

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

Paparan data berisi tentang informasi yang dihasilkan oleh peneliti selama melakukan penelitiannya, dalam paparan data berisi tentang informasi yang diungkapkan melalui hasil dari wawancara, pengolahan data yang sudah diamati oleh peneliti melalui observasi dan hasil pengolahan data melalui hasil dokumentasi. Berikut ini peneliti akan memaparkan data yang diperoleh dari lapangan yang berkaitan dengan judul peneliti yaitu: *Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.*

1. Profil Bank Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan

a. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Kota Pamekasan dikenal sebagai kota Gerbang Salam yaitu Gerakan Pengembangan Syariah Islam. Sejalan dengan kebutuhan umat dan pengembangan ekonomi dalam konsep syariah maka sangat diperlukan sarana untuk menggerakkan perekonomian di kota Gerbang Salam ini, yaitu dengan berdirinya Bank Syariah. Jadi sangatlah layak jika saat ini diresmikan Bank Syariah bernama Sarana Prima Mandiri di Pamekasan dengan status kantor pusat.

Peresmian dibukanya Bank Syariah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri langsung oleh Deputi Gubernur Bank Indonesia yaitu Hj. Siti Fajriyah. Kondisi saat ini roda ekonomi mengalami gangguan resesi

global pangan dan BBM yang mempengaruhi keadaan ekonomi di Indonesia yang menyangkut kehidupan di segala sektor. Harga barang-barang naik sehingga mengurangi daya beli masyarakat, putaran roda ekonomi menjadi pelan tidak secepat saat ekonomi normal. Kita tidak boleh diam menunggu dan menunggu tapi harus tetap bergerak untuk maju. Diantara solusi yang potensial adalah mobilisasi dana, artinya dana yang dimiliki pihak ketiga/ *shohibul mal* (pemilik dana surplus) diproduktifkan dengan menyimpan di Bank Syariah Sarana Pamekasan dan dapat disalurkan/diberikan kepada pihak yang membutuhkan (*mudharib*), tentunya pasti dijamin keamanannya oleh Bank Syariah. Saat ini kesempatan yang sangat baik bagi umat Islam untuk melakukan *Fastabiqul Khoirot* (marilah berlomba-lomba melakukan kebajikan) untuk membantu umat yang saat ini sangat membutuhkan bantuan dari *shohibul mal*, baik bersumber dari perorangan maupun dari kelembagaan atau institusi pemerintah.

Bank Syariah Sarana Prima Mandiri sebagai salah satu bank syariah di Pamekasan (Kota Gerbang Salam) memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam, menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur *riba*, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas

dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan, serta mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist.

- Bank adalah lembaga keuangan atau *financial intermediary* adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama.

Bank syariah atau bank Islam lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam di Indonesia pada umumnya dan di kota Gerbang Salam pada khususnya, yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya atau dibukanya peresmian Bank Syariah Sarana Prima Mandiri sebagai bank Islam di Pamekasan.

Falsafah operasional bank syariah adalah mencari keridhoan Allah untuk memperoleh kebajikan di dunia dan akhirat. Oleh karena itu, setiap kegiatan lembaga keuangan yang dikhawatirkan menyimpang dari tuntunan agama Islam harus dihindari.

Islam mewajibkan para pengusaha dan para penguasa untuk berbuat adil, jujur, dan amanah demi terciptanya kebahagiaan manusia (*falah*) dan kehidupan yang baik (*hayatan thoyyibah*) yang sangat menekankan aspek persaudaraan (*ukhuwah*) keadilan sosial ekonomi, dan pemenuhan kebutuhan spiritual umat manusia yang memiliki kedudukan yang sama di sisi Allah sebagai khalifah dan sekaligus sebagai hambanya tidak dapat merasakan kebahagiaan dan ketenangan

batin kecuali bila kebutuhan-kebutuhan material dan spiritual telah dipenuhi.¹

b. Visi, Misi dan Tujuan Bank Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan

• **Visi**

Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

• **Misi**

Memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.

• **Tujuan**

Suatu organisasi yang dibentuk tentunya memiliki tujuan. Begitu pula halnya dengan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri juga mempunyai tujuan dalam pendiriannya. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri adalah sebagai berikut :

1) Tujuan jangka pendek

- a) Meningkatkan jumlah nasabah serta menghimpun dana dari masyarakat seoptimal mungkin.
- b) Memberikan pelayanan yang lebih efektif.
- c) Meningkatkan citra bank.

2) Tujuan jangka panjang

¹ Diperoleh dari data Bank Sarana Prima Mandiri

a) Mencapai laba non optimal

Bank berusaha mencapai tingkat laba atau keuntungan setiap tahunnya. Bank harus dapat menekan biaya-biaya dalam rangka memasarkan produknya untuk mencapai tujuan tersebut.

b) Meningkatkan reputasi bank

Reputasi yang baik dalam pandangan masyarakat atau kalangan usaha, merupakan keuntungan yang besar karena dengan reputasi yang baik akan lebih dipercaya oleh nasabah atau masyarakat.

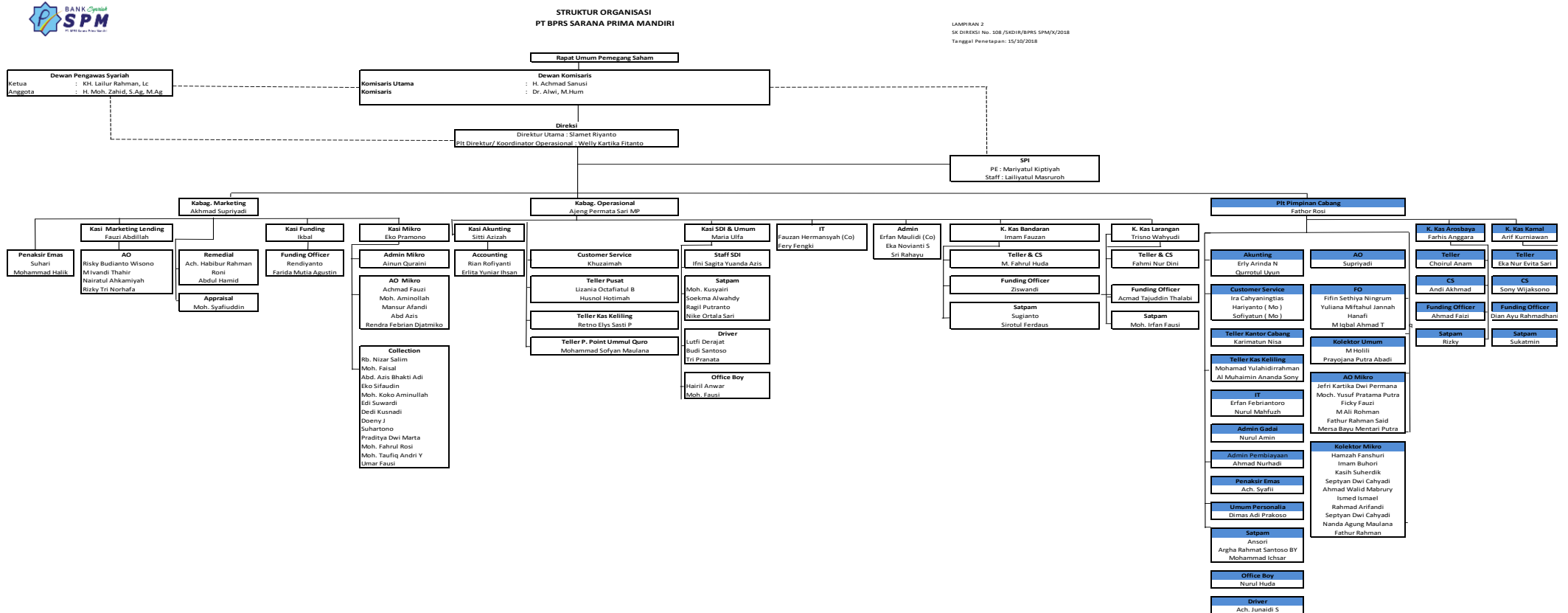
c) Mengadakan ekspansi

Untuk mengadakan ekspansi ini bank harus dapat mencapai tujuan yaitu perluasan daerah pemasaran dan pembukaan kantor cabang sehingga produk bank dapat dikenal masyarakat secara umum untuk mengadakan ekspansi ini bank harus dapat mencapai tujuan yaitu perluasan daerah pemasaran dan pembukaan kantor cabang sehingga produk bank dapat dikenal masyarakat secara umum.²

² Diperoleh dari data Bank Sarana Prima Mandiri

c. Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri

Gambar 4.1



(Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri)

Dari struktur di atas dapat dilihat tugas-tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut

1. Dewan pengawas syariah bertugas mengarahkan, menganalisa serta mengawasi jalannya kegiatan bank yang bertujuan menjamin bahwa bank telah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam.
2. Dewan komisaris bertugas sebagai penentu garis-garis besar kebijakan perusahaan. Susunan dewan komisaris dalam hal ini dipimpin oleh seorang komisaris utama.
3. Dewan direksi bertugas sebagai pelaksana kegiatan yang terjun langsung dan bertanggung jawab atas kegiatan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dengan membangun susunan dewan direksi dalam hal ini dipimpin oleh direktur utama.
4. Kabag. Marketing bertugas memasarkan produk-produk perbankan dan mencari, merawat nasabah (baik dalam bentuk pembiayaan maupun simpanan). Dibawah kabag. marketing terdiri dari dua staf diantaranya :
 - a) Administrasi pembiayaan
 - b) Marketing
5. Kabag. Operasional bertugas melaksanakan operasional perbankan, yang dibawahnya terdiri dari :
 - a) Teller
 - b) Customer service
 - c) IT

6. Bagian umum bertugas dibidang sarana dan pra sarana yang mana dalam hal ini ada tiga bagian, diantaranya :

- a) Office boy
- b) Security
- c) Driver

d. Produk Bank Syariah Sarana Prima Mandiri

Tabel 4.6

No	Tabungan	Pembiayaan
1	Multiguna	Ijarah
2	Taubah	Mudharabah
3	Deposito mudharabah	Murabahah
4	Tarbiyah	Musyarakah
5	Yad Amanah	Qard
6		Rahn

