pengambilan upah terdapat sedikit perbedaan dalam biaya tarif jasa yang dikenakan oleh agen. Hal ini dijadikan kesempatan oleh para agen Bank Mandiri untuk mendapat keuntungan yang lebih besar.

Terdapat penelitian mengenai tarif jasa agen banyak dilakukan di Bank-Bank lainnya seperti Bank BRI, Bank Mandiri dan lain sebagainya. Peneliti mengambil penelitian di Bank Mandiri dari pada di Bank BRI dikarenakan Bank Mandiri ini menjadi tendor terbaru bagi agen Bank Mandiri yang sudah berjalan sekitar 7 tahun. Sedangkan di Bank BRI dan Bank lainnya sudah lama untuk kita kaji dan sudah banyak diteliti.

⁹ Bapak Faris, Wawancara, Jember, 29 April 2025

¹⁰ Bapak Samsul, Wawancara, Jember, 28 April 2025

Peneliti melakukan pengamatan pada agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe. Alasan peneliti memilih lokasi atau wilayah tersebut karena peneliti telah melakukan observasi dan wawancara terhadap salah satu agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem dan cukup mengetahui kondisi perkembangan tentang agen Bank Mandiri yang menjadi tujuan penelitian. Terdapat 4 agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem ini yang masing-masing agen dalam menentukan tarif jasa berbeda-beda. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri yang ada di Desa Sumber Pakem dan bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem.

Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai “Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe?
2. Bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe?

2. Untuk mengetahui penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Peneliti ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang tarif jasa khususnya pada agen Bank Mandiri

2. Secara Praktis

a. Peneliti

Sebagai sarana untuk meningkatkan dan memperluas pemahaman serta informasi mengenai permasalahan yang diteliti, khususnya mengenai biaya layanan administrasi pada agen Bank Mandiri.

b. UIN Khas Jember

Keuntungan yang dapat diperoleh dari penelitian ini untuk UIN Khas Jember adalah sebagai tambahan literature untuk kepentingan akademik serta bahan diskusi dan refrensi bagi mahasiswa UIN Khas Jember khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Akademis

Sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan sebagai sumber informasi untuk penelitian masa mendatang, penelitian ini mungkin terbukti bermanfaat.

d. Bagi masyarakat

Pembaca dapat mengetahui tata cara penetapan biaya layanan di agen Bank Mandiri dan diharapkan dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan.

E. Definisi Istilah

1. Definisi Tarif Harga

Tarif atau harga dalam penelitian ini adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk membeli atau menggunakan komoditas, seperti produk atau layanan. Tarif juga digunakan untuk menggambarkan semua atau sebagian biaya yang dikeluarkan dalam merencanakan kegiatan layanan kesehatan yang ditagihkan kepada masyarakat sebagai pembayaran atas layanan yang diberikan. Tarif atau harga bisa disebut juga sebagai biaya barang atau layanan, atau secara lebih umum, sebagai nilai yang dipertukarkan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau memanfaatkan barang atau layanan.¹¹

2. Definisi Jasa

Kotler dan Keller mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau tindakan yang dapat disediakan oleh satu pihak ke pihak lain; jasa pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan.¹²

3. Definisi Bank

Bank merupakan perusahaan yang memberikan jasa keuangan dan bertindak sebagai pemberi pinjaman, penghimpun dana, dan perantara

¹¹ Nurgadima Achmad Djalaluddin, *Analisis Cost Recovery Rate (CRR) Pada Instalasi Rawat Inap*, (Majene: Penerbit NEM, 2021), 18.

¹² Riska Nofia Safitri, Doni Marlius, "Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Rakyat Indonesia Cabang Padang," *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang* 12, no. 8 (2017): 3.

dalam *system* pembayaran giro.¹³ Menurut Hasibun Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.¹⁴

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Bank adalah lembaga keuangan Bank yang tugas utamanya menyimpan dana dari masyarakat kemudian menyalurkan dananya kembali kepada masyarakat.

4. Iqzath

Iqzath kepanjangan dari "*Iqtishadiyyah Az-Zakiyah Ath-Thahirah*" dimana *Iqzath* memiliki arti kesucian dan kebersihan. *Iqzath* adalah konsep dalam ekonomi Islam yang menekankan pentingnya kejujuran, transparansi, dan keberlanjutan dalam setiap aktivitas muamalah. Prinsip ini mengajarkan bahwa penetapan harga atau tarif harus dilakukan secara adil, tidak merugikan salah satu pihak, serta memperhatikan kemaslahatan bersama dengan menjaga amanah dan etika bisnis.¹⁵

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan suatu kerangka yang berisi tentang struktur penulisan yang dapat menunjukkan urutan pembahasan atau masalah dalam

¹³ Siti Masrohatin, Siti Mutmainah, Lailatul Mukaromah, "Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Layanan Dan Produk Pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember," *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan* 3, no. 4 (2023): 3.

¹⁴ Malayu Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 5.

¹⁵ Muhammad Fauzinuddin Faiz, *Kanvas Pemikiran: Satu Tahun Berbagi Di Media Nasional* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2023), 50.

mendeskripsikan suatu topik yang akan disusun dalam skripsi. Sebagai berikut sistematika pembahasan antara lain:

BAB I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Kepustakaan, berisi tentang penelitian terdahulu secara relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, serta menjelaskan tentang memuat kajian teori.

BAB III Metode Penelitian, berisi tentang metode yang akan digunakan, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, berisi tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

BAB V Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran dan kemudian akan dilengkapi dengan saran peneliti.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu bagian penting dari proses penelitian. Dengan pemahaman penelitian sebelumnya. Kumpulan studi ini, laporan atau karya ilmiah dilaksanakan sebelum atau membahas topik yang sama atau berkaitan dengan topik judul yang akan diteliti. Dengan mempelajari penelitian terdahulu ini, akan tampak orisinalitas dan nilai tambah dari penelitian posisi peneliti hendak melakukan perbandingan:

1. **Adi Putra, “Tarif Jasa Agen Bri Di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam”, (2021).**

Berdasarkan hasil penelitian, agen BRI Link di Kecamatan Air Dikit mengenakan biaya layanan yang bervariasi untuk setiap transaksi; konsumen tidak diberikan tarif layanan nominal; sebaliknya, BRI mengenakan harga tarif normal untuk penggunaan agen BRI Link.¹⁶ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas upah dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adi Putra yaitu lebih mendalam membahas tentang tarif jasa agen BRI Link berdasarkan perspektif ekonomi islam, sedangkan peneliti membahas tentang tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath*.

¹⁶ Adi Putra, “Tarif Jasa Agen Brilink Di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021), 90.

2. Adi Setiawan dan Adi Putra, “Sistem Imbal Jasa Pada Agen BRI LINK: Sebuah Tinjauan Ekonomi Islam”, (2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Biaya Layanan pada Agen BRILink di Kecamatan Air Dikit beroperasi dengan model bagi hasil, dengan tarif 50% baik untuk agen maupun BRI. Tidak ada biaya administrasi tetap yang dikenakan BRI kepada nasabah; sebaliknya, tarif standar diberikan, memungkinkan agen untuk menetapkan biaya tambahan berdasarkan kebijaksanaan mereka. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem tarif layanan telah sejalan dengan prinsip ekonomi Islam, antara lain prinsip pertolongan, kepatutan, kejelasan, dan manfaat. Agen diharapkan mencapai minimal 200 transaksi per bulan untuk memenuhi persyaratan BRI.¹⁷ Kedua penelitian ini sebanding karena keduanya menggunakan metodologi kualitatif. Sedangkan perbedaannya yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adi Setiawan yaitu lebih mendalam membahas tentang sistem imbal jasa pada Agen BRILINK: Sebuah tinjauan ekonomi syariah, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath*. yang kedua perbedaannya dalam konteks ekonomi Islam dapat merujuk pada pembedaan berbagai bentuk akad dan implikasinya. Misalnya, perbedaan antara ijarah (menyewa) dan bentuk kompensasi lainnya sangatlah penting, karena ijarah melibatkan pemahaman yang jelas tentang manfaat yang diperoleh dari objek yang

¹⁷ Adi Setiawan, Adi Putra, “Sistem Imbal Jasa Pada Agen BRILink: Sebuah Tinjauan Ekonomi Syariah,” *Jurnal Iqtisaduna* 8, no. 1 (2022): 41, <https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v8i1.29124>.

disewakan, yang harus dapat langsung digunakan dan tidak dibebani oleh cacat. Selain itu, prinsip-prinsip ekonomi Islam menekankan transparansi dan keadilan dalam transaksi, memastikan bahwa semua pihak menyadari hak dan kewajiban mereka, sehingga menumbuhkan lingkungan ekonomi yang kooperatif. Perbedaan ini sangat penting untuk menjaga standar etika dalam transaksi keuangan.

3. Nadiya Risti Tamaka, “Analisis Penetapan Harga Jual Jasa Service Dengan Menggunakan Metode Time And Material Pricing Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Manado”, (2022).

Hasil penelitian Penelitian menemukan bahwa PT. Daya Anugrah Mandiri tidak memperhitungkan seluruh biaya yang dikeluarkan dalam menentukan harga layanan, yang merupakan kelemahan signifikan dalam strategi penetapan harga mereka. Penerapan metode *Time And Material Pricing* menunjukkan biaya tenaga kerja langsung sebesar Rp. 18.500 per jam, dengan persentase mark-up 79 untuk tenaga kerja dan 60 untuk material. Harga jual yang dihitung untuk berbagai jasa adalah Rp. 128.315 untuk pelayanan lengkap, Rp. 110.101 untuk pelayanan ringan, dan Rp. 60.500 untuk ganti oli. Studi ini menekankan pentingnya penghitungan seluruh biaya secara akurat untuk memastikan profitabilitas dan daya saing dalam penetapan harga layanan.¹⁸ Kedua penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan kesamaannya.

¹⁸ Nadia Risti Tamaka, “Analisis Penetapan Harga Jual Jasa Service Dengan Menggunakan Metode Time And Material Pricing Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Manado,” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)* 5, no. 2 (2022): 753–754.

Namun, perbedaan pertama adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Nadia Risti Tamaka yaitu lebih mendalam membahas tentang analisis penetapan harga jual service dengan menggunakan metode *Time And Material Pricing* pada PT. Daya Anugeah Mandiri cabang Manado, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath*.

Yang kedua perbedaannya dalam konteks makalah penelitian ini mengacu pada diferensiasi dalam strategi penetapan harga atas penawaran jasa di PT. Daya Anugrah Mandiri. Ini menyoroti penggunaan metode penetapan harga waktu dan material, yang memungkinkan perusahaan menetapkan harga layanan berdasarkan biaya tenaga kerja langsung dan biaya material, sekaligus mempertimbangkan margin keuntungan yang diinginkan. Metode ini berbeda dengan strategi penetapan harga lainnya yang mungkin tidak memperhitungkan seluruh biaya yang dikeluarkan, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan finansial. Perbedaan tersebut menekankan pentingnya penghitungan harga layanan secara akurat untuk memastikan profitabilitas dan daya saing di pasar.

4. Dinda Amaliah Asnang “*Tinjauan Fiqhi Muamalah Terhadap Penetapan Tarif Transaksi Pada Agen BRI Link Di Kota ParePare*” , (2023).

Menurut hasil penelitian, Penetapan tarif transaksi pada agen BRILink di Kelurahan Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare tidak

memiliki standar yang sama. Setiap agen menetapkan tarifnya sendiri berdasarkan pertimbangan pribadi dan kondisi lingkungan sekitar. Misalnya: Agen milik Bapak Hamid menetapkan Rp5.000 untuk transaksi Rp1.000–Rp1.000.000, dan Rp10.000 untuk nominal di atas Rp1.000.000 . Agen milik Ibu Maya menetapkan Rp5.000 untuk nominal Rp100.000–Rp500.000, Rp8.000 untuk transaksi di atas Rp1.000.000 . Agen Duo Cell yang baru beroperasi sejak 2022 menetapkan Rp7.000 untuk transaksi Rp100.000–Rp900.000, serta Rp10.000 untuk di atas Rp1.000.000 . Penetapan ini menunjukkan adanya variasi tarif, namun pada umumnya masih dalam batas kewajaran dan dapat diterima nasabah, karena layanan tersebut mempermudah transaksi keuangan tanpa harus ke bank.¹⁹ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penetapan tarif transaksi pada agen dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dinda Amaliah Asnang yaitu lebih mendalam membahas tentang tinjauan fiqih muamalah terhadap penetapan tarif transaksi pada agen BRI Link Di Kota ParePare, sedangkan peneliti membahas tentang tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath*.

5. Amirulyati, “Peran Agen BRI Link Dalam Transaksi Perbankan Di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang”, (2023).

¹⁹ Dinda Amaliah Asnang, “Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Penetapan Tarif Transaksi Pada Agen BRI Link Di Kota ParePare” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) ParePare, 2023), 64.

Berdasarkan hasil penelitian, Agen BRI Link berperan sebagai perpanjangan tangan Bank BRI yang memberikan layanan keuangan di lokasi yang jauh dari kantor cabang bank. Berdasarkan penelitian ini, Agen BRI Link membantu masyarakat dalam berbagai tugas keuangan yang sebelumnya sulit diselesaikan oleh warga desa, termasuk pembayaran tagihan, penarikan, dan penyetoran.²⁰ Penelitian ini serupa karena menggunakan metodologi kualitatif dan membahas pendapatan yang diperoleh agen. Perbedaannya, peneliti Amirulyati membahas tentang pembagian hasil Agen BRI Link dengan PT. Gloria, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif layanan agen Bank Mandiri dengan menggunakan kaidah *Iqzath*.

6. Alviana Eka Safitri, Winanto, “Perindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRI Link Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan”, (2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan BRILink memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih terdapat potensi permasalahan hukum baik dari sisi nasabah maupun agen. Pertama, dari sisi nasabah, perlindungan hukum terkait keamanan transaksi telah diatur dalam perjanjian kerja sama antara bank dengan agen. Nasabah mendapatkan kepastian hukum bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui agen BRILink tercatat dalam sistem perbankan BRI dan dapat

²⁰ Amirulyati, “Peran Agen BRI Link Dalam Transaksi Perbankan Di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2023), 62.

dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum. Akan tetapi, kelemahan masih terdapat pada aspek pemahaman nasabah, terutama terkait risiko kesalahan teknis, penyalahgunaan wewenang agen, atau adanya transaksi di luar prosedur resmi. Kedua, dari sisi agen, penelitian ini menemukan bahwa agen memiliki perlindungan hukum berdasarkan kontrak kerjasama dengan BRI. Agen BRILink mendapat hak atas komisi serta perlindungan hukum apabila terjadi kerugian yang timbul akibat gangguan sistem atau faktor teknis di luar kendali mereka. Namun, agen juga dibebani kewajiban penuh untuk menaati ketentuan operasional, termasuk larangan melakukan pungutan tambahan yang tidak sesuai dengan ketentuan BRI. Jika agen melanggar, maka konsekuensi hukum berupa pemutusan kerjasama hingga sanksi pidana dapat dikenakan.²¹ Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas layanan perbankan melalui agen (BRI Link dan Agen Bank Mandiri). Sedangkan perbedaannya peneliti Alviana Eka Safitri meneliti, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRI Link Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzat*.

7. M. Hizbullah Hasibuan, Fauzi Arif Lubis, dan Wahyu Syarvina,
“Analisis Swot Kompetensi Agen Asuransi Dalam Meningkatkan

²¹ Alviana Eka Safitri, Winanto, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRI Link Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan,” *Jurnal Ilmiah Sultan Agung* 5, no. 2 (2023): 793–794.

Pemasaran Dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan” , (2023).

Menurut hasil penelitian, agen di cabang Medan PT. Chubb Life Insurance menggunakan integrasi horizontal, layanan pelanggan yang unggul, efektivitas biaya, dan teknologi mutakhir dalam proses pemesanan dan pembayaran produk asuransi. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, strategi ini berupaya untuk mempertahankan loyalitas klien dan meningkatkan kemampuan pemasaran agen. Menurut laporan tersebut, agen memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik, reputasi yang solid, dan kemampuan pemasaran yang sukses—yang semuanya penting untuk menumbuhkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan berkualitas untuk menumbuhkan loyalitas jangka panjang.²² Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh M. Hizbullah Hasibuan yaitu lebih mendalam membahas tentang analisis SWOT kompetensi agen asuransi dalam meningkatkan pemasaran dan mempertahankan loyalitas nasabah pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip Iqzath.

²² M Hizbullah Hasibuan, Fauzi Arif Lubis, dan Wahyu Syarvina, “Analisis SWOT Kompetensi Agen Asuransi Dalam Meningkatkan Pemasaran Dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan,” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4, no. 5 (2023): 5279, <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>.

Yang kedua perbedaannya dalam konteks agen asuransi mengacu pada kualitas atau kompetensi unik yang membedakan mereka dalam pasar asuransi yang kompetitif. Perbedaan tersebut dapat mencakup pemahaman mendalam tentang berbagai produk asuransi, keterampilan komunikasi yang efektif, dan kemampuan membangun hubungan yang kuat dengan klien. Agen yang sukses lebih mampu memenuhi kebutuhan klien mereka, yang meningkatkan loyalitas klien. Selain itu, perbedaan mungkin melibatkan penggunaan teknologi canggih dalam pemberian layanan dan komitmen terhadap praktik etis, yang secara kolektif berkontribusi pada reputasi positif dan kepercayaan klien yang berkelanjutan terhadap industri asuransi.

8. Siti Anisa, “Penetapan Tarif Jasa Agen BRILink Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah Di Desa Tanjung Kari Kecamatan Margatiga”, (2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Agen-Agen BRI Link di Kecamatan Margatiga menetapkan tarif jasa yang berbeda-beda untuk setiap transaksi, tidak ada ketentuan nominal tarif jasa yang dikenakan kepada nasabah, hanya saja BRI memberikan biaya tarif standar dengan Agen BRI Link.²³ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang upah dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siti Anisa yaitu lebih mendalam membahas tentang Analisis Penetapan Tarif Jasa

²³ Siti Anisa, “Analisis Penetapan Tarif Jasa Agen BRI Link Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah Di Desa Tanjung Kari Kecamatan Margatiga” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2023), 47.

