

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligusberkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah

di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam

kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁹⁷

2. Visi dan Misi

a. Visi

Bank Syariah Terdepan, yakni menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *Segmen Consumer, Micro, SME, Commercial, dan Corporate*.

Bank Syariah Modern, yakni menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.

⁹⁷Wawan Kurniawan, selaku Costumer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (23 Maret 2020).

3. Badan Hukum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan

Secara legalitas Perbankan Syariah tercantum dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 (LN Tahun 2008 No. 94 tentang Perbankan Syariah. Selain itu, ada beberapa peraturan Bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004 Tanggal 14 Oktober 2004 tentang Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah, Peraturan Bank Indonesia No. 7/35/PBI/2005 Tanggal 29 September 2005 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 Tanggal 17 Desember 2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan Penghimpunan Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah dan lain-lain.

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual.

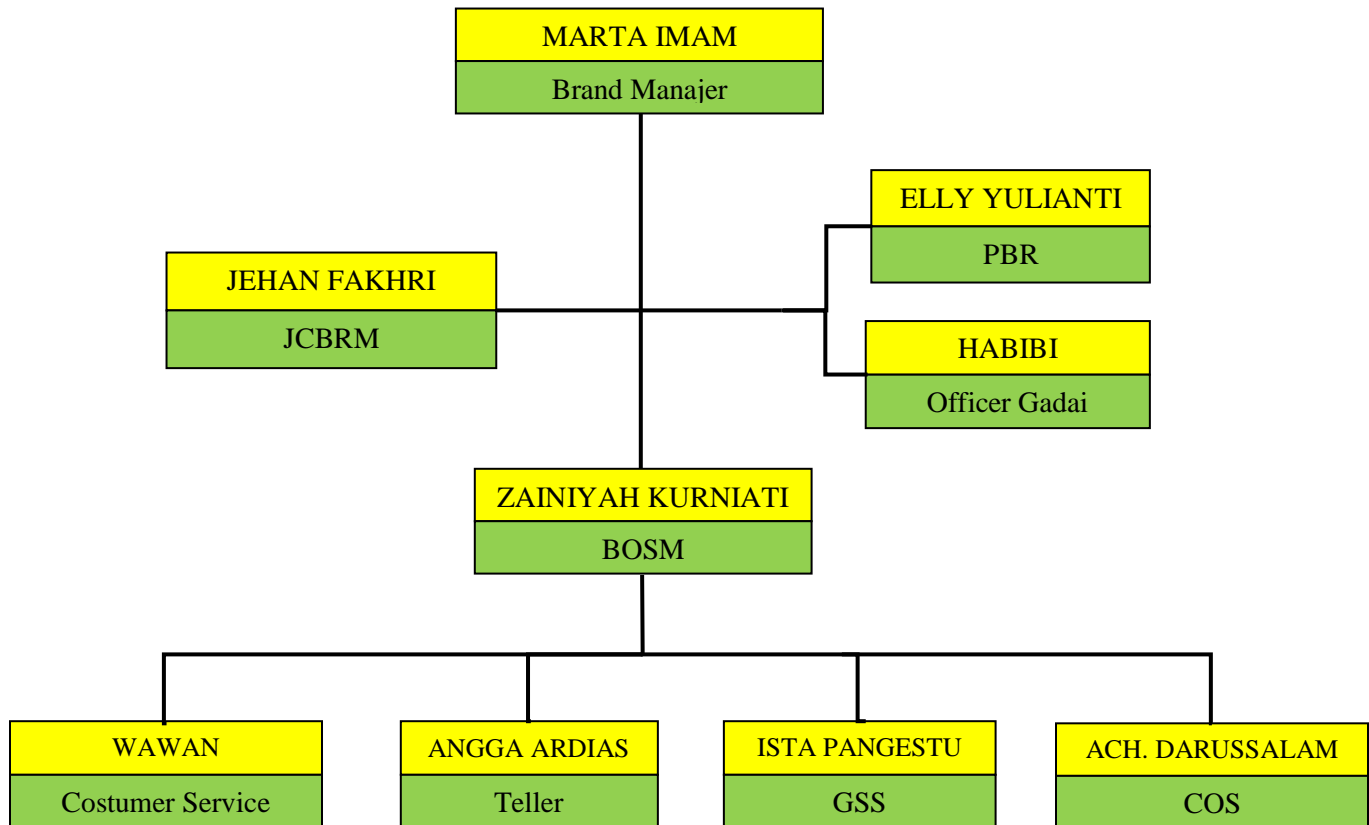
Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2016 Bank Syariah Mandiri memiliki 765 kantor layanan di seluruh Indonesia, 996 unit ATM Syariah Mandiri dengan akses lebih dari 100.000 jaringan ATM.⁹⁸

⁹⁸<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/>

4. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan



Sumber : Dokumen Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan (2020)

Keterangan :

- 1) JCBRM : *Junior Costumer Banking Relationship Manajer*
- 2) PBR : *Priority Banking Representative*
- 3) BOSM : *Branch Operation dan Service Manajer*
- 4) GSS : *General Support Staf*
- 5) COS : *Cliring Operational Staff*

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

a. Branch Manajer

Branch manager memiliki peran yang sangat penting dalam perbankan baik dalam hal kegiatan operasional perusahaan maupun kegiatan non operasional yang dibutuhkan bank untuk pengembangannya. Branch Manager bank bisa mengelola dan mengawasi semua kegiatan yang dilakukan oleh staffnya pada ruang lingkup operasional perbankan di kantor cabang bersangkutan.

Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh manager cabang bank diantaranya adalah:

- 1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan, *FBI, contribution margin* dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- 2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portfolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan
- 4) Memastikan segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas
- 5) Menindaklanjuti setiap temuan audit (intern/ekstern)
- 6) Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional
- 7) Mengarahkan dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan

- 8) Melaksanakan penagihan (*collection*).
- 9) Menjaga kualitas pembiayaan (pengendalian NPF)

Penandatanganan PKS dan MoU instansi, travel umroh/dealer/toko emas/supplier emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/ MoU.

b. BOSM (*Brand Operating and Servise Manajer*)

Adapun tugas dari BOSM antara lain sebagai berikut:

- 1) Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efisien dan efektif.
- 2) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- 3) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Branch Office*
- 4) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai
- 5) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- 7) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan
- 8) Mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*
- 9) Memastikan implementasi KYC dengan baik.

