TUGAS AKHIR

STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh:

FITRIANA ANJAR SARI
NPM. 1502080017

Jurusan : D-III Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)

METRO

1439 H/2018 M

STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebaga Syarat
Memperoleh Gelar Ahimadya (Amd)

Oleh:
FITRIANA ANJAR SARI
NPM. 1502080017

Pembimbing :
Siti Zulaikha, S.Ag., MH

Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)
METRO
1439 H/2018 M

PERSETUJUAN

JUDUL : STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABAN BANDAR LAMPUNG KEDATON

NAMA : FITRIANA ANJAR SARI

NPM : 1502080017

JURUSAN : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung

Metro, Juli 2018
Pembimbing,

Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 19720611 199803 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 2111 / In.28.3/D/PP.00.9/09/2018

Tugas Akhir dengan judul: STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG, disusun oleh FITRIANA ANJAR SARI, NPM. 1502080017, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari dan tanggal: Kamis, 30 Agustus, 2018, di Kampus II (E7.I.2).

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua/Moderator	: Siti Zulaikha, S.Ag, MH	(.....)
Penguji I	: Nawa Angkasa, SH, MA	(.....)
Penguji II	: Zumaroh, M.E.Sy.	(.....)
Sekretaris	: Alfa Yenica Nandavita, M.E.Sy	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

STRATEGI PEMASARAN PR TABUNGAN FAEDAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh:
FITRIANA ANJAR SARI
NPM. 1502080017

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Didirikannya Bank Syariah dilatar belakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya agar memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan prinsip Agama. Saat ini Lembaga Keuangan Syariah (LKS), baik perbankan maupun non bank telah berkembang sangat pesat dengan persaingan semakin tinggi dalam hal pemasaran produk. Karena banyak Bank Syariah maupun Lembaga Keuangan Syariah non Bank yang menawarkan berbagai macam produk yang memiliki keunggulannya masing-masing. Oleh karena itu, setiap Lembaga Keuangan Syariah dituntut untuk lebih kreatif, inovatif dan tentunya membutuhkan strategi pemasaran yang efektif. PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang menawarkan produk tabungan, salah satunya yaitu Tabungan Faedah.

Penelitian ini merupakan penlitian kualitatif dengan melakukan analisis data secara deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan strategi pemasaran produk Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yakni analisis data kualitatif, karena data yang didapat berupa uraian-uraian atau keterangan-keterangan yang didapat dari kegiatan wawancara. Analisis data tersebut menggunakan cara berfikir induktif dimana berfikir induktif yaitu bermula dari fakta-fakta yang khusus dan peristiwa-peristiwa yang konkrit. Cara berfikir induktif ini penulis dapat menggunakan fakta-fakta dan data-data yang konkrit dari wawancara dengan Pimpinan Cabang, *Manager Operasional*, *Customer Service* (CS), *Account Officer* (AO) dan *Account Officer Mikro* (AOM) PT. BRISyaria KC Bandar Lampung Kedaton.

Hasil dari penelitian yang peneliti lakukan diketahui bahwa strategi pemasaran yang diterapkan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung terhadap produk Tabungan Faedah, yaitu diimplementasikan menggunakan analisis 7P, *place* (tempat), *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), *people* (partisipan), *process* (proses), dan *physical evidence* (lingkungan fisik). Pemasara produk Tabungan Faedah juga dilakukan melalui *Account Officer* (AO) dan *Account Officer Mikro* (AOM).

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Fitriana Anjar Sari
NMP	: 1502080017
Jurusan	: D-III Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang diajukan dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2018
Peneliti

METERAI TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Fitriana Anjar Sari
NPM. 1502080017

MOTTO

إِنَّ ٱلۡمُبَذِّرِينَ كَانُوٓاْ إِخۡوَٰنَ ٱلشَّيَٰطِينِۖ وَكَانَ ٱلشَّيۡطَٰنُ لِرَبِّهِۦ كَفُورٗا ٢٧