Agen BRI Link berdasarkan Akuntansi Syariah, sedangkan peneliti membahas tentang Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah.

9. Reina Yuniarsih dan Candra Sigalingging, “Strategi Pemasaran Produk Air Minum Dalam Kemasan “CI LEGON” Oleh Pemuda Air Minum Cilegon Mandiri Di Wilayah Kota Cilegon”, (2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemuda air minum Cilegon Mandiri menerapkan strategi bauran pemasaran 4P untuk memasarkan produk air minum dalam kemasan 'Ci Legon' secara efektif di wilayah Kota Cilegon. Kolaborasi dengan penyedia layanan air minum kemasan terpercaya memungkinkan pemuda meminimalkan biaya operasional dan fokus pada pemasaran serta penelitian dan pengembangan. Strategi pemasaran tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengenalan produk, meningkatkan volume penjualan, dan berpotensi meningkatkan pendapatan pemerintah daerah. Rekomendasinya mencakup upaya pemasaran digital yang berkelanjutan dan perluasan variasi kemasan produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen.²⁴ Kedua penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan persamaannya. Perbedaan pertama adalah peneliti Reina Yuniarsih meneliti strategi pemasaran produk air minum dalam kemasan "CI LEGON" oleh pemuda air minum Mandiri Cilegon di wilayah Kota Cilegon, sedangkan peneliti meneliti bagaimana penetapan tarif layanan

²⁴ Reina Yuniarsih, Candra Sigalingging, “Strategi Pemasaran Produk Air Minum Dalam Kemasan ‘Ci Legon’ Oleh Pemuda Air Minum Cilegon Mandiri Di Wilayah Kota Cilegon,” *Mount Hope International Accounting Journal* 3, no. 4 (2024): 329.

agen Bank Mandiri dengan menggunakan kaidah *Iqzath*. Yang kedua perbedaannya mengacu pada pengakuan atau identifikasi perbedaan antar entitas, sering kali menonjolkan karakteristik atau kualitas unik. Dalam konteks pemasaran, pembedaan dapat menjadi sangat penting agar suatu produk menonjol di pasar yang kompetitif. Misalnya, pemuda air minum Cilegon Mandiri bertujuan untuk membedakan produk air minum dalam kemasan 'Ci Legon' melalui strategi pemasaran yang efektif, termasuk penggunaan bauran pemasaran 4P (Produk, Harga, Tempat, Promosi) untuk meningkatkan pengenalan merek dan daya tarik konsumen. Pendekatan ini membantu dalam membangun identitas unik produk, sehingga menarik calon pelanggan dan meningkatkan penjualan.

10. Olivia Lysion dan Immanuel Zai, “Perancangan Standar Operasional Prosedur Pemasaran Pada PT. Pertama Jaya Mandiri Wisata”, (2024).

Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kinerja karyawan yang signifikan di PT Pertama Jaya Mandiri Wisata, karena karyawan menjadi lebih efisien dan efektif dalam kampanye pemasarannya. Penetapan Prosedur Operasi Standar (SOP) yang jelas memungkinkan lembaga tersebut menentukan target audiensnya dengan lebih baik dan memanfaatkan sumber daya secara lebih efisien. Pendekatan terstruktur terhadap pemasaran ini tidak hanya meningkatkan aktivitas operasional namun juga meningkatkan kepuasan klien dan meningkatkan pendapatan,

sehingga memperkuat posisi agensi dalam industri perjalanan.²⁵ Kedua penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan kesamaan keduanya. Perbedaan pertama adalah penelitian Olivia Lysion berfokus pada pengembangan prosedur operasi standar untuk pemasaran di PT. Pertama Jaya Mandiri Wisata, sedangkan penelitian lainnya meneliti bagaimana tarif layanan agen Bank Mandiri ditentukan dengan menggunakan prinsip Iqzath. Yang kedua perbedaannya mengacu pada pengakuan atau identifikasi perbedaan antara entitas atau konsep. Dalam konteks prosedur pemasaran dan operasional, pembedaan dapat menjadi hal yang penting bagi agen perjalanan untuk membedakan dirinya dari pesaing. Prosedur Operasi Standar (SOP) yang terdefinisi dengan baik memungkinkan lembaga untuk secara jelas menguraikan penawaran unik, audiens target, dan strategi pemasaran mereka. Kejelasan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional namun juga meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan bahwa layanan diberikan secara konsisten dan efektif. Oleh karena itu, perbedaan dalam strategi pemasaran sangat penting bagi agen perjalanan untuk berkembang dalam lingkungan yang kompetitif.

²⁵ Olivia Lysion, Immanuel Zai, "Perancangan Standar Operasional Prosedur Pemasaran Pada PT. Pertama Jaya Mandiri Wisata," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara* 5, no. 1 (2024): 1020, <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2622>.

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Adi Putra (2021)	Tarif Jasa Agen BRI di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam	Penelitian ini serupa karena sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas tarif layanan agen.	Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adi Putra yaitu lebih mendalam membahas tentang tarif jasa agen BRI LINK berdasarkan perspektif ekonomi Islam, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
2	Adi Setiawan dan Adi Putra (2022)	Sistem Imbal Jasa Pada Agen BRILINK: Sebuah Tinjauan Ekonomi Syariah	Kedua penelitian ini sebanding karena keduanya menggunakan metodologi kualitatif.	Sedangkan perbedaannya yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adi Setiawan yaitu lebih mendalam membahas tentang sistem imbal jasa pada agen BRILINK: Sebuah tinjauan ekonomi syariah, sedangkan peneliti

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
				membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
3	Nadiya Risti Tamaka (2022)	Analisis Penetapan Harga Jual Jasa Service Dengan Menggunakan Metode <i>Time And Material Pricing</i> Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Manado	Kedua penelitian ini sebanding karena keduanya menggunakan metodologi kualitatif.	Sedangkan perbedaannya yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nadia Risti Tamaka yaitu lebih mendalam membahas tentang analisis penetapan harga jual Service dengan menggunakan metode <i>Time And Material Pricing</i> pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Manado, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
4	Dinda Amaliah Asnang (2023)	Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Penetapan Tarif Transaksi Pada	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian	Sedangkan perbedaannya lebih mendalam membahas

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Agan BRI Link Di Kota ParePare	kualitatif.	tentang tinjauan fiqih muamalah terhadap penetapan tarif transaksi pada agen BRI Link di Kota ParePare, sedangkan peneliti membahas tentang peneta pan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
5	Amirulyati (2023)	Peran Agen BRI Link Dalam Transaksi Perbankan Di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang	Penelitian ini serupa karena keduanya melibatkan penelitian kualitatif dan membahas tentang uang yang dihasilkan agen.	Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti yang dilakukan oleh Amirulyati membahas tentang pembagian hasil Agen BRI Link dengan PT. Gloria sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
6	Alviana Eka Safitri, Winanto	Perlindungan Hukum Terhadap	Kedua penelitian ini sebanding karena keduanya	Sedangkan perbedaannya yang dilakukan

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
	(2023)	Nasabah dan Agen BRI Link Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan.	sama-sama membahas tentang layanan perbankan melalui agen	oleh Alviana Eka Safitri, Winanto yaitu lebih mendalam membahas tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dan Agen BRI Link Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
7	M. Hizbullah Hasibuan, Fauzi Arif Lubis, dan Wahyu Syarvina (2023)	Analisis SWOT Kompetensi Agen Asuransi Dalam Meningkatkan Pemasaran Dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan	Kedua penelitian ini sebanding karena keduanya menggunakan metodologi kualitatif.	Sedangkan perbedaannya yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh M. Hizbullah Hasibuan yaitu lebih mendalam membahas tentang analisis SWOT kompetensi agen asuransi dalam meningkatkan pemasaran dan

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
				mempertahankan loyalitas nasabah pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip Iqzath.
8	Siti Anisa (2024)	Penetapan Tarif Jasa Agen BRI Link Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah Di Desa Tanjung Kari Kecamatan Margatiga.	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang upah dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.	Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti yang dilakukan oleh Siti Anisa lebih mendalam membahas tentang analisis Penetapan Tarif Jasa Agen BRI Link Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah Di Desa Tanjung Kari Kecamatan Margatiga, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
				berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
9	Reina Yuniarsih dan Candra Sigalingging (2024)	Strategi Pemasaran Produk Air Minum Dalam Kemasan “CI LEGON” Oleh Pemuda Air Minum Cilegon Mandiri Di Wilayah Kota Cilegon	Kedua penelitian ini sebanding karena keduanya menggunakan metodologi kualitatif.	Sedangkan perbedaannya yang pertama yaitu peneliti yang dilakukan oleh Reina Yuniarsih membahas tentang strategi pemasaran produk air minum dalam kemasan “CI LEGON” oleh pemuda air minum Cilegon Mandiri di wilayah Kota Cilegon, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip <i>Iqzath</i> .
10	Olivia Lysion dan Immanuel Zai (2024)	Perancangan Standar Operasional Prosedur Pemasaran Pada PT. Pertama Jaya Mandiri Wisata	Kedua penelitian ini sebanding karena keduanya menggunakan metodologi kualitatif.	Sedangkan perbedaannya yang pertama yaitu peneliti yang dilakukan oleh Olivia Lysion membahas tentang perancangan standar

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
				operasional prosedur pemasaran pada PT. pertama jaya Mandiri wisata, sedangkan peneliti membahas tentang penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip Iqzath.

Sumber: data diolah oleh peneliti,2025.

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah bagian teori inti dari pembahasan untuk mendasari penelitian, melalui penjelasan teori yang lebih luas dan mendalam, dimana peneliti akan memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang isu yang akan dikaji. Hal ini menjadikan peneliti untuk mendefinisikan rumusan masalah peneliti dengan tepat dan mencapai tujuan penelitian yang efektif. ;

1. Penetapan Tarif Harga

a. Pengertian Penetapan Tarif Harga

Tarif atau harga merupakan nilai suatu layanan yang dinilai berdasarkan jumlah uang. Harga yang rendah akan selalu memiliki kekuatan untuk mempengaruhi keputusan pembelian masyarakat; nilai tarif ditentukan oleh manfaat yang akan diberikan oleh barang atau jasa tersebut. Tarif atau penetapan harga juga bisa disebut sebagai harga

yang dibayarkan kepada pelanggan untuk produk dan layanan atau nilai yang mereka perdagangkan untuk mendapatkan keuntungan. Tarif adalah biaya moneter apa pun yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh, memiliki, dan memanfaatkan berbagai kombinasi barang dan layanan dari suatu produk. Dalam hal ini, barang atau jasa dapat dinilai berdasarkan tarif. Semakin tinggi tarif yang dikenakan untuk memperoleh barang atau jasa, semakin banyak konsumen yang mempertanyakan apakah biaya tersebut wajar mengingat manfaat di masa mendatang.²⁶

b. Tujuan Penetapan Tarif Harga

Karena tujuan-tujuan ini dapat memberikan arah dan penyesuaian dengan kebijakan yang diambil oleh perusahaan atau pelaku bisnis, perusahaan atau pedagang itu sendiri harus mendekati tugas perhitungan harga jual dengan mendasarkannya pada tujuan yang ingin dicapainya.

Biasanya, sejumlah penyesuaian dilakukan pada harga untuk menilai apakah harga tersebut harus diterima atau ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa harga tersebut wajar jika mereka menerima tawaran tersebut. Namun, harga harus segera disesuaikan jika mereka menolaknya. Berikut ini adalah tujuan penjual saat menentukan harga barang mereka:

²⁶ Rosyid Wasiun, Hari Susanta Nugraha, dan Bulan Prabawani. "Pengaruh Pelayanan Sistem Online, Tarif, Dan Publikasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Tiket Kereta Api Relasi Semarang – Jakarta (Studi Kasus Pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang Tawang)," *Journal Of Social And Political Of Science* 1, no. 1 (2015): 3–4, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>.

- 1) Meningkatkan volume penjualan
- 2) Mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar
- 3) Stabilitas harga
- 4) Mencapai target pendapatan investasi
- 5) Menghasilkan uang sebanyak mungkin, dll.

Oleh karena itu, menetapkan tujuan utama sangat penting bagi aktivitas perusahaan agar fokusnya lebih jelas.²⁷

Sedangkan Menurut Lupiyoadi dalam tujuan penetapan tarif sebagai berikut:

- 1) Bertahan

Upaya untuk menghindari tindakan yang meningkatkan laba saat bisnis berada dalam posisi yang kurang menguntungkan di pasar. Biasanya, tujuan dari inisiatif ini adalah untuk menjaga bisnis tetap bertahan.

- 2) Memaksimalkan Laba

Tujuan dari penetapan tarif adalah untuk memaksimalkan laba dalam jangka waktu tertentu.

- 3) Memaksimalkan Penjualan

Dengan menetapkan harga pada harga awal yang tidak menguntungkan, tujuannya adalah untuk meningkatkan pangsa pasar.

²⁷ Cici Insiyah, Firdaussiyah, "Analisa Harga Dropship Dalam E-Commerce Produk Kecantikan Melalui Online Shop," *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 3, no. 1 (2022): 57–58, <https://doi.org/10.56644/adl.v3i1.39>.

4) Pretise

Tujuannya adalah untuk menyajikan penawaran bisnis sebagai sesuatu yang unik.

5) ROI

Mencapai tingkat laba atas investasi yang ditargetkan adalah dasar dari tujuan tersebut.²⁸

c. Metode penetapan tarif harga

Pada dasarnya, penetapan harga harus mengikuti aturan atau prosedur yang ditetapkan, bukan dilakukan secara acak. Berikut ini adalah empat metode untuk menentukan harga:

1) Berbasis biaya

Komponen penawaran atau biaya, bukan komponen permintaan, merupakan penentu utama dalam strategi ini. Biaya produksi dan pemasaran, ditambah sejumlah biaya tetap untuk menutupi laba, biaya overhead, dan pengeluaran langsung, menentukan harga.

2) Berbasis Permintaan

Strategi ini berfokus pada sejumlah variabel yang memengaruhi preferensi, yang pada gilirannya memengaruhi kemauan dan kapasitas konsumen untuk berdagang.

²⁸ Yusuf Affandi Lubis, Abdurrozzaq Hasibuan, dan Luthfi Parinduri, "Penetapan Tarif Ideal Angkutan Pengiriman Barang Dari Medan Ke Padang Menggunakan Metode Biaya Operasional Kendaraan Di Cv. Buana Trans Sejahtera," *Buletin Utama Teknik* 18, no. 3 (2023): 261, <https://doi.org/10.30743/but.v18i3.7635>.

3) Berbasis Laba

Saat menetapkan harga, pendekatan semacam ini bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara pendapatan dan biaya. Tindakan ini dilakukan sebagai respons terhadap target volume laba tertentu atau sebagai proporsi investasi atau penjualan.

4) Berbasis persaingan

Penetapan harga dalam konteks persaingan ini dilakukan dengan mengadopsi strategi yang digunakan oleh para pesaing untuk menetapkan harga. Ada tiga metode dalam hal ini. Pertama, menurunkan harga barang atau memberikan diskon kepada pelanggan. Kedua, menawarkan barang dengan kualitas unggul meskipun harganya lebih mahal. Ketiga, menetapkan harga yang sama dengan pesaing lain untuk meminimalkan perbedaan yang mencolok.²⁹

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan harga

Faktor-Faktor yang mempengaruhi penetapan harga jasa merupakan bidang studi yang mendalam dalam kompleks ekonomi dan manajemen. Saat mempertimbangkan penetapan harga jasa, ada sejumlah faktor yang perlu dipahami secara komprehensif. Pertama, faktor utama dalam penetapan harga layanan adalah biaya produksi dan operasional. Biaya ini mencakup biaya awal seperti personel, bahan baku, dan teknologi yang diperlukan untuk memberikan layanan. Biaya

²⁹ Dedy Ansari Harahap, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak Usu (Pajus) Medan," *Jurnal Keuangan Dan Bisnis* 7, no. 3 (2015): 231.

operasional termasuk biaya overhead, pemeliharaan peralatan, dan biaya administrasi juga perlu diperhitungkan. Untuk memastikan bahwa harga yang ditetapkan mencakup semua biaya produksi dan operasional serta menghasilkan margin keuntungan yang diinginkan, penetapan harga layanan sering kali didasarkan pada analisis biaya.

Selain biaya, faktor pasar juga memainkan peran penting dalam penetapan harga jasa. Analisis pasar yang mendalam melibatkan memahami permintaan dan penawaran di pasar, sensitivitas harga pelanggan, serta posisi relatif perusahaan di pasar. Pelanggan yang memiliki elastisitas harga yang tinggi cenderung lebih sensitif terhadap perubahan harga, sementara segmen pasar yang kurang sensitif dapat mendukung penetapan harga yang lebih tinggi. Persaingan di pasar juga mempengaruhi penetapan harga, dimana perusahaan harus mempertimbangkan strategi harga pesaing dan mengembangkan strategi yang dapat membedakan nilai jasa mereka.

Selanjutnya, faktor-faktor internal perusahaan seperti tujuan pemasaran, strategi branding, dan citra merek juga mempengaruhi penetapan harga jasa. Tujuan pemasaran yang berbeda, seperti penetrasi pasar atau diferensiasi produk, dapat mempengaruhi harga yang ditetapkan. Strategi branding yang kuat dan citra merek yang positif juga dapat mendukung harga yang lebih tinggi, karena pelanggan lebih cenderung membayar premium untuk merek yang dianggap berkualitas tinggi atau unggul. Selain faktor-faktor internal dan pasar, faktor-faktor

eksternal seperti regulasi pemerintah dan kondisi ekonomi juga dapat mempengaruhi penetapan harga jasa. Regulasi yang ketat dalam beberapa industri dapat membatasi fleksibilitas perusahaan dalam menetapkan harga, sementara kondisi ekonomi yang tidak stabil atau inflasi dapat mempengaruhi permintaan dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Dalam menyusun strategi penetapan harga jasa yang efektif, perusahaan perlu menggabungkan analisis mendalam dari berbagai faktor ini. Ini melibatkan analisis biaya yang cermat, pemahaman yang mendalam tentang pasar dan pelanggan, serta strategi pemasaran dan branding yang kuat. Dengan pendekatan yang holistik dan komprehensif, perusahaan dapat mengembangkan strategi penetapan harga jasa yang optimal yang mencerminkan nilai jasa, memenuhi harapan pelanggan, dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang.³⁰

e. Strategi penentuan harga jual

Saat memutuskan harga jual barang atau jasa, bisnis dapat memilih dari dua opsi strategis:

1) Strategi Penetapan Harga Tinggi

adalah taktik yang digunakan untuk menentukan harga jual produk atau layanan dengan menetapkan harga awal yang relatif

³⁰ Deni Gustiwan, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024), 114-115.

tinggi. Tujuannya adalah untuk menghasilkan uang sebanyak mungkin dalam waktu dekat.