- 10) Memastikan implementasi Peraturan Perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office*.

c. JCBRM (*Junior Consumer Business Banking Relationship Manager*)

Adapun tugas dari JCBRM antara lain sebagai berikut :

- 1) Menawarkan dan memperkenalkan produk baru dan existing segmen segmen *Business Banking* yang kompetitif kepada *prospective customer* baru dalam rangka pencapaian target ekspansi pembiayaan, dana dan *fee based*.
- 2) Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas sebagai berikut:
 - a) *Collecting* data/dokumen serta verifikasi permohonan baru, perpanjangan pembiayaan dan tambahan limit pembiayaan restruktur
 - b) Menyusun Nota Analisa debitur baru, perpanjangan, tambahan limit debitur eksisting, dan restruktur.
- 3) Melakukan OTS ke tempat usaha dan jaminan calon debitur/debitur eksisting untuk meyakini informasi dan kondisi usaha debitur (*trade checking* dan *investigasi*), minimal 4 (empat) kali setahun serta membuat *call report* calon debitur dan debitur eksisting.
- 4) Memenuhi kelengkapan data SPPK/PK.
- 5) Menjaga kualitas pembiayaan (NPF)
- 6) Melakukan updating data nasabah di system BDS.
- 7) Melakukan *Loan Review* secara periodik.
- 8) Melakukan penagihan (*collection*).

d. PBR (*Priority Banking Representative*)

Priority Banking Representative (PBR) adalah memberikan prioritas utama bagi nasabah untuk layanan yang disediakan bank. Layanan kepada nasabah ini memang memberikan sesuatu yang berbeda dimana nasabah bisa dengan mudah menikmati berbagai manfaat eksklusif yang sesuai dengan kebutuhannya. Sebagai salah satu mitra nasabah, bank akan mengupayakan yang terbaik untuk nasabahnya demikian juga yang dilakukan melalui priority banking.

Pengaruh *priority banking* terhadap keuangan perbankan berbagai upaya yang dilakukan oleh bank akan menentukan besarnya pendapatan yang diterimanya. Untuk mendapatkan *priority banking* yang terbaik, nasabah harus memenuhi kriteria tertentu seperti halnya keanggotaan. Keanggotaan untuk mendapatkan layanan ini diantaranya adalah nasabah *priority banking*. Pada umumnya masing masing bank memiliki syarat tertentu untuk mendapatkan layanan. Nasabah bisa dikenakan biaya biaya untuk layanan priority banking atas berbagai layanan yang diberikan oleh bank.

e. Officer Gadai

Adapun tugas dari Officer Gadai antara lain sebagai berikut:

- 1) Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi pembiayaan gadai dan fee based income gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.
- 2) Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
- 3) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.

4) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.

f. CS (*Costumer Service*)

Adapun tugas dari CS (*Costumer Service*) antara lain sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah
- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- 3) Menyampaikan dokumen berharga Bank dan Kartu ATM kepada nasabah.
- 4) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta stock opname kartu ATM.
- 5) Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah
- 6) Melayani permintaan buku Cek/Bilyet Giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- 7) Memelihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
- 8) Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang
- 9) Menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- 10) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui western union.
- 11) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui western union.
- 12) Melakukan maintenance terhadap nasabah eksisting (cross selling produk dan top up)
- 13) Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.

g. Teller

Adapun tugas dari Teller antara lain sebagai berikut:

- 1) Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- 2) Mengelola saldo kas Teller sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- 4) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan
- 5) Melakukan cash count akhir hari
- 6) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM
- 7) Menyediakan laporan transaksi harian.

h. COS (*Cliring and Operation Staff*)

Adapun tugas dari COS antara lain sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan transaksi transfer keluar, kliring keluar, dan masuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Melaksanakan transaksi domestik dan kliring lainnya (payroll, payment point, pelimpahan transaksi valas) sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.

i. GSS (*General Support Staff*)

Adapun tugas dari GSS antara lain sebagai berikut:

- 1) Menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor.
- 2) Mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai dengan wewenang yang berlaku.

- 3) Mengelola pengadaan, pendistribusian serta pemeliharaan sarana serta prasarana kantor.
- 4) Melaksanakan dan mengadministrasikan penutupan asuransi seluruh aset milik bank.
- 5) Bertindak sebagai level pertama untuk mengatasi permasalahan penggunaan teknologi informasi di wilayah cabang terkait.
- 6) Memastikan pelaksanaan backup data secara berkala.
- 7) Melakukan penyusutan atas nilai buku inventaris kantor serta aktiva tetap milik kantor lainnya.
- 8) Melakukan pengurusan perizinan yang dikelola oleh Cabang.

B. Paparan Data

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan menyajikan dan menjelaskan hasil data lapangan yang didapatkan dilapangan baik yang diperoleh dari pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), ataupun informasi lainnya yang berasal dari dokumentasi dilokasi penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

1. Bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan ?

Menurut salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pamekasan bagian costumer service mengemukakan bahwa:

“Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri khususnya pada produk tabungan haji yaitu dengan menggunakan pasar yang dituju yaitu menggunakan *marketing mix* atau bauran pemasaran yang terdiri dari

empat unsur yaitu produk, harga, tempat dan promosi, yang mana dengan menggunakan perumusan strategi pemasaran tersebut bertujuan untuk menarik dan mempertahankan loyalitas para nasabah”⁹⁹.

Saat ini pertumbuhan jumlah bank syariah di Indonesia terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran dan minat masyarakat untuk menabung di bank yang halal dan menentramkan. Setelah kehadiran fatwa MUI setiap bank syariah yang ada dituntut mampu menangkap peningkatan potential demand atau permintaan potensial masyarakat dengan mengemas produk-produk syariahnya secara inovatif agar mampu memenuhi keinginan pasar. Bank Syariah Mandiri merupakan Salah satu bank yang menawarkan fasilitas pembiayaan haji adalah Bank Syariah Mandiri lewat Tabungan Mabrur. Produk ini hadir mengingat tidak semua warga Muslim memiliki kemampuan finansial untuk membayar biaya keberangkatan haji atau umrah secara sekaligus. Bank Syariah Mandiri berdasarkan prinsip Islam yang tidak terlepas dari persaingan-persaingan antar Bank Syariah dan bank konvensional. Untuk itu Bank Syariah Mandiri perlu melakukan kebijakan dalam menghimpun dana masyarakat yang bersifat umum seperti tabungan dan deposito.