Artinya: Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.
QS: Al Isra 27

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahhirabbil'alamin, rasa syukur yang selalu terucap kepada Allah SWT karena telah terselesaikan Tugas Akhir ini dengan penuh rasa syukur, bahagia dan penuh cinta kasih saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Kedua orang tua saya, Ibu Linawati dan Bapak Sriyanto yang telah mendidik saya sejak kecil dengan penuh kasih sayang dan selalu mendoakan akan keberhasilan saya.
2. Adik saya Saras Wati serta keluarga besar yang mengharapkan keberhasilan saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaiku Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat serta pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) pada program D-III Perbankan Syaria'ah di IAIN Metro ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang semoga kelak kita diakui sebagai umatnya serta mendapat syafaat dari beliau.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN metro guna memperoleh gelar Ahlimadya (Amd). Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Bapak Nawa Angkasa, SH, MA selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak meluangkan waktu serta pikiran selama peneliti menjadi mahasiswi di IAIN Metro dan sampai sekarang.

5. Ibu Siti Zulaikha, S.Ag.,MH selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta pikiran dalam membimbing, mengarahkan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan.
7. Pimpinan dan karyawan perpustakaan dan institut yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.
8. Bapak Yuliawan Andri Putra selaku Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Ibu Wiwik Kurniati selaku Manager Operasional yang telah menjadi praktisi pendamping selama penulis melakukan penelitian dan seluruh karyawan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.
9. Teman-teman terdekat, Eka Devi Sulistianingrum, Desi Dwi Safitri, Desi Purnama Sari, Fitri Ardiana, Novi Andriani, Gita Ayudya Liberti, dan Nunin Yuniana yang telah memberikan dukungan demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan selama pelaksanaan magang, Melita Ulfa dan Mutiara.
11. Seluruh teman-teman kelas A dan seluruh teman-teman seangkatan D-III Perbankan Syariah tahun 2015.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan.

Kritik dan saran demi perbaikan Tugas Akhir ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan mengenai strategi pemasaran Produk Tabungan Faedah.

Metro, Juli 2018
Peneliti

Fitriana Anjar Sari
NPM. 1502080017

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN ..... **vi**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pertanyaan Peneliti 4
C. Tujuan Dan Manfaat Peneliti 5
D. Metodologi Peneliti 5
E. Sistematika Pembahasan 10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Pemasaran pada Bank Syariah 12
   1. Pengertian Pemasaran 12
   2. Tujuan Pemasaran Bank Syariah 14
   3. Pengertian Strategi Pemasaran Bank Syariah 15
   4. Bentuk Strategi Pemasaran Bank Syariah 18
   5. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) 20

B. Bank Syariah 27
   1. Pengertian Bank Syariah 27
   2. Landasan Hukum Bank Syariah 29
   3. Fungsi dan Peran Bank Syariah 33
   4. Tabungan Syariah 34

BAB III PEMBAHASAN

A. Deskripsi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 39
1. Sejarah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung ... 39
2. Visi dan Misi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 42
3. Struktur Organisasi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 42
4. Produk-produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 45
B. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 51
1. Tabungan Faedah BRI Syariah iB 51
2. Perbedaan Tabungan Syariah dan Tabungan Konvensional ... 55
3. Strategi Pemasaran produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB 56
4. Peneraapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 64

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan 72
B. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

1. Daur Proses Pemasaran 17
2. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) 21
3. Fungsi Utama Bank Syariah 33
4. Struktur Organisasi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 42

DAFTAR TABEL

1. Tabel Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung 3
2. Bentuk Strategi Pemasaran Bank Syariah 18

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing
2. Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Brosur Produk Tabungan Faedah
6. Struktur Organisasi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung
7. Register Jumlah Nasabah Acara Open Table PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung
8. Foto-Foto Saat Melakukan Wawancara
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini Lembaga Kuangan Syariah (LKS), baik perbankan maupun non bank telah mengalami perkembangan, pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit Bank Syariah di Indonesia. Pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 Bank Umum Syariah dan 17 Unit Usaha Syariah. Sementara itu, jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.[1]

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Banb 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatannya usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyar Syariah.[2] Didirikannya bank syariah adalah untuk menghindari pengoprasian bank dengan sistem bunga. Oleh sebab itu, kegiatan utama bank syariah adalah melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat di samping penyediaan jasa keuangan lainnya yang didasarkan pada prinsip syariah.

Seiring dengan pertumbuhan, persaingan antar lembaga Keuangan Syariah semakin tinggi dalam hal pemasaran produk. Karena, banyak bank

---

[1] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), Eds. 5, Cet. 10, h. 25.