2) Strategi Penetapan Harga Rendah Awal

merupakan teknik yang melibatkan penetapan harga awal yang lebih rendah untuk menentukan harga jual. Dengan menggunakan strategi ini, bisnis berharap dapat memperluas pasar barang dan jasa baru dengan cepat dengan harapan bahwa produk atau jasa tersebut akan memiliki posisi yang lebih kuat di pasar di kemudian hari.³¹

2. Jasa

a. Pengertian jasa dan karakteristik jasa

Secara umum, fitur produk dan layanan berbeda. Definisi akan dibahas terlebih dahulu untuk memahami perbedaan ini. Jasa adalah manfaat atau aktivitas yang ditawarkan organisasi kepada pihak ketiga yang tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan. Pembuatannya dapat dikaitkan dengan barang berwujud atau tidak berwujud. Aktivitas yang mengandung banyak komponen, melibatkan interaksi dengan pelanggan atau properti mereka, dan tidak mengakibatkan pemindahan kepemilikan disebut sebagai layanan.³²

Berdasarkan uraian di atas, jasa pada hakikatnya merupakan suatu kegiatan yang terdiri dari sejumlah komponen tidak berwujud

³¹ Abdul Halim, Bambang Supomo, *Akuntansi Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1990), 24.

³² Niken Ayu Diah, "Analisis Advertensi Jasa Pembiayaan Umkm Pada PT. Bprs Bhakti Sumekar Cabang Jember" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), 30.

yang dapat disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain dan memberikan sejumlah keuntungan bagi pihak-pihak tersebut. Setiap penyedia jasa harus menyadari, mengantisipasi, dan memenuhi kebutuhan serta keinginan kliennya dengan berfokus pada fitur-fitur jasa tersebut.

b. Karakteristik Jasa

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Karakteristik layanan yang paling mendasar universal adalah *intangibility* atau tidak berwujud, karena layanan adalah memiliki sifat-sifat yang tidak dapat diraba, diukur, atau dilihat secara fisik. Misalnya, ketika kita membeli kue sabun, kita dapat melihat, merasakan, mencium, dan menggunakannya untuk memeriksa keefektifannya dalam membersihkan. Tetapi, ketika kita membayar biaya satu semester di universitas, kita membayar manfaat dari memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan pendidikan yang disampaikan kepada kita oleh para guru. Mengajar adalah layanan yang tidak berwujud. Ketika kita bepergian dengan pesawat, manfaat yang kita peroleh adalah layanan (transportasi), tetapi memiliki beberapa aspek nyata seperti pesawat tertentu yang kita gunakan untuk terbang dan makanan dan minuman yang disajikan.

2) *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Inseparability (tidak terpisahkan) mengacu pada karakteristik barang atau jasa yang membuat penyedia jasa tidak tergantikan.

Dalam dunia komersial, industri seperti perawatan kesehatan, keuangan, dan perhotelan sering dikaitkan dengan ketidakterpisahan. *Inseparability* dapat menjadi tantangan bagi bisnis karena pelanggan seringkali mengevaluasi layanan berdasarkan pengalaman yang mereka alami dengan penyedia layanan. Sebagai hasilnya, interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas dan nilai dari layanan tersebut.

Untuk mengatasi tantangan *Inseparability*, bisnis dapat menggunakan strategi seperti pelatihan dan pengembangan staf untuk memastikan penyedia layanan dapat memberikan pengalaman pelanggan yang positif, penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan, atau pengembangan jaringan mitra atau afiliasi yang dapat membantu meningkatkan cakupan layanan yang tersedia. Selain itu, bisnis juga dapat menggunakan strategi segmentasi pasar untuk menyesuaikan layanan dengan preferensi pelanggan yang berbeda dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih khusus dan personal. Dengan memperhatikan *Inseparability*, bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan keunggulan kompetitif dipasar.

3) *Perishability* (tidak dapat disimpan)

Perishability (tidak dapat disimpan) merujuk pada karakteristik barang atau jasa yang membuatnya rentan terhadap kerusakan atau penurunan kualitas dalam jangka waktu singkat.

Dalam dunia bisnis, sifat mudah rusak sering dikaitkan dengan barang atau jasa yang tidak disimpan dalam jangka waktu lama, termasuk makanan, tiket pesawat, atau penginapan.

Perishability dapat menjadi tantangan bagi bisnis karena mereka perlu mengelola stok dan permintaan dengan hati-hati agar tidak mengalami kerugian atau hilangnya peluang bisnis. Bisnis harus mencari tahu cara menggunakan stok dan memaksimalkan kapasitas produksi atau penawaran layanan karena barang dan layanan ini tidak dapat disimpan dalam waktu lama. Bisnis dapat menggunakan taktik seperti penetapan harga yang fleksibel, pengaturan waktu produksi atau pengiriman layanan yang cermat, periklanan untuk menarik klien di luar jam sibuk, atau pembuatan barang atau layanan yang dapat disimpan dalam waktu lama untuk mengatasi masalah mudah rusak.

4) *Heterogeneity*

Heterogeneity merujuk pada variasi atau perbedaan dalam kualitas atau karakteristik antara produk atau layanan yang serupa. Dalam dunia bisnis, layanan seperti perbankan, pariwisata, dan perawatan kesehatan sering kali menjadi tempat munculnya *heterogeneity*. Variasi dalam kebutuhan dan preferensi klien, situasi atau lingkungan tempat layanan diberikan, atau keterampilan atau kemampuan penyedia layanan semuanya dapat berkontribusi terhadap *heterogeneity*.

Heterogeneity dapat menjadi tantangan bagi bisnis karena dapat mempengaruhi konsistensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Bisnis perlu memastikan bahwa layanan yang mereka berikan konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan, terlepas dari perbedaan dalam keahlian atau lingkungan di mana layanan diberikan. Untuk mengatasi tantangan *Heterogeneity*, bisnis dapat menggunakan strategi seperti pelatihan dan pengembangan staf untuk memastikan konsistensi dalam kualitas layanan, standarisasi proses untuk meminimalkan variasi dalam pengalaman pelanggan, atau segmentasi pasar untuk menyesuaikan layanan dengan preferensi pelanggan yang berbeda. Selain itu, bisnis juga dapat menggunakan teknologi dan otomatisasi untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam penyediaan layanan. Dengan memperhatikan *Heterogeneity*, bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar.³³

3. Iqzath

a. Pengertian *Iqzath*

Iqzath kepanjangan dari "*Iqtishadiyyah Az-Zakiyah Ath-Thahirah*" dimana *Iqzath* memiliki arti kesucian dan kebersihan. *Iqzath* adalah konsep dalam ekonomi Islam yang menekankan pentingnya kejujuran, transparansi, dan keberlanjutan dalam setiap aktivitas muamalah. Prinsip ini mengajarkan bahwa penetapan harga atau tarif

³³ Hery Suprpto, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan)," *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)* 4, no. 3 (2019): 1052, <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.271>.

harus dilakukan secara adil, tidak merugikan salah satu pihak, serta memperhatikan kemaslahatan bersama dengan menjaga amanah dan etika bisnis.³⁴

Menurut Nikmatul Masruroh konsep *Iqzath* sejalan dengan prinsip dasar ekonomi Islam yang menekankan integrasi antara aspek spiritual dan ekonomi. Beliau menjelaskan bahwa konsep *Iqzath* menjadi semacam fondasi moral yang mendorong pelaku ekonomi untuk bertindak secara amanah dan profesional, sehingga menciptakan sistem ekonomi yang adil, berkelanjutan, dan berorientasi pada kemaslahatan umat.³⁵

1) Relevansi Konsep *Iqzath* dalam Bisnis Online

Konsep *Iqzath* menekankan pentingnya kesucian dan kebersihan di semua aspek ekonomi, berbeda dengan pendekatan ekonomi islam yang lebih mengutamakan prinsip moral dan etika dalam bisnis. Dengan mempertahankan integritas pribadi dalam urusan bisnis dan pengelolaan aset. Ekonomi yang adil dan berkelanjutan harus di mulai dari konsep ini yang mengaitkan prinsip-prinsip ekonomi Islam dengan nilai-nilai spritual, untuk membangun sisitem yang mendorong kejujuran, ketertiban dan kepedulian sosial.

³⁴ Muhammad Fauzinuddin Faiz, *Kanvas Pemikiran: Satu Tahun Berbagi Di Media Nasional* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2023), 50.

³⁵ Nikmatul Masruroh, "Melihat Konsep *Iqzath* Dari Perspektif Outsider: Apresiasi Ke Tawaran Solusi", Times Indonesia, 2023, <https://timesindonesia.co.id/kopi-times/470130/melihat-konsep-iqzath-dari-perspektif-outsider-dari-apresiasi-ke-tawaran-solusi>.

Secara normatif dalam gagasan *Iqzath*, tetapi juga memengaruhi tatanan sosial ekonomi. Gagasan ini berlaku secara praktis dalam banyak aspek kehidupan, khususnya dalam bidang ekonomi. Pengelolaan zakat dan infaq sebagai cara untuk mendistribusikan kembali kekayaan, kejujuran dan transparansi dalam semua transaksi, dan pendidikan ekonomi yang menggabungkan prinsip-prinsip moral dan etika adalah beberapa penggunaan utama *iqzath* dalam sistem ekonomi.

Gagasan *Iqzath* juga sangat penting dalam bisnis, karena menyoroti betapa pentingnya kejujuran dan keterbukaan dalam perdagangan daring. Faktor utama dalam menumbuhkan kepercayaan antara pembeli dan penjual adalah bersikap jujur saat memberikan informasi tentang barang dan transaksi. Gagasan ini dapat diterapkan oleh platform bisnis daring dengan memberlakukan pedoman ketat pada deskripsi produk, gambar yang jelas, serta evaluasi dan penilaian pelanggan sebelumnya.

Prinsip zakat dan infak dapat diintegrasikan ke dalam bisnis *online* dengan menyisihkan sebagian keuntungan untuk kegiatan bantuan sosial, yang berkontribusi pada pengentasan kemiskinan dan pengurangan kesenjangan ekonomi. Etika bisnis *online* juga dapat diterapkan melalui pengelolaan pembayaran yang bijak, seperti membayar terlebih dahulu sebelum barang yang dibeli diterima oleh pembeli, sehingga dapat meminimalkan risiko dalam transaksi.

Atauran-aturan yang diterapkan di *online shop*, *marketpalce*, dan *e-commerce* sangat relevan dengan konsep *Iqzath*, yang menekankan pada kesucian dan kebersihan dalam semua aspek ekonomi. Terutama dalam aspek seperti *rating* dan ulasan komentar dari konsumen atau pembeli, serta prinsip pembayarana adalah membayar item terlebih dahulu sebelum menerima barang itu. Semuanya ini merupakan penerapan dari nilai-niali konsep *iqzath* dalam bisnis *online*.³⁶

2) Keberlanjutan Ekonomi Islam: Aksiologis, Ontologis, dan Epistemologis Dalam Konsep *Iqzath*

Dalam *Iqzath*, terdapat beberapa prinsip inti. Pertama, *Nazahah (fairness and integrity)*, yang perlu menjadi landasan dalam setiap transaksi ekonomi. Kejujuran dan integritas dalam berbisnis merupakan dasar untuk membangun kepercayaan di masyarakat, dan tindakan tidak jujur seperti penipuan harus dihindari. Kedua, *Syaffafah (Transparency and Accountability)*, dalam proses ekonomi sangat penting agar semua pihak memiliki akses ke informasi yang relevan dan akurat. Ini mencakup kejelasan dalam laporan keuangan, kebijakan, dan operasi. Transparansi mendukung kepercayaan antar pelaku ekonomi serta mengurangi peluang terjadinya korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Selain itu, Akuntabilitas mengharuskan individu atau organisasi bertanggung jawab atas tindakan dan

³⁶ Muhammad Fauzinuddin Faiz, “*Relevensi Konsep Iqzath Dalam Bisnis Online*”, Nuonline, 2023, <https://www.nu.or.id/amp/opini/relevansi-konsep-iqzath-dalam-bisnis-online-lfozb>.

keputusan mereka. Dalam konteks ekonomi, hal ini berarti bahwa perusahaan serta pejabat pemerintah perlu dapat diawasi dan diperiksa, guna memastikan mereka bertindak demi kepentingan umum. Ketiga, *Istidamah (Sustainability)*, Menggabungkan prinsip keberlanjutan dalam praktik bisnis dan kebijakan ekonomi memastikan penggunaan sumber daya dengan cara yang meminimalkan dampak buruk terhadap lingkungan dan masyarakat, serta memastikan ketersediaannya untuk generasi mendatang.

3) Formulasi Fikih Ekonomi Berbasis SDGs : Konsep *Iqzath* dan Potensinya Untuk Membangun Berkelanjutan

Konsep ekonomi Islam yang berbasis *Iqzath* merupakan suatu fondasi yang menyatukan nilai-nilai spiritual dan etika dalam setiap aspek ekonomi. Dalam perspektif ini, ekonomi bukan hanya angka, transaksi, dan aset, tetapi juga sebuah ruang di mana kebersihan hati dan kesucian memiliki peranan yang sangat penting. Gagasan ini mengintegrasikan prinsip-prinsip Islam dengan praktik ekonomi, yang mendorong pembentukan sistem ekonomi yang adil dan berkelanjutan.³⁷

Konsep *Iqzath* berasal dari ayat suci al-Quran QS at-Taubah 103 yang berbunyi "Tuthohhiruhum wa Tuzakkihim biha", yang menekankan pentingnya zakat sebagai penyuci harta dan jiwa.

³⁷ Muhammad Fauzinuddin Faiz. "Formulasi Fikih Ekonomi Berbasis SDGs : Konsep *Iqzath* dan Potensinya Untuk Membangun Berkelanjutan", Times Indonesia, 2024, <https://timesindonesia.co.id/kopi-times/468292/formulasi-fikih-ekonomi-berbasis-sdgs--konsep-iqzath-dan-potensinya-untuk-pembangunan-keberlanjutan>.

Walaupun ayat ini ditujukan secara khusus untuk zakat, konsep ini lebih luas dapat digunakan dalam konteks ekonomi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini dalam kegiatan ekonomi, kita bisa menciptakan keseimbangan antara aspek spiritual dan materi dalam kehidupan ekonomi sehari-hari.

Dalam konsep ini, terdapat beberapa prinsip inti yang perlu dijunjung tinggi. Yang pertama adalah kejujuran, yang harus menjadi dasar dalam setiap kegiatan ekonomi. Kejujuran dalam dunia berbisnis merupakan fondasi yang kuat untuk membangun kepercayaan dalam masyarakat. Oleh karena itu, tindakan tidak jujur seperti penipuan atau penyimpangan harus sepenuhnya dihindari. Selanjutnya, konsep ini menekankan pentingnya zakat dan infaq sebagai cara untuk membersihkan harta dan memberikan manfaat kepada mereka yang kurang beruntung. Dengan berbagi kekayaan, kita dapat membantu mengatasi kesenjangan sosial. Selain itu, ketertiban dan kedisiplinan dalam pengelolaan ekonomi juga sangat ditekankan. Mengelola keuangan dengan bijak dan menghindari pemborosan merupakan cerminan dari kesucian ekonomi.

Konsep ekonomi Islam umumnya didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan etika yang terdapat dalam ajaran agama Islam. Akan tetapi, konsep *Iqzath* menawarkan pendekatan baru yang menempatkan kesucian hati dan kebersihan diri sebagai inti dari setiap aktivitas ekonomi. Konsep ini menegaskan bahwa ekonomi

yang berkelanjutan dan adil harus dimulai dari dalam diri kita sendiri, yaitu dengan menjaga integritas pribadi dalam setiap transaksi bisnis dan pengelolaan kekayaan. Hakikatnya adalah menyatukan prinsip-prinsip ekonomi Islam dengan nilai-nilai spiritual, menghasilkan sebuah sistem ekonomi yang mempromosikan kejujuran, ketertiban, dan kepedulian sosial. Cara kerjanya adalah dengan mendorong kejujuran dalam bisnis, mempromosikan praktik zakat dan infaq, serta menghindari praktik-praktik yang tidak etis seperti riba dan pemborosan, menciptakan ekonomi yang lebih berkelanjutan dan kemaslahatan.

Konsep ini menawarkan sejumlah manfaat penting, termasuk penciptaan masyarakat yang lebih adil di mana kekayaan dan sumber daya didistribusikan secara lebih merata. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan sosial, karena zakat dan infaq dapat membantu mengurangi kemiskinan dan memberikan dukungan bagi mereka yang membutuhkan. Selain itu, penekanan pada kesucian hati dan jiwa menjadi prioritas, yang mengingatkan setiap individu untuk selalu bertindak dengan integritas dan kejujuran dalam setiap aspek kehidupan mereka.

Sebagai contoh, untuk mengatasi ketidaksetaraan pendapatan, pemerintah bisa lebih efektif dalam mendorong praktik zakat dan infaq yang lebih luas, serta mengawasi praktik riba yang merugikan. Langkah ini akan berkontribusi pada distribusi kekayaan yang lebih

merata di dalam masyarakat. Selain itu, pendekatan ekonomi yang berlandaskan pada integritas dan etika dapat menginspirasi pengusaha dan perusahaan untuk beroperasi secara lebih jujur dan berkelanjutan, sehingga mengurangi praktik-praktik yang dapat merugikan masyarakat.