Namun demikian setiap usaha yang dilakukan bank dalam memasarkan produk-produknya yang bertujuan untuk meningkatkan sumber dana dengan menargetkan sejumlah nasabah atau calon nasabah potensial sesuai dengan apa yang direncanakan merupakan bagian dari strategi pemasaran. Salah satu hal yang paling mendasar sangat diperlukan dalam strategi pemasaran adalah bagaimana

⁹⁹ Wawan Kurniawan, selaku Costumer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (23 Maret 2020).

cara dan upaya menarik minat nasabah agar dapat bertahan ataupun jumlahnya meningkat. Diperlukan strategi pemasaran yang tepat untuk meraih kesempatan yang ada dengan sebaik-baiknya.

Untuk lebih jelasnya mengenai *Marketing mix* atau bauran pemasaran tersebut, berikut uraiannya :

a. Produk

Penerapan strategi pemasaran tabungan mabrur yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dari segi produk adalah dengan menampilkan mutu dari tabungan haji tersebut. Sehingga dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pasar sasaran. Mutu dari produk ini meliputi pemberian fasilitas dan kemudahan yang terdapat didalam karakteristik produk, antara lain:

“Dapat dibuka oleh perorangan atau pribadi dan Imbalan diberikan dalam bentuk bagi hasil atas penggunaan dana tersebut secara syariah. Semakin tumbuh dan berkembangnya perbankan syariah di Indonesia akan mendorong pihak bank untuk selalu mengoptimalkan kegiatan pemasarannya melalui pengembangan produk yang tepat. Usaha yang dilakukan Bank Syariah Mandiri dalam menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan adanya produk tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan diharapkan masyarakat khususnya orang Islam akan mudah akan lebih menunaikan rukun Islam yang kelima yaitu ibadah haji”¹⁰⁰

b. Harga

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Mas Wawan Kurniawan selaku Costumer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

¹⁰⁰ Wawan Kurniawan, selaku Costumer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (23 Maret 2020).

“Penetapan strategi pemasaran tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri dari segi harga sebagai pengembalian modal adalah berupa sistem bagi hasil dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah. Bagi hasil merupakan kebijakan yang diberikan oleh pihak bank sesuai kesepakatan bersama (antara bank dan nasabah). Pada Bank Syariah Mandiri, sistem bagi hasil tersebut perlu dikomunikasikan secara intensif guna menumbuhkan pemahaman yang mendalam mengenai sistem operasionalnya. Keuntungan yang diperoleh nasabah pada tabungan mabrur tergantung pada jumlah saldo rata-rata yang terdapat dalam satu bulan dan tergantung pada keuntungan yang diperoleh bank atas pengelolaan dana tersebut.”¹⁰¹

Dengan demikian, keuntungan yang akan diperoleh nasabah tabungan mabrur selain rasa aman dan rasa was-was akan riba yang disebabkan oleh pemberian suku bunga nasabah juga akan mendapatkan keuntungan bagi hasil.

c. Tempat

“Tempat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan di Jl. KH. Agus Salim No. 3A Pamekasan. Menurut Mas Wawan Kurniawan Lokasi ini memiliki keuntungan yaitu dengan mudahnya akses transportasi baik kendaraan pribadi, bus atau angkutan umum.”¹⁰²

d. Promosi

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Mas Wawan Kurniawan selaku Costumer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

“Produk sudah diciptakan, harga sudah ditetapkan dan tempat (lokasi dan layout sudah disediakan), artinya produk sudah benar-benar siap untuk dijual. promosi merupakan *marketing mix* yang terakhir. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama penting dengan ketiga kegiatan diatas, baik

¹⁰¹ Wawan Kurniawan, selaku Costumer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (23 Maret 2020).

¹⁰² Wawan Kurniawan, selaku Costumer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (23 Maret 2020).

produk, harga, dan distribusi. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.”¹⁰³

e. Orang

Bahwa setiap karyawan harus menjaga *image* di depan nasabah memiliki karakteristik yang akurat dan simpatik serta tidak lupa pula menggunakan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam).

Wawancara dengan Ibu Kurniawati selaku nasabah pembiayaan tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan sebagai berikut:

“Semua karyawan terutama marketing sudah memiliki karakteristik yang baik yakni dari tingkah laku, ucapan, terutama 3S (Senyum, Sapa dan Salam) sudah diterapkan semua.”¹⁰⁴

f. Proses

Proses yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan adalah sudah membaik.

Sesuai pernyataan Ibu Kurniawati selaku Nasabah tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan sebagai berikut:

“Untuk proses pengajuan sendiri kemarin pihak marketing Mas Efendi itu datang sendiri ke rumah ibu, terus menawarkan produk ini, saya take over tabungan mabrur dari Bank Syariah Mandiri, untuk prosesnya itu mudah kami tinggal mengumpulkan berkas-berkas yang dibutuhkan selanjutnya dari pihak Bank Syariah Mandiri yang mengurus perihal pelaksanaan pendaftaran haji dan umroh, jadi saya tinggal akad saja di kantor.”¹⁰⁵

¹⁰³ Wawan Kurniawan, selaku Costumer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (23 Maret 2020).

¹⁰⁴ Ibu Kurniawati, selaku Nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (28 Maret 2020).

¹⁰⁵ Ibu Kurniawati, selaku Nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (28 Maret 2020).

g. Bukti Fisik

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan ini mempunyai Bank mendesain kantor sesuai dengan perkembangan yaitu dengan konsep minimalis dan modern. Konsep modern dan minimalis dapat dilihat dari bentuk bangunan yang simpel bisa membawa nuansa nyaman sehingga diharapkan nasabah dapat merasakan nyaman dengan kondisi kantor seperti itu. Peralatan yang bertata rapi letak bank-bank lainnya.

Sesuai wawancara dengan Ibu Kurniawati selaku nasabah tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan sebagai berikut:

“Yang saya tahu tempat Bank Syariah itu besar, saya hanya tahu bagian depannya saja karena waktu saya ke tempatnya di ruangan nasabah saja. Perletakan peralatannya juga bertata rapi.”¹⁰⁶

h. Janji (*Promise*)

Hasil wawancara dengan Ibu Kurniawati tentang bagaimana strategi penerapan janji (*promise*) beliau mengatakan bahwa:

“Kami selalu menjaga janji, selain sumpah janji adalah sifat yang harus dimiliki pada seorang marketing. Dengan janji yang selalu dipegang, dijaga, dihormat oleh marketing maka akan mempererat hubungan.”¹⁰⁷

i. Kesabaran (*Patience*)

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Kurniawati selaku Nabasah tentang sebagaimana penerapan kesabaran yaitu beliau mengatakan:

¹⁰⁶ Ibu Kurniawati, selaku Nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (28 Maret 2020).

¹⁰⁷ Ibu Kurniawati, selaku Nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (28 Maret 2020).