[2] Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 21

syariah maupun Lembaga Keuangan Syarian non Bank yang menawarkan berbagai macam produk yang memiliki keunggulan masing-masing. Oleh karena itu, setiap Lembaga Keuangan Syariah dituntut untuk lebih kreatif, inovatif dan tentunya membutuhkan strategi pemasaran yang efektif, agar produk-produk dari suatu Lembaga Keuangan Syariah tersebut dapat menarik nasabah serta tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Pemasaran diartikan sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.[3] Secara umum tujuan pemasaran bank adalah untuk memaksimumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.[4] Sedangkan strategi pemasaran Bank Syariah merupakan suatu langkah-langkah yang harus ditempuh dalam memasarkan produk/jasa perbankan yang ditunjukkan pada peningkatan penjualan. Peningkatan penjualan tersebut diorientasi pada produk *funding* (pengumpulan dana), orientasi pada pelanggan, peningkatan mutu layanan dan meningkatkan *fee based income*.[5]

Produk *funding* terdapat pada semua bank syariah, salah satunya pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Ada berbagai jenis produk *funding* yang ditawarkan oleh PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar

---

[3] M. Nur Rinto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012, h. 26

[4] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 66.

[5] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UUP-AMP YKPN, 2005), Eds Revisi, h. 223-224.

Lampung, salah satunya Tabungan Faedah BRI Syariah iB. Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan tabungan dari PT. BRI Syariah yang menggunakan prinsip titipan. Prinsip titipan atau simpanan dikenal dengan prinsip *al-wadiah. Al-wadiah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.[6]

Seiring dengan perkembangan perbankan syariah di indonesia, persaingan akan produk tabungan sangatlah ketat. Hal ini terjadi karena dalam praktiknya, banyak Lembaga Keuangan Syariah baik bank maupun non bank yang menawarkan produk sejenis. Hanya saja penamaan dan keunggulan produk tabungan yang diberikan berbeda. Namun, jika dilihat dari tida tahun terakhir, perkembangan jumlah nasabah Tabungan Faedah pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung terus meningkat. Berikut data jumlah nasabah Tabungan Faedah pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang bandar Lampung dalam Tiga Tahun terakhir.[7]

Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Fedah	
Tahun	Jumlah Nasabah
2014	1423
2015	1448
2016	1484
2017	1526

Tabel 1. *Tabel Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung*

[6] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik,* (Jakarta: Gema Insani, 2001), Cet. 1, h. 85.

[7] Register Tanda Terima Nasabah Tabungan Faedah PT. BRISyariah Kantor Cabang Bandar Lampung Kedaton.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa perkembangan jumlah nasabah Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung setiap tahunnya mengalami kenaikan. Dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 25 nasabah. Sedangkan dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 36 nasabah. kemudian dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 44 nasabah.

Dengan meningkatnya jumlah nasabah Tabungan Faedah, PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung tentunya memiliki strategi pemasaran untuk menghadapi persaingan dan menarik nasabah terhadap produk-produknya, khususnya produk Tabungan Faedah. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung."

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, untuk memudahkan pembahasan dan pemahamannya, maka rumusan pertanyaan penelitian adalah apakah strategi pemasaran yang digunakan dalam pelaksanaan produk Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelti yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahu strategi pemasaran produk tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

Selain mempunyai tujuan penelitian, penelitian ini juga mempunyai manfat. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca, terutama dalam hal strategi pemasaran produk tabungan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian lebih lanjut, umumnya pada Bank Syariah dan khususnya PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, agar menjadi lembaga keuangan yang senantiasa berkembang dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perbankan.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.[8]

1. Jenis dan Sifat Penelitian
   a. Jenis Penelitian

      Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Ide penting penelitian lapangan adalah peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D,* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 2.

alamiah.[9] Dalam hal ini, peneliti mengadakan penelitian langsung di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampug, tepatnya beralamatkan di Jalan Teuku Umar No. 17 A-B Kedaton Bandar Lampung 35147.

b. Sifat Penelitian

Laporan penelitian Tugas Akhir ini bersifat deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.[10] Sedangkan penelitian bersifat kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertuis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.[11] Dalam hal ini peneliti bermaksud memberikan deskripsi mengenai strategi pemasaran produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek yang memberi data atau informasi penelitian yang dibutuhkan. Sumber data bisa berupa manusia, benda, keadaan, dokumen, atau institusi.[12] Dalam penelitian ini, penelitian

---

[9] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012),Eds Revisi, h. 26.

