

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM Pensiun Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan, yang disusun oleh Awatif telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pamekasan, 06 April 2020
Pembimbing,

H. Wadhan, SE. M.Si
NIP. 197511162006041001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM Pensiun Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan, yang disusun oleh Awatif telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal 30 April 2020.

Dewan Penguji

1. H. Wadhan, SE. M.Si (Ketua) ()
2. Dr. H. Rudy Haryanto, SST. MM (Anggota) ()
3. Lukmanul Hakim, M.E.I (Anggota) ()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Madura

Dr. H. Zainal Abidin, M.E.I
NIP.198007012006041005

ABSTRAK

Awatif, 2020, *Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM Pensiun Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : H. Wadhan, SE. M.Si.

Kata Kunci : *Strategi Pemasaran, Pembiayaan BSM Pensiun*

Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan merupakan lembaga keuangan perbankan yang kegiatan operasionalnya berdasarkan pada prinsip syariat Islam. Salah satu produknya yaitu pembiayaan BSM pensiun. Pembiayaan BSM pensiun adalah fasilitas pembiayaan konsumtif kepada para pensiunan dengan pembayaran angsuran melalui pemotongan manfaat pensiun bulanan. Hal utama yang mendasari perlu adanya strategi pemasaran adalah karena produk yang dihasilkan bank tidak dapat mencari konsumennya sendiri. Selain itu, untuk menarik minat nasabah tidaklah mudah karena kondisi pasar yang sangat luas, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah dan menganggap bank syariah sama dengan bank konvensional. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat agar perusahaan lebih terarah dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada dua permasalahan yang menjadi pokok kajian dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, bagaimana strategi pemasaran STP (*Segmentation, Targeting dan Positioning*) produk pembiayaan BSM pensiun dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan; *kedua*, bagaimana efektivitas strategi pemasaran STP (*Segmentation, Targeting dan Positioning*) produk pembiayaan BSM pensiun dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara semiterstruktur, observasi partisipan dan dokumentasi. Informannya adalah *branch manager, marketing lending* dan nasabah produk pembiayaan BSM pensiun. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan meningkatkan ketekunan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, *segmentation* produk pembiayaan BSM pensiun dilakukan dengan mengelompokkan nasabah berdasarkan geografik yaitu wilayah kabupaten Pamekasan yang difokuskan di 9 kecamatan, demografik yaitu pendapatan dan psikografik yaitu gaya hidup serta karakteristik kepribadian. *Targeting* meliputi pensiunan pribadi dan pensiunan janda. *Positioning* dengan menciptakan citra produk “Proses mudah dan cepat, limit hingga Rp. 350 juta, angsuran tetap, berkah sesuai syariah”, dalam menarik minat nasabah pesan sederhana tersebut disampaikan secara efektif dan terbukti melekat di benak nasabah. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu memberikan pelayanan yang optimal dengan harapan nasabah akan merasa puas sehingga menjadi loyal, karena loyalitas nasabah akan berdampak pada meningkatnya jumlah nasabah. *Kedua*, strategi pemasaran STP yang diterapkan pada produk pembiayaan BSM pensiun dinilai efektif, terbukti dengan meningkatnya jumlah nasabah setelah menggunakan strategi STP walaupun meningkatnya fluktuatif dan tidak konsisten. Hal ini dikarenakan adanya pesaing yang cukup kompeten dan jumlah tenaga *marketing lending* yang tidak menentu.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, ilmu, petunjuk dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari dunia kebodohan menuju dunia yang kaya akan ilmu pengetahuan.

Skripsi berjudul "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM Pensiun Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan" disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Perbankann Syariah Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mami tercinta Ibu Hadijah, Abi tercinta Bapak Drs. Muhammad Abdus Samad (alm) dan Abang tersayang Ali Wildan S.E, yang selalu mendoakan, memotivasi dan mendukung setiap saat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Mohammad Kosim, M.Ag, selaku Rektor IAIN Madura.
3. Dr. H. Zainal Abidin, M.E.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura.
4. Lely Shofa Imama, Lc., M.S.I, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Madura.