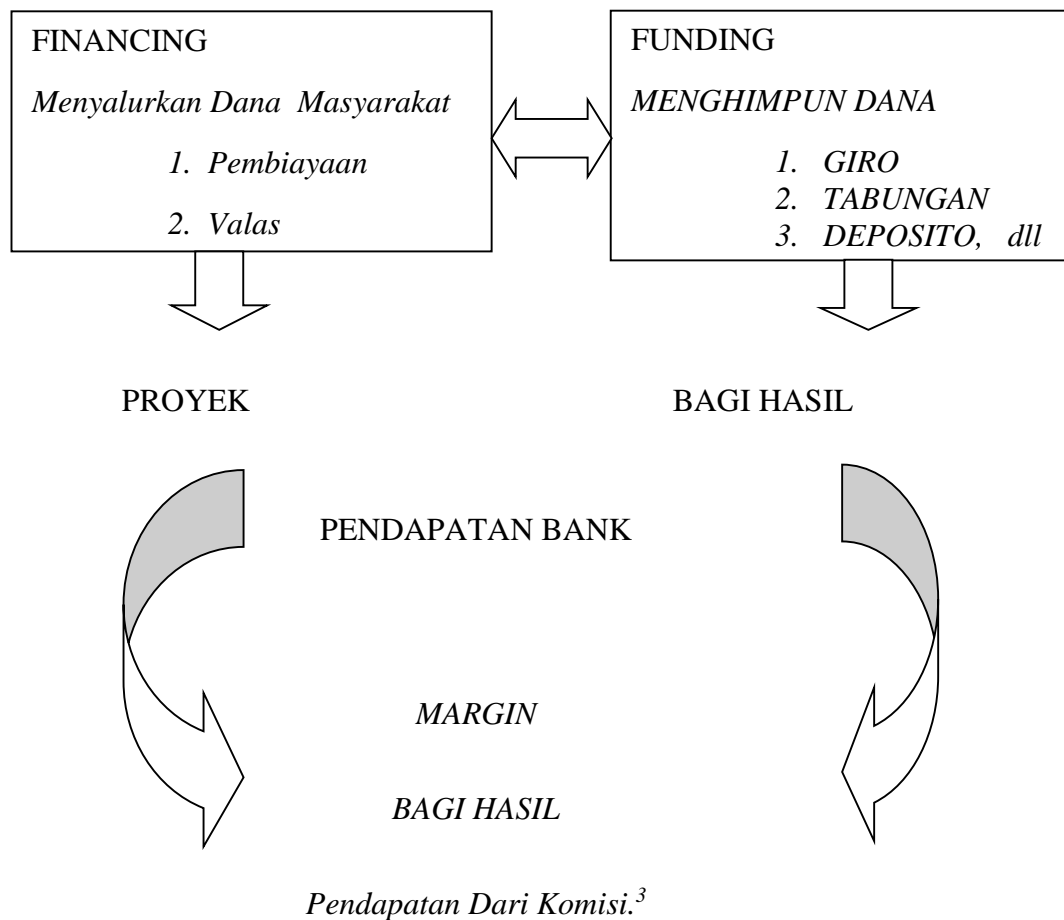
(Tabel 4.6 produk yang ada di Bank Sarana Prima Mandiri)

e. Aktivasi Bank Umum Syariah

Dibawah ini adalah gambar aktivasi Bank Umum Syariah yang dapat membedakan antara Financing dan Funding.

Aktivasi Bank Umum Syariah

Gambar 4.2



(Gambar 4.2 menjelaskan bahwa dibagian financing, menghimpun dana dari pembiayaan dan Valas dari masyarakat, sedangkan Funding menghimpun dananya melalui giro, tabungan dan deposito. Dimana keduanya ada proyek

³ Diperoleh dari data-data Bank Sarana Prima Mandiri

dan bagi hasil pendapatan Bank yang berdampak pada margin bagi hasil dan adanya pendapatan dari komisi)

2. Strategi *Relationship Marketing* di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri.

Pada bagian sub pembahasan ini, peneliti akan mengemukakan hasil data yang diperoleh dilapangan. Data wawancara yang diperoleh dari Marketing Bank bagian financing dan funding dan juga data dari nasabah. Data observasi yang diperoleh peneliti pada saat mengamati dengan seksama yang terjadi di lapangan dan data dokumentasi yang diperoleh peneliti dengan cara melihat dokumentasi-dokumentasi yang sudah ada di Bank. Data-data yang diperoleh erat kaitannya dengan judul skripsi peneliti dengan memadukan tindakan nyata yang terjadi dilapangan, yang pada nyatanya terdapat kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Sarana Prima Mandiri, dimana hal ini dilakukan oleh karyawan sebagai *Relationship Marketing*. Peneliti menanyakan tentang Strategi *Relationship Marketing*, hal ini peneliti mewawancarai Marketing Bank bagian financing yakni Bapak Trisno, beliau mengatakan bahwasanya:

“Dalam melakukan strategi *relationship marketing* pihak kami melakukan beberapa hal seperti: 1) harus adanya komunikasi, harus mengutarakan dan tidak pilih kasih. Dalam artian marketing bank tidak mengambil di atasnya nasabah dan jangan mengambil dibawahnya nasabah, paling tidak harga diri kita harus berada diatas nasabah. Jika kita dalam melakukan penagihan seperti contohnya “Pak, Maaf tagihan uangnya” Nah kita itu didengarkan. Tapi pada dasarnya yang namanya marketing itu harus bersosialisasi. Jangan mengeluarkan sifat sombong, karena pada saat itu nasabah akan merasa tidak suka terhadap kita. Jika kita bertemu dengan nasabah yang agamis maka kita bicara tentang perbankan syariah, tentang keutamaan muamalat syariah dan lain sebagainya. Jika kita bertemu dengan nasabah yang pebisnis yang orientasinya hanya pendapatan dan uang maka kita harus berusaha menaikkan perhatiannya dengan menawarkan kerja sama. Ada juga nasabah yang hanya ingin aman-aman saja, maka kita menjelaskan

bahwa Sarana Prima Mandiri dibawah naungan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). 2) pelayanan yang baik selalu diutamakan. Contohnya jika nasabah memerlukan sesuatu maka kita membantunya meskipun diluar jam kantor seperti ada nasabah yang nelpon “pak, saya kebetulan ada didekatnya kantornya bapak, lalu saya menjawabnya “oh iya kenapa buk? Kebetulan saya repot ini bisa bantu saya sebentar? “iya boleh buk. Nah kita anggap itu bukan nasabah melainkan mitra kita seperti teman/sahabat/keluarga. Jika nasabah itu sudah dianggap sebagai teman/sahabat/keluarga otomatis dia akan merasakan nyaman pada kita. Untuk nasabah yang ingin meminjam uang, maksimal pencairannya dalam 1 minggu. 3) memberikan informasi yang positif dengan memanfaatkan nasabah menjadi marketing saya, misalnya kalian berdua sudah saya layani dengan sangat baik, maka secara otomatis kalian akan cerita ke orang lain atau masyarakat diluar bahwa pelayanan di Sarana Prima Mandiri itu baik. Intinya yang diceritakan yang bersifat positif sehingga masyarakat luar tertarik. 4) memberikan pembelaan, dalam artian jika ada salah satu masyarakat luar menjelek-jelekan produk di Sarana Prima Mandiri maka nasabah tidak tinggal diam itu saja, nasabah melakukan pembelaan dengan cara memberikan informasi-informasi lebih tentang Sarana Prima Mandiri, contohnya di Sarana Prima Mandiri tidak ada ATM-nya, meskipun di Sarana Prima Mandiri tidak ada ATM akan tetapi Sarana Prima Mandiri bisa mengambil tabungan nasabah kapan saja dan dimana saja dengan jumlah yang tidak terbatas, sedangkan kalau ATM dibatasi penarikan uangnya. 5) kesabaran. Sabar itu sangat penting dalam melakukan aktivitas diluar yang setiap hari bertemu nasabah. Terlebih lagi karyawan yang bertugas sebagai pembiayaan. Adakalanya kita dipertemukan oleh nasabah yang arogan, sabar dan lain sebagainya. Iya kalau kita bertemu dengan nasabah yang memang sifatnya penyabar, jika kita bertemu dengan nasabah yang sifatnya menjengkelkan itu kita harus ekstra sabar menghadapinya, ada juga moodnya nasabah yang kadang berantakan, ada juga nasabah yang kalau ditagih marah-marah dan ada juga nasabah nunggak pembayarannya dan menghilangkan jika ditagih kerumahnya. 6) jangan selalu berbicara produk/perbankan, sesekali kita bicara tentang keluarga, pengalaman kita, tentang masalah-masalah kita, kita saling curhat dan saling mendengarkan curhatannya satu sama lain. Nah dengan itu, jika nasabah sudah mulai tertarik disitulah kita menawarkan produk-produk kita. Seperti contohnya jika ada nasabah yang membutuhkan dana sekian juta, maka kita bantu. Ada juga nasabah yang sebagai tanda terima kasih atas pelayanan yang diberikan oleh Sarana Prima Mandiri, nasabah tersebut mencari orang lain untuk dijadikan nasabah juga di Sarana Prima Mandiri. Tidak hanya itu, kadang pihak Sarana Prima Mandiri mengisi pulsa ke nasabah sebagai tanda bahwa nasabah sudah dianggap teman” 7) adanya keterbukaan dalam komunikasi. Nasabah sudah mengetahui bahwa di Sarana Prima Mandiri tidak adanya ATM. Sehingga nasabah banyak yang Komplain lantaran gak ada ATM, sebab bagi nasabah dengan adanya ATM pekerjaannya praktis dan jika pencairan langsung bisa lihat di ATM tanpa harus ke kantor. Akan tetapi cara mengatasi hal

ini, kami memberikan pengertian kepada nasabah bahwa meskipun di Sarana Prima Mandiri tidak ATM kami tetap memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah, seperti kita berada di bawah naungan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) dan pencairannya pun maksimal satu minggu atau bisa saja hanya beberapa jam tanpa ada potongan biaya tambahan karena saldo ATM.⁴

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Risky Budiyanto Wisono sebagai financing Officer yang mengatakan bahwa:

“Strategi yang kita terapkan seperti: 1) kepuasan pelanggan diutamakan. Kita karyawan Sarana Prima Mandiri lebih mengutamakan pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan dengan cara, jika nasabah mau pinjam uang ke Sarana Prima Mandiri, tidak perlu menunggu lama maksimal pencairan uang itu 1 minggu, bisa saja pencairan itu hanya butuh beberapa jam, tanpa harus ribet membuat ATM. Kan kalau ATM biasanya peminjaman uang cairnya itu tidak utuh. Contohnya: biasanya kalau ada ATM, pinjam uangnya 10 juta tapi keluar uangnya yang tertera di ATM biasanya terpotong sehingga menjadi 9 juta sekian. 2) menyebarkan brosur. 3) memberikan penawaran yang menarik, istilahnya produk itu harus bervariasi sesuai dengan kebutuhan jaman now, seperti pinjaman khusus HP tanpa jaminan dengan syarat gajinya masuk ke Sarana Prima Mandiri”.⁵

Argumen diatas, diperkuat oleh Bapak Rifa’i Efendi sebagai Nasabah Pembiayaan Ijarah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Pelayanan dari Sarana Prima Mandiri itu baik, ramah, sopan dan santun, bahasanya juga mudah dipahami, bahkan juga selalu memberikan solusi yang baik dalam pembiayaan/simpanan. Pihak Sarana Prima Mandiri juga pernah melakukan sosialisasi dulu membahas tentang apa saja yang ada di Sarana Prima Mandiri, caranya bagaimana, dan kebetulan saat itu saya juga butuh, saya kan nasabah pinjaman di Sarana Prima Mandiri, bahkan saat saya melakukan pinjaman, karyawan Sarana Prima Mandiri rutin menjelaskan tentang pinjaman saya, dia juga selalu memberikan informasi tentang hal kelunasan jadi setiap saya bayar angsuran itu dia menjelaskan lagi kurang berapa bulan lagi saya untuk bisa lunas begitu. karyawan itu mendatangi saya, bahkan memberi kemudahan untuk saya selaku nasabah, jadi walau saya nasabah pinjaman dia itu datang kerumah saya untuk penyelesaian pinjaman saya ini, seperti jika pinjaman saya sisa 1 bulan itu dia menjelaskan bahwa bulan selanjutnya setelah lunas, segala hal yang ada di Sarana Prima Mandiri milik saya itu

⁴Wawancara langsung dengan Trisno (Marketing Bank financing), Pada Jam 10.30 , Kamis, 01 April 2021