Dengan demikian, konsep *Iqzath* bukan hanya sekedar teori, melainkan juga panduan praktis untuk membangun ekonomi yang lebih baik dan masyarakat yang lebih adil. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini dalam kebijakan ekonomi dan praktik bisnis, kita dapat melangkah menuju visi ekonomi yang lebih berkelanjutan dan beradab.

b. Prinsip-Prinsip *Iqzath*

1) *Prinsip Nazahah*

Hal ini harus menjadi landasan semua transaksi bisnis. Membangun kepercayaan dalam masyarakat mengharuskan bisnis untuk beroperasi dengan kejujuran dan integritas, dan praktik tidak etis seperti penipuan harus dihindari.

2) *Prinsip Syaffafah*

Memastikan bahwa semua pihak memiliki akses ke informasi yang benar dan relevan sangat penting dalam proses ekonomi. Transparansi dalam laporan keuangan, kebijakan, dan operasi adalah bagian dari hal ini. Membangun kepercayaan di antara pelaku ekonomi dan menurunkan kemungkinan korupsi dan

penyalahgunaan kekuasaan adalah dua manfaat transparansi. Lebih jauh, akuntabilitas menuntut individu atau kelompok untuk bertanggung jawab atas tindakan dan pilihan mereka. Ini menyiratkan bahwa, dalam kerangka ekonomi, bisnis dan pegawai negeri harus tunduk pada pengawasan dan audit untuk memastikan bahwa mereka beroperasi demi kepentingan publik.

3) *Prinsip Istidham*

Sumber daya digunakan sedemikian rupa sehingga meminimalkan dampak buruk terhadap lingkungan dan masyarakat serta menjaga ketersediaannya bagi generasi mendatang ketika konsep keberlanjutan dimasukkan ke dalam kebijakan ekonomi dan operasi bisnis.³⁸

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁸ Muhammad Fauzinuddin Faiz, “ *Keberlanjutan Ekonomi Islam: Aksiologis, Ontologis Dan Epistemologis Dalam Konsep Iqzath* “ , Kementerian Agama Republik Indonesia, 2024, <https://kemenag.go.id/opini/keberlanjutan-ekonomi-islam-aksiologis-ontologis-dan-epistemologis-dalam-konsep-iqzath-12zoc>

BAB III

Metode Penelitian

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang berbentuk data yang menjelaskan secara rinci, bukan data yang berupa angka. Pendekatan kualitatif, yang berfungsi sebagai prosedur penelitian dan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku yang diamati, merupakan penyebabnya. Dengan menggunakan prosedur pengumpulan dan analisis data relevan yang diperoleh dari latar ilmiah, penelitian kualitatif adalah metode ilmiah yang menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta guna mengidentifikasi kondisi sosial tertentu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan salah satu bentuk penelitian semacam ini. Tujuan penelitian lapangan adalah untuk meneliti secara mendalam sejarah, keadaan saat ini, dan interaksi antara hubungan yang terjadi dalam suatu unit sosial.³⁹ Untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana biaya administrasi ditetapkan di agen Bank Mandiri, penulis ini melakukan penelitian lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem, alasan peneliti memilih Agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem

³⁹ Ika Maulidina Winedar, Mahmudah, Lutfi Rahmatullah, "Analisis Implementasi Prinsip Syariah Pada Latansa Homestay Kalipuro Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Fatwa Dsn-MUI," *Rechtenstudent Journal* 3, no. 3 (2022): 354.

Kecamatan Sumber Jambe karena penulis menemukan suatu permasalahan yaitu terjadi perbedaan dalam memberikan tarif biaya transfer atau tarik tunai. Selain itu, berdasarkan judul penulis akan menggunakan “Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Iqzath* Di Desa Sumber Pakem”

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang latar belakang dan kondisi penelitian. Untuk mengidentifikasi informan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan *Purposive*. Pemilihan secara *purposive* melibatkan pemberian pertimbangan khusus kepada mereka yang dianggap layak untuk menjadi informan.⁴⁰ Faktor-faktor unik ini, seperti mereka yang dianggap paling mengetahui ekspektasi kita atau mungkin seorang penguasa, memudahkan peneliti untuk meneliti item atau keadaan sosial yang diteliti.⁴¹ Peneliti ini menggunakan teknik *Purposive* agar data yang dikumpulkan dari sumber informan yang dianggap paling memiliki pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang diteliti dan benar-benar bervariasi.

Pemilihan informan untuk penelitian ini akan dilakukan sebelum dan selama peneliti melakukan kerja lapangan. Proses ini melibatkan pemilihan informan kunci atau individu yang dianggap paling berpengetahuan dan

⁴⁰ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2017), 155.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 289.

mampu memberikan informasi kepada peneliti. Berikut ini adalah subjek penelitian:

1. Bapak Samsul selaku agen Bank Mandiri
2. Bapak Yasin selaku agen Bank Mandiri
3. Ibu Sindi selaku agen Bank Mandiri
4. Ibu Meli selaku agen Bank Mandiri
5. Bapak Edwin selaku pegawai Bank Mandiri KCP Sukowono
6. Bapak Faris selaku nasabah agen Bank Mandiri
7. Ibu Novi selaku nasabah agen Bank Mandiri
8. Ibu Jum selaku nasabah agen Bank Mandiri
9. Bapak Roni selaku nasabah agen Bank Mandiri
10. Bapak Matharip selaku nasabah agen Bank Mandiri
11. Ibu Holis selaku nasabah agen Bank Mandiri
12. Ibu Sinta selaku nasabah agen Bank Mandiri
13. Ibu Hasanah selaku nasabah agen Bank Mandiri
14. Ibu Di selaku nasabah agen Bank Mandiri
15. Ibu Fifin selaku nasabah agen Bank Mandiri
16. Ibu Kurni selaku nasabah agen Bank Mandiri

D. Teknik Pengumpulan Data

Terkait dengan sumber dan teknik pengumpulan data penelitian, pengumpulan data merupakan salah satu tahapan dalam proses pengujian data. Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Untuk mengumpulkan data dan memahami masalah yang diteliti, observasi merupakan metode penelitian atau pengamatan langsung di lapangan. Hasil pengamatan dapat ditafsirkan berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan dengan menggunakan bahasa yang tepat dan akurat, mendokumentasikan hasil pengamatan, memeliharanya, dan melakukan penelitian ilmiah terhadap hasil pengamatan.⁴²

Untuk mengumpulkan bahan tertulis yang dianggap relevan, peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data langsung dalam konteks ini, yang melibatkan pengamatan lapangan terhadap tugas yang akan dilakukan. Untuk mengetahui keadaan sebenarnya di agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem, Kecamatan Sumber Jambe, peneliti akan melakukan pengamatan langsung dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Dengan menggunakan alat yang dikenal sebagai panduan wawancara, pewawancara dan responden bertemu langsung untuk mengumpulkan informasi untuk tujuan penelitian dengan cara yang etis.⁴³

Berbagai jenis wawancara meliputi:

a. Wawancara terstruktur (*structured interview*)

Wawancara terstruktur adalah jenis wawancara yang pertanyaannya dirancang untuk memandu respons.⁴⁴

⁴² Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 83-84.

⁴³ Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 174.

⁴⁴ W. Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2002), 120.

b. Wawancara semi terstruktur (*semi structure interview*)

Dibandingkan dengan wawancara terjadwal, wawancara ini dapat dilakukan dengan lebih bebas. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah dengan lebih jelas. Pendapat dan ide diminta dari responden.

c. Wawancara tidak terstruktur (*unstructure interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang fleksibel. Protokol wawancara yang telah direncanakan secara menyeluruh dan metodis untuk pengumpulan data tidak digunakan oleh peneliti.

Berdasarkan macam-macam wawancara yang dijelaskan, peneliti ini memutuskan untuk melakukan wawancara semi-terstruktur berdasarkan jenis wawancara yang dijelaskan. Meskipun peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan dalam wawancara, mereka dapat mengajukan lebih banyak lagi. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada satu pegawai Bank Mandiri KCP Sukowono, 4 agen Bank Mandiri, dan juga 11 nasabah agen Bank Mandiri untuk mengetahui bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe dan bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe.

3. Dokumentasi

Istilah "dokumen" yang berarti "benda tertulis" merupakan akar dari kata "dokumentasi". Penulis menggunakan catatan, transkrip, buku,

surat, surat kabar, majalah, foto, dan bahan lainnya untuk mengumpulkan informasi tentang item atau variabel saat menggunakan pendekatan dokumentasi. Dokumentasi untuk penelitian ini menggunakan perjanjian antara Bank dan agen Bank Mandiri.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi, dan studi pustaka dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Komponen dalam analisis data yaitu:⁴⁵

1. Reduksi Data

Reduksi data memerlukan peringkasan, pemilihan ide-ide kunci, konsentrasi pada hal-hal yang penting, identifikasi tema, dan singkirkan hal-hal yang tidak diperlukan. Reduksi data merupakan prosedur rumit yang memerlukan wawasan yang mendalam dan luas serta kecerdasan. Peneliti mengidentifikasi data yang dibutuhkan baik dalam kondisi *internal* maupun *eksternal* untuk investigasi ini.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyampaian data bisa dilakukan melalui uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, akan lebih mudah untuk memahami apa yang

⁴⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 83

terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara dengan informan, dokumentasi dan observasi di lapangan terkait dengan kondisi *internal* dan *eksternal*.⁴⁶

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan *verifikasi*. Kesimpulan sementara yang diajukan didasarkan pada bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang *valid* dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan merupakan *kredibel*.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan gagasan penting yang telah diperbarui dari definisi positivis tentang validitas dan reliabilitas serta dimodifikasi untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan, standar, dan paradigmanya sendiri.⁴⁷ Peneliti berusaha untuk memverifikasi dengan cermat aliran data yang mereka kumpulkan untuk memastikan pekerjaan mereka tidak sia-sia. Triangulasi sumber merupakan salah satu metode yang digunakan peneliti untuk menilai keaslian data.

⁴⁶ Sanapiah Faisal, *Format-Format Sosial, Dasar-Dasar dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 53.

⁴⁷ Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2011), 321.

Triangulasi sumber melibatkan verifikasi informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber untuk menilai keandalan data.⁴⁸ Untuk mencapai kesimpulan, triangulasi dengan sumber data memerlukan perbandingan dan pemeriksaan ulang. Selain itu, berbagai sumber diminta untuk menyetujui. Untuk memverifikasi keakuratan data dan menyempurnakannya, peneliti menggunakan metode triangulasi, yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Jadi Triangulasi, oleh karena itu, merupakan teknik yang paling efektif untuk menyingkirkan perbedaan dalam cara realitas dibangun dalam kerangka penelitian saat mengumpulkan informasi tentang hubungan dan kejadian yang berbeda dari berbagai perspektif. Dengan kata lain, triangulasi memungkinkan peneliti untuk memeriksa ulang temuan mereka dengan membandingkannya dengan temuan dari sumber, metodologi, atau teori yang berbeda.

G. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

Langkah-langkah yang perlu dilakukan peneliti sebelum terjun ke lapangan untuk melakukan penelitian. Menyusun strategi penelitian, membuat matriks, mengajukan proposal, mengurus izin, dan menyiapkan peralatan adalah beberapa tugas yang harus diselesaikan.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 274.

2. Tahap Lapangan

Tahapan yang dilalui peneliti saat melakukan penelitian lapangan. Peneliti menyelidiki berbagai hal di lapangan dengan tekun dan sungguh-sungguh, kemudian mengumpulkan informasi menggunakan metode pengumpulan data yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Tahap Analisa

Tahap data ini merupakan tahap akhir dalam proses penelitian. Setelah semua data terkumpul dan diolah sesuai dengan analisis data yang telah ditentukan sebelumnya, maka tahap ini selesai.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Agen Bank Mandiri di Desa sumber Pakem Kecamatan Sumber jambe

Sejarah agen Bank Mandiri di Desa Sumber Jambe merupakan salah satu Desa di Kecamatan Sumber Jambe, Kabupaten Jember. Mayoritas masyarakat Desa ini bekerja sebagai petani dan pedagang kecil, serta usaha Mandiri. Perkembangan layanan keuangan di Desa ini cukup pesat sejak adanya program Laku Pandai (layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan Inklusif) dari Bank Mandiri. Salah satu agen Bank Mandiri yang menjadi objek penelitian berlokasi di pusat Desa. Agen ini telah beroperasi sejak tahun 2018 dan melayani berbagai transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, serta layanan perbankan lainnya. Berdasarkan data wawancara, rata-rata agen melayani 40-50 transaksi per hari. Keberadaan agen ini sangat membantu masyarakat yang jauh dari kantor cabang.⁴⁹

2. Visi Misi Bank Mandiri

- a. Visi

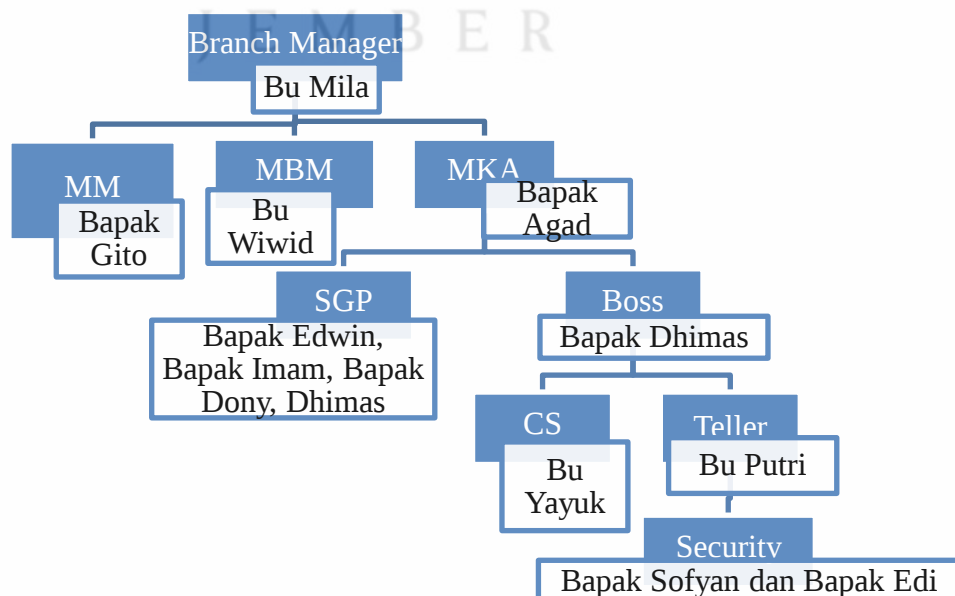
Menjadi lembaga keuangan yang paling dikagumi di indonesia dan selalu progresif dan inovatif dalam memberikan layanan dan solusi keuangan.

⁴⁹ Agen Bank mandiri, Wawancara, Jember, 26 April 2025

b. Misi

- 1) Membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah bisnis maupun perseorangan berdasarkan kepercayaan.
- 2) Melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional.
- 3) Menyediakan solusi keuangan yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 4) Menjaga reputasi yang baik dalam hal kinerja sumber daya manusia dan kerjasama tim.
- 5) Mendorong inklusi keuangan agar masyarakat dan UMKM dapat mengakses layanan keuangan.
- 6) Memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi nasional.⁵⁰

3. Struktur Organisasi Bank Mandiri



⁵⁰ <https://share.google/bQkI5wc8iBuVJI2Nd>

- 1) Branch Manager: Memimpin, mengelola, dan mengawasi seluruh operasional cabang, mencapai target bisnis dan keuangan, membina hubungan baik dengan nasabah, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar perusahaan.
- 2) Marketing Manager: Merencanakan dan melaksanakan strategi pemasaran, mengembangkan produk, menganalisis pasar, memimpin dan mengelola tim sales, memastikan pencapaian target, serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan nasabah.
- 3) Micro Banking Manager: Memimpin dan mengelola tim serta bisnis mikro, mengembangkan strategi dan target bisnis, melakukan analisis potensi dan kebutuhan nasabah mikro, mengelola portofolio kredit mikro, memastikan kepatuhan dan pengelolaan risiko, serta membangun dan menjaga hubungan dengan para pemangku kepentingan seperti pemerintah dan asosiasi.
- 4) Mikro Kredit Analisis: memeriksa kelengkapan dokumen, menganalisis data dan keuangan calon debitur mikro, menilai kelayakan dan risiko kredit, melakukan scoring kredit, memberikan rekomendasi persetujuan, serta memantau kualitas kredit dan pelaksanaan pencairan sesuai kebijakan Bank Mandiri yang berlaku.
- 5) Sales Generalist Productive: Menjual dan memasarkan produk-produk perbankan, dengan fokus utama pada kredit produktif seperti Kredit

Usaha Mikro (KUM) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR), serta produk lainnya seperti tabungan dan e-banking.

- 6) Boss/direktur utama: Pelaksanaan pengurusan Perseroan, menetapkan visi, misi, dan strategi perusahaan, mengawasi dan mengevaluasi kinerja, memastikan penerapan manajemen risiko serta pengendalian internal, dan mewakili Bank Mandiri di dalam dan luar pengadilan, sesuai dengan Anggaran Dasar, keputusan Rapat Umum Pemegang Saham, dan peraturan yang berlaku.
- 7) Customer Service: Melaksanakan standar pelayanan di front office sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri, melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri, memberikan penjelasan kepada nasabah dan menangani keluhan nasabah, melaksanakan pelayanan rekening.
- 8) Teller: Melayani transaksi keuangan nasabah seperti setoran, penarikan, transfer, pembayaran tagihan, dan pencairan cek.
- 9) Security: Menjaga keamanan aset, karyawan, dan nasabah dengan melakukan patroli, pengawasan, dan pemeriksaan akses.