[10] Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Eds. 2, h. 76.

[11] Uhar Suharsaptra, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), h. 181.

[12] Suraya Murcita Ningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam,* (Yogyakarta: Prudent Media, 2013), h. 19.

menggunakan dua sumber yaitu sumber data primer dan suber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.[13] Sumber data primer dalam laporan penelitian ini adalah Pimpinan Cabang (Pinca), *Customer Sevice* (CS), *Account Officer* (AO) dan *Account Officer Miko* (AOM) di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.[14] Sumber data kedua atau sumber data sekunder penelitian ini peneliti peroleh dari buku, karangan dari M. Nur Rinto yang berjudul *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Islam***,** Kasmir yang berjudul *Manajemen Perbankan* dan Muhammad yang berjudul *Manajemen Bank Syariah*.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

[13] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 129

[14] *Ibid.,* h. 132.

mendapatkan data.[15] Dalam laporan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara.[16] Data-data yang diharapkan didapat oleh peneliti dalam wawancara ini adalah, hal-hal yang berkaitan dengan strategi pemasaran produk.

Macam-macam wawancara yaitu, wawancara terstruktur, semistruktur dan tidak terstruktur.[17] Dalam wawancara terstruktur, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Sedangkan pelaksanaan wawancara semistruktur lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permaalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas

---

[15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.224.

[16] Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 105.

[17] W. Gulo, *Metode Penlitia*, (Jakrta: PT Grasindo, 2002), h. 120.

di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yan telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Dalam hal ini, jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, wawancara semistruktur. Peneliti mengadakan tanya jawab kepada Bapak Yuliawan Andri Putra selaku Pimpinan Cabang (Pinca), Ibu Ibtihaj selaku *Customer Sevice* (CS), bapak Muhammad Aji Farhad selalu *Account Officer* (AO) dan Ibu Yuniar selaku *Account Officer Miko* (AOM) di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.[18] Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan cara penelusuran terhadap bahan pustaka yang menjadi sumber penelitian secara langsung yang meliputi produk-produk pembiayaan, profil PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, mencatat saat diadakan tanya jawab yang dilakukan dengan pihak PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, dan dengan mengutip artikel di website PT. BRI Syariah.

[18] Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 112

4. Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumetasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.[19] Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif. Analisis data kualitataif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu.[20]

Dalam hal ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi tentang strategi pemasaran produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematis pembahasan dapat diartikan sebagai susunan atau urutan dalam penulisan karya ilmiah supaya mudah untuk dipahami oleh pembacanya. Pembahasan tugas akhir ini, dibagi ke dalam empat bab dan pada setiap bab terdapat sub-sub bab. Adapun sistematika pembahasan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

---

[19] Sugiono, *Metode Penelitian.*, h. 244.
[20] *Ibi.*, h. 245

1. Bab I Pendahuluan

   Dalam bab ini penulis menjelaskan hal hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah, pertanyaan peneliti, tujuan dan manfaat peneliti, metodologi penelitian, serta sistematika pembahasan.

2. Bab II Landasan Teori

   Penulis menguraikan dan menjelaskan dalam bab ini tentang teori-teori mengenai pengertian pemasaran, tujuan pemasaran bank syariah, pengertian strategi pemasaran bank syariah, bentuk strategi pemasaran bank syariah, bauran pemasaran (*Marketing Mix*) dan dilanjukan mengenai pengertian bank syariah, landasan hukum bank syariah, fungsi dan peran bank syariah, dan tabungan syariah.