⁵Wawancara langsung dengan Risky Budiyanto Wisono (financing Officer), Pada Jam 09.30 , Kamis, 08 April 2021

akan diantarkan oleh karyawan Sarana Prima Mandiri tanpa saya datang ke kantor, itu kan juga jadi mempermudah saya begitu”.⁶

Argumen diatas, diperkuat oleh Bapak Bahruddin sebagai nasabah pembiayaan mudharabah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Pelayanannya di Sarana Prima Mandiri enak ya, baik, gampang juga. Nasabah itu di permudah, saya kan mau pinjam ke sana, jadi waktu itu saya menghubungi karyawannya disana, nanti dijelaskan secara rinci, apa saja persyaratannya begitu, ketika saya ke kantor juga dilayani dengan baik, nanti janji hari apa mau kerumah mengecek begitu, bahkan kalau saya bayar juga kadang di jemput kerumah uangnya, tidak selalu saya yang datang ke kantor begitu. Tidak hanya itu, karyawannya juga pernah melakukan sosialisasi, Cuma saya tidak langsung tertarik begitu, kalau tidak salah dulu lewat brosur, dan pernah juga waktu itu ada acara di sekolah dekat sini, saya juga mendengarkan apa saja yang ada disana begitu”.⁷

Ini juga diperkuat oleh Bapak Mukhlis sebagai nasabah pembiayaan musyarakah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Kalau pelayanannya menurut saya sangat baik ya, profesional juga, karena tentu itu memang yang diharapkan oleh masyarakat dan tidak memungkiri bahwa backgroudnya Syari’ah dan saya juga merasa aman ketika bertransaksi di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri ini dan tentu kepuasan saya selaku nasabah itu yang dijadikan prioritas begitu. kinerjanya itu cepat tanggap, jadi kadang juga kalau saya setor uang kalau saya itu sibuk saya minta karyawannya yang kerumah, jadinya kan enak, kita sama-sama untung begitu. Pihak Sarana Prima Mandiri juga pernah melakukan sosialisasi pernah dulu datang kesini, menawarkan produknya disana apa saja , lalu saya juga ketika banyak bertanya mereka jawabnya sabar menjelaskannya juga rinci. Kadang karyawannya main-main kesini walau Cuma silaturahmi, kadang juga menjelaskan pinjaman saya itu sisa berapa bulan angsurannya begitu”.⁸

Hal ini juga diperkuat oleh Ibu Aminatus Sa’diah sebagai nasabah pembiayaan rahn mengatakan bahwa sebagai berikut:

⁶Wawancara langsung dengan Rifa’i Efendi (Nasabah Pembiayaan Ijarah), Pada Jam 20.15 , Kamis, 15 April 2021

⁷Wawancara langsung dengan Bahruddin (Nasabah Pembiayaan Mudharabah), Pada Jam 18.30, Senin, 07 Juni 2021

⁸Wawancara langsung dengan Mukhlis (Nasabah Pembiayaan Musyarakah), Pada Jam 09.15, Senin, 07 Juni 2021

“Pelayanannya bagus, karyawannya ramah juga dan di Sarana Prima Mandiri yang saya tau untuk menggadaikan disini ini hitungannya lebih murah ya, dan lagi kalau menjelaskan itu rinci. Karyawan Sarana Prima Mandiri sering melakukan sosialisasi, dulu perah nyebar brosur, saya taunya dari brosur itu dulu, karyawannya juga tidak kaku, jadi saya juga kalau bicara kan enak, pernah juga mereka menawarkan produk-produk yang lain begitu”.⁹

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak H. Syaiful Bahri sebagai nasabah pembiayaan Qard yang mengatakan bahwa sebagai berikut:

Pelayanannya bagus ya seperti pada umumnya begitu, karyawannya juga baik-baik semua, Cuma kelebihanannya pencairan dananya cukup cepat ya, dan juga setiap bulan mengingatkan saya baik dari telfon atau SMS ‘bapak tanggal sekian jangan lupa angsurannya’ jadi kan saya juga jadi ingat begitu, karyawan Sarana Prima Mandiri pernah datang kesini langsung beberapa orang menawarkan apa yang ada disana produknya begitu, Cuma berhubung saya butuhnya pinjaman jadi saya jadi nasabah pinjaman, komunikasi memang rutin kadang kalau sedang mengunjungi nasabah lain mereka berhenti kesini, kan nasabahnya disini banyak ya, jadi mampir sekedar bersilaturahmi”.¹⁰

Hal Ini juga diperkuat oleh Ibu Durratul Jamilah sebagai nasabah pembiayaan murabahah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Pelayanannya di Sarana Prima Mandiri sejauh ini baik ya, karyawannya juga ramah semua selain pelayanannya yang ramah, menurut saya mereka juga kalau menjelaskan sangat rinci, bahasanya mudah dipahami juga, mereka juga fleksibel, formal bisa, santai juga bisa, bahkan kalau saya mau bayar angsuran itu kalau saya benar-benar sibuk mereka yang datang kesini begitu, itu kan enak ya itu juga salah satu kelebihan mereka, tidak mempersulit nasabah, mereka juga pernah melakukan sosialisasi, dulu saya dapatnya dari brosur, tapi saya gak langsung pinjam dana ke bank ini, saya kan sebelumnya nasabah tabungan, dari situ kan saya bisa menilai, pelayanannya ramah, kalau menjelaskan juga rinci dan kebetulan saya butuh pinjaman dana, jadi sekalian saya ambil dananya di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri. Karyawannya juga kadang menghubungi saya, bertanya kabar, kadang juga bertanya apakah ada dana lebih sehingga ingin menabung ke bank Syariah Sarana Prima Mandiri begitu”.¹¹

⁹Wawancara langsung dengan Aminatus Sa’diah (nasabah pembiayaan rahn), Pada Jam 18.30, Senin, 07 Juni 2021

¹⁰Wawancara langsung dengan H. Syaiful Bahri (nasabah pembiayaan Qard), Pada Jam 19.30, Senin, 07 Juni 2021

¹¹Wawancara langsung dengan Durratul Jamilah (nasabah pembiayaan murabahah), Pada Jam 19.00, Senin, 07 Juni 2021

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang dilakukan oleh peneliti bahwa strategi *relationship marketing* bagian financing seperti yang terlihat di Gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.3 pihak Sarana Prima Mandiri berkunjung kerumah nasabah yang melakukan peminjaman dan melakukan kerja sama dengan nasabah.

Dalam melakukan pengamatan pada hari Kamis, tanggal 01 April 2021 pada jam 12.30 pihak Sarana Prima Mandiri akan mengunjungi ke salah satu rumah nasabah yang ingin melakukan pembiayaan ke Sarana Prima Mandiri atas nama Bapak yang inisial AS dan Ibu ST yang alamat rumahnya berada dijalan Desa Sentol. Sebelum melakukan kerja sama ini, nasabah sempat menghubungi salah satu karyawan dari Sarana Prima Mandiri, jika nasabah tersebut memerlukan uang sekian juta. Lalu karyawan Sarana Prima Mandiri mengatakan bahwa pada hari ini pihak Sarana Prima Mandiri akan mengunjungi rumah nasabah tersebut. Sebelum berangkat kelokasi, pihak Sarana Prima Mandiri mempersiapkan segala macam persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam hal pembiayaan. Syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi dalam melakukan pembiayaan seperti: mengisi permohonan pembiayaan, Fotocopy KTP suami dan KTP istri yang masih berlaku, Foto copy kartu keluarga, foto copy surat nikah, foto copy NPWP (jika ada), foto copy jaminan misalnya bermotor sebagai

berikut: foto copy BPKB, foto copy STNK, kwitansi pembelian sepeda motor, foto copy atas nama BPKB (jika atas nama orang lain), jika jaminannya berupa tanah maka sebagai berikut: fotocopy sertifikat, foto copy suami dan istri pemilik sertifikat, kebetulan dari pihak nasabah ada 2 orang yang akan berkunjung, pihak Sarana Prima Mandiri berangkat dari kantor sekitar jam 12.00 sesampainya dilokasi atau dirumah nasabah, pihak Sarana Prima Mandiri mengucapkan salam kepada tuan rumah, dan tuan rumah mempersilahkan pihak Sarana Prima Mandiri duduk diruang tamu yang sudah disediakan. Setelah itu, pihak Sarana Prima Mandiri berbincang sedikit mengenai kabarnya nasabah, hal ini dimaksud untuk menjalin silaturahmi dengan nasabah. Beberapa menit kemudian, pihak Sarana Prima Mandiri langsung menjelaskan ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah seperti yang saya katakan diatas, pihak Sarana Prima Mandiri memberikan penjelasan yang sangat rinci mengenai pembiayaan yang ada di Sarana Prima Mandiri. Bahwa nasabah harus mengisi permohonan pembiayaan yang sudah disediakan oleh pihak Sarana Prima Mandiri, tidak hanya itu pihak Sarana Prima Mandiri juga menanyakan pekerjaan dari nasabah tersebut, sehingga dengan begitu pihak Sarana Prima Mandiri tau mengenai pekerjaan nasabah. Dan pihak Sarana Prima Mandiri juga menanyakan mau melakukan pembiayaan berapa tahun, ada yang jangka pendek, menengah dan panjang. Dan setiap jangka tahunnya otomatis berbeda dari segi setorannya setiap bulan ke Sarana Prima Mandiri. Dengan begitu jelasnya pihak Sarana Prima Mandiri Sehingga nasabah tidak merasa kebingungan dan tidak salah jalan dalam melakukan pembiayaan

ini, setelah dijelaskan nasabah setuju dan melakukan sepakat melakukan kerja sama, seperti yang terlihat di gambar 4.3 terlihat jelas bahwa pihak Sarana Prima Mandiri sedang melakukan perhitungan uang untuk diberikan kepada nasabah yang akan melakukan pembiayaan dan antara pihak Sarana Prima Mandiri dengan nasabah melakukan tanda tangan kerja sama dalam melakukan pembiayaan kepada Sarana Prima Mandiri.

Hal demikian, merupakan kepercayaan bagi nasabah dari apa yang dilakukan oleh pihak Sarana Prima Mandiri kepada nasabah dengan memberikan penjelasan yang jelas dan tidak berbelit-belit dalam hal menjelaskannya sehingga pihak nasabah mengerti apa yang dijelaskan oleh pihak Sarana Prima Mandiri dan juga uang pembiayaan langsung cair dirumah nasabah tanpa harus menunggu lama dalam pencairannya dan tanpa harus repot-repot mengecek ke ATM, hal ini dapat memberikan nilai positif dan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada Sarana Prima Mandiri.