4. Produk Bank Mandiri

1) Mandiri Tabungan/Simpanan

Mandiri Tabungan/Simpanan adalah program tabungan yang ditawarkan oleh Bank Mandiri kepada nasabah perorangan dalam bentuk tabungan rupiah. Baik melalui kantor cabang, ATM, maupun

hak digital lainnya seperti Livin'by Mandiri, produk ini membuat transaksi menjadi mudah dan nyaman..

2) Mandiri Depasito

Mandiri Depasito adalah Bank Mandiri menawarkan produk deposito berjangka dalam mata uang rupiah. Dengan jangka waktu yang dapat disesuaikan sesuai kebutuhan 1, 3, 6, 12, atau 24 bulan. Deposito ini menawarkan bunga yang menarik dan sejumlah bonus..

3) Mandiri Giro

Mandiri Giro adalah tabungan dari Bank Mandiri yang mensyaratkan setoran minimum Rp 1 juta. Semua cabang Bank Mandiri menerima setoran dan penarikan Giro.

4) Mandiri Pinjaman

Mandiri Pinjaman adalah Bank Mandiri menawarkan berbagai paket pinjaman untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabahnya, baik untuk keperluan bisnis maupun konsumsi. Produk-produk tersebut antara lain Kredit Usaha Mikro (KUM), Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Multiguna (KSM), dan KTA.

5) Mandiri Kartu Kredit

Mandiri Kartu Kredit adalah Bank Mandiri menawarkan fasilitas kredit dalam bentuk kartu kepada nasabahnya. Kartu ini dapat digunakan untuk pembelian online dan tunai serta pembayaran berbagai pengeluaran.

6) Mandiri Investasi & Asuransi

Mandiri Investasi & Asuransi adalah dua departemen yang saling berhubungan dengan peran dan tujuan yang berbeda yang berada di bawah lingkup Bank Mandiri. Sementara Mandiri Asuransi menawarkan perlindungan asuransi, Mandiri Investasi adalah bisnis yang mengawasi investasi klien.

7) E-Banking Mandiri

E-Banking Mandiri untuk memudahkan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja.⁵¹

5. Letak Geografis Agen Bank Mandiri

Agen Bank Mandiri terletak pada JL. Raung No.11, Sumber Pakem, Kec. Sumber Jambe, Kab. Jember, Jawa Timur 68195

B. Penyajian Data Dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan disebut penyajian data. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Setiap penelitian harus didukung oleh teknik analisis data yang digunakan untuk menghasilkan kesimpulan yang menjadi panduan penyajian. Kemudian, teknik tersebut dimodifikasi sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut:

⁵¹ "Illinois Governor Wants to 'Fumigate' State's Government," CNN online, Desember 2, 2002, <https://share.google/t004yNCt95usxl7uC>.

1. Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Di Desa Sumber Pakem

Agen Bank Mandiri merupakan produk baru yang dimunculkan oleh PT. Bank Mandiri, Sejak awal berdirinya, inisiatif ini memudahkan konsumen untuk mengetahui dan memanfaatkan layanan keuangan tanpa harus bepergian ke Bank Mandiri yang jaraknya relatif jauh atau mengantri panjang di cabang Bank Mandiri. Agen Bank Mandiri merupakan kerjasama antara Bank Mandiri dengan nasabah Bank Mandiri sebagai agen Bank Mandiri yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan EDC Bank Mandiri dengan konsep *sharing fee*. Agen Bank Mandiri didukung oleh Provider telekomunikasi yaitu seperangkat alat EDC (*Electronic Data Capture*) yang digunakan untuk layanan jasa perbankan yang dapat diberikan oleh agen Bank Mandiri.

Untuk dapat menjadi agen Bank Mandiri nasabah harus memenuhi syarat diantaranya sebagai berikut:

- a. Harus menjadi nasabah Bank Mandiri
- b. Harus memiliki usaha
- c. Harus warga negara indonesia (WNI)
- d. Minimal berusia 21 tahun
- e. Memiliki sumber pendapatan utama
- f. Memiliki rekening Bank Mandiri
- g. Belum bekerjasama dengan Bank Lain
- h. Memiliki tempat penyimpanan uang dan dokumen yang aman

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan bahwa Agen Bank Mandiri menjalin kerjasama dengan nasabah Bank Mandiri sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC mini ATM Bank Mandiri dengan konsepnya yaitu *sharing fee* 50% untuk Agen Bank Mandiri dan 50% untuk Bank Mandiri. Tarif jasa secara penuh diserahkan kepada masing-masing Agen, tidak ada ketentuan nominal biaya administrasi dari Bank Mandiri kepada Agen Bank Mandiri, hanya saja Bank Mandiri memberikan biaya tarif standar dengan Agen Bank Mandiri. Sedangkan untuk tambahan biaya administrasi secara penuh sudah diserahkan pada masing-masing Agen Bank Mandiri, sehingga Agen Bank Mandiri dapat mencapai target minimal 100 kali transaksi dalam sebulan sesuai dengan ketentuan Bank Mandiri.

Terdapat 4 agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem ini yang masing-masing agen dalam menentukan tarif jasa berbeda-beda. Tarif jasa yang ditetapkan oleh agen berbeda-beda sudah diperhitungkan berdasarkan biaya yang sudah dikeluarkan oleh Agen seperti biaya listrik, biaya pegawai (agen), biaya transportasi, dan biaya operasional.

a. Wawancara Dengan Pihak Bank Mandiri Wilayah Sukowono

Wawancara yang dilakukan kepada pihak Bank Mandiri

Wilayah Sukowono, Bapak Edwin:

“Menurut Bapak Edwin untuk menjadi Agen Bank Mandiri harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan Bank mandiri diantaranya harus menjadi nasabah, memiliki sumber penghasilan utama, warga negara indonesia minimal berusia 21

tahun, memiliki rekening Bank Mandiri, dan belum bekerjasama dengan Bank lain. Penetapan upah oleh pihak Bank pada agen setiap transaksi biasanya menggunakan sharing fee, dimana Bank dan agen membagi hasil fee yang diperoleh dari setiap transaksi dengan konsepnya yaitu 50% untuk Agen Bank Mandiri dan 50% untuk Bank Mandiri. Namun, bisa juga terdapat variasi tergantung pada Bank dan jenis transaksi. Agen Bank Mandiri merupakan layanan perbankan yang berlokasi di daerah terpencil di Indonesia yang tidak memiliki kantor. Bank Mandiri memberikan tarif biaya reguler dengan agen Bank Mandiri, dan biaya administrasi tambahan dibebankan sepenuhnya kepada masing-masing agen Bank Mandiri; namun, tidak ada ketentuan mengenai besaran biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah. Bentuk kesepakatan atau perjanjian antara agen Bank Mandiri dan pihak Bank Mandiri umumnya berbentuk perjanjian kerjasama atau kontrak yang mengatur hubungan antara kedua belah pihak. Perjanjian ini mencakup hak dan kewajiban masing-masing, seperti layanan yang dapat diberikan oleh agen, imbal hasil atau komisi yang akan diterima, dan ketentuan terkait pengelolaan transaksi. Perhitungan tarif biaya layanan untuk transfer antar Bank Mandiri Biaya layanan sebesar Rp 5.000,00 berlaku untuk Rp 100.000,00 sampai dengan Rp 1.000.000,00; agen tidak diperbolehkan mengenakan biaya lebih dari jumlah yang telah disepakati kedua belah pihak. Bank akan memperoleh keuntungan lebih besar jika melebihi jumlah yang telah ditetapkan. Agen memiliki limit harian sebesar Rp 100.000.000,00 juta untuk penarikan tunai atau transfer. Selain tarik tunai, ada juga limit untuk pembayaran, transfer sesama Bank Mandiri, transfer ke Bank lain, dan setor tunai. Limit kumulatif harian untuk sesama jenis transaksi adalah Rp. 300.000.000,00 juta. Agen harus mencapai 100 transaksi setiap bulannya”.⁵²

b. Wawancara Dengan Beberapa Nasabah Yang Menggunakan Jasa Agen

Bank Mandiri di Desa Sumber pakem

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Jum:

“Menurut Ibu Jum lebih memilih menggunakan Agen Bank Mandiri karena sejak tahun 2018, Ibu Jum telah menggunakan layanan agen Bank Mandiri untuk melakukan transaksi yang

⁵² Bapak Edwin, Wawancara, Jember, 25 April 2025

lebih cepat dan mudah dijangkau. Ibu Jum telah melakukan tarik tunai dan transfer sebanyak kurang lebih lima puluh kali, dan dia tidak perlu menunggu antrian di kantor yang jauh. Jasa yang sering Ibu Jum gunakan adalah transfer, baik itu transfer sesama Bank Mandiri maupun Bank lain, pengisian pulsa listrik, paket data, dan juga tarik tunai. Biaya tarif jasa yang diberikan Agen berkisar di Rp 5.000,00 sampai Rp 10.000,00 karna tergantung dengan transaksi dilakukan sesama Bank Mandiri itu berbeda tarifnya ketika transaksi itu dilakukan dengan Bank lain. Namun, selama transaksi, terkadang terdapat perbedaan antara agen satu dengan agen lainnya dikarenakan kalau agen yang jaraknya cukup dekat dengan agen Bank Mandiri 1 mau transaksi tarik tunai berapapun uang tetap ada. Jadi, tidak ada batasan mengenai transaksi dengan nominal berapapun uang tetap ada dikarenakan agen tersebut merelakan untuk menggunakan uang pribadi terlebih dahulu sebagai back up agar nasabah bisa menarik jumlah uang berapapun. Dengan adanya Agen Bank Mandiri ini Ibu Jum sangat terbantu terutama ketika kita ada kebutuhan mau beli barang online kita tidak usah ke Bank atau ke ATM cukup membayar di Agen Bank Mandiri yang jaraknya dekat dengan rumah dan itu benar-benar sangat terbantu. Bentuk dan sistem transaksi transfer: 1. Untuk melakukan transfer, nasabah datang ke Agen dan menyerahkan uang ke Agen Bank Mandiri. 2). Kemudian menyebutkan nomer rekening yang kita tuju ke Agen Bank Mandiri. 3). Kemudian masukkan nominalnya berapa uang yang akan kita transfer. 4). Agen kemudian memberikan struk sebagai bukti bahwasannya transaksi sudah berhasil ke nasabah. Untuk bentuk dan sistem transaksi tarik tunai: 1. Untuk melakukan tarik tunai, nasabah menunjukkan kartu ATM kepada agen. 2. Agen Bank Mandiri memilih menu tarik tunai, lalu menggesekkan/memasukkan kartu ATM nasabah. 3. Kemudian masukkan nominal uang yang ingin diambil. 4. Nasabah kemudian diminta untuk memasukkan PIN ATM oleh agen Bank Mandiri. 5. Setelah itu, akan muncul konfirmasi atau struk, dan agen Bank Mandiri akan menyerahkan jumlah uang yang berhasil ditarik beserta struknya sebagai bukti”.⁵³

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Bapak Faris:

“Menurut Bapak Faris mengatakan bahwa menggunakan layanan jasa agen Bank Mandiri sejak tahun 2018 dengan

⁵³ Ibu Jum, Wawancara, Jember, 26 April 2025

transaksi top up pulsa 2 kali dalam seminggu, jasa yang sering digunakan yaitu top up pulsa, transfer dan tarik tunai. Bapak Faris lebih memilih menggunakan jasa agen Bank Mandiri karena di desa Bapak Faris ini sangat terjangkau dan layanan agen Bank Mandiri ini sangat prioritas, maka dengan itu Bapak Faris disini menggunakan layanan transaksi agen Bank Mandiri sebagai nasabah itu mudah dimengerti, sangat mudah dan gampang ditemui. Namun sebagai nasabah Bapak Faris pernah mengalami sedikit perbedaan mengenai tarif jasa di agen. Sebagai seorang nasabah dia melakukan penarikan disalah satu agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem dengan nominal Rp 500.000,00 tetapi dikenakan biaya Rp 5.000,00 tetapi beberapa hari kemudian Bapak Faris melakukan kembali transaksi tarik tunai dengan nominal yang sama tetapi dikenakan tarif jasa Rp 10.000,00. Dikarenakan mau transaksi tarik tunai berapapun uang tetap ada dikarenakan agen tersebut merelakan untuk menggunakan uang pribadi terlebih dahulu sebagai back up agar nasabah bisa menarik jumlah uang berapapun. Beda dari agen yang lain ketika melakukan transaksi tarik tunai dengan nominal yang besar itu masih dijanjikan uangnya keesokan harinya. Bapak Faris juga mengatakan dengan adanya agen Bank Mandiri ini sangat terbantu dari segi pelayanannya, dan prosesnya juga sangat cepat dan mudah dimengerti juga oleh kalangan orang-orang yang sudah berumur tua. Biaya tarif jasa yang diberikan agen sudah disepakati dari awal dengan nasabah”.⁵⁴

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Novi:

“Menurut Ibu Novi mengatakan bahwa menggunakan layanan jasa di Bank mandiri sejak tahun 2022 dan telah menggunakan jasa agen Bank Mandiri dengan transaksi transfer/tarik tunai kurang lebih 25 kali. Ibu Novi lebih memilih menggunakan jasa agen Bank Mandiri sebagai transaksi karena mudah dijangkau, aman, cepat, dan tidak menunggu antrian. Namun Biaya transfer sedikit berbeda dari setiap agen. Ada biaya sebesar Rp. 5.000,00 untuk transaksi bernilai dibawah Rp. 500.000,00 dan ada biaya sebesar Rp. 7.000,00 untuk transaksi yang sama, tetapi dengan biaya administrasi tambahan yang berbeda”.⁵⁵

⁵⁴ Bapak Faris, Wawancara, Jember, 29 April 2025

⁵⁵ Ibu Novi, Wawancara, Jember, 30 April 2025

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Bapak Roni:

“Bapak Roni sudah bertransaksi di agen Bank Mandiri sejak 2021. Bapak Roni biasa menggunakan layanan top up dan tarik tunai. Tarif tarik tunai di agen langganannya sekitar Rp 5.000,00 untuk nominal Rp 500.000,00. Namun, saat Bapak Roni mencoba di agen lain, biaya mencapai Rp 7.000,00. Meski sempat terkejut, Bapak Roni memahami bahwa perbedaan ini karena biaya operasional setiap agen tidak sama. Menurutnya, agen tetap ramah, cepat, dan jujur dalam melayani, sehingga Bapak Roni tidak mempermasalahkan perbedaan tarif tersebut”.⁵⁶

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Holis:

“Ibu Holis sudah menggunakan layanan agen Bank Mandiri sejak tahun 2019. Ibu Holis mengaku sangat terbantu karena jarak rumahnya jauh dari ATM terdekat. Transaksi yang sering dilakukan adalah transfer dan pembayaran tagihan listrik. Menurutnya, biaya jasa di agen cukup beragam tergantung nominal dan jenis transaksi. Untuk transfer antarbank biasanya dikenakan Rp 15.000,00. Ibu Holis sempat merasa sedikit kecewa karena di agen lain biayanya Rp 10.000,00, tetapi Ibu Holis memahami bahwa setiap agen memiliki perhitungan biaya sendiri berdasarkan operasional. Ibu Holis tetap merasa tarif tersebut masih sesuai karena pelayanannya cepat dan transparan”.⁵⁷

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Sinta:

“Ibu Sinta sudah menggunakan layanan agen sejak tahun 2020 untuk keperluan usaha kecilnya. Ibu Sinta rutin melakukan setor tunai dan transfer antarbank. Biaya jasa yang dikenakan menurutnya cukup bervariasi, untuk setor tunai Rp 5.000,00 dan transfer antarbank Rp 12.000,00–Rp 15.000,00. Ibu Sinta menilai variasi tarif ini masih wajar karena setiap agen menanggung biaya listrik, kertas struk, dan kuota internet

⁵⁶ Bapak Roni, Wawancara, Jember, 30 April 2025

⁵⁷ Ibu Holis, Wawancara, Jember, 2 Oktober 2025

sendiri. Ibu Sinta juga menilai agen sudah menerapkan prinsip kejujuran dan transparansi, karena selalu memberikan struk dan menjelaskan biaya di awal”.⁵⁸

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Fifi:

“Menurut Ibu Fifi, beliau menerima bantuan sosial (bansos) dari pemerintah yang disalurkan melalui rekening Bank Mandiri sejak tahun 2021. Setiap kali pencairan, Ibu Fifi melakukan tarik tunai di agen Bank Mandiri terdekat karena lokasi agen lebih dekat dibandingkan kantor cabang Bank Mandiri di kota. Ibu Fifi mengatakan, Kalau ambil di agen lebih cepat dan tidak perlu antri lama seperti di bank. Cuma memang kadang ada biaya tambahan sekitar Rp 5.000,00 – Rp 10.000,00 untuk setiap pencairan bansos. Tapi bagi Ibu Fifi tidak apa-apa, yang penting tidak perlu jauh-jauh ke ATM”.⁵⁹

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Bapak Matharip:

“Bapak Matharip menjelaskan bahwa agen Bank Mandiri sangat membantu warga karena bisa mencairkan bansos meskipun di hari libur. Bapak Matharip biasa bayar Rp 5.000,00, kadang Rp 10.000,00. Yang penting cepat dan aman. Bapak Matharip tidak mempermasalahkan tarif berbeda asalkan pelayanan tetap baik”.⁶⁰

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Di:

“Ibu Di telah menjadi pengguna layanan agen Bank Mandiri sejak 2018. Ibu Di sering melakukan tarik tunai bansos. Ibu Di menilai pelayanan agen sangat membantu masyarakat yang tidak memiliki rekening aktif di bank. Mengenai tarif, Ibu Di mengatakan bahwa setiap agen memiliki tarif berbeda, namun perbedaan itu tidak besar sekitar Rp 3.000,00–Rp 5.000,00. Ibu Di merasa hal itu masih adil, karena agen sudah menjelaskan alasan tarif sejak awal”.⁶¹

⁵⁸ Ibu Sinta, Wawancara, Jember, 2 Oktober 2025

⁵⁹ Ibu Fifi, Wawancara, Jember, 2 Oktober 2025

⁶⁰ Bapak Matharip, Wawancara, Jember, 2 Oktober 2025

⁶¹ Ibu Di, Wawancara, Jember, 2 Oktober 2025

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Hasanah:

“Ibu Hasanah menggunakan jasa agen Mandiri untuk keperluan keluarga, seperti kirim uang ke anaknya di kota. Ibu Hasanah merasa sangat terbantu karena tidak perlu jauh-jauh untuk ke ATM. Biaya transfer antarbank Rp 15.000,00 menurutnya agak mahal dibandingkan agen lain yang hanya Rp 10.000,00, namun Ibu Hasanah menghargai pelayanan yang ramah dan cepat dan tidak perlu jauh-jauh ke ATM yang berada di kota. Ibu Hasanah menilai agen tetap menjaga kejujuran dan memberikan bukti transaksi, sehingga Ibu Hasanah yakin tarif tersebut masih dalam batas wajar dan tidak merugikan”.⁶²

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah agen Bank Mandiri,

Ibu Kurni:

“Ibu Kurni menggunakan agen Bank Mandiri untuk transaksi bisnis kecilnya. Ibu Kurni mengaku puas karena pelayanan cepat dan tidak perlu antre seperti di bank. Namun, Ibu Kurni pernah mengalami perbedaan tarif pada dua agen yang berbeda. Agen pertama mengenakan Rp 5.000,00, sedangkan agen lain Rp 10.000,00 untuk nominal yang sama. Ibu Kurni merasa sedikit kecewa karena tidak ada keseragaman, tetapi tetap memahami bahwa biaya tersebut ditetapkan berdasarkan kebutuhan operasional masing-masing agen”.⁶³

Dilihat dari beberapa wawancara di atas, jelas bahwa tujuan agen Bank Mandiri adalah untuk memfasilitasi layanan perbankan bagi mereka yang belum memilikinya. Bagi nasabah agen Bank Mandiri, transaksi menjadi lebih mudah dan cepat karena mereka tidak perlu menunggu nomor antrian. Nasabah mengenakan biaya administrasi untuk setiap transaksi yang dilakukan di agen Bank Mandiri, seperti tarik tunai, arik

⁶² Ibu Hasanah, Wawancara, Jember, 2 Oktober 2025

⁶³ Ibu Kurni, Wawancara, Jember, 2 Oktober 2025

tunai bansos, transfer, setor tunai, top up, token, pulsa, paket data, dan lainnya.