“Selalu menerapkan salam, senyum, sapa terhadap nasabah. Memberikan pelayanan sebaik mungkin, tidak melakukan dengan kasar atau berkata kotor. Secepat apapun para marketing akan selalu siap melayani kepada nasabah yang datang. Sabar mendengarkan keluhan para pelanggan.”

2. Apa saja Faktor-faktor apa yang Mendukung dan Menghambat terhadap Produk Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan ?

a. Faktor Pendukung

Menurut salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri bagian marketing adapun yang menjadi faktor mendukung terhadap produk tabungan haji diantara lain :

“Adanya Masyarakat Indonesia Mayoritas Muslim, Semua Muslim memiliki niat untuk naik haji, Perluasan jaringan melalui kerjasama dengan travel-travel haji dengan mendatangi langsung tempat travel-travel haji, Produk tabungan mabrur yang terjamin dan memiliki fitur menarik, dan Memiliki SDM yang berkualitas.”

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Mas Wawan Kurniawan selaku Costumer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

“Pada umumnya, tidak semua masyarakat Indonesia, terutama umat Islam, mampu melaksanakannya. Hanya sebagian kecil masyarakat yang mampu melaksanakannya. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang menghambat pelaksanaan rukun Islam yang kelima. Faktor yang paling umum yaitu terkait masalah biaya. Mengingat masih banyak dari masyarakat Indonesia yang hidup di bawah garis kemiskinan. Menurut Mas Wawan Kurniawan bagi mereka, tidak mudah mengumpulkan uang untuk ongkos naik haji yang mencapai puluhan juta rupiah.”¹⁰⁸

¹⁰⁸ Wawan Kurniawan, selaku Costumer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Wawancara langsung (23 Maret 2020).

C. Temuan Penelitian

1. Bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Mabruur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan

Bauran pemasaran (*marketing mix*) syariah yang dilakukan Bank Syariah Mandiri pada produk tabungan haji mabrur yaitu: Produk (*product*), Harga (*Price*), Tempat (*Place*), Promosi (*Promotion*), Manusia (*People*), Proses (*Process*), Bukti Fisik (*Physical Evidence*), Janji (*Promise*), dan Kesabaran (*Patience*). Strategi pemasaran pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dapat dilihat dari unsur-unsur diatas dan berlandaskan prinsip syariah. Strategi pemasaran yang berdasarkan prinsip syariah dinilai memberikan pandangan yang lebih baik dikarenakan di dalamnya terkandung nilai-nilai ibadah dan sosial yang memberikan kedamaian bagi yang melaksanakan kegiatan pemasaran tersebut.¹⁰⁹

Bahwa pada dasarnya setiap lembaga atau perusahaan memerlukan strategi yang efektif, efisien dan baik dalam memasarkan produk yang dimilikinya. Bauran pemasaran yang dimaksud yaitu :

a. Produk (*Product*)

Produk merupakan suatu benda atau pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Syariah untuk mendapatkan perhatian permintaan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Mas Wawan Kurniawan selaku Costumer Service, pada tanggal 23 Maret 2020.

Produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri pada tabungan mabrur produk tersebut. Menggunakan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* yaitu tabungan yang menggunakan sistem bagi hasil atau *nisbah*, Bank Syariah Mandiri sebagai pihak pengelola berhak menggunakan modal tersebut. Produk tabungan mabrur tersebut memberikan kemudahan kepada nasabahnya serta memberikan rasa aman, terjamin dan online dengan SISKOHAT Kementerian Agama.

b. Harga (*Price*)

Harga disini yang dimaksudkan adalah produk tabungan mabrur. Cukup dengan setoran awal Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya Rp. 100.000,- hal ini sangat terjangkau dan tidak memberatkan nasabah.

c. Tempat (*Place*)

Lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan bertempat Jl. KH. Agus Salim No. 3A Pamekasan. Lokasi ini memiliki keuntungan yaitu lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan sangat strategis, dengan perkotaan dan dengan mudahnya akses transportasi baik kendaraan pribadi, bus atau angkutan umum. Selain itu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan sangat dekat dengan pusat perbelanjaan, sekolah, kampus dan kantor-kantor maupun lingkungan masyarakat sekitar. Hal ini dapat dijangkau oleh masyarakat tersebut.

d. Promosi (*Promotion*)

Dalam hal ini promosi hasil wawancara dengan customer service yaitu dengan Wawan Kurniawan, promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dalam memasarkan produk tabungan mabrur, maka Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan melakukan strategi promosi sebagai berikut:¹¹⁰

- 1) Periklanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri yaitu dengan mencetak brosur, Koran nasional atau local, yang didalamnya berisikan tentang produk Bank Syariah Mandiri seperti syarat dan ketentuan produk, akad yang digunakan dalam produk tersebut, dan fasilitas dalam produknya, Bank Syariah Mandiri juga membuat spanduk yang dipasang ditempat strategis, selanjutnya nasabah bisa mengunjungi website Bank Syariah Mandiri tentang informasi lebih lanjut produk-produk Bank Syariah Mandiri tersebut.
- 2) Penjualan pribadi ini tidak dilakukan oleh staf marketing atau customer service saja tetapi dilakukan oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri, mulai dari security, cleaning service, sampai dengan penjabat Bank Syariah Mandiri tersebut. Hal ini sangat membantu marketing dalam memasarkan produknya serta akan menjadikan keuntungan bank dalam mendapatkan nasabah baru.
- 3) Promosi penjualan yang diterapkan Bank Syariah Mandiri adalah memberikan cinderamata, pemberian insentif dengan saldo tertentu, hadiah, dan kenangan lainnya kepada nasabah yang setia kepada Bank Syariah Mandiri.

¹¹⁰ Hasil wawancara langsung dengan Mas Wawan Kurniawan, selaku Customer Service, pada tanggal 23 Maret 2020.