Adanya wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, hal ini juga diperkuat oleh adanya dokumentasi yang ditemukan oleh peneliti seperti di Gambar 4.4

[1] PEMBIAYAAN RAHAT				
BULAN/TAHUN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	0	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0	0
MARET	0	0	0	0
APRIL	0	0	0	0
MAY	0	0	0	0
JUNI	0	0	0	0
JULI	0	0	0	0
AGUSTUS	0	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0	0
OKTOBER	0	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0	0
DESEMBER	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0
* TOTAL	0	0	0	0

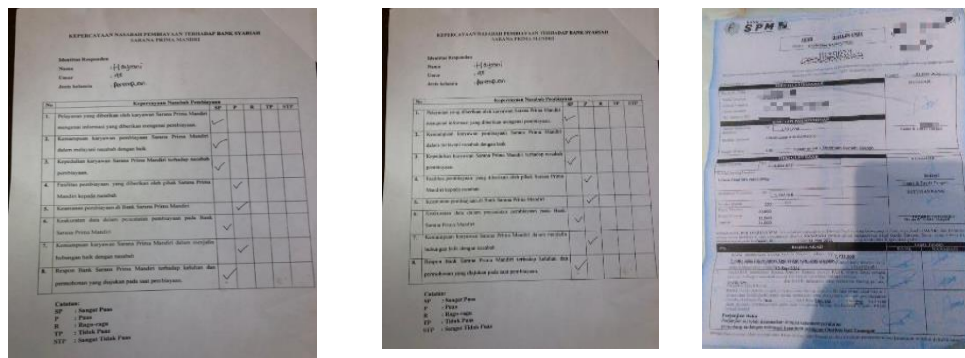
[2] PEMBIAYAAN MUEHARABAH				
BULAN/TAHUN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	0	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0	0
MARET	0	0	0	0
APRIL	0	0	0	0
MAY	0	0	0	0
JUNI	0	0	0	0
JULI	0	0	0	0
AGUSTUS	0	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0	0
OKTOBER	0	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0	0
DESEMBER	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0
* TOTAL	0	0	0	0

[3] PEMBIAYAAN MURABAHAN				
BULAN/TAHUN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	0	1	2	5
FEBRUARI	0	3	4	7
MARET	2	4	6	10
APRIL	4	7	8	12
MAY	7	9	11	15
JUNI	10	12	13	16
JULI	12	15	16	0
AGUSTUS	14	18	21	0
SEPTEMBER	17	19	23	0
OKTOBER	19	23	27	0
NOVEMBER	21	24	28	0
DESEMBER	22	26	32	0
TOTAL	128	161	194	50
* TOTAL	533			

[4] PEMBIAYAAN MUYARABAAN				
BULAN/TAHUN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	0	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0	0
MARET	0	0	0	0
APRIL	0	0	0	0
MAY	0	0	0	0
JUNI	0	0	0	0
JULI	0	0	0	0
AGUSTUS	0	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0	0
OKTOBER	0	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0	0
DESEMBER	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0
* TOTAL	0	0	0	0

[5] PEMBIAYAAN QARD				
BULAN/TAHUN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	0	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0	0
MARET	0	0	0	0
APRIL	0	0	0	0
MAY	0	0	0	0
JUNI	0	0	0	0
JULI	0	0	0	0
AGUSTUS	0	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0	0
OKTOBER	0	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0	0
DESEMBER	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0
* TOTAL	0	0	0	0

[6] PEMBIAYAAN RAHN				
BULAN/TAHUN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	0	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0	0
MARET	0	0	0	0
APRIL	0	0	0	0
MAY	0	0	0	0
JUNI	0	0	0	0
JULI	0	0	0	0
AGUSTUS	0	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0	0
OKTOBER	0	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0	0
DESEMBER	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0
* TOTAL	0	0	0	0



(Gambar 4.4: penilaian nasabah terhadap Bank Syariah Sarana Prima Mandiri, Jumlah Produk Pembiayaan setiap tahunnya dan bukti pembiayaan dengan menggadaikan emas).¹²

Dari adanya dokumentasi diatas, menunjukkan bahwa dalam penilaian nasabah terhadap Bank Syariah Sarana Prima Mandiri terdapat kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga dengan begitu setiap bulan dan tahunnya jumlah nasabah pembiayaan meningkat.

3. Strategi *Relationship Marketing* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah di Bank Sarana Prima Mandiri.

Strategi *Relationship Marketing* dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah, hal ini peneliti mewawancarai Marketing Bank bagian funding yakni Bapak Ikbal, beliau mengatakan bahwasanya:

“Strategi itu sama halnya dengan *Planning*, mekanisme bagaimana caranya mendapatkan nasabah. Tidak hanya memahami produk-produk saja, tetapi kita harus tau caranya agar produk kita diterima oleh masyarakat. Jika kita ingin menguasai produk dan teori mungkin hanya butuh waktu 1 atau 2 jam sudah menguasainya, tapi yang sulit itu bagaimana caranya produk kita diterima oleh orang lain. Ada beberapa strategi yang saya lakukan diantaranya: 1) harus mengetahui produk. Memang betul kita harus mengetahui teorinya terlebih dahulu lalu praktiknya, sebab tanpa teori kita akan tersesat juga. Jika produk kita tidak diterima oleh masyarakat, maka pertanda adanya kesalahan, oleh sebab itu marketing setiap bulan melakukan rapat evaluasi. Contohnya: setiap marketing mempunyai cara tersendiri yang pastinya caranya berbeda-beda, yang pertama kita harus tau ilmunya, nasabah itu ada 3:

¹² Diperoleh dari data Bank Sarana Prima Mandiri

nasabah yang orientasi pada bisnis, nasabah yang orientasi syariah dan ada juga nasabah yang orientasi pada yang aman saja. Menurut saya, untuk mencari nasabah itu sangat gampang apalagi kita orang islam khususnya di Madura yang mayoritas Islam maka kita harus berbicara tentang syariah, di Sarana Prima Mandiri nasabahnya tidak hanya yang bernaotaben Islam ada juga yang agamanya non muslim seperti ada nasabah kami inisial A itu agamanya nonmuslim, nah kenapa dia mau ke Sarana Prima Mandiri lantaran dia itu orangnya pebisnis, Sarana Prima Mandiri jika dibandingkan dengan Bank Konvensional, Sarana Prima Mandiri itu menang. 2) jika instansi ingin maju maka ada 3 hal yaitu: kepuasan komisararis, kepuasan karyawan dan kepuasan nasabah. Yang pertama kepuasan komisararis, kepuasan komisararis ditentukan oleh nasabah yang mempunyai keuntungan besar. Yang kedua kepuasan karyawan, jika nasabah sudah dilayani dengan baik dan karyawan tersebut mempunyai nasabah yang banyak maka karyawan akan mendapatkan promosi hasil dari jerih payahnya selama ini. Ketiga, kepuasan nasabah dengan memberikan kepuasan nasabah ada caranya seperti nasabah itu diperhatikan, ulang tahunnya harus diperhatikan walau terkadang tidak semua nasabah mendapatkan kue tart dari Sarana Prima Mandiri melainkan memang diprioritaskan dari nominal sekian ke nominal sekian, nah untuk guru-guru biasanya kita memberikan hadiah pada hari guru dengan kita memberikan batik, memberikan nasi tumpeng dan lain sebagainya”. 3) bersilaturahmi atau sosialisasi. Kalau kita sudah menguasai teori dan produk tapi kita tidak sosialisasi maka tidak mungkin kita mendapatkan nasabah. Saya meskipun tidak bergerak sendiri sebisa mungkin saya menggerakkan orang yang diluar untuk mencari nasabah. Ini adalah salah satu contoh pengalaman saya dan benar-benar saya alami sendiri contohnya penjual bakso gong yang ada di blumbungan depannya pom blumbungan, bakso itu setiap harinya mendapatkan pendapatan hampir sekitar 3 juta perhari. Nah bagaimana caranya saya untuk menarik pemilik bakso gong itu agar mau melakukan penyimpanan uang ke Sarana Prima Mandiri, strategi saya, dihari pertama saya itu tidak langsung datang ke bakso gong terus menawarkan produk-produk di Sarana Prima Mandiri, melainkan saya mampir ke warung bakso gong tersebut dengan berpura-pura makan dan memesan yang setidaknya berbeda dengan orang lain. Hari kedua saya datang lagi untuk makan dengan pesanan yang sama yang berbeda dengan orang lain. Di hari ketiga, saya datang untuk makan lagi, bedanya itu pemilik bakso itu sudah mulai hafal dengan pesanan makanan saya, disitulah sudah mulai tampak taaruf pada diri mereka. Dihari keempat saya datang dan makan di bakso gong itu, disitulah pemilik bakso sudah mulai ingin mengenal lebih dalam lagi dengan menanyakan nama, pekerjaan saya, dengan respon saya yang baik dan respon si tukang bakso juga baik menanyakan pekerjaan saya segala macam kalau saya kerja di Sarana Prima Mandiri, disitulah penjual bakso mulai bertanya-tanya banyak mengenai Sarana Prima Mandiri mulai dari kalau pinjam uang disana itu gimana dan kalau menabung di Sarana Prima Mandiri itu gimana dan sebagainya. Setidaknya meskipun tidak menabung dan pinjam uang

mereka sudah mengetahui banyak hal tentang Sarana Prima Mandiri. 4) Menerima pengaruh. Elisia, elisia ini adalah karyawan di salon kecantikan, kebetulan dia punya nomer saya dan suatu saat dia butuh peminjaman untuk beli HP. Kalau dilihat dari segi tugas memang peminjaman bukan tugas saya, tetapi saya tetap melayani sebaik mungkin dan akhirnya funding saya dapat financing saya juga dapat. Adanya kepercayaan inilah akhirnya Elisia gajinya masuk ke Sarana Prima Mandiri, saya menawarkan peminjaman HP tanpa jaminan asalkan semua karyawan salon kecantikan yang ada disitu mau melakukan peminjaman untuk beli HP ke Sarana Prima Mandiri. Akhirnya dia setuju dan semua karyawan yang ada disitu melakukan peminjaman. Semakin mereka percaya akhirnya semua gaji karyawan yang ada disitu masuk ke Sarana Prima Mandiri semua. Dengan diantarkan langsung oleh Elisia sebagai bendahara ke kantor Sarana Prima Mandiri.¹³

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Zizwandi sebagai funding Officer yang mengatakan sebagai berikut:

“Salah satu strategi yang dimiliki oleh pihak Sarana Prima Mandiri diantara: 1) sosialisasi atau silaturahmi. Silaturahmi jangan sampai putus dengan nasabah meskipun kita tidak kerumah nasabah yang bersangkutan secara langsung. Misalnya kita kerumah nasabah si A, kebetulan rumah nasabah si A dekat dengan rumah nasabah si B, bolehlah kita main-main kerumah nasabah si B, meskipun kita tidak ada kepentingan dengan nasabah si B kita tetap mampir meskipun cuma sekedar ngobrol dengan menanyakan kabarnya barangkali ada dana lagi untuk ditabung ke Sarana Prima Mandiri. 2) memberikan kenyamanan dalam pelayanan terhadap nasabah. Di Sarana Prima Mandiri memang terkenalnya tidak ada ATM, jadi disaat nasabah kita butuh atau nasabah kita mau nabung kita ambil dananya dengan karyawan Sarana Prima mengampiri kerumah nasabah, dan jika nasabah ingin bertransaksi kita permudah dengan dibantu sebaik mungkin agar nasabah merasa nyaman. Istilahnya ATM antar manusia dengan kita menjemput bola, tidak mempersulit nasabah terutama nasabah kita yang dilembaga pendidikan. Jadi Sarana Prima Mandiri itu rata-rata nasabah yang sifatnya berkelanjutan dari tahun-ketahun itu biasanya di lembaga pendidikan tingkat Paud, TK dan SD. Jadi agar nasabah kita tidak pindah hati salah satu strategi yang kita terapkan seperti contohnya: pada saat PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) kita kasih bantuan berupa banner, selain itu jika di yayasan biasanya ada imtihan/lepas pisah, kita membantunya. Artinya dalam segi finansial dengan diberi banner untuk background dibelakang panggung acara imtihan atau wisuda, kita cetak banner dan kalau pun dana besar kita bantu berupa dana”. 3)