3. Bab III Pembahasan

   Bab ini berisi tentang pembahasan, yaitu mulai dari gambaran umum PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Visi Misi PT. BRI Syariah, Struktur organisasi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Produk-produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung dan strategi pemasaran produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

4. Bab IV Penutup

   Pada bab penutup mencakup kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pemasaran pada Bank Syariah

1. Pengertian Pemasaran

Pengertian pemasaran selalu berkembang dari waktu ke waktu, dimulai dari pengertian pemasaran secara sederhana sampai dengan pemasaran dalam lingkungan persaingan bisnis yang semakin modern dan kompetitif.[21] Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.[22]

Pengertian pemasaran dalam buku karangan Irham Fahmi yang berjudul *Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi*, adalah "proses sosial dan manajerial di mana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain."[23]

Perbedaan pemasaran bank dengan pemasaran produk lainnya, yaitu terletak pada karakteristik produknya. Dimana produk yang dijual oleh bank adalah lebih bersifat jasa dan bukan barang. Sehingga produk

---

[21] Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014, h. 340.

[22] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta, UPP-STIM YKPN, 2011), h. 226.

[23] Irham Fahmi, *Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 70

yang dijual sedikit abstrak atau tidak dapat dilihat secara nyata namun tetap dapat dirasakan oleh nasabah. Karena perbedaan tersebut, strategi pemasaran yang diterapkan haruslah yang tepat, yaitu strategi pemasaran bagi produk jasa.[24]

Sedangkan secara spesifik pengertian pemasaran bagi lembaga keuangan/jasa keuangan adalah:

a. Mengidentifikasi pasar yang paling menguntungkan sekarang dan dimasa yang akan datang.
b. Menilai kebutuhan nasabah/anggota saat ini dan masa yang akan datang.
c. Menciptakan sasaran pengembangan bisnis dan membuat rencana untuk mencapai sasaran tersebut.
d. Promosi untuk mencapai sasaran.[25]

Dari beberapa pengertian pemasaran dia atas, maka pemasaran bukan hanya sekedar memasarkan barang, yaitu dengan menjual barang agar laku terjual. Namun, pemasaran adalah proses untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini dan masa yang akan datang, dengan melakukan berbagai kegiatan diantaranya, merumuskan jenis produk, menetapkan harga yang cocok dengan kondisi konsumennya, memilih tempat atau lokasi yang strategis, dan melakukan promosi yang tepat untu mengkomunikasikan produk tersebut agar dikenal konsumen.

---

[24] M. Nur Rinto Al-Arifin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung:Alfabeta, 2012), h. 5.

[25] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah,* h. 226.

2. Tujuan Pemasaran Bank Syariah

Pemasaran bank adalah suatu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian dari kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa-jasa keuangan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabahnya.[26]

Selanjutnya, tujuan pemasaran bank syariah pada dasarnya sama dengan tujuan pemasaran bank secara umum, yaitu untuk:

a. Memaksimumkan konsumsin atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produksi yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
b. Memaksimumkan kepuasan konsumen melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah.
c. Memaksimumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
d. Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.[27]

Jadi, inti dari tujuan pemasaran bank syariah maupun bank secara umum adalah, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui beragam produk dan pelayanan yang diberikan, sehingga nasabah akan merasa puas dan diharapkan dapat menarik nasabah lainnya.

---

[26] Kasmir, *Manajemen Perbankan,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 194-195.

[27] *Ibid.,* h. 197.

3. Pengertian Strategi Pemasaran Bank Syariah

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Ukuran keberhasilan perusahaan dalam menerapkan strategi pemasarannya adalah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang menerima produk atau jasa-jasa yang ditawarkan, maka mereka semakin puas, dan ini berarti strategi yang dijalankan sudah cukup berhasil.

Untuk menghadapi pasar sasaran yang ada, perbankan mengahdapi banyak kesulitan, seperti munculnya bank-bank baru, pembaharuan teknologi, kemudahan bertransaksi, aneka ragam hadiah dan promosi yang ditawarkan oleh bank, dan sebagainya. Untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah, stabilitas dan kemampuan laba, maka pemasaran dapat melakukan dua cara yaitu dengan tetap fokus pada pasaran yang sudah ada. Selain itu bank juga harus memikirkan kemungkinan-kemungkinan untuk membuka cabang-cabang baru atau mendirikan beberapa perwakilan di berbagai tempat yang cukup strategis bagi pengembangan oragnisasi.[28]

Strategi pemasaran bank syariah merupakan suatu langkah langkah yang harus ditempuh dalam memasarkan produk/jasa perbankan yang ditujukan pada peningkatan penjualan. Peningkatan penjualan tersebut diorientasi pada: produk *funding* (pengumpulan dana), orientasi pada pelanggan, peningkatan mutu layanan dan meningkatkan *fee based*