4) Publisitas yang dilakukan Bank Syariah Mandiri mengikuti pameran yang berada di Mall atau departemen store sekitar. yang bertujuan kegiatan tersebut adalah agar nasabah dapat lebih mengenal Bank Syariah Mandiri, dengan kegiatan tersebut diharapkan agar nasabah selalu mengingat Bank Syariah Mandiri.

e. Manusia (*People*)

Hasil wawancara terhadap karyawan Bank Syariah Mandiri bahwasanya seluruh karyawan maupun marketing dan bagian lainnya paham akan seluruh produk yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan hal tersebut dituntut untuk semua karyawan harus paham mengenai produk tabungan mabrur maupun produk lainnya yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dengan cara menugaskan karyawan untuk penarikan Simpanan haji dan umroh setiap harinya. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi nasabah yang sibuk dengan aktivitasnya dan tidak memiliki waktu untuk datang ke Bank Syariah Mandiri secara langsung. Sehingga dengan cara ini nasabah yang sebelumnya kurang berminat menggunakan produk simpanan haji dan umroh menjadi lebih tertarik untuk menggunakan produk tabungan mabrur di Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

Sebagai upaya peningkatan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan dengan cara melakukan berbagai pelatihan dengan tujuan agar seluruh

karyawan dapat memahami segala aspek dari produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri khususnya produk tabungan mabrur dalam menarik minat calon anggota. Menurut hasil wawancara kepada anggota bahwasannya karyawan dan tim marketing dalam menawarkan produk dan menarik simpanan dengan etika yang sopan, baik dan ramah sehingga calon anggota atau anggota Bank Syariah Mandiri merasa lebih tertarik.

f. Proses (*Process*)

Proses tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan yang diterapkan sangatlah mudah hanya menggunakan biodata diri dan mengisi formulir Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan setelah itu melakukan simpanan perharinya sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan antara Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dengan anggota produk tabungan mabrur.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dalam Proses pelaksanaan simpanan produk simpanan haji dan umroh memberikan fasilitas berupa pelatihan manasiq haji dan umroh yang di adakan sebanyak 4 sampai 6 kali sebulan yang diadakan di panti asuhan yang dipimpin oleh pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dan untuk yang laur kota Pamekasan pelatihan manasiq yang diberikan 1 sampai 2 kali sebulan dan pelatihan ini diberikan kepada nasabah tabungan haji dan umroh secara gratis. Hal ini merupakan proses yang di berikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Pamekasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebab apabila pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah maka akan dapat meningkatkan perkembangan produk simpanan haji dan umroh.

Hasil wawancara kepada anggota Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan proses yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dirasa mudah dengan pelatihan- pelatihan yang diberikan kepada calon jemaah haji yaitu dengan pelatihan manasiq haji.

g. Bukti Fisik

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan untuk menunjang sarana kegiatan transaksi dilengkapi dengan fasilitas yang pendukung sehingga para nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan merasa nyaman terhadap fasilitas yang di berikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan, dari hasil wawancara pimpinan dan sejumlah karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan bahwa fasilitas di berikan Bank Syariah Mandiri sebagai berikut :

- a. Kantor Bank Syariah Mandiri mendesain kantor sesuai dengan perkembangan yaitu dengan konsep minimalis dan modern.
- b. Memiliki ruang tunggu yang luas dan ber AC
- c. Memiliki CCTV untuk meminimalisir terjadinya kejahatan.
- d. Terdapat securiti yang menambah transaksi semakin terasa aman.

- e. Untuk nasabah haji dan umroh di fasilitas Manasiq haji dan umroh secara gratis.

Bukti fisik untuk menjamin legalitas Bank Syariah Mandiri telah dilengkapi dengan dasar hukum yang telah resmi dan sah baik menurut undang-undang atau peraturan lainnya berikut legalitas PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 01 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealism usaha dengan nilai-nilai spiritual.

Menurut hasil wawancara kepada anggota Bank Syariah Mandiri dengan legalitas di atas bahwasannya anggota merasa aman lakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri karena semau telah terjamin dengan legalitas yang jelas.

h. Janji (*Promise*)

Dari penjelasan dari hasil wawancara Ibu Kurniawati dapat diketahui dalam penerapan strategi janji pada karyawan Bank Syariah Mandiri dengan menerapkan janji harus dijaga dan wajib ditepati, selalu menjaga janji yang diberikan kepada nasabah, dalam hal melayani yang baik kepada nasabah dan selalu menjaga tanggung jawab karena kepercayaan nasabah hal utama bagi karyawan. Sebuah janji selalu dipegang, dijaga, dan dihormati oleh seorang karyawan, dengan menjaga hal itu dapat mempererat hubungan antara nasabah dan karyawan.

i. Kesabaran (*Patience*)

Menurut hasil wawancara penjelasan dari Ibu Kurniawati dapat diketahui dalam penerapan strategi sabar pada karyawan. Karena dengan kesabaran semua hal menjadi tenang dan semua hal akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kesabaran dalam pemasaran merupakan salah satu hal yang harus diterapkan, sabar adalah kunci kesuksesan. Sabar mendengarkan keluhan para nasabah dan sabar melayani kepada nasabah.

2. Apa saja Faktor-faktor apa yang Mendukung dan Menghambat terhadap Produk Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan

a. Faktor Pendukung

Keberadaan bank Islam di Indonesia masih memiliki peluang yang menggembirakan dan perlu dioptimalkan guna membangun kembali sistem perbankan yang sehat dalam rangka mendukung program pemulihan dan pendayaan ekonomi nasional.

Menurut salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri bagian marketing adapun yang menjadi faktor pendukung terhadap produk tabungan haji diantara lain :

- 1) Masyarakat Indonesia Mayoritas Muslim.
- 2) Semua Muslim memiliki niat untuk naik haji.

- 3) Perluasan jaringan melalui kerjasama dengan travel-travel haji dengan mendatangi langsung tempat travel-travel haji dan umrah dengan harga yang bersaing dan kualitas terjamin.
- 4) Produk tabungan mabrur yang terjamin dan memiliki fitur menarik.
- 5) Memiliki SDM yang berkualitas.

b. Faktor Penghambat

Adapun yang menjadi faktor menghambat terhadap produk tabungan mabrur diantara lain :

1. Terdapat pada sedikitnya jumlah karyawan.
2. Kurangnya promosi.
3. Antrian haji yang semakin lama.
4. Biaya haji yang setiap tahun mengalami peningkatan.

D. Pembahasan

1. Bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan

Strategi Pemasaran sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan pasar pada sebuah lembaga keuangan salah satunya pada Bank Syariah Mandiri. Bagi Bank Syariah Mandiri strategi pemasaran sangat penting memperkenalkan produk-produk bank kepada masyarakat. Salah satu produk yang diperkenalkan Bank Syariah Mandiri adalah produk tabungan haji dan umrah yang biasa dikenal dengan produk Tabungan Mabrur. Tabungan Mabrur merupakan salah satu

produk unggulan Bank Syariah Mandiri yang diperuntukan bagi nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah sehingga keinginannya dapat terpenuhi.