¹³Wawancara langsung dengan Ikkal (Marketing Bank funding), Pada Jam 08.30 , Kamis, 01 April 2021

menerima resiko, di Sarana Prima Mandiri ada pembagian deposito yang tidak rata setiap bulannya. Kadang di Syariah itu depositonya bagi hasilnya tidak mesti, ada naik turun. Kadang Januari hasil depositonya kita naik dan kadang di bulan Februari penghasilan depositonya kita turun, adanya naik turun ini lantaran Sarana Prima Mandiri bukan seperti di Bank Konvensional. Kalau Bank Konvensional itu sistemnya bunga yang ditentukan dari awal, jadi perbulannya hasil depositonya sama tidak naik turun. Misalnya nasabah nabung uangnya sekitar 60 juta selama 12 bulan maka penghasilan depositonya sama. Tapi kalau di Syariah beda, kita bagi hasilnya tergantung pendapatan Bank, jika pendapatan Bank Syariah Sarana Prima Mandiri besar otomatis hasil depositonya besar begitupun sebaliknya, seperti sekarang ini pada masa pandemi banyak nasabah yang bayar hutangnya nunggak dan ada juga yang tidak bayar, hal ini juga dapat mengurangi pendapatan. Nah caranya untuk mengatasi hal ini adalah: memang untuk mempertahankan nasabah itu sulit kalau memang nasabah kita itu tidak bisa dipertahankan kita biarkan dahulu, biarkan dia mencari dan menabung di Bank luar. Tapi untukantisipasi kita itu seperti ini, separuh dananya ditaruk di Sarana Prima Mandiri dan separuh dananya di Bank lain, untuk mengikat dananya agar tidak keluar semua dan kita ada hadiah juga seperti: kalau nabung di Bank Sarana Prima Mandiri mendapat ini dan ini (kalender, jam dinding, bantal mobil, gelas, mangkok dan sebagainya).¹⁴

Argumen diatas, diperkuat oleh Bapak H. Syamsudin sebagai

Nasabah Deposito Mudharabah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Saya adalah nasabah dari bank Syariah Sarana Prima Mandiri, saya itu nasabah nabung untuk Deposito. Kelebihan yang dimiliki oleh Bank Sarana Prima Mandiri yaitu: 1) Pelayanannya baik, kalau di telpon itu Bergeraknya cepat, saya kan tinggal nelpon saja sama mereka. 2) mengurangi pengawasan saya terhadap Bank Sarana Prima Mandiri, dikarenakan saya sudah percaya kepada Bank Sarana Prima Mandiri, nasabah itu dipermudah, tidak ribet, mau naruk uang datang kerumah, mau ambil uang datang kerumah juga, saya tinggal nelpon “ saya mau naruk uang kadang 500 juta kadang 1 M “ itu langsung kesini juga, nah itu kan katanya dibagi hasil, dan bagi hasilnya juga di kabarkan ke saya setiap bulan , kalau saya suruh antar ya diantarkan kesini begitu, kalau saya suruh simpan ya disimpan tunggu kapan begitu, ini kan enak, saya gausah jemput kesana apalagi kalau bawa uang banyak kan susah. Alhamdulillah saya selama 7 tahun menjadi nasabah semuanya baik-baik saja, saya juga di tawarkan pembiayaan cuma saya masih belum tertarik begitu, sampai saat ini saya belum pernah ke kantor disana, selama ini

¹⁴Wawancara langsung dengan Zizwandi (funding Officer), Pada Jam 09.30, Kamis, 08 April 2021

mereka yang kesini, memang cukup baik pelayanannya tiap bulan itu dijelaskan secara rinci, karyawannya juga ramah”.¹⁵

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak H. Syamsudin sebagai Nasabah

Deposito Mudharabah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Saya percaya untuk nabung di Sarana Prima Mandiri, karena saya itu mencari keamanan, dan menurut saya di Sarana Prima Mandiri ini cukup terjamin, karena memang setiap bulan laporan keuangan itu masuk ke saya, bagi hasilnya sekian dan sebagainya, hanya saja kan saya tidak fokus sama bagi hasil/untungnya itu, dapat untung Alhamdulillah, tidak dapat ya tidak masalah, karena saya kan cari aman saja, dari pada uang itu ada dirumah khawatir hilang, tidur tidak nyenyak begitu, bahasanya juga mudah dipahami, dan karyawan Sarana Prima Mandiri menjelaskan dengan rinci kepada saya, bahasanya juga santai saja yang gampang untuk dipahami, “ba ini tiap bulan bagi hasilnya sekian, ba bulan ini ada peningkatan bagi hasil atau sebaliknya”.¹⁶

Hal ini juga diperkuat oleh Ibu Nurul Fajariah sebagai Nasabah

Tabungan Yad Amanah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanannya cukup baik dan sopan, Misalkan: 1) Salah satu kelebihan pelayanannya yang ramah, kalau menjelaskan juga cukup rinci ya, dan ketika saya bertransaksi itu dipermudah, saya kan sibuk, jadi jika saya ingin menabung itu saya menghubungi karyawan disana, jadi dijemput kerumah uangnya, walau tidak selalu dijemput uangnya kadang saya juga langsung datang ke kantornya begitu. 2) pihak Sarana Prima Mandiri memberikan brosur tentang produk Sarana Prima Mandiri, jadi saya tertarik dan saya bertanya lebih dalam tentang produk disana. 3) walau tidak setiap waktu menabung, mereka juga tetap berkomunikasi dengan saya, kadang menanyakan kabar, kadang juga mampir kerumah”.¹⁷

¹⁵Wawancara langsung dengan H. Syamsudin (Nasabah Deposito Mudharabah), Pada Jam 19.45 , Jumat, 16 April 2021

¹⁶Wawancara langsung dengan H. Syamsudin (Nasabah Deposito Mudharabah), Pada Jam 19.45 , Jumat 16 April 2021

¹⁷Wawancara langsung dengan Nurul Fajariah (Nasabah Tabungan Yad Amanah), Pada Jam 19.45 , Kamis 15 April 2021

Argumen diatas, juga diperkuat oleh Ibu Sulistya Sri Utami sebagai Nasabah Beasiswa Tarbiyah dari Lembaga (kepala Sekolah SDN Sentol 1) mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Sejauh ini, saya di layani oleh karyawan Sarana Prima Mandiri itu baik sekali karena uang saya itu dulu sebelum covid itu saya hampir setiap hari, kadang seminggu 2 kali, tapi memang semenjak covid siswa juga tidak ada tatap muka , jadi kami hanya mulai bulan Oktober kalau tidak salah itupun 1 minggu sekali sejak itu. Memang pelayanannya sangat baik, bahkan jika uang disini sudah menumpuk kan saya langsung menghubungi salah satu karyawan Sarana Prima Mandiri dan dia langsung datang. Jadi bukan kami yang nyetor ke Bank, tapi karyawannya yang langsung datang kesini. Intinya saya percaya penuh, karena saya itu selaku nasabah tidak dibikin ribet, seandainya saya mau nyetor itu saya langsung diparani, saya mau ngambil uang juga tidak usah kemana-kemana jadi langsung diantarkan kesini, hanya melalui telepon/WhatsApp itu saja langsung di samperin gitu, terus cara menjelaskannya itu juga sangat rinci, tidak membingungkan nasabah jadi saya cepat paham, bu ini begini begini, nanti itu tinggal siapkan KTP ibu, pokoknya nasabah itu dipermudah. Tidak hanya itu dulu sebelum kami menjadi nasabah, pernah kesini 3 orang waktu itu untuk sosialisasi apa saja yang ada di Sarana Prima Mandiri begitu, produknya apa saja dan bagaimana prosesnya, sistemnya disana juga bagaimana begitu. Setelah menjadi nasabah saat covid kemarin itu kan memang libur , tidak tatap muka memang kami ini tidak menabung sama sekali ke Sarana Prima Mandiri, tapi memang karyawannya kadang menghubungi saya, bagaimana ibu sudah lama tidak menabung kadang juga ngechat saya sekedar menanyakan kabar walau tidak membahas tabungan begitu, memang komunikasi tetap ada, bahkan kemarin ini saya dadakan menghubungi salah satu karyawan di Sarana Prima Mandiri “mas ini saya mau ambil uang tabungan soalnya mau dibagikan tanggal 31” karyawan itu langsung menyanggupi iya saya antar begitu, tapi tiba-tiba saya majukan tanggalnya bulan kemarin “mas saya butuhnya tanggal 22 ternyata” itu juga karyawannya langsung sigap, Bergeraknya cepat begitu. Kapan saya minta langsung diantar”.¹⁸

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak H. Mohammad Lukman sebagai Nasabah Tabungan Multiguna mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Pelayanannya bagus ya, tidak pernah menolak jika saya minta tolong ketika kita butuh kita tinggal hubungi saja karyawannya, lalu datang kerumah, dan responnya cepat begitu, jadi kan kita tidak perlu datang ke

¹⁸Wawancara langsung dengan Sulistya Sri Utami Nasabah Beasiswa Tarbiyah dari Lembaga (kepala Sekolah SDN Sentol 1) Pada Jam 08.50, Jumat, 16 April 2021

Bank begitu, jadi saya tinggal tunggu saja. Kadang saya yang datang ke kantor, saya kan sudah tua, waktu saya sampai sana itu dilayani dengan total, motor saya dibantu untuk dikeluarkan, intinya baik sekali. Karyawan Sarana Prima Mandiri pernah sosialisasi melalui tatap muka begitu, makanya saya mulai cari tahu. Tidak hanya itu, kadang karyawan Sarana Prima Mandiri juga melakukan via telpon, mereka menghubungi apakah ingin melakukan pinjaman lagi atau bagaimana gitu”.¹⁹

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Achmad Halili sebagai Nasabah tabungan Taubah mengatakan bahwa sebagai berikut:

“Untuk pelayanannya sejauh ini yang saya alami selama menjadi nasabah di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri sampai saat ini cukup baik dan juga semua kebutuhan yang saya perlukan di bank ini bisa terpenuhi. Yang menjadi kelebihan dari Bank Sarana Prima Mandiri pertama dibandingkan dengan Bank Konvensional ya program yang ada di Bank ini itu kan programnya Syariah, yang kedua bagi nasabah itu kemudahan untuk berkomunikasi dengan karyawan disana itu mudah sekali, saya tidak tau SOPnya bagaimana, tapi kalau sekiranya ketika nasabah itu kurang memahami apa yang disampaikan oleh karyawan, karyawan tersebut akan menjelaskan ulang begitu, juga bahkan ketika nasabah itu uangnya dibutuhkan disaat mendesak atau mendadak mereka juga bisa, apabila nasabah tidak bisa datang ke sana, karyawan yang dari sana itu bisa mendatangi saya kapanpun itu, baik itu kerumah ataupun ketika saya bekerja, itu menurut saya kelebihan yang ada disana gitu. Sebelum jadi nasabah pernah bersosialisasi dengan saya baik melalui brosur ataupun tatap muka langsung, dari pihak Sarana Prima Mandiri itu menjelaskan pogram-program kerjanya disana dan faktor utama mengapa nasabah jadi tertarik untuk menabung kan ya dari sosialisasi ini ya dan sistemnya bagaimana, bahkan laporan keuangan saya itu juga dijelaskan cukup rinci, yang sangat menarik adalah setelah saya menjadi nasabah tentunya, ini bagaimana Sarana Prima Mandiri menyediakan kemudahan bagi kami selaku nasabah untuk mendaftarkan haji yang bekerja sama dengan Bank ini, jadi saya itu dipermudah untuk bagaimana caranya bisa mendapatkan kuota porsi haji, itu program yang terbaru yang cukup bagus menurut saya. Kadang karyawan Sarana Prima Mandiri juga via telpon , bertanya kabar, juga kadang main-main kesini bertanya apakah ingin menabung lagi atau bagaimana”.²⁰