5. H. Wadhan, SE. M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah, yang telah membekali berbagai ilmu sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga besar Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan, yang telah memberikan izin, informasi serta data yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan selama kuliah 7 semester: Nazilah Salim, Beni Bastian, Gita Osheylla Novi Anggi, Dinda Ainun Eka Putri, Nafilah Isnaini Syamsudin, Hidayatus Safitri, Rahma Purwati, Bella Ajeng Novitasari, Novita Mailasari dan Hadi Purwanto yang selalu mendoakan, memotivasi, mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016, yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dalam rangka memperluas wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai Strategi Pemasaran yang berfokus pada *Segmentation, Targeting* dan *Positioning*.

Skripsi ini telah disusun dengan baik dan sistematis sesuai PPKI, namun adanya kritik serta saran sangat peneliti harapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pamekasan, 06 April 2020
Peneliti

Awatif
NIM. 20160703020032

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Definisi Istilah	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teoritik.....	13
1. Tinjauan Teori Tentang Pemasaran	13
a. Pengertian Pemasaran.....	13
b. Tujuan Pemasaran	15
c. Konsep Pemasaran	16
d. Strategi Pemasaran	18
e. STP (<i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i>)	19
2. Tinjauan Teori Tentang Pembiayaan	31
a. Pengertian Pembiayaan	31
b. Tujuan Pembiayaan	32
c. Fungsi Pembiayaan	32
d. Jenis-jenis Pembiayaan.....	33
3. Tinjauan Teori Tentang Nasabah.....	34

a.	Pengertian Nasabah	34
b.	Upaya Bank Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	35
4.	Tinjauan Teori Tentang Efektivitas	39
a.	Pengertian Efektivitas.....	39
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	40
c.	Pendekatan Efektivitas	42
d.	Indikator Mengukur Efektivitas	44
5.	Tinjauan Teori Tentang Perbankan Syariah	48
a.	Pengertian Perbankan Syariah	48
b.	Ciri-ciri Perbankan Syariah	49
c.	Kekuatan dan Kelemahan Perbankan Syariah	49
B.	Kajian Penelitian Terdahulu	50
BAB III	METODE PENELITIAN	54
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	54
B.	Kehadiran Peneliti.....	55
C.	Lokasi Penelitian.....	55
D.	Sumber Data	56
E.	Prosedur Pengumpulan Data	57
F.	Analisis Data	62
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	65
H.	Tahapan Penelitian.....	67
BAB IV	PAPARAN DATA, TEMUAN DAN PEMBAHASAN	68
A.	Paparan Data.....	68
B.	Temuan Penelitian	100
C.	Pembahasan	103
BAB V	PENUTUP	120
A.	Kesimpulan.....	120
B.	Saran.....	121
DAFTAR RUJUKAN	122
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN	128
RIWAYAT HIDUP	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembiayaan BSM Pensiun	5
Tabel 3.1: Daftar Nama Informan.....	59
Tabel 3.2: Daftar Kegiatan Observasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Struktur Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan	72
Gambar 4.2: Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan BSM Pensiun	99
Gambar 4.3: Persentase Pertumbuhan Nasabah Pembiayaan BSM Pensiun..	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	128
Lampiran 2: Pedoman Observasi	130
Lampiran 3: Pedoman Dokumentasi	131
Lampiran 4: Daftar Nama Informan	132
Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian	133
Lampiran 6: Brosur Pembiayaan BSM Pensiun	136
Lampiran 7: Simulasi Pembiayaan BSM Pensiun	137
Lampiran 8: Data Jumlah Nasabah Pembiayaan BSM Pensiun	138
Lampiran 9: Surat Tugas Pembimbing Penyusunan Skripsi	139
Lampiran 10: Surat Permohonan Izin Penelitian	140
Lampiran 11: Surat Persetujuan Izin Penelitian	141
Lampiran 12: Surat Keterangan Penelitian	142
Lampiran 13: Riwayat Hidup	143