Setiap melakukan kegiatan pemasaran, diperlukan bauran pemasaran syariah atau *marketing mix*. Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa strategi tersendiri dalam melakukan pemasarannya sebagai berikut:

a. Produk (*Product*)

Produk merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam strategi bauran pemasaran, karena tanpa adanya produk strategi bauran pemasaran lainnya tidak akan dapat dilakukan. Daftar tunggu haji di Indonesia yang terjadi pada saat ini mencapai 20 tahun bahkan lebih, menyadarkan umat muslim yang kemudian merencanakan ibadah haji sejak dini dengan cara membuka rekening tabungan haji.

Hal ini kemudian menjadi peluang bagi bank syariah mandiri yang kemudian menciptakan produk tabungan haji dan umrah (Tabungan Mabrur) dengan berdasarkan akad *mudharabah muthlaqah*.

Strategi produk yang digunakan Bank Syariah Mandiri dalam menampilkan mutu dari produk Tabungan Mabrur tersebut sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan segmen pasar, antara lain:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah, yaitu sistem bagi hasil dimana nasabah memberikan kebebasan kepada bank untuk mengelola uang tersebut.

- 2) Bagi hasil yang kompetitif berdasarkan nisbah yang telah ditetapkan oleh bank.
- 3) Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan sistem ABATAN (*autodebet*) dari rekening tabungan Bank Syariah Mandiri untuk setoran bulanan.
- 4) Proses Validasi sangat cepat dan bisa ditunggu.

Bekerjasama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang resmi terdaftar di Departemen Agama. Fungsi KBIH diantaranya :

- 1) Membantu proses administrasi bagi nasabah yang awam.
- 2) Bimbingan ibadah haji dan umrah.
- 3) Membantu prosesnya sampai keberangkatan.

b. Harga (*Price*)

Harga juga merupakan penting dalam *marketing mix*. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena harga merupakan salah satu yang menentukan laku tidaknya produk pada perbankan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang akan ditawarkan. Bank harus menentukan harga dari produk dengan mempertimbangan keuntungan yang didapat pula.

Bank Syariah Mandiri menetapkan harga yang ringan pada produk tabungan mabrur berdasarkan dengan keadaan dan kemampuan nasabah yaitu sebesar Rp. 100.000,- untuk setoran awal.

Untuk ibadah umrah Bank Syariah Mandiri telah kerjasama travel umrah dengan harga yang bersaing dan kualitas terjamin. Diantaranya berupa promo

khusus untuk nasabah berupa potongan harga (Rp. 23.000.000 menjadi 22.000.000).

c. Tempat (*Place*)

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan Jl. KH. Agus Salim No. 3A Pamekasan terletak di lokasi yang sangat strategis bertempat dengan perkotaan dan dengan mudahnya akses transportasi baik kendaraan pribadi, bus atau angkutan umum. Jalan ini merupakan jalan yang cukup mudah ditempuh dengan kendaraan bermotor ataupun kendaraan-kendaraan lainnya. Di samping dari pemilihan lokasi yang tepat, Bank Syariah Mandiri juga mendesain kantor dimana kantor merupakan tempat bertransaksi secara langsung nasabah.

Bank mendesain kantor sesuai dengan perkembangan yaitu dengan konsep minimalis dan modern. Konsep modern dan minimalis dapat dilihat dari bentuk bangunan yang simpel bisa membawa nuansa nyaman sehingga diharapkan nasabah dapat merasakan nyaman dengan kondisi kantor seperti itu.

Selain melakukan transaksi dikantor, marketing Bank Syariah Mandiri juga di bersedia dengan langsung mendatangi nasabah dirumah atau ditempat mereka berusaha karena nasabah akan merasa diringankan dan diuntungkan serta merasa puas atas pelayanan yang bisa diberikan oleh bank. Selain itu ketika diluar kantor marketing bisa lebih leluasa dalam menjelaskan dan memasarkan produk banknya kepada calon nasabah.

d. Promosi (*Promotion*)

Produk sudah diciptakan, harga sudah ditetapkan dan tempat (lokasi dan layout sudah disediakan), artinya produk benar-benar sudah siap untuk di jual. Promosi merupakan *marketing mix* yang terakhir. Kegiatan promosi ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan di atas baik produk, harga maupun tempat. Promosi juga merupakan kegiatan yang paling ampuh untuk menarik nasabah serta mempertahankan nasabah.

Istilah promosi sering dipersamakan dengan komunikasi pemasaran.¹¹¹ Menurut Philip Kotler, promosi atau komunikasi pemasaran terdiri atas empat sarana atau alat yang penting yakni: periklanan (*advertising*), publisitas (*publicity*), dan penjualan pribadi (*personal selling*). Kegiatan promosi dapat dikatakan kegiatan yang paling efektif dilakukan karena *marketing* serta karyawan lainnya sudah terbiasa dalam memasarkan semua produknya baik di dalam kantor maupun di luar kantor. Berikut adalah strategi promosi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dalam mempromosikan produk Tabungan Mabrur:

1) Periklanan (*Advertising*)

Iklan adalah setiap bentuk penyajian dan promosi bukan pribadi akan gagasan, barang atau jasa yang dibayar oleh sebuah sponsor tertentu. Promosi melalui iklan sangat difokuskan pada media yang merupakan media pasar sasaran tabungan mabrur. Berikut ini akan dipaparkan beberapa media periklanan yang

¹¹¹ Gregorius Chandra, *Strategi dan Progam Pemasaran*, (Jakarta: Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 167

digunakan oleh Bank Syariah Mandiri dalam memasarkan produk tabungan mabrur, diantara lain:

a) Media Cetak

Media cetak adalah suatu media yang statis dan mengutamakan pesan-pesan visual dalam melaksanakan fungsinya sebagai media penyampaian informasi. Media cetak yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri adalah melalui Majalah (pasar info), Koran dan Tabloid.

b) Media Luar Ruang

Berupa pemasangan gambar-gambar, poster, spanduk, brosur dan lain-lain ditempat tertentu. Akan tetapi Bank Syariah Mandiri hanya menggunakan spanduk yang dipasang ditempat-tempat yang banyak dikunjungi masyarakat umum seperti dipusat perkotaan, perguruan tinggi, majelis taklim, pedagang baik pengusaha kecil, menengah, dan pedagang besar. Sedangkan brosur yang diberikan kepada setiap nasabah yang datang ke bank, bentuk brosur harus tampil semenarik mungkin yaitu dengan susunan *lay out* brosur yang menggunakan tata warna, desain, kata-kata dan grafis yang baik agar menimbulkan kesan eksklusif sehingga konsumen tertarik untuk membacanya. Brosur tersebut memuat tentang persyaratan produk, keuntungan, dan keistimewaan serta fasilitas-fasilitas yang diberikan. Dengan demikian, para nasabah atau calon nasabah dapat mengenal dan mengetahui produk yang dipilihnya berdasarkan informasi yang didapatkan dari brosur tersebut. Peranan brosur untuk mempromosikan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri terlihat cukup efisien, karena keberadaan brosur dalam strategi

pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri cukup berperan bagi peningkatan pendapatan.

c) Media Elektronik

Terdiri dari televisi, radio, dan Internet. Dalam strateginya Bank Syariah Mandiri menggunakan media elektronik dalam rangka mengiklankan produk-produk dan jasanya.