[28] M. Nur Rinto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 78.

income. Dengan demikian, strategi pasar merupakan hal penting dalam pemasaran bank syariah. Yang dimaksud strategi pasar adalah penetapan secara jelas pasar bank syariah sehingga menjadi kunci utama untuk menerapkan elemen-elemen strategi lainnya.[29]

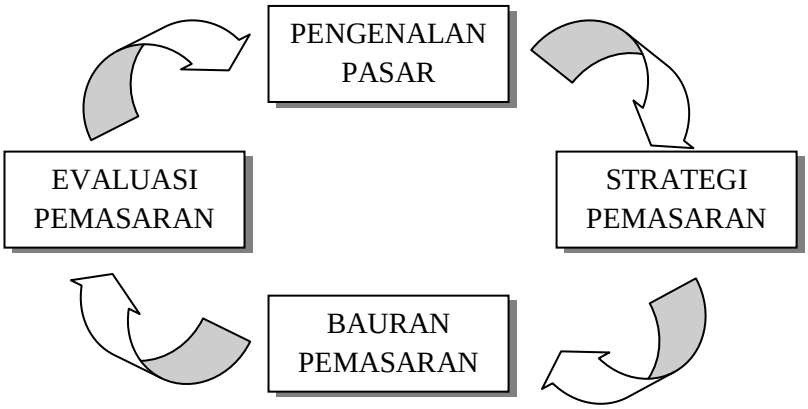
Pemasaran lembaga keuangan/jasa keuangan adalah usaha untuk menciptakan dan melayani permintaan pasar/nasabah, sehingga memperoleh keinginan bagi lembaga keuangan dan masyarakat. Untuk mendapatkan hasil pemasaran sesuai dengan harapan, baik lembaga keuangan ataupun lembaga keuangan syariah bank maupun non bank, harus mengikuti tahapan-tahapan atau proses pemasaran sebagai berikut:

a. Pengenalan Pasar, yaitu usaha untuk mengetahui potensi pembeli/konsumen dan mengetahui kebutuhannya.
b. Strategi Pemasaran, merupakan tindak lanjut dari pengenalan pasar, yang menyangkut strategi yang akan diterapkan dalam memasarkan produk agar diterima oleh pasar.
c. Bauran Pemasaran, merupakan alat yang digunakan dalam menjalankan strategi yang telah dipilih. Dalam bauran pemasaran ini akan ditentukan bagaimana unsur-unsur produk, harga, lokasi/sistem distribusi dan promosi yang disatukan menjadi satu kesatuan, sehingga sesuai dengan konsumen yang akan dituju.

[29] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 227-228.

d. Evaluasi, harus dilakukan untuk melihat sejauh mana proses pemasaran dijalankan dan apakah ada perbaikan yang terjadi dalam usaha yang dilakukan.[30]

Dari ke-empat tahapan atau proses pemasaran di atas, maka dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. *Daur Proses Pemasaran*

Dari dambar di atas, dapat diuraikan bahwa mengenali pasar dapat dilakukan dengan melihat, mengikuti perkembangan pasar, dan membandingkan dengan produk sendiri. Informasi tersebut yang akan digunakan dalam penyusunan strategi dengan menggunakan bauran pemasaran sebagai alat untuk menjalankan strategi pemasaran, yang selanjutnya akan dilihat apakah strategi yang telah dijalankan berhasil atau tidak. Jika tidak ada perbaikan, maka proses dimulai kembali dari pengenalan pasar dan seterusnya hingga evaluasi pemasaran.

[30] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h.226-227.

4. Bentuk Strategi Pemasaran Bank Syariah

Dalam melakukan kegiatan pemasaran, dalam hal ini Lembaga Keuangan Syariah Bank, harus mempunyai sebuah strategi sebelum melakukan kegiatan pemasaran. Strategi pemasaran terdiri dari berbagai bentuk yang mungkin saja berbeda penggunaannya antara satu LKS dengan LKS lainnya. Namun, tujuan semua sama yaitu, untuk meningkatkan penjualan dan menghasilkan laba yang maksimal. Berikut ini akan diuraikan mengenai strategi yang dapat digunakan dalam pemasaran bank syariah.