Berikut penetapan biaya administrasi masing-masing agen Bank Mandiri Di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber jambe.

Tabel 2.1

Biaya Administrasi Transaksi Tarik Tunai dan Transfe Agen Bank Mandiri

No	Nama	Jenis Transaksi	Nominal Transaksi	Biaya Transaksi Bank Mandiri	Biaya Transaksi Bank Lain
1	Samsul (Pemilik Agen)	Tarik Tunai Transfer Setor Tunai Top Up Token Pulsa Paket Data	1. Rp 0 – Rp 500.000,00 2. Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 3. Rp 1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp 5.000,00 Rp 10.000,00 Rp 20.000,00	Rp 15.000,00 Rp 20.000,00
2	Meli (Pemilik Agen)	Tarik Tunai Transfer Setor Tunai Top Up Token Pulsa Paket Data	1. Rp 0 – Rp 500.000,0 2. Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 3. Rp 1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp 5.000,00 Rp 7.000,00 Rp 15.000,00	Rp 15.000,00 Rp 20.000,00
3	Sindi (Pemilik Agen)	Tarik Tunai Transfer Setor Tunai Top Up Token Pulsa Paket Data	1. Rp 0 – Rp 500.000,00 2. Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 3. Rp 1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp. 5.000,00 Rp. 10.000,00 Rp.20.000,00	Rp 15.000,00 Rp 20.000,00
4	Yasin	Tarik	1. Rp 0 – Rp	Rp. 5.000,00	Rp

	(Pemilik Agen)	Tunai Transfer Setor Tunai Top Up Token Pulsa Paket Data	500.000,00 2. Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 3. Rp 1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp. 7.000,00 Rp.15.000,00	15.000,00 Rp 20.000,00
--	----------------	---	--	------------------------------	------------------------------

Sumber: Agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe

Tabel 2.2

Alasan Penetapan Biaya Administrasi

No	Nama	Alasan Penetapan Biaya Administrasi
1	Samsul (Pemilik Agen)	Biaya Listrik Biaya Operasional Jarak ATM Dengan Agen Uang transaksi dengan nominal besar langsung ada Biaya Pegawai (Agen) Printer Struk Biaya Transportasi
2	Meli (Pemilik Agen)	Biaya Listrik Biaya Operasional Jarak ATM Dengan Agen Jarak Dengan Agen Lain Biaya Transportasi
3	Sindi (Pemilik Agen)	Biaya Listrik Biaya Operasional Biaya Pegawai (agen) Jarak ATM Dengan Agen Jarak Dengan Agen Lain Biaya Transportasi
4	Yasin (Pemilik Agen)	Biaya Listrik Biaya Operasional Jarak ATM Dengan Agen Jarak Dengan Agen Lain Biaya Transportasi

Sumber: Agen Bank Mandiri Desa Sumber Pakem

Berdasarkan tabel di atas bahwa:

- a. Bapak Samsul menetapkan tarif jasa untuk tarik tunai dibawah Rp 500.000,00 dikenakan biaya layanan sebesar Rp. 5.000,00 sedangkan untuk tarik tunai Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 dikenakan biaya layanan sebesar Rp 10.000,00 sesama Bank Mandiri dan tarif jasa transfer ke bank lain dikenakan biaya layanan sebesar Rp 15.000,00. Biaya tarif jasa ini ditentukan oleh agen dengan memperhitungkan biaya operasional, biaya listrik, jarak antara agen dan ATM, dan biaya pegawai Agen.
- b. Ibu Meli menetapkan tarif jasa tarik tunai dibawah Rp 5.00.000,00 dikenakan biaya layanan sebesar Rp 5.000,00 sedangkan untuk tarik tunai Rp 5.00.000,00 – Rp 1.000.000,00 dikenakan biaya layanan sebesar Rp 7.000,00 sesama Bank Mandiri dan tarif jasa transfer ke bank lain dikenakan biaya layanan sebesar Rp 15.000,00. Biaya jasa ini dihitung oleh agen berdasarkan biaya listrik, biaya operasional, dan biaya jarak ATM dengan agen lainnya.
- c. Ibu Sindi menetapkan tarif jasa tarik tunai dibawah Rp 500.000,00 dikenakan biaya layanan Rp 5.000,00 sedangkan untuk tarik tunai Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 dikenakan biaya layanan sebesar Rp 10.000,00 ke Bank Mandiri dan tarif jasa transfer ke Bank Lain dikenakan biaya layanan sebesar Rp 15.000,00. Tarif jasa ini ditetapkan oleh agen dengan memperhitungkan biaya operasional, harga listrik, dan jarak ATM dengan agen lainnya.

d. Bapak Yasin menetapkan biaya tarif jasa tarik tunai dibawah Rp 500.000,00 dikenakan biaya layanan sebesar Rp 5.000,00 sedangkan untuk tarik tunai Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 dikenakan biaya layanan sebesar Rp 7.000,00 ke Bank Mandiri dan tarif jasa transfer ke bank lain dikenakan biaya layanan sebesar Rp 15.000,00. Biaya tarif jasa ini ditetapkan oleh agen dengan mempertimbangkan biaya operasional, biaya listrik, dan pemisahan antara ATM dan agen lainnya.

c. Berikut Adalah Hasil Wawancara dari Beberapa Agen Bank Mandiri

Wawancara yang dilakukan kepada pemilik agen 1 Bank Mandiri, Ibu Sindi:

“Ibu Sindi mengatakan sudah menjadi agen Bank Mandiri sejak tahun 2021, Ibu Sindi juga mengatakan syarat menjadi agen Bank mandiri harus menjadi nasabah, harus mempunyai usaha, harus warga negara indonesia (WNI), dan tidak masuk daftar hitam di Bank Indonesia. Bentuk kesepakatan antara Bank Mandiri dan agen Bank Mandiri adalah bekerjasama untuk menjangkau Nasabah lebih luas dan meningkatkan volume transaksi seperti menjaga keamanan data, reputasi Bank Mandiri, memenuhi atau melaksanakan regulasi yang disepakati antara pihak Bank Mandiri dan agen. Nasabah yang menggunakan Bank Mandiri untuk melakukan penarikan tunai dikenakan biaya transaksi sebesar Rp. 5.000,00 hingga Rp. 10.000,00. Nasabah dikenakan biaya sebesar Rp. 5.000.000 untuk transfer antar Bank Mandiri tergantung dengan nominalnya. Nasabah dikenakan biaya sebesar Rp. 15.000,00 jika mentransfer uang ke bank lain. Penetapan biaya administrasi yang diberikan sudah diperhitungkan berdasarkan biaya yang sudah dikeluarkan oleh Agen seperti biaya listrik, biaya pegawai (Agen), biaya transportasi, dan biaya operasional. Produk dan layanan jasa yang disediakan pada agen bank Mandiri ialah tarik tunai, tarik tunai bansos, transfer, top up, setor tunai, pulsa, token, paket data, dan lain-lain”.⁶⁴

⁶⁴ Ibu Sindi, Wawancara, Jember, 26 April 2025

Wawancara yang dilakukan kepada pemilik agen 2 Bank

Mandiri, Ibu Meli:

“Ibu Meli mengatakan sudah menjadi agen Bank Mandiri sejak tahun 2018, Ibu Meli juga mengatakan syarat menjadi agen Bank mandiri adalah: 1) warga indonesia minimal berusia 21 tahun. 2) memiliki sumber penghasilan utama. 3) memiliki rekening Bank Mandiri. 4) tidak bekerjasama dengan Bank lain. 5) memiliki perangkat dan akses internet. 6) memiliki tempat penyimpanan yang aman. Seorang pelanggan yang melakukan transaksi tarik tunai melalui Bank Mandiri sebesar Rp. 1000.000,00 dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 7.000,00, seseorang yang melakukan transfer sesama Bank Mandiri sebesar Rp. 1000.000,00, dan seseorang yang melakukan transfer ke Bank lain sebesar Rp. 15.000,00. alasan Ibu Meli membayar jasa tersebut untuk menghasilkan keuntungan. Tarik tunai, transfer, top up, dan layanan lainnya adalah produk dan layanan yang ditawarkan oleh Agen Bank Mandiri. Pada awalnya, kesepakatan antara Agen Ibu Meli dan Bank dimaksudkan untuk melakukan lima puluh transaksi per bulan”.⁶⁵

Wawancara yang dilakukan kepada pemilik agen 3 Bank

Mandiri, Bapak Samsul:

“Bapak Samsul mengatakan sudah menjadi Agen Bank Mandiri sejak tahun 2018, Bapak Samsul juga mengatakan syarat menjadi Agen Bank mandiri harus menjadi nasabah, harus mempunyai surat keterangan usaha, mempunyai rekening Bank Mandiri, harus warga negara indonesia (WNI), dan belum menjadi Agen dari Bank lainnya. Biaya administrasi nasabah adalah sebesar Rp 5.000,00 untuk transaksi tarik tunai dibawah Rp 500.000,00 yang dilakukan melalui Bank Mandiri, dan Rp 5.000,00 untuk transfer antar Bank Mandiri. Sementara itu, nasabah yang melakukan transaksi transfer pada Bank lain dikenakan biaya Rp. 15.000,00. Penetapan biaya administrasi yang diberikan didasarkan pada biaya yang telah dibayar oleh agen, seperti biaya listrik dan biaya operasional, biaya pegawai (Agen), biaya transportasi, dan serta jarak ATM dengan agen. Agen bank Mandiri menawarkan berbagai produk dan layanan seperti tarik tunai, transfer, top up, setor tunai, pulsa, token, paket data, dan lainnya. Pada awalnya, kesepakatan yang dibuat

⁶⁵ Ibu Meli, Wawancara, Jember, 27 April 2025

oleh Pak Samsul sebagai agen dengan Bank berisi seratus kali transaksi dalam sebulan”.⁶⁶

Wawancara yang dilakukan kepada pemilik agen 4 Bank

Mandiri, Bapak Yasin:

“Bapak Yasin mengatakan sudah menjadi agen Bank Mandiri sejak tahun 2018, Biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,00 diberikan kepada nasabah yang melakukan tarik tunai melalui agen Bank Mandiri dari Rp. 500.000,00 hingga Rp. 1.000.000,00, sedangkan nasabah yang melakukan transaksi transfer ke Bank lain dikenakan biaya Rp. 15.000,00. Biaya administrasi ini ditetapkan berdasarkan biaya yang telah dikeluarkan oleh agen Bank Mandiri. Sebagai agen bank Mandiri, nasabah dapat melakukan tarik tunai, transfer, top up, setor tunai, pulsa, token, paket data, dan layanan lainnya”.⁶⁷

2. Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip-Prinsip

Iqzath Di Desa Sumber Pakem

1. Prinsip Nazahah (kejujuran)

Wawancara dilakukan kepada Bapak Edwin dari Bank Mandiri daerah Sukowono:

“Bapak Edwin mengatakan program yang diberikan kepada agen oleh pihak Bank mempunyai prinsip kejujuran diwujudkan dengan cara agen harus jujur dalam memberikan informasi dan tidak melakukan pembohongan terhadap nasabah”.⁶⁸

Wawancara dilakukan kepada Ibu Sindi, agen Bank Mandiri:

“Ibu Sindi mengatakan bahwa prinsip kejujuran sudah ditetapkan oleh agen diwujudkannya dengan cara memberikan kepercayaan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan atau transaksi di agen Bank Mandiri”.⁶⁹

⁶⁶ Bapak Samsul, Wawancara, Jember, 28 April 2025

⁶⁷ Bapak Yasin, Wawancara, Jember, 29 April 2025

⁶⁸ Bapak Edwin, Wawancara, Jember, 25 April 2025

⁶⁹ Ibu Sindi, Wawancara, Jember, 26 April 2025

Wawancara dilakukan kepada Ibu Jum, nasabah agen Bank

Mandiri:

“Ibu Jum mengatakan bahwa prinsip kejujuran sudah diterapkan kepada nasabah berupa meminta keterangan kepada agen tentang transaksi yang dilaksanakan terutama hal hal yang tidak kami ketahui mengenai transaksi yang berlaku di Bank”.⁷⁰

2. Prinsip Syaffafah (transparansi)

Wawancara dilakukan kepada Bapak Edwin dari Bank Mandiri daerah Sukowono.

“Bapak Edwin mengatakan program yang diberikan kepada agen oleh pihak Bank mempunyai prinsip transparansi diwujudkan dengan cara memberikan informasi yang transparan dan jelas tentang produk keuangan yang ditawarkan, serta memastikan nasabah memahami risiko dan manfaatnya”.⁷¹

Wawancara dilakukan kepada Bapak Samsul, agen Bank

Mandiri:

“Bapak Samsul mengatakan bahwa prinsip transparansi sudah ditetapkan oleh agen diwujudkan dengan cara memberi bukti transaksi kepada nasabah berupa struk atau bukti pembayaran”.⁷²

Wawancara dilakukan kepada Bapak Faris, nasabah agen Bank

Mandiri:

“Bapak Faris mengatakan bahwa prinsip transparansi sudah diterapkan kepada nasabah dengan kita sama sama mengetahui dari bukti pembayaran, nominalnya berapa dan alamat yang dituju transaksinya kemana itu sama sama diketahui. jadi ada keterbukaan antara nasabah dengan agen”.⁷³

⁷⁰ Ibu Jum, Wawancara, Jember, 26 April 2025

⁷¹ Bapak Edwin, Wawancara, Jember 25 April 2025

⁷² Bapak Samsul, Wawancara, jember, 28 April 2025

⁷³ Bapak Faris, Wawancara, Jember, 29 April 2025

3. Prinsip Istidham (bertanggung jawab)

Wawancara dilakukan kepada Bapak Edwin dari Bank Mandiri daerah Sukowono.

“Bapak Edwin mengatakan program yang diberikan kepada agen oleh pihak Bank mempunyai prinsip bertanggung jawab diwujudkan dengan cara menjalankan tugas penjualan atau layanan yang telah ditetapkan oleh Bank, mematuhi peraturan dan prosedur Bank, melayani nasabah dengan baik dan profesional, dan melaporkan kegiatan atau masalah yang terjadi pada Bank”.⁷⁴

Wawancara dilakukan kepada Ibu Meli, agen Bank Mandiri:

“Ibu Meli mengatakan bahwa prinsip bertanggung jawab sudah ditetapkan oleh agen diwujudkannya dengan cara memberikan keterangan kepada nasabah tentang perbankan atau layanan yang dilaksanakan di agen sesuai dengan transaksi yang ada”.⁷⁵

Wawancara dilakukan kepada Ibu Novi, nasabah agen Bank Mandiri:

“Ibu Novi mengatakan bahwa prinsip bertanggung jawab sudah diterapkan kepada nasabah berupa struk yang keluar dari mesin agen itu kadang tidak jelas dari kertasnya dan saya meminta lagi struk kepada agen yang jelas”.⁷⁶

C. Pembahasan Temuan

Sebagai hasil dari analisis data yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi, terbukti bahwa tarif jasa agen Bank Mandiri yang didasarkan pada prinsip iqzath untuk mempermudah menjawab beberapa pertanyaan yang menjadi landasan penelitian ini, temuan ini akan dibahas lebih lanjut menggunakan teori-teori tersebut. Penelitian ini menemukan hal-hal berikut:

⁷⁴ Bapak Edwin, Wawancara, Jember, 25 April 2025

⁷⁵ Ibu Meli, Wawancara, Jember, 27 April 2025

⁷⁶ Ibu Novi, Wawancara, Jember, 30 April 2025

1. Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Di Desa Sumber Pakem

Temuan dari lapangan tentang penetapan tarif jasa Agen Bank Mandiri di Desa Sumber pakem menunjukkan adanya dinamika yang cukup kompleks dalam praktik di lapangan. Dari hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa setiap agen Bank Mandiri menetapkan tarif jasa dengan nominal yang berbeda-beda meskipun jenis layanan yang diberikan sama, seperti transfer, tarik tunai, tarik tunai bansos, maupun setor tunai.