2) Publisitas (*Publicity*)

Adalah suatu rangsangan permintaan bukan pribadi atas produk, jasa atau satuan bisnis dengan memasang berita yang signifikan secara komersial mengenai produk, jasa, atau satuan bisnis pada media cetak atau dengan memperoleh penyajian yang menarik melalui televisi atau pentas yang tidak dibayar oleh sponsor. Publisitas dapat berupa seminar, pidato, pertemuan dengan pers, laporan tahunan, kegiatan olahraga dan sebagainya.

Kegiatan publisitas yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri adalah dengan cara mengundang masyarakat baik nasabah langsung atau tidak dengan pembicara-pembicara terkenal yang diselenggarakan oleh Bank Syariah Mandiri dengan tujuan dapat menambah wawasan bagi nasabah dan calon nasabah untuk mengenal dan mengetahui produk yang ditawarkan. Selain itu, Bank Syariah Mandiri juga membuat laporan tahunan yang bertujuan untuk memberikan informasi secara detail mengenai sistem operasional produk-produk dan jasa yang ditawarkan serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri berupa keuangan maupun yang lainnya pada tiap tahunnya.

3) Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Adalah penyajian lisan dalam pembicaraan dengan satu atau beberapa pembeli dengan tujuan melaksanakan pembelian. Atau dengan kata lain melakukan pendekatan secara personal kepada calon nasabah potensial.

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri melalui kegiatan *personal selling* antara lain: melalui kegiatan sosial yakni dengan ikut serta atau partisipasi Bank Syariah Mandiri pada kegiatan-kegiatan sosial dan seremonial khas daerah setempat seperti kegiatan keagamaan atau peringatan hari besar Islam, atau dengan mengadakan silaturahmi ke berbagai tempat seperti sekolah, pondok pesantren, majelis taklim, dan lembaga-lembaga pendidikan baik formal maupun non formal dalam rangka memperkenalkan keberadaan Bank Syariah Mandiri serta produk-produk yang ditawarkannya.

4) Promosi Penjualan

Promosi penjualan produk talangan haji, merupakan bentuk promosi yang ditujukan untuk meningkatkan penjualan secara langsung melalui memberikan souvenir kepada nasabah talangan haji berupa bolpoint dari pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

e. Orang (*People*)

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan menerapkan dengan cara menugaskan karyawan untuk penarikan tabungan haji dan umroh setiap harinya. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi nasabah yang sibuk dengan aktivitasnya dan tidak memiliki waktu untuk datang ke BSM secara langsung.

Sehingga dengan cara ini nasabah yang sebelumnya kurang berminat menggunakan produk simpanan haji dan umroh dapat lebih tertarik untuk menggunakan produk tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

Penerapan strategi ini terbukti berpengaruh terhadap perkembangan produk tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah nasabah dari setiap tahunnya sesuai dengan hal ini dikarenakan kemampuan karyawan dalam menjelaskan segala aspek dari produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri.

f. Proses (*Process*)

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dalam Proses pelaksanaan simpanan produk simpanan haji dan umroh memberikan fasilitas berupa pelatihan manasiq haji dan umroh yang di adakan sebanyak 4 sampai 6 kali sebulan yang diadakan di panti asuhan yang dipimpin oleh pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dan untuk yang luar kota pelatihan manasiq yang diberikan 1 sampai 2 kali sebulan dan pelatihan ini diberikan kepada nasabah tabungan mabrur secara gratis. Hal ini merupakan proses yang di berikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebab apabila pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah maka akan dapat meningkatkan perkembangan produk tabungan mabrur.

Penerapan strategi pemasaran dalam proses pelaksanaan simpanan haji dan umroh Bank Syariah Mandiri memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan

lembaga keuangan lain dengan produk yang sama. Keunggulan ini dapat dilihat dalam biaya manasiq yang gratis dan jumlah manasiq yang lebih banyak. Hal ini berpengaruh dalam perkembangan produk simpana haji dan umroh.

g. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik untuk menjamin legalitas Bank Syariah Mandiri telah dilengkapi dengan dasar hukum telah resmi dan sah baik menurut undang-undang atau peraturan lainnya sehingga masyarakat tidak usah ragu untuk bertransaksi di Bank Syariah Mandiri kerana telah memiliki badan hukum yang jelas PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 01 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealism usaha dengan nilai-nilai spiritual.

Legalistas diatas dapat menjamin keamanan bagi para anggota atau nasabah yang menyimpan dananya di Bank Syariah Mandiri, dengan adanya dasar hukum di atas dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga produk di Bank Syariah Mandiri dapat berkembang dari tahun ketahunnya.

Bukti fisik berupa legalitas ini menjadi salah satu faktor unggulan dalam mengembangkan produk dan menarik nasabah. Karena dengan adanya legalitas ini dapat mempengaruhi nasabah untuk lebih memilih menggunakan produk tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri dibandingkan dengan lembaga keuanagn lain yang belum memiliki legalitas yang pasti.

h. Janji (*Promise*)

Sebagai seorang muslim dalam menepati janji merupakan kewajiban, berdosa apabila mengingkarinya, baik itu janji melalui lisan ataupun tulisan, bahkan melanggar janji itu salah satu tanda orang yang munafik. Dengan kata lain, orang tidak menepati janji tanpa disertai alasan-alasan yang diperbolehkan syariat akan mendapatkan dosa. Bahkan ada dua dosa yaitu, dosa terhadap yang telah diberikan janji yang terluka hatinya dan dosa kepada Allah SWT yang menjadi saksi perjanjian antara kita dan orang lain.