¹⁹Wawancara langsung dengan Bapak H. Mohammad Lukman (Nasabah Tabungan Multiguna) Pada Jam 08.34, Senin, 07 Juni 2021

²⁰Wawancara langsung dengan Bapak Achmad Halili (Nasabah Tabungan Taubah) Pada Jam 10.29, Senin 07 Juni 2021

Dari strategi *relationship marketing* bagian funding adanya perbedaan dengan financing meskipun perbedaannya tidak terlalu jauh. Akan tetapi tujuannya sama tapi caranya yang berbeda, seperti halnya funding memiliki strategi tersendiri seperti apa yang sudah diamati dan didapat oleh peneliti strategi *relationship marketing* bagian funding melakukan sosialisasi dan bersilaturahmi kepada nasabah dengan mengetahui dan menguasai produk-produk yang ada di Sarana Prima Mandiri, perkenalan baik ke nasabah dan perkenalan mengenai Sarana Prima Mandiri itu sendiri, jika produk yang terbitkan oleh Sarana Prima Mandiri tidak bisa diterima oleh nasabah hal ini harus dibahas ketika rapat dan dievaluasi bersama, dengan tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil pengamatan yang di dapat selama ada di lapangan oleh peneliti bahwasanya dalam strategi *relationship marketing* bagian funding untuk meningkatkan kepercayaan nasabahnya pihak Bank Sarana Prima Mandiri memberikan kejutan kepada nasabah di lembaga pendidikan seperti salah satu contoh pada tanggal 25 Februari 2021 yang bertepatan dengan tanggal lahirnya PGRI. Dengan adanya hal ini nasabah merasakan telah diperhatikan oleh karyawan Sarana Prima Mandiri, dan nasabah akan timbul perasaan semakin yakin dan percaya kepada Sarana Prima Mandiri seperti yang terlihat di Gambar 4.5 sebagai berikut:



Gambar 4.5 karyawan Sarana Prima Mandiri memberikan kejutan kepada Nasabah yang statusnya kepala sekolah di SDN Sentol 1

Dalam melakukan pengamatan pada hari Kamis, tanggal 25 Februari 2021 pada jam 09.30. Pihak Bank Sarana Prima Mandiri berencana memberikan kejutan kepada salah satu lembaga yaitu SDN Sentol 1 yang bertepatan dengan tanggal lahirnya PGRI. Sebelum berangkat ke SDN Sentol 1, pihak karyawan Sarana Prima Mandiri mempersiapkan hadiah yang akan diberikan kepada nasabah tersebut. Kebetulan hari ini yang terjun ke lembaga tersebut adalah Bapak Ikbal. Jam 08.30 bapak Ikbal bersiap-siap menjemput nasi tumpengnya yang sudah dipesan kemarin kesalah satu catering yang ada di pamekasan. Setelah mengambil pesanan, bapak Ikbal melanjutkan perjalanannya ke SDN Sentol 1, pada jam 09.30 sampai di SDN Sentol 1 dan kendaraannya diletakkan di tempat parkir. Setelah itu Pak Ikbal menuju ke ruang guru dengan berjalan kaki bapak Ikbal bertemu dengan beberapa guru dengan mengucapkan salam dan berjabat tangan jika sesama laki-laki sambil berbincang-bincang dengan guru lainnya dan ditanyakan mau bertemu dengan guru siapa di SDN Sentol 1, bapak Ikbal menjawab ingin menemui ibu Sulistya, dengan spontan guru tersebut mempersilahkan kepada bapak Ikbal langsung menuju keruangannya. Sesampainya di ruangan Ibu Sulistya, bapak Ikbal mengetuk pintu dan

mengucapkan salam kepada Ibu Sulistya, spontan ibu Sulistya terkejut karena tidak memberikan kabar terlebih dahulu tiba-tiba pihak Bank Sarana Prima Mandiri ke lembaganya. Ibu Sulistya mempersilahkan bapak Ikbal untuk duduk, sambil bapak Ikbal menanyakan kabarnya Ibu Sulistya, bapak Ikbal memberitahu maksud kedatangannya ke lembaga SDN Sentol 1 ini bahwa maksud kedatangannya ingin memberikan kejutan kepada Ibu Sulistya selaku kepala sekolah di SDN Sentol 1 di saat berpakaian PGRI seperti sekarang ini. Ibu Sulistya merasakan bahagia terlihat jelas dari ekspresi dari wajahnya, Ibu Sulistya merasakan tidak percaya bahwa pihak Bank Sarana Prima Mandiri begitu memiliki simpati kepada nasabahnya sampai harus datang ke lembaganya. Setelah itu bapak Ikbal memberikan nasi tumpeng yang dibawanya kepada Ibu Sulistya dan Ibu Sulistya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak Bank Sarana Prima Mandiri atas perhatian dan simpatinya kepada Ibu Sulistya khususnya, dan acara selanjutnya adalah foto bersama antara bapak Ikbal dengan Ibu Sulistya.

Hal demikian, merupakan suatu kebanggaan bagi karyawan Bank Sarana Prima Mandiri karena apa yang telah dilakukan oleh pihak Sarana Prima Mandiri dari adanya sikap perhatian dan simpati yang di berikan pihak Sarana Prima Mandiri kepada nasabah memberikan nilai positif, sehingga nasabah semakin percaya dan nasabah tidak merasa diabaikan oleh pihak Sarana Prima Mandiri, karena antara pihak Sarana Prima Mandiri dengan ibu Sulistya menjalin hubungan baik yang bukan hanya sebagai partner melainkan sudah dianggap kerabat, teman dan keluarga.

Dalam Setiap melaksanakan tugasnya sebagai *relationship marketing*, karyawan Sarana Prima Mandiri setiap bulan akan melakukan rapat evaluasi untuk mengetahui kondisi yang dialami oleh setiap karyawan seperti yang terlihat di Gambar 4.6 sebagai berikut:



Gambar 4.6 kegiatan rapat evaluasi karyawan Sarana Prima Mandiri.

Dalam melakukan pengamatan pada hari Jumat, tanggal 02 April 2021 pada jam 09.00 karyawan Sarana Prima Mandiri akan melakukan rapat evaluasi yang diselenggarakan di ruang khusus yang ada di kantor pusat Bank Syariah Sarana Prima Mandiri. Rapat dimulai pada jam 09.00, jam 08.30 karyawan sudah mulai berdatangan ke ruangan, baik itu karyawan yang bertugas sebagai financing ataupun karyawan yang bertugas sebagai funding. Rapat kali ini dipandu oleh Bapak Ahmad Supriyadi selaku Kabag Marketing dengan dihadiri oleh sejumlah 7 orang karyawan. Dalam rapat kali ini, Bapak Ahmad Supriyadi mengucapkan salam kepada karyawan dan menanyakan kabar dari setiap karyawan. Setelah itu, Bapak Ahmad Supriyadi menanyakan apakah ada kendala dalam melakukan tugas yang diembannya selama ini dan bertemu langsung dengan nasabah, dan juga menanyakan apakah produk-produk Sarana Prima Mandiri diterima oleh kalangan masyarakat luar. Setelah menanyakan itu, bapak Iqbal selaku bagian Marketing Bank funding menjawabnya, bahwasanya produk-produk

yang ada di Sarana Prima Mandiri Alhamdulillah sudah diterima oleh kalangan masyarakat luar, hal ini dibuktikan dengan bahwa banyak nasabah yang berdatangan ke Bank Sarana Prima Mandiri untuk melakukan tabungan dan pembiayaan, dan setiap bulan ada saja nasabah yang datang baik untuk melakukan pembiayaan ataupun tabungan. Diselingi juga dengan bapak zizwandi, yang berkata bahwa kebanyakan nasabah yang mengeluh karena di Bank Sarana Prima Mandiri tidak ada ATM, bagi mereka ATM adalah hal yang praktis untuk mengetahui apakah uang sudah cair atau tidak. Disisi lain, Bapak Ahmad Supriyadi juga mengatakan didalam rapat evaluasi ini bahwa memang itu sudah menjadi aturan pihak Bank sehingga bagaimanapun harus mengikutinya dan kita harus memiliki ide dan kreativitas yang tinggi agar nasabah tetap mempercayai Bank Sarana Prima Mandiri.

Hal demikian, merupakan suatu tantangan yang besar bagi karyawan Sarana Prima Mandiri itu sendiri untuk tetap aktif, produktif dan kreatif agar Bank Sarana Prima Mandiri tetap menjadi kepercayaan nasabah dan nasabah semakin percaya kepada Bank dan akhirnya menjadi loyal.

Dari adanya strategi yang digunakan oleh karyawan Bank Sarana Prima Mandiri, dan hasil yang diperoleh dari wawancara yang diberikan oleh responden diatas dan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama ada di lapangan, hal ini juga diperkuat oleh adanya data dokumentasi di Saran Prima Mandiri yang ditemukan oleh peneliti seperti pada Gambar 4.7

kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga dengan begitu setiap bulan dan tahunnya jumlah nasabah tabungan meningkat.

Tidak hanya itu, hal ini juga diperkuat dengan adanya observasi yang peneliti peroleh dilapangan, yang menunjukkan nasabah sedang berkunjung ke Bank Sarana Prima Mandiri dan melakukan proses menabung uang kepada Bank Sarana Prima Mandiri. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat baik terhadap nasabah seperti yang terlihat di Gambar 4.8 sebagai berikut:



Gambar 4.8 pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan Sarana Prima Mandiri ketika nasabah datang ke kantor pusat.

Dalam melakukan pengamatan pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021 pada jam 09.00 ada salah satu nasabah yang berkunjung ke kantor pusat Bank Syariah Sarana Prima Mandiri, saya mengamati nasabah tersebut dari arah parkir yang memarkir sepedanya didepan kantor Bank. Setelah itu, nasabah tersebut adalah Ibu Nurul Fajariah. Ibu Nurul Fajariah datang ke Bank Sarana Prima Mandiri untuk menabung. Beranjak dari

parkiran dan menuju ke pintu masuk Bank Sarana Prima Mandiri, rupanya sudah ada satpam yang dengan sigap membuka pintu masuk. Dengan begitu ramah satpamnya, mengucapkan selamat pagi kepada Ibu Nurul Fajariah, dan bertanya dengan menawarkan memberikan bantuan kepada Ibu Nurul Fajariah. Spontan Ibu Nurul Fajariah menjawab sapaan dari satpam tersebut, dan menjawab maksud kedatangannya ke Bank Sarana Prima Mandiri ingin menabung. Satpam menyarankan untuk langsung ke teller Bank Sarana Prima Mandiri tanpa harus antri. Sesampainya di teller Bank Sarana Prima Mandiri, karyawan yang bertugas sebagai teller di Bank Sarana Prima Mandiri, memberikan salam, spontan Ibu Nurul Fajariah tersenyum, dan menjelaskan bahwa Ibu Nurul Fajariah ingin menabung. Teller Bank Sarana Prima Mandiri melayaninya dengan sangat baik dan ramah sesuai prosedur yang seharusnya, Ibu Nurul Fajariah menyetorkan slip pembayaran sebagai bukti dan menyetor sejumlah uang untuk ditabung ke Bank Sarana Prima Mandiri, sebaliknya karyawan bagian teller juga menunjukkan kepada Ibu Nurul Fajariah apakah nominal sesuai dengan yang ingin ditabung, kemudian tanda tangan bahwa transaksi sudah sesuai permintaan dan tidak butuh lama proses tabungan Ibu Nurul Fajariah selesai.