Perbedaan tarif antar agen disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perbedaan biaya operasional, jarak lokasi, jumlah modal yang dimiliki, serta tingkat risiko dalam menyediakan uang tunai untuk kebutuhan transaksi nasabah. Agen yang memiliki modal lebih besar biasanya mampu memberikan pelayanan lebih cepat karena memiliki dana cadangan pribadi untuk menalangi kebutuhan nasabah ketika sistem sedang bermasalah, sehingga hal ini terkadang berpengaruh pada besaran tarif jasa. Meskipun sebagian nasabah memahami bahwa perbedaan tarif merupakan hal yang wajar karena setiap agen memiliki kondisi dan tanggungan biaya yang berbeda, sebagian nasabah lain mengaku merasa kecewa ketika tarif yang dikenakan tidak sama dengan agen lainnya. Kekecewaan tersebut bukan karena adanya ketidakjujuran, tetapi karena menurut agen tarif jasa yang dikenakan itu termasuk variatif dan nasabah juga tidak masalah terkait perbedaan tarif jasa tersebut karna setiap agen memiliki perhitungan biaya sendiri berdasarkan operasionalnya. Nasabah

tetap merasa tarif tersebut masih sesuai karena pelayanannya cepat dan transparan.

Tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem bahwa praktik penetapan tarif jasanya menunjukkan variasi yang cukup signifikan antar agen. Bank mandiri hanya menetapkan standar biaya transaksi melalui mesin EDC (misalnya transfer antar Bank Mandiri Rp 0,00, transfer antar Bank lain Rp 6.500,00, pembayaran PLN/Telkom Rp 2.500,00). Akan tetapi, untuk tambahan biaya administrasi sepenuhnya diserahkan kepada kebijakan masing-masing agen. Dengan demikian, agen memiliki keleluasaan penuh dalam menentukan tarif tambahan, sehingga menimbulkan perbedaan dalam penetapan tarif. Perbedaan ini terlihat dari hasil wawancara dan observasi yang menunjukkan bahwa untuk nominal transaksi yang sama, tarif yang dikenakan bisa berbeda antar agen, bahkan pada agen yang sama dalam waktu yang berbeda. Dengan demikian, variasi tarif bukan merupakan pelanggaran, melainkan bentuk fleksibilitas ekonomi yang menyesuaikan kondisi dan kemampuan tiap agen. Secara keseluruhan, praktik penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem menunjukkan adanya perbedaan yang wajar antara satu agen dengan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dari 4 agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem, di agen Bank Mandiri 1 mengatakan sudah menjadi agen Bank Mandiri sejak tahun 2021, Ibu Sindi juga mengatakan syarat menjadi agen Bank mandiri harus menjadi nasabah, harus mempunyai usaha, harus

warga negara indonesia (WNI), dan tidak masuk daftar hitam di Bank Indonesia. Bentuk kesepakatan antara Bank Mandiri dan agen Bank Mandiri adalah bekerjasama untuk menjangkau nasabah lebih luas dan meningkatkan volume transaksi seperti menjaga keamanan data, reputasi Bank Mandiri, memenuhi atau melaksanakan regulasi yang disepakati antara pihak Bank Mandiri dan agen. Nasabah yang menggunakan Bank Mandiri untuk melakukan penarikan tunai dikenakan biaya transaksi sebesar Rp. 5.000,00 hingga Rp. 10.000,00. Nasabah dikenakan biaya sebesar Rp. 5.000.000 untuk transfer antar Bank Mandiri tergantung dengan nominalnya. Nasabah dikenakan biaya sebesar Rp. 15.000,00 jika mentransfer uang ke bank lain. Penetapan biaya administrasi yang diberikan sudah diperhitungkan berdasarkan biaya yang sudah dikeluarkan oleh Agen seperti biaya listrik, biaya pegawai (Agen), biaya transportasi, dan biaya operasional. Produk dan layanan jasa yang disediakan pada agen bank Mandiri ialah tarik tunai, transfer, top up, setor tunai, pulsa, token, paket data, dan lain-lain.⁷⁷ Di agen Bank Mandiri 2 mengatakan sudah menjadi agen Bank Mandiri sejak tahun 2018, Ibu Meli juga mengatakan syarat menjadi agen Bank mandiri adalah: 1) warga indonesia minimal berusia 21 tahun. 2) memiliki sumber penghasilan utama. 3) memiliki rekening Bank Mandiri. 4) tidak bekerjasama dengan Bank lain. 5) memiliki perangkat dan akses internet. 6) memiliki tempat penyimpanan yang aman. Seorang pelanggan yang melakukan transaksi tarik tunai

⁷⁷ Ibu Sindi, Wawancara, Jember, 26 April 2025

melalui Bank Mandiri sebesar Rp. 1000.000,00 dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 7.000,00, seseorang yang melakukan transfer sesama Bank Mandiri sebesar Rp. 1000.000,00, dan seseorang yang melakukan transfer ke Bank lain sebesar Rp. 15.000,00. Alasan Ibu Meli membayar jasa tersebut untuk menghasilkan keuntungan. Tarik tunai, transfer, top up, dan layanan lainnya adalah produk dan layanan yang ditawarkan oleh Agen Bank Mandiri. Pada awalnya, kesepakatan antara Agen Ibu Meli dan Bank dimaksudkan untuk melakukan lima puluh transaksi per bulan.⁷⁸ Di agen Bank Mandiri 3 mengatakan sudah menjadi Agen Bank Mandiri sejak tahun 2018, Bapak Samsul juga mengatakan syarat menjadi Agen Bank mandiri harus menjadi nasabah, harus mempunyai surat keterangan usaha, mempunyai rekening Bank Mandiri, harus warga negara indonesia (WNI), dan belum menjadi Agen dari Bank lainnya. Biaya administrasi nasabah adalah sebesar Rp 5.000,00 untuk transaksi tarik tunai dibawah Rp 500.000,00 yang dilakukan melalui Bank Mandiri, dan Rp 5.000,00 untuk transfer antar Bank Mandiri. Sementara itu, nasabah yang melakukan transaksi transfer pada Bank lain dikenakan biaya Rp. 15.000,00. Penetapan biaya administrasi yang diberikan didasarkan pada biaya yang telah dibayar oleh agen, seperti biaya listrik dan biaya operasional, biaya pegawai (Agen), biaya transportasi, dan serta jarak ATM dengan agen. Agen bank Mandiri menawarkan berbagai produk dan layanan seperti tarik tunai, transfer, top up, setor tunai, pulsa,

⁷⁸ Ibu Meli, Wawancara, Jember, 27 April 2025

token, paket data, dan lainnya. Pada awalnya, kesepakatan yang dibuat oleh Pak Samsul sebagai agen dengan Bank berisi seratus kali transaksi dalam sebulan.⁷⁹ Dan di agen Bank Mandiri 4 mengatakan sudah menjadi agen Bank Mandiri sejak tahun 2018, Biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,00 diberikan kepada nasabah yang melakukan tarik tunai melalui agen Bank Mandiri dari Rp. 500.000,00 hingga Rp. 1.000.000,00, sedangkan nasabah yang melakukan transaksi transfer ke Bank lain dikenakan biaya Rp. 15.000,00. Biaya administrasi ini ditetapkan berdasarkan biaya yang telah dikeluarkan oleh agen Bank Mandiri. Sebagai agen bank Mandiri, nasabah dapat melakukan tarik tunai, transfer, top up, setor tunai, pulsa, token, paket data, dan layanan lainnya.⁸⁰ Biaya transfer Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00 dikenakan tarif Rp 10.000,00 di agen 3, sedangkan di agen lainnya hanya dikenakan Rp 7.000,00. Seorang nasabah bernama Bapak Faris juga pernah mengalami perbedaan biaya pada transaksi yang sama, yaitu Rp 5.000,00 pada transaksi pertama dan Rp 10.000,00 pada transaksi berikutnya.

Penetapan tarif berdasarkan sasaran pengembalian juga diterapkan, dimana agen Bank Mandiri memperoleh insentif ketika mencapai target transaksi minimal. Perbedaan biaya administrasi antara agen dipengaruhi oleh biaya listrik, biaya transportasi, jarak antara agen dengan Bank, ATM, biaya pegawai (agen), dan jarak antara agen Bank Mandiri lainnya, dengan tujuan memastikan agar agen mencapai keuntungan yang

⁷⁹ Bapak Samsul, Wawancara, Jember, 28 April 2025

⁸⁰ Bapak Yasin, Wawancara, Jember, 29 April 2025

diinginkan sambil memastikan kenyamanan masyarakat dalam menanggung biaya administrasi.

Agen Bank Mandiri merupakan layanan dari Bank Mandiri untuk memperluas jangkauan layanan perbankan ke daerah-daerah terpencil melalui kerjasama dengan nasabah Bank Mandiri yang bertindak sebagai agen. Dalam konteks Kecamatan Sumber Jambe, layanan agen Bank Mandiri menjadi alternatif penting bagi masyarakat yang tinggal di daerah tersebut untuk mengakses layanan perbankan tanpa harus ke kantor Bank Mandiri yang jaraknya cukup jauh.⁸¹

2. Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip-Prinsip Iqzath Di Desa Sumber Pakem

Temuan dari lapangan untuk menilai praktik penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri dalam perspektif akuntansi syariah, penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip Iqzath, dalam prinsip-prinsip iqzath ada tiga jenis penetapan tarif, yaitu nazahah (kejujuran), syaffafah (transparansi), dan istidhamah (bertanggung jawab). Prinsip utama dalam iqzath adalah penetapan tarif yang jujur, prinsip nazahah (Kejujuran) menuntut agen untuk melakukan adanya kejujuran dalam setiap transaksi. Dalam praktik lapangan, agen Bank Mandiri sudah menerapkan prinsip kejujuran dengan cara memberikan kepercayaan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan atau transaksi di agen Bank Mandiri. Prinsip kedua dalam iqzath adalah prinsip syaffafah (transparansi), prinsip ini sudah ditetapkan oleh

⁸¹ Hergi Novfitrianingsih Azizah, Dahlian Haliah Ma'u, dan Nur Rahmiani, "Penetapan Tarif Transaksi Oleh Agen Brilink Di Kecamatan Mempawah Hulu Menurut Hukum Ekonomi Syariah," *Journal Of Syariah Economic Law* 4, no. 1 (2024): 469-471.

agen Bank Mandiri diwujudkan dengan cara memberi bukti transaksi kepada nasabah berupa struk atau bukti pembayaran. Transparansi mencegah terjadinya gharar (ketidakjelasan) dan menjaga kepuasan nasabah. Dan Prinsip yang ketiga dalam iqzath adalah prinsip istidhamah (bertanggung jawab), prinsip ini menekankan pentingnya memberikan keterangan kepada nasabah tentang perbankan atau layanan yang dilaksanakan di agen sesuai dengan transaksi yang ada. Sebagian agen menunjukkan tanggung jawab dengan memberikan layanan yang membantu nasabah, misalnya dengan menggunakan dana pribadi sementara ketika ada transaksi tarik tunai dengan nominal besar. Akan tetapi, tidak semua agen Bank Mandiri melakukannya; ada yang justru menjanjikan pencairan keesokan harinya, sehingga mengurangi kualitas layanan. Bank Mandiri menetapkan target minimal 100 transaksi perbulan, sementara agen menetapkan biaya tambahan untuk menutupi biaya operasional sehari-hari. Prinsip istidham (bertanggung jawab) sudah terlihat dalam usaha agen untuk menjaga keberlangsungan usahanya, namun harus diseimbangkan dengan nilai keadilan agar tidak membebani nasabah.

Menurut prinsip-prinsip iqzath, penetapan tarif atau upah harus dilakukan dengan cermat, sesuai dengan kegiatan yang dilakukan, dan memberikan manfaat yang sebanding dengan upaya yang telah dikeluarkan. Biaya administrasi dalam prinsip-prinsip iqzath seharusnya didasarkan pada perhitungan riil, mencakup biaya listrik, biaya pegawai

(Agen), biaya operasional , dan mempertimbangkan jarak ATM dengan Agen yang terlibat dalam pelaksanaan transaksi.⁸²

Faktor lain yang memengaruhi perbedaan tarif adalah kondisi sosial ekonomi agen. Agen dengan modal lebih besar cenderung berani menalangi dana nasabah sehingga bisa menarik biaya tambahan lebih rendah. Sebaliknya, agen dengan keterbatasan modal menetapkan tarif lebih tinggi sebagai kompensasi risiko. Hal ini menunjukkan bahwa penetapan tarif tidak hanya persoalan teknis, melainkan juga dipengaruhi oleh kemampuan finansial, strategi bisnis, dan etika keislaman agen.

Dengan demikian, penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem tidak bertentangan dengan prinsip *Iqzath*. Variasi tarif yang terjadi menunjukkan bentuk fleksibilitas ekonomi yang tetap berlandaskan pada nilai kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab.

Penetapan tarif yang dilakukan secara fleksibel juga merupakan bentuk adaptasi terhadap kondisi ekonomi masing-masing agen. Prinsip *Iqzath* memberikan ruang bagi variasi selama tetap dalam batas kejujuran dan tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Dengan kata lain, *Iqzath* tidak menuntut keseragaman tarif, tetapi menuntut agar setiap penetapan dilakukan dengan dasar kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tarif antar agen tidak bertentangan dengan prinsip keadilan Islam, selama informasi disampaikan secara jujur dan rasional.

⁸² Imam Mustafa, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pres, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem, Kecamatan Sumber Jambe, dapat disimpulkan bahwa praktik penetapan tarif jasa oleh para agen menunjukkan adanya variasi nominal biaya antar agen. Perbedaan tarif tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip syariah, melainkan sebagai upaya adaptif yang dilakukan oleh masing-masing agen untuk menyesuaikan dengan kondisi ekonomi, kapasitas modal, serta kebutuhan operasional yang berbeda. Dengan demikian, variasi tarif tersebut tidak menyalahi prinsip kejujuran selama tetap dijalankan dengan dasar kejujuran, transparansi (keterbukaan), dan tanggung jawab sebagaimana yang terkandung dalam prinsip-prinsip Iqzath (Iqtishadiyyah Az-Zakiyah Ath-Thahirah).

Penerapan prinsip Nazahah (kejujuran atau integritas) terlihat dari cara agen dalam menetapkan tarif secara wajar serta memberikan penjelasan secara terbuka kepada nasabah terkait biaya tambahan yang dikenakan. Tidak ditemukan adanya unsur penipuan, kecurangan, atau pengambilan keuntungan yang berlebihan. Agen berupaya menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Walaupun terdapat sebagian nasabah yang merasa kurang puas atau kecewa akibat adanya perbedaan tarif antar agen, hal tersebut lebih disebabkan oleh kurangnya keseragaman informasi tarif, bukan karena adanya pelanggaran etika dalam penetapan biaya jasa.

Selanjutnya, prinsip Syaffafah (transparansi) tercermin dalam praktik agen yang memberikan bukti transaksi, menyampaikan informasi biaya dengan jelas, serta menjelaskan alasan pemberlakuan tarif tertentu kepada nasabah. Transparansi ini menjadi wujud nyata penerapan nilai Iqzath dalam kegiatan muamalah, karena menghindarkan terjadinya gharar (ketidakjelasan) dan memberikan kepastian bagi kedua belah pihak. Dengan adanya kejelasan informasi, nasabah dapat memahami struktur biaya yang dibebankan, sehingga hubungan antara agen dan nasabah tetap harmonis dan saling percaya.

Prinsip Istidhamah (tanggung jawab dan keberlanjutan) juga tampak pada komitmen agen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Beberapa agen menunjukkan tanggung jawabnya dengan menggunakan dana pribadi untuk membantu nasabah melakukan transaksi penarikan tunai ketika saldo di ATM atau uang Bank Mandiri belum tersedia. Selain itu, agen juga menjaga tanggung jawab terhadap pihak Bank Mandiri dengan tetap berupaya mencapai target transaksi bulanan yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, penetapan tarif jasa oleh Agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem telah mencerminkan penerapan prinsip-prinsip Iqzath dalam praktiknya. Variasi tarif yang terjadi merupakan bentuk fleksibilitas yang wajar dalam sistem ekonomi Islam selama tetap menjunjung tinggi nilai kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab. Praktik ini menunjukkan bahwa agen tidak hanya berorientasi pada

keuntungan finansial semata, tetapi juga berupaya menjaga keseimbangan antara kemaslahatan usaha dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem telah sesuai dengan prinsip-prinsip Iqzath, karena dijalankan dengan mengedepankan etika bisnis Islam yang berlandaskan pada kejujuran, tanggung jawab, dan transparansi.

Meskipun demikian, diperlukan peningkatan konsistensi dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut agar ke depan dapat terwujud keseragaman informasi tarif dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan memperkuat nilai-nilai Iqzath dalam praktik penetapan tarif, agen Bank Mandiri tidak hanya berperan sebagai perantara layanan keuangan, tetapi juga sebagai pelaku ekonomi syariah yang mengedepankan moralitas, keadilan, serta keberlanjutan dalam setiap kegiatan muamalah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem, Kecamatan Sumber Jambe ditetapkan berdasarkan biaya operasional yang dikeluarkan oleh masing-masing agen Bank Mandiri. Agen Bank Mandiri juga menetapkan tarif jasa berdasarkan biaya listrik, biaya pegawai (Agen), biaya operasional, biaya transportasi dan mempertimbangkan jarak ATM dengan agen. Tarif jasa secara penuh diserahkan kepada masing-masing agen, tidak ada ketentuan nominal biaya administrasi dari Bank Mandiri kepada agen Bank Mandiri, hanya saja Bank Mandiri memberikan biaya tarif standar dengan agen Bank Mandiri. Sedangkan untuk tambahan biaya administrasi secara penuh sudah diserahkan pada masing-masing agen Bank Mandiri, sehingga agen Bank Mandiri dapat mencapai target minimal 100 kali transaksi dalam sebulan sesuai dengan ketentuan Bank Mandiri.
2. Penetapan tarif jasa Agen Bank Mandiri didasarkan pada prinsip-prinsip *Iqzath* di Desa Sumber Pakem, Kecamatan Sumber Jambe. Penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip *iqzath* dalam mengambil keuntungan sudah sesuai syariat. Meskipun sebagian nasabah ada yang merasa kecewa terhadap perbedaan tarif, kekecewaan tersebut bukan karena adanya ketidakjujuran, tetapi karena menurut agen tarif jasa yang dikenakan itu termasuk variatif dan nasabah juga tidak masalah

terkait perbedaan tarif jasa tersebut karna setiap agen memiliki perhitungan biaya sendiri berdasarkan operasionalnya. Nasabah tetap merasa tarif tersebut masih sesuai karena pelayanannya cepat dan transparan.