Sebagai marketing muslim dalam perihal janji (*Promise*) harus selalu ditetapi, dapat dipegang, dijaga, dihormati oleh seorang karyawan. Dengan menjaga janji kepada nasabah akan mempercayai apa yang dibilang atau dijanjikannya. Dengan menepati janji akan tercipta hubungan baik antara karyawan dan nasabah.¹¹²

Menurut penulis, strategi janji yang diterapkan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri sudah bagus sesuai teori Islam, karena selalu menjaga janji yang diberikan kepada nasabah. Dengan menjaga, memegang, dan menghormati sebuah janji, maka para karyawan akan terasa puas dan bahkan terjadi sebuah hubungan yang erat antara karyawan dan nasabah.

¹¹² Muhammad Asnan Fanani, *Pemasaran Syariah: Teori, Filosofi dan Isu-isu Kontemporer*, (Depok: Rajawali Pers, 2017). hlm.173

i. Kesabaran (*Patience*)

Kesabaran merupakan elemen *marketing mix* sebagai kunci dalam melakukan komunikasi. Salah satu sifat *marketer* Muslim yang baik adalah sabar, dan sabar adalah sifat yang disukai oleh Allah SWT. Sabar dalam praktik pemasaran berupa teliti dalam menangani nasabah, sabar dalam mendengar keluhan nasabah, sabar dalam melayani yang baik dan bersabar dalam menyampaikan spesifikasi produk.¹¹³

Karyawan Bank Syariah Mandiri selalu memberikan pelayanan yang baik, sopan, selalu senyum kepada siapapun nasabahnya. Tidak membedakan antara yang satu sama lainnya, semua nasabah dipukul sama. Semua karyawan apabila ada nasabah atau tamu yang selalu siap Tanya menjawabnya walaupun tidak minatnya. Dengan kesabarannya semua tercipta hati tenang, tidak mudah marah, selalu mengambil keputusan yang tepat. Kesabaran sangat berarti dan berpengaruh penilaian nasabah. Nasabah akan merasa nyaman dan senang karena dihormati.

¹¹³ Muhammad Asnan Fanani, *Pemasaran Syariah: Teori, Filosofi dan Isu-isu Kontemporer*, (Depok: Rajawali Pers, 2017). hlm.173

2. Apa saja Faktor-faktor apa yang Mendukung dan Menghambat terhadap Produk Tabungan Mabror pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan

a. Faktor Mendukung

Adapun faktor-faktor mendukung adalah kekuatan yang menggambarkan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan untuk membantu perusahaan dalam melayani pelanggannya dan mencapai tujuannya. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Mandiri memiliki kekuatan yang besar. Dikarenakan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan terletak dengan perkotaan dan dengan mudahnya akses transportasi baik kendaraan pribadi, bus atau angkutan umum. Dimana lokasinya sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat Pamekasan dan sekitarnya. Berdasarkan peraturan pemerintah mengenai pelaksanaan ibadah haji harus melalui perbankan syariah juga menjadi kekuatan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan dalam memasarkan produk tabungan mabrur. Maka diperoleh beberapa kekuatan yang dimiliki Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan :

1) Citra Perusahaan yang Baik

Bank Syariah Mandiri tersebut memiliki kantor cabang yang tersebar dikota maupun kabupaten diseluruh Indonesia dan bank syariah mandiri memiliki citra yang baik dimata masyarakat. Semua orang muslim pasti ingin melaksanakan ibadah Haji dan Umrah sehingga produk tabungan mabrur mempunyai prospek yang sangat bagus untuk Bank Syariah Mandiri karena tingginya tingkat populasi

penduduk beragama Islam di Indonesia khususnya dikota Pamekasan dan sekitarnya. Hal ini menjadi sangat bagus pada produk tabungan mabrur yang dimiliki Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan yang selanjutnya dimiliki adalah lamanya daftar tunggu haji (*whating list*), semakin lamanya daftar tunggu untuk haji maka semakin sadarnya masyarakat muslim untuk merencanakan ibadah haji dari sejak dini yaitu dengan membuka tabungan haji mabrur yang dimiliki Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

2) Produk Tabungan Mabrur yang Terjamin dan Memiliki Fitur Menarik

Lebih terjamin karena terhubung secara *online* dengan SISKOHAT dan KEMENAG, untuk memperoleh kepastian mendapatkan kuota/porsi keberangkatan ibadah haji. Fasilitas dan manfaat yang diberikan adalah dengan fasilitas *standing Instruction (SI)*. Produk tabungan mabrur ini yang dimiliki Bank Syariah Mandiri adalah bekerjasama dengan Kemenag yaitu online langsung SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) dan bekerjasama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). Bekerjasama dengan KBIH yang resmi terdaftar di Departemen Agama. Fungsi KBIH diantaranya: Membantu proses administrasi bagi nasabah yang awam, Bimbingan ibadah haji dan umrah dan Membantu prosesnya sampai keberangkatan.

3) Memiliki SDM yang Berkualitas

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan memiliki SDM yang berkualitas dengan dibekali pendidikan dan pelatihan. Untuk marketing juga dibekali training/pendidikan marketing diantaranya adalah tentang strategi pemasaran produk yaitu marketing diajari bagaimana cara memasarkan suatu produk agar masyarakat tertarik untuk menggunakannya, kemudian tentang materi produk yaitu pemahaman produk agar marketing lebih mengetahui segala sesuatu tentang produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan.

b. Faktor Menghambat

Berdasarkan menurut penulis yang dilakukan, maka diperoleh memiliki faktor menghambat yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pamekasan yaitu sedikitnya jumlah karyawan. Hal ini dapat menghambat pemasaran tabungan mabrur tersebut.

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga keuangan yang dalam operasionalnya berdasarkan hukum Islam yang bertujuan untuk menghindari riba atau bunga. Bank Syariah Mandiri dalam operasionalnya tidak hanya menangani masalah perbankan saja, tetapi juga menangani kegiatan keagamaan. Salah satu kegiatan keagamaan yang penting bagi ummat Islam dan merupakan rukun Islam yang kelima, yaitu naik haji bagi yang mampu.

Pada umumnya, tidak semua masyarakat Indonesia, terutama ummat Islam, mampu melaksanakannya. Hanya sebagian kecil masyarakat yang mampu

melaksanakannya. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang menghambat pelaksanaan rukun Islam yang kelima. Faktor yang paling umum yaitu terkait masalah biaya. Mengingat masih banyak dari masyarakat Indonesia yang hidup di bawah garis kemiskinan. Bagi mereka, tidak mudah mengumpulkan uang untuk ongkos naik haji yang mencapai puluhan juta rupiah. Apalagi saat ini, ongkos naik haji semakin mahal dan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini tentunya merupakan beban bagi ummat Islam yang ingin melaksanakannya. Terlebih naik haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh ummat Islam.