Hal demikian, merupakan kepercayaan bagi nasabah dari apa yang dilakukan oleh pihak Sarana Prima Mandiri kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan juga tanpa harus menunggu lama hanya butuh beberapa menit saja proses tabungan sudah selesai tanpa harus berjam-jam menunggu untuk melakukan penyimpanan uang.

Selama dilapangan peneliti juga menemukan sebuah tulisan yang terpampang di kaca depan kantor Bank Sarana Prima Mandiri. Seperti yang terlihat di dalam Gambar 4.9 sebagai berikut:



Gambar 4.9 tanda bukti Sarana Prima Mandiri berada di bawah naungan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) yang terpampang di Kantor pusat PT BPRS Sarana Prima Mandiri

Hasil Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, pada hari senin, tanggal 05 April 2021 peneliti menemukan fakta bahwasanya pihak Bank Syariah Sarana Prima Mandiri bekerja sama dengan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) yang terpampang jelas di kaca depan Kantor Pusat Bank Syariah Sarana Prima Mandiri, hal ini dimaksudkan untuk menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan nasabah bahwa uangnya akan aman dan tidak akan hilang meskipun tanpa adanya ATM dan juga setiap nasabah dijamin maksimal 2 Milyar oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Sehingga dengan adanya ini jumlah minat nasabah untuk melakukan simpan pinjam ke Sarana Prima Mandiri dari tahun ke tahun adanya peningkatan.

B. Temuan Penelitian

1. Strategi *Relationship Marketing* yang ada di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri.

Ada beberapa strategi yang telah diterapkan oleh karyawan Sarana Prima Mandiri:

- a. Melakukan komunikasi yang baik ke nasabah. Dalam artian marketing bank tidak mengambil di atasnya nasabah dan jangan mengambil dibawahnya nasabah, paling tidak harga diri kita harus berada diatas nasabah. Jika karyawan dalam melakukan penagihan didengarkan oleh nasabah.
- b. Pelayanan yang baik selalu diutamakan.
- c. Memanfaatkan nasabah menjadi marketing. Dalam artian jika pelayanan yang diberikan oleh pihak Sarana Prima Mandiri sudah sangat baik, maka secara otomatis nasabah akan bercerita ke masyarakat luar bahwa pelayanannya sangat baik. Hal ini berdampak positif sehingga nama baik Sarana Prima Mandiri semakin tinggi di pandangan masyarakat.
- d. Memberikan penawaran yang menarik, istilahnya produk itu harus bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah dan juga mengikuti jaman.
- e. Harus mengetahui produk. Memang betul kita harus mengetahui teorinya terlebih dahulu lalu praktiknya, sebab tanpa teori kita akan tersesat juga. Jika produk kita tidak diterima oleh masyarakat, maka pertanda adanya kesalahan, oleh sebab itu

bagian marketing setiap bulan melakukan rapat evaluasi untuk bermusyawarah mengenai hal tersebut.

- f. Jika sebuah instansi ingin maju maka ada 3 hal yang dapat menunjang, yaitu: kepuasan komisaris, kepuasan karyawan dan kepuasan nasabah. Yang pertama kepuasan komisaris, kepuasan komisaris ditentukan oleh nasabah yang mempunyai keuntungan besar. Yang kedua kepuasan karyawan, jika nasabah sudah dilayani dengan baik dan karyawan tersebut mempunyai nasabah yang banyak maka karyawan akan mendapatkan promosi hasil dari jerih payahnya selama ini. Ketiga, kepuasan nasabah dengan memberikan kepuasan nasabah ada caranya seperti nasabah itu diperhatikan, ulang tahunnya harus diperhatikan walau terkadang tidak semua nasabah mendapatkan kue ulang tahun dari Sarana Prima Mandiri melainkan memang diprioritaskan dari nominal sekian ke nominal sekian, nah untuk guru-guru biasanya kita memberikan hadiah pada hari guru dengan kita memberikan batik atau memberikan nasi tumpeng dan lain sebagainya”.

- g. Bersilaturahmi atau sosialisasi.

2. Strategi *Relationship Marketing* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di PT BPRS Sarana Prima Mandiri

Berdasarkan paparan data dari fokus kedua, yaitu Strategi *Relationship Marketing* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di PT BPRS Sarana Prima Mandiri:

Ada strategi yang telah diterapkan oleh karyawan Sarana Prima Mandiri untuk meningkatkan kepercayaan nasabahnya yaitu:

- a. Melakukan komunikasi dan bersosialisasi
- b. Memberikan pelayanannya baik, jika ada nasabah yang menelpon pihak Sarana Prima Mandiri bergerak cepat sehingga nasabah tidak merasa terabaikan oleh pihak sarana prima mandiri.
- c. Melakukan kunjungan kerumah nasabah. Jika nasabah ingin menabung, pihak sarana prima mandiri akan mendatangi nasabah dirumahnya atau dikediaman nasabah yang akan menabung di Sarana Prima Mandiri.
- d. Memberikan kejutan ke nasabah, seperti contohnya memberikan kejutan kepada kepala sekolah SDN Sentol 1 yang bertepatan dengan tanggal lahirnya PGRI.
- e. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah dengan menanyakan kabar nasabah meskipun tabungannya sudah tidak ada di Bank Syariah Sarana prima Mandiri.

C. Pembahasan

1. Strategi *Relationship Marketing* yang ada di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri.

Strategi *relationship marketing* dijalankan dalam dunia perbankan ataupun dunia bisnis sehingga perbankan/perusahaan dapat mencapai keuntungan maksimal dan nasabah memperoleh kepuasan terhadap produk/jasa yang dijual kepada nasabah. Dalam mewujudkan kinerja

bisnisnya, perbankan harus menyusun rencana strategi. Dari sisi praktis, keberadaan rencana strategi sangat penting karena selain akan memudahkan perbankan dalam menyusun rencana tahunan sehingga dapat melaksanakan bisnisnya dengan lebih sistematis dan fokus. Seperti yang ada di Bank Sarana Prima Mandiri dalam menggunakan Strateginya diantaranya:

- a. Melakukan komunikasi dan sosialisasi kepada nasabah
- b. Pelayanan yang baik diutamakan.
- c. Memanfaatkan nasabah menjadi marketing.
- d. Memberikan penawaran yang menarik.
- e. Harus mengetahui produk.
- f. Mengutamakan kepuasan komisaris, karyawan dan nasabah.

Sebagaimana yang ada di teori. Bank akan mengalami kesulitan dalam pengembangan produk baru jika pasar sasaran yang dituju masih belum jelas. Bank akan mengalami kesulitan dalam menjaga hubungan baik dengan nasabahnya jika bauran pemasaran, khususnya yang terkait dengan proses, pelayanannya serta pegawainya tidak berjalan sesuai dengan *positioning*-nya. Bank akan meningkat nama baiknya jika berhasil membangun hubungan yang baik dengan nasabah, keuntungan yang akan didapat saat membangun relasi dengan pelanggan sebagaimana yang dikaji oleh Xu & Walton dalam bukunya Dadang Munandar yang berjudul *relationship marketing* strategi menciptakan keunggulan bersaing mengatakan bahwa:

- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan,
- b. Bertahannya pelanggan yang ada,

- c. Informasi yang didapat strategis dan
- d. Meningkatkan nilai kelanggengan pelanggan dengan pihak Bank.²²

Bank yang berorientasi pasar menyadari bahwa pemahaman terhadap kebutuhan nasabah merupakan aktivitas penting dalam bisnis. Langkah awal yang dilakukan sebelum menciptakan produk dan jasa yang akan ditawarkan kepada nasabah adalah berusaha mengetahui kebutuhan dan harapan nasabah. Dalam memahami kebutuhan ini, pemasar Bank perlu memahami beberapa konsep penting yang terkait dengan pemasaran yang akan dilakukan yakni: Kebutuhan. Kebutuhan atau sesuatu yang dirasakan kurang pada nasabah yang menuntut untuk dipenuhi. A. Maslow dalam teori hierarki kebutuhan menyatakan bahwa manusia memiliki lima jenis kebutuhan, yaitu: kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan pada diri dan aktualisasi diri. Kebutuhan dalam pemasaran dapat dipenuhi dari aspek fungsional produk yang ditawarkan, misalnya kebutuhan nasabah menabung di Bank adalah untuk berinvestasi. Keinginan tentu lebih dari berinvestasi, tetapi keamanan, mendapatkan kemudahan fasilitas atau yang lainnya.

Seperti yang di ketahui bahwasanya Bank yang ada di Indonesia menggunakan dua sistem perbankan yaitu sistem konvensional dan syariah. Dalam Bank konvensional dan Bank syariah terdapat produk simpanan dan produk pembiayaan. Lebih lanjut dalam pembahasan ini mengenai Bank Syariah yang ada di Indonesia.

²²Dadang munandar, *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 53.

a. Produk simpanan

Produk ini tujuannya adalah untuk mengimpun dana masyarakat. Jenis dari produk ini yang umumnya ditawarkan oleh Bank, antara lain: tabungan dan deposito.

1) Tabungan

Tabungan di Bank Syariah adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan ATM. Di perbankan syariah terdapat dua prinsip perjanjian Islam, yaitu wadiah dan mudarabah. Bank menawarkan tabungan wadiah untuk memenuhi keinginan nasabah yang menabung dengan tujuan hanya untuk menyimpan dana saja, dan juga menawarkan tabungan mudarabah bagi nasabah yang menabung dengan tujuan berinvestasi. Adanya tabungan ini memberikan manfaat tersendiri. Antara lain:

- a) Keamanan.
- b) Adanya jaminan dari Lembaga Penjaminan Simpanan.
- c) Sarana Investasi yang aman.

2) Deposito

Dalam perbankan syariah, imbalan yang diberikan kepada nasabah deposan adalah bagi hasil yang besarnya sesuai dengan kesepakatan di awal akad. Jadi, dalam perbankan syariah produk deposito sesuai dengan tujuannya untuk investasi, maka prinsip yang di anut berdasarkan pada akad mudarabah.

b. Produk pembiayaan

Produk pembiayaan atau yang dikenal sebagai produk *financing* di kalangan perbankan ditawarkan kepada nasabah yang membutuhkan dana, baik untuk kepentingan konsumsi maupun modal kerja. Dalam produk pembiayaan ini dibagi menjadi 3 yaitu pembiayaan jangka pendek (jangka waktu pelunasan pembiayaan tidak lebih dari 1 tahun), jangka menengah (jangka waktu pelunasan pembiayaan antara dua sampai tiga tahun) dan jangka panjang (jangka waktu pelunasan pembiayaan lebih dari tiga tahun).²³ Dalam produk pembiayaan perbankan syariah ini terdapat beberapa hal seperti:

a) Murabahah

Murabahah diartikan sebagai suatu perjanjian antara Bank dan nasabah dalam bentuk pembiayaan pembelian atas suatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah.

b) Salam

Salam adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh.

c) Istishna

Istishna di definisikan sebagai kegiatan jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

²³Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Globalisasi* (Jakarta: KENCANA, 2020), 124-136.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan di atas baik di dalam teori ataupun di hasil penelitian, maka peneliti dapat menganalisis bahwa strategi *relationship marketing* sangatlah penting, tanpa adanya strategi yang matang maka Bank tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, untuk itu dalam hal ini strategi yang digunakan oleh karyawan Bank salah satunya yaitu adanya komunikasi yang baik dengan nasabah, menguasai produk-produk yang ada di Bank, memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan kepuasan, memberikan penawaran yang baik yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan tetap melakukan sosialisasi dengan nasabah.