B. Saran

Hasil penelitian merekomendasikan bahwa agen Bank Mandiri disarankan untuk tetap menjaga kejujuran, tanggung jawab, dan transparansi dalam menetapkan tarif jasa sesuai dengan prinsip-prinsip Iqzath. Perbedaan tarif antaragen tidak menjadi masalah selama masih dalam batas kewajaran dan didasarkan pada biaya operasional masing-masing agen. Bank Mandiri diharapkan terus memberikan bimbingan agar penetapan tarif jasa tetap mencerminkan nilai kejujuran serta tidak menimbulkan kesalahpahaman di kalangan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Amirulyati. “Peran Agen BRI Link Dalam Transaksi Perbankan Di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2023.
- Anisa, Siti. “Analisis Penetapan Tarif Jasa Agen BRI Link Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah Di Desa Tanjung Kari Kecamatan Margatiga” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2023.
- Asnang, Dinda Amalia. “Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Penetapan Tarif Transaksi Pada Agen BRI Link Di Kota ParePare” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) ParePare, 2023.
- Azizah, Hergi Novfitrianingsih, Dahliah Haliah Ma’u, dan Nur Rahmiani. “Penetapan Tarif Transaksi Oleh Agen Brilink Di Kecamatan Mempawah Hulu Menurut Hukum Ekonomi Syariah.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2024): 467–474.
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Diah, Niken Ayu. “Analisis Advertensi Jasa Pembiayaan Umkm Pada PT. Bprs Bhakti Sumekar Cabang Jember.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Djalaluddin, Nurgadima Achmad. *Analisis Cost Recovery Rate (CRR) Pada Instalasi Rawat Inap*. Majene: Penerbit NEM, 2021.
- Fahrial. “Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional.” *Ensiklopedia Of Journal* 1, no. 1 (2018): 147-152.
- Faisal, Sanapiah. *Format-Format Sosial, Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Faiz, Muhammad Fauzinuddin. “*Formulasi Fikih Ekonomi Berbasis SDGs : Konsep Iqzath dan Potensinya Untuk Membangun Berkelanjutan*”, 2023, <https://timesindonesia.co.id/kopi-times/468292/formulasi-fikih-ekonomi-berbasis-sdgs--konsep-iqzath-dan-potensinya-untuk-pembangunan-keberlanjutan>, Diakses pada 10 September 2023.
- Faiz, Muhammad Fauzinuddin. *Kanvas Pemikiran: Satu Tahun Berbagi Di Media Nasional*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2023.
- Faiz, Muhammad Fauzinuddin. “*Keberlanjutan Ekonomi Islam: Aksiologis, Ontologis, Dan Epistemologis Dalam Konsep Iqzath*”, 2024, <https://kemenag.go.id/opini/keberlanjutan-ekonomi-islam-aksiologis-ontologis-dan-epistemologis-dalam-konsep-iqzath-12zoc>, Diakses pada 31

Mei 2024.

Faiz, Muhammad Fauzinuddin. “Relevansi Konsep Iqzath Dalam Bisnis Online”, 2023, <https://www.nu.or.id/amp/opini/relevansi-konsep-iqzath-dalam-bisnis-online-lfozb>, Diakses pada 12 September 2023.

Febrianto PS, Arrazi Hasan, dan Merlyn Karuntu. “Analisis Penentuan Rute Distribusi Gas Elpiji 3 Kg Pada Pt. Surya Gas Mandiri Manado The Analysis Of 3 Kg Lpg Gas Distribution Route At. Pt. Surya Gas Mandiri Manado.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* 11, no. 1 (2023): 549-557.

Gulo, W. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia, 2002.

Gustiwan, Deni. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024.

Halim, Abdul, dan Bambang Supomo. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1990.

Harahap, Dedy Ansari. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak Usu (Pajus) Medan.” *Jurnal Keuangan Dan Bisnis* 7, no. 3 (2015): 227-242.

Hasibun, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.

Hasibuan, M. Hizbullah, Fauzi Arif Lubis, dan Wahyu Syarvina. “Analisis SWOT Kompetensi Agen Asuransi Dalam Meningkatkan Pemasaran Dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Medan.” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4, no. 5 (2023): 5266-5280. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.

Holida, Nurul, dan Sofiah. “Kualitas Pelayanan Mesin *Customer Service* (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo,” *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 3 (2025): 199-204.

Insiyah, Cici, dan Firdaussiyah. “Analisa Harga Dropship Dalam E-Commerce Produk Kecantikan Melalui Online Shop.” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 3, no. 1 (2022): 55–68. <https://doi.org/10.56644/adl.v3i1.39>.

Lubis, Yusuf Affandi, Abdurrozzaq Hasibuan, dan Luthfi Parinduri. “Penetapan Tarif Ideal Angkutan Pengiriman Barang Dari Medan Ke Padang Menggunakan Metode Biaya Operasional Kendaraan Di Cv. Buana Trans Sejahtera.” *Buletin Utama Teknik* 18, no. 3 (2023): 260-267. <https://doi.org/10.30743/but.v18i3.7635>.

Lysion, Olivia, dan Immanuel Zai. “Perancangan Standar Operasional Prosedur Pemasaran Pada PT. Pertama Jaya Mandiri Wisata.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara* 5, no. 1 (2024): 1014-1021. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2622>.

- Maimun, Dara Tzahira. "Prinsip Dasar Perbankan Syariah." *Sharia Economic Law* 1, no. 1 (2022): 125-142.
- Masrohatin, Siti, Siti Mutmainah, Lailatul Mukaromah, "Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Layanan Dan Produk Pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember," *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan* 3, no. 4 (2023): 43-50.
- Masruroh, Nikmatul. "Melihat Konsep Iqzath Dari Perspektif Outsider: Apresiasi Ke Tawaran Solusi", Times Indonesia, 2023, <https://timesindonesia.co.id/kopi-times/470130/melihat-konsep-iqzath-dari-perspektif-outsider-dari-apresiasi-ke-tawaran-solusi>, Diakses pada 24 September 2023.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2011.
- Mustafa, Imam. *Fiqih Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pres, 2016)
- Narbuko, Cholid, dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- Nasir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Kencana, 2017.
- Pujiono, Khanan. "Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless." *Private Law* 4 no. 1 (2016): 13-20.
- Putra, Adi. "Tarif Jasa Agen Brilink Di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021.
- Safitri, Alviana Eka, Winanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRI Link Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan," *Jurnal Ilmiah Sultan Agung* 5, no. 2 (2023): 788–801.
- Safitri, Riska Novia, dan Doni Marlius. "Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Rakyat Indonesia Cabang Padang." *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang* 12, no. 8 (2017): 1-9.
- Setiawan, Adi, dan Adi Putra. "Sistem Imbal Jasa Pada Agen BRILink: Sebuah Tinjauan Ekonomi Syariah." *Jurnal Iqtisaduna* 8, no. 1 (2022): 26-42. <https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v8i1.29124>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta,

2014.

- Suprpto, Hery. “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan).” *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* 4, no. 3 (2019): 1049-1060. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.271>.
- Winedar, Ika Maulidina, Mahmudah, dan Lutfi Rahmatullah. “Analisis Implementasi Prinsip Syariah Pada Latansa Homestay Kalipuro Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Fatwa Dsn-MUI.” *Rechtenstudent Journal* 3 no. 3 (2022): 360-371.
- Tamaka, Nadia, Risti. “Analisis Penetapan Harga Jual Jasa Service Dengan Menggunakan Metode Time And Material Pricing Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Manado.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)* 5, no. 2 (2022): 1–13.
- Verianty, Woro Anjar. “Profil PT Bank Mandiri, Sejarah Berdiri dan Produk-Produknya”, 2022, <https://www.liputan6.com/hot/read/5149339/profil-pt-bank-mandiri-sejarah-berdiri-dan-produk-produknya> , Diakses pada 09 Desember 2022.
- Wasiun, Rosyid, Hari Susanta Nugraha, dan Bulan Prabawani. “Pengaruh Pelayanan Sistem Online, Tarif, Dan Publikasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Tiket Kereta Api Relasi Semarang – Jakarta (Studi Kasus Pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang Tawang).” *Journal of Social and Political of Science* 1, no. 1 (2015): 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>.
- Yuniarsih, Reyna, Candra Sigalingging. “Strategi Pemasaran Produk Air Minum Dalam Kemasan ‘Ci Legon’ Oleh Perumda Air Minum Cilegon Mandiri Di Wilayah Kota Cilegon.” *Mount Hope International Accounting Journal* 3, no 4 (2024): 319-330.
- Zain, Irsyadi, dan Y. Rahmat Akbar. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020.

LAMPIRAM-LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP IQZATH DI DESA SUMBER PAKEM KECAMATAN SUMBER JAMBE	1. Penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri 2. Penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip- prinsip Iqzath	1. keadilan tarif dan Transparansi 2. Tingkat kepuasan nasabah, keluhan nasabah 3. Biaya operasional Agen, penghematan biaya 4. Kejujuran (Nazahah), Transparansi (Syaffafah), Bertanggung jawab (Istidham)	Informan: 1. Edwin 2. Samsul 3. Sindi 4. Meli 5. Yasin 6. Faris 7. Jum 8. Novi 9. Roni Kepustakaan: 1. Buku 2. Jurnal 3. Google Scholar 4. Internet Dokumen: 1. Observasi 2. Wawancara a 3. Dokument asi	1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Jenis penelitian: Penelitian lapangan (<i>field research</i>) 3. Penentuan subjek/sumber data menggunakan teknik <i>purposive</i> 4. Teknik pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Analisis data: a. Reduksi data (<i>data reduction</i>) b. Penyajian data (<i>data display</i>) c. Penarikan kesimpulan (<i>data conclusion</i>)	1. Bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe? 2. Bagaimana penetapan tarif jasa agen Bank Mandiri berdasarkan prinsip-prinsip Iqzath di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe?

lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Devi Safitri

Nim: 214105030008

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi: Akuntansi Syariah

Jurusan: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

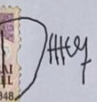
Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

"PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP IQZATH DI DESA SUMBER PAKEM KECAMATAN SUMBER JAME"

Secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 02 September 2025

Saya yang menyatakan





Devi Safitri

Nim 214105030008

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

A. Wawancara Dengan Pegawai Agen Bank Mandiri

1. Ada berapa agen Bank Mandiri di wilayah Desa Sumber Pakem?
2. Bagaimana penetapan upah oleh pihak bank pada agen setiap transaksi?
3. Apakah sistem upah yang ditentukan sudah disepakati antara pihak Bank dan agen?
4. Bagaimana bentuk kesepakatan antara Bank dan agen?
5. Apa saja syarat-syarat menjadi agen Bank Mandiri?
6. Apakah ada batasan/limit transfer atau tarik tunai?
7. Berapakah keuntungan yang didapat oleh agen?
8. Apakah program yang diberikan kepada agen oleh pihak Bank mempunyai prinsip Nazahah (kejujuran), prinsip Syaffafah (transparansi), prinsip Istidham (bertanggung jawab)?

B. Wawancara Dengan Pihak Agen Di Desa Sumber Pakem

1. Sejak kapan Bapak/Ibu bergabung menjadi agen Bank Mandiri?
2. Apa saja persyaratan menjadi agen Bank Mandiri?
3. Bagaimana bentuk kesepakatan (kontrak) antara Bank Mandiri dan agen Bank Mandiri?
4. Berapa tarif jasa yang diberikan agen kepada nasabah pada setiap transaksi
5. Apa alasan Bapak/Ibu memberikan tarif jasa tersebut?
6. Apa saja produk dan layanan jasa yang disediakan pada agen Bank Mandiri ini?
7. Apakah prinsip Nazahah (kejujuran), prinsip Syaffafah (transparansi), prinsip Istidham (bertanggung jawab) tetap diterapkan oleh agen Bank Mandiri?

C. Wawancara Dengan Nasabah Agen Bank Mandiri Di Desa Sumber Pakem

1. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai menggunakan layanan jasa di Bank Mandiri?
2. Sudah berapa kali Bapak/Ibu menggunakan jasa agen Bank Mandiri?
3. Jasa apa saja yang sering Bapak/Ibu gunakan?
4. Berapa tarif atau biaya transfer yang diberikan agen?

5. Apa alasan Bapak/Ibu memilih agen bank mandiri sebagai layanan transaksi?
6. Apakah Bapak/Ibu merasa terbantu dengan adanya agen Bank Mandiri ini?
7. Bagaimana bentuk dan sistem transaksinya?
8. Apakah tarif jasa yang diberikan agen kepada nasabah sudah disepakati?
9. Apakah prinsip Nazahah (kejujuran), prinsip Syaffafah (transparansi), prinsip Istidham (bertanggung jawab) sudah diterapkan nasabah?



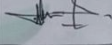
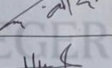
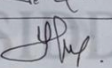
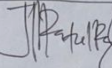
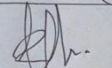
Lampiran 4: Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL PENELITIAN

PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN
PRINSIP-PRINSIP IQZATH DI DESA SUMBER PAKEM (STUDI KASUS DI
DESA SUMBER PAKEM)

JURNAL PENELITIAN

PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP
IQZATH DI DESA SUMBER PAKEM (STUDI KASUS DI DESA SUMBER PAKEM)

NO	KEGIATAN	TANGGAL	INFORMAN	PARAF
1	Penyerahan surat pengantar penelitian	14 Oktober 2024	Samsul	
2	Wawancara dengan salah satu pegawai Bank Mandiri KCP Sukowono	25 April 2025	Edwin	
3	Wawancara dengan agen Bank Mandiri	26 April 2025	Sindi	
4	Wawancara dengan agen Bank Mandiri	27 April 2025	Meli	
5	Wawancara dengan agen Bank Mandiri	28 April 2025	Samsul	
6	Wawancara dengan agen Bank Mandiri	29 April 2025	Yasin	
7	Wawancara dengan nasabah agen Bank Mandiri	26 April 2025	Jum	
8	Wawancara dengan nasabah agen Bank Mandiri	27 April 2025	Roni	
9	Wawancara dengan nasabah agen Bank Mandiri	29 April 2025	Faris	
10	Wawancara dengan nasabah agen Bank Mandiri	30 April 2025	Novi	

Lampiran 5: Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

ISO 2001
CERTIFIED
ISO 2018
CERTIFIED

Nomor : B-1153/Un.22/7.a/PP.00.9/10/2023 14 Oktober 2024
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

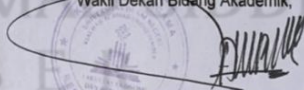
Kepada Yth.
 Pimpinan Agen Bank Mandiri
 Jl. Raung No.11 Sumber Pakem, Kecamatan Sumber Jambé Kab. Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Devi Safitri
 NIM : 214105030008
 Semester : VII (Tujuh)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Akuntansi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Penetapan Tarif Jasa Agen Bank Mandiri Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

 Nurul Widyawati Islami Rahayu

BLU

Lampiran 6: Surat Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>




SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

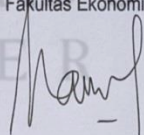
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : DEVI SAFITRI
 NIM : 214105030008
 Program Studi : AKUNTANSI SYARIAH
 Judul : PENETAPAN TARIF JASA AGEN BANK MANDIRI BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP IQZATH DI DESA SUMBER PAKEM (STUDI KASUS DI DESA SUMBER PAKEM)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 3 September 2025
 Operator Turnitin
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Mariyah Ulfah, MEI
 NIP. 197709142005012004



CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7: Surat Selesai Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>




SURAT KETERANGAN
 Nomor : 2021/Un.22/D.5.KP.2/KM.05.00/09/2025

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Akuntansi Syariah,
 menerangkan bahwa :

Nama : Devi Safitri
 NIM : 214105030008
 Semester : IX (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai
 bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan
 diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 02 September 2025

A.n. Dekan
 Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah


 Dr. Nur Ika Mauliyah, M.Ak
 NIP. 198803012018012001






 Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 8: Dokumentasi Wawancara

DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN

Wawancara dengan bapak Edwin selaku pegawai Bank Mandiri KCP

Sukowono



Wawancara dengan ibu Sindi selaku agen Bank Mandiri di Desa Sumber

Pakem Kecamatan Sumber Jambembe



Wawancara dengan ibu Meli selaku agen Bank Mandiri di Desa Sumber
Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan bapak Yasin selaku agen Bank Mandiri di Desa Sumber
Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan bapak Samsul selaku agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan bapak Faris selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Jum selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Novi selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan bapak Roni selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan bapak Matharip selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Kurni selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Hasanah selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Sinta selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Holis selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Di selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Wawancara dengan ibu Fifin selaku nasabah agen Bank Mandiri di Desa
Sumber Pakem Kecamatan Sumber Jambe



Lampiran 9 Biodata Penulis

BIODATA PENULIS**BIODATA PENULIS**

Nama : Devi Safitri
 Nim : 214105030008
 Tempat, tanggal lahir : Jember, 26 November 2002
 Alamat : Desa Sumber Pakem, Kecamatan Sumber Jambe,
 Kabupaten Jember
 No. Hp : 081230629646
 Email : devisafitri539@gmail.com
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Prodi : Akuntansi Syariah

Riwayat Pendidikan

TK	: RA Mambaul Hikmah	(2007-2009)
SD	: SDN Sumber Pakem 01	(2009-2015)
SMP	: MTSN 06 Jember	(2015-2018)
SMA	: SMA Negeri Tamanan	(2018-2021)
Universitas	: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	(2021-2025)