2. Strategi *Relationship Marketing* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di Bank Syariah Sarana Prima Mandiri

Bank Sarana Prima Mandiri untuk memasarkan jasa, maka seorang *relationship marketing* harus mempunyai strategi tersendiri dan kreatif dalam menyusun strategi untuk menarik perhatian nasabah, membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah dan mempertahankan nasabah yang lama. Untuk itu ada beberapa hal strategi *relationship marketing* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di Bank Sarana Prima Mandiri diantaranya;

- a. Adanya komunikasi.
- b. Memberikan pelayanan yang baik.
- c. Berkunjung kerumah nasabah
- d. Memberikan kejutan kepada nasabah.

e. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.

Sebagaimana yang ada di teori, dalam situasi seperti sekarang ini, hubungan jangka panjang dengan nasabah sangat penting. Nasabah akan loyal kepada Bank jika nasabah puas. Kepuasan nasabah akan terbentuk jika kinerja Bank sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Kepuasan diciptakan apabila Bank memberikan pelayanan sebagaimana yang diinginkan nasabahnya. Secara umum, untuk mengetahui harapan nasabah ini tidak mudah. Bank dituntut mampu mendengarkan keinginan nasabahnya. Untuk mengetahui keinginan dan harapan nasabah ini Bank melakukan riset yang didasarkan pada metodologi yang benar agar dapat mengetahui secara pasti harapan nasabahnya. Untuk itu dibutuhkan sumber daya yang cukup. Bank perlu memilih metode yang paling murah, sederhana, namun dapat memberikan informasi yang akurat jika tidak ingin mengeluarkan dana yang besar untuk riset.

Terdapat kajian penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, antara lain: kedekatan hubungan dengan pegawai Bank, kredibilitas pegawai. Hubungan jangka panjang juga dapat diwujudkan jika Bank mampu membangun pemasaran interaktif. Pemasaran interaktif ini mensyaratkan adanya pemasaran internal dan eksternal yang berjalan dengan baik. Pemasaran internal dapat diwujudkan jika Bank mampu memuaskan pegawainya dan di antara pegawai saling memberikan pelayanan yang baik. Pemasaran internal ini menuntut komitmen yang kuat dari semua pegawai untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi karyawan lainnya. Adanya layanan yang baik dan

kepuasan dari pegawai akan berkontribusi bagi terciptanya pelayanan yang baik kepada nasabah. Pemasaran internal yang baik akan berdampak pada pemasaran eksternal. Pemasaran eksternal yang berlangsung baik, inilah yang diharapkan oleh nasabah. perusahaan yang melakukan pemasaran eksternal akan berorientasi pada nasabah. Kepuasan nasabah menjadi fokus utama dalam pelayanan perbankan.²⁴

Adapun berikut ini strategi yang digunakan untuk menarik perhatian nasabah dan mempertahankan nasabah yang lama:

a. Melakukan komunikasi

Secara sederhana, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan. Dalam konteks pemasaran perbankan komunikasi pemasaran merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh Bank kepada nasabah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi merupakan suatu integrasi beberapa saluran komunikasi perusahaan untuk menyampaikan pesan yang jelas, konsisten dan menarik mengenai perusahaan dan produk-produk yang dijualnya. Komunikasi pemasaran adalah salah satu kegiatan pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi dan meningkatkan pasar sasaran atas perusahaan maupun produk agar bersedia menerima, membeli dan setia kepada produk yang ditawarkan. Dalam komunikasi pemasaran ini terlibat beberapa unsur penting yang akan menentukan keberhasilan komunikasi pemasaran diantaranya:

1) Sumber

²⁴Ibid., 29-30.

Dalam pemasaran perbankan sumber komunikasi pemasaran dapat berasal dari sumber resmi atau sumber formal dan informal. Sumber formal adalah penyampaian pesan yang secara resmi ditunjuk oleh Bank untuk menyampaikan informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan. Sumber informal dapat berupa pemasar, pegawai Bank maupun lembaga lain yang ditunjuk mewakili Bank

2) Suasana hati

Suasana hati atau perasaan nasabah dapat memengaruhi kemampuannya dalam menginterpretasikan pesan. Nasabah yang sedang mengalami musibah, bisa tersinggung ketika ditawarkan pinjaman oleh pemasar Bank. Akibatnya mereka kurang menyambut baik pada tenaga pemasar yang sebenarnya bermaksud baik.

3) Bukan hanya mendengar tetapi juga menyimak

Percakapan adalah salah satu cara paling berarti untuk membangun simpati dan mendorong terjalannya sebuah ikatan. Percakapan itu terdiri dari dua bagian yang sama pentingnya: berbicara dan mendengarkan atau bertanya dan aktif menyimak. Artinya ini bukan hanya mendengar saja tetapi juga menyimak, menyimak berarti menaruh perhatian penuh kepada lawan bicara.

a) Mendengarkan

Agar nasabah merasa senang, perlu kiranya kita menjadi pendengar yang baik. Dengan jujur dia akan menaruh perhatian kepada pembicaraan orang lain. Respon yang diberikan

dilakukan dengan cara menganggukkan kepala dan kadang-kadang tersenyum. Hal ini akan membuat orang yang sedang berbicara menjadi semakin senang dan meneruskan pembicaraannya karena merasa diperhatikan pada saat dia berbicara. Mendengarkan secara aktif memerlukan sejumlah tahapan yakni: mendorong lawan bicara untuk berbicara dan mengungkapkan pemikiran, opini dan isi hatinya, menjelaskan mengenai informasi yang relevan dengan topik pembicaraan. Mendengarkan secara aktif juga harus memperhatikan aspek berikut ini: mengakui atau memberikan apresiasi kepada isi pembicaraan dari lawan bicara, berempati atau bersimpati dengan masalah yang tengah dihadapi oleh lawan.

b) Mulai bertanya

Percakapan adalah bagaimana cara mengenal seseorang dan mencoba membuka kepribadiannya untuk melihat apa yang ada di dalamnya menyampaikan pesan atau informasi. Ada 2 jenis pertanyaan yaitu pertanyaan yang membuat orang lain terbuka dan pertanyaan yang membuat lawan bicara menjadi tertutup. Nicholas mengatakan bahwa beberapa hal yang harus diperhatikan pada saat bertanya adalah bertanya dengan menggunakan bahasa yang sopan dan santai, tidak terlalu kaku, bertanya hal yang tidak remeh sehingga tidak menyinggung lawan bicara, memulai dengan percakapan yang ringan dan santai sehingga lawan bicara merasakan kenyamanan berkomunikasi.

c) Hadiah

Hadiah merupakan insentif yang diberikan atas penggunaan jasa tertentu, contoh Bank memberikan *reward* kepada nasabah yang mempunyai saldo tabungan dalam jumlah tertentu, memberikan hadiah berupa barang secara langsung seperti alat-alat rumah tangga, memberikan penghargaan atas kesetiaan nasabah seperti setiap tahun atau lebaran nasabah diberikan hadiah, seperti merayakan ulang tahun dan deposit besar. Bank juga memberikan hadiah kepada nasabah yang setia. Penghargaan atas kesetiaan dapat berupa hadiah diberikan oleh Bank secara periodik kepada nasabah yang loyal, misalnya pada setiap akhir tahun atau lebaran nasabah diberikan hadiah yang merupakan deposit besar.

b. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah

Nasabah merupakan unsur penting bagi keberhasilan bisnis perbankan. Semakin banyak nasabah yang menyimpan dananya di Bank, maka produk perbankan lainnya akan meningkatkan keuntungan bagi Bank. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah maka kemampuan karyawan harus ditingkatkan dalam meyakinkan nasabah, memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan nasabah, kesopanan, penampilan dan berbagai aspek lainnya yang mendukung layanan yang diberikan oleh karyawan Bank memiliki peran penting dalam

memengaruhi pengambilan keputusan dan perilaku nasabah.²⁵ Adanya pelayanan yang baik akan menimbulkan beberapa hal seperti:

1) Terwujudnya kepuasan nasabah.

Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam membuat jasa yang ditawarkan berkualitas. Dalam perspektif *Relationship Marketing* membangun hubungan dengan pelanggan tidak berhenti pada kepuasan saja tetapi akan menghasilkan loyalitas yang tinggi. Untuk memperoleh ini diperlukan usaha membangun relasi yang baik dan benar dengan pelanggan sehingga hubungan antara perusahaan dengan pelanggan tidak berhenti begitu transaksional pembelian selesai.²⁶ Disamping itu juga, nasabah akan puas ketika mendapatkan layanan sesuai dengan harapan. Seorang nasabah tabungan sangat senang ketika datang disapa dengan ramah dan ditanya kabarnya oleh pegawai Bank. Nasabah puas ketika datang ke Bank pada pukul 08.00, Bank sudah buka sesuai dengan yang dijanjikan. Nasabah yang puas akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain, bahkan bisa jadi akan merekomendasikan Bank yang mampu memuaskannya kepada orang lain. Efek positif dari nasabah yang puas yang bercerita kepada nasabah lain merupakan promosi tidak berbayar yang lebih dipercaya dari pada iklan.

2) Terciptanya kepercayaan

²⁵Ibid., 86.

²⁶Dadang Munandar, *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*, 18.

Kualitas pelayanan yang bermutu yang mampu membuat nasabah puas, akan berdampak pada kepercayaan nasabah kepada Bank.

3) Meningkatkan reputasi Bank

Bank yang mampu memberikan layanan yang baik, akan dinilai baik oleh nasabah. selain menilai baik, nasabah juga akan puas atas layanan yang diterima. Nasabah yang puas cenderung akan menceritakan pengalaman positif yang dialami kepada orang lain, sehingga akan berdampak kuat pada citra Bank yang secara tidak langsung memperkuat reputasi Bank.²⁷

Berdasarkan apa yang telah di paparkan baik di dalam teori ataupun di hasil penelitian, maka peneliti menganalisis bahwa strategi *relationship marketing* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Nasabah yang percaya kepada suatu Bank, maka nasabah akan menjadi loyal kepada Bank tersebut. Dalam mempertahankan nasabah tidaklah gampang, karyawan membutuhkan strategi sendiri dengan mempertahankan nasabah yang lama dengan melakukan komunikasi dengan nasabah meskipun tabungan nasabah tersebut sudah tidak ada lagi di Bank tersebut. Adapun strategi *relationship marketing* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah diantaranya:

- a. Melakukan komunikasi. Dengan berbagai sumber yang resmi kepada nasabah dengan maksud dan tujuan untuk memasarkan produk yang ada di Bank.
- b. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. adanya pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan kepada nasabah, terciptanya

²⁷Ibid., 194-195.

kepercayaan dan meningkatkan reputasi Bank. Tingkat kepuasan nasabah dan terciptanya kepercayaan nasabah merupakan salah satu keberhasilan bagi suatu Bank untuk tetap menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.

- c. Memberikan kejutan kepada nasabah.
- d. Berkunjung kerumah nasabah, dengan maksud bersilaturahmi.