Strategi yang dapat dipilih, yaitu sebagai berikut.

Produk / Konsumen	Produk Lama	Produk Baru
Konsumen Lama	Penetrasi Pasar	Pengembangan Produk
Konsumen Baru	Pengembangan Pasar	Diversivikasi

Tabel 2. *Bentuk Pemasaran Bank Syariah*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Penetrasi Pasar

Strategi ini digunakan bila masih banyak calon konsumen atau nasabah yang belum terjangkau di daerah pemasaran. Hal ini disebabkan karena:

1) Produk belum dikenal.
2) Pesaing lebih intensif menggarap konsumen/nasabah sehingga
3) tertarik pada produk mereka.

4) Konsumen tidak mengetahui kelebihan/keunggulan produk.

Upaya yang dapat dilakukan guna melakukan penetrasi pasar, yaitu:

1) Menambah lokasi (*blocking area)* atau menambah staf
2) penjualan.
3) Meningkatkan pelayanan yang cepat.
4) Meningkatkan upaya pengiklanan produk.
5) Melakukan promosi penjualan, seperti memberikan hadiah, bonus untuk anggota/nasabah berprestasi.

b. Pengembangan Pasar

Strategi ini dilakukan bila konsumen/nasabah yang telah ada, telah dianggap jenuh atau sasaran konsumen lama sudah tidak dapat ditambah lagi sehingga perlu dicarikan konsumen/nasabah baru yang secara geografis/demografis berbeda dengan pasar yang lama. Upaya yang dapat dilakukan guna melakukan pengembangan pasar, antara lain:

1) Menambah lokasi atau kantor cabang di daerah lain.
2) Strategi jemput bola pada konsumen atau calon nasabah yang selama ini dianggap bukan merupakan pangsa pasar.[31]

[31] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 232-233

c. Pengembangan Produk

Strategi ini menyangkut perubahan/penyempurnaan dan penambahan produk yang ditawarkan kepada konsumen/nasabah. Upaya yang dapat dilakukan, yaitu:

1) Melakukan riset mengenai produk atau kebutuhan terpendam dari konsumen yang dapat dikembangkan dan menjadi produk yang dibutuhkan oleh konsumen atau nasabah di masa yang akan datang.
2) Melakukan modifikasi produk baik dari sisi pelayanan yang lebih cepat dan administrasi yang tidak menghambat kelancaran pelayanan.

d. Diversifikasi Produk

Strategi ini merupakan pengembangan produk baru tetapi masih berhubungan dengan produk lama dan ditawarkan kepada pasar yang baru juga. Upaya yang dapat dilakukan, yaitu:

1) Melakukan riset mengenai kebutuhan pasar/konsumen baru.
2) Membuat produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka.[32]

5. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Bauran pemasaran merupakan seperangkat alat yang terdiri dari aspek produk, harga, lokasi dan promosi yang diolah komposisinya

[32] *Ibid.*, h. 232-233.

menjadi ideal dan dipergunakan oleh lembaga dalam pasar sasaran untuk mencapai tujuan. Secara sederhana hal-hal yang perlu diperhatikan dalam bauran pemasaran dapat dilihat pada ilustrasi berikut ini.[33]

Gambar 2. *Bauran Pemasaran di Bank Syariah*

Marketing mix (bauran pemasaran) merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Artinya kegiatan ini dilakukan secara bersamaan diantara elemen-elemen yang ada dalam *marketing mix* itu sendri. Setiap elemen tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa dukungan dari elemen yang lain.

Penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam dunia perbankan dilakukan dengan menggunakan konsep-konsp yang sesuai dengan kebutuhan bank.[34]

[33] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 234
[34] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 213.

Elemen konsep bauran pemasaran 7P terdiri dari 4P tradisional berlaku untuk pemasaran barang dan 3P sebagai tambahan untuk pemasaran jasa. Bauran pemasaran yang termasuk kedalam elemen 4P yaitu *product, price, place* dan *promotion.* Kemudian yang termasuk kedalam elemen 3P yaitu, *people, process* dan *physical evidace* sehingganya menjadi tujuh unsur.[35]

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat mengenai masing-masing unsur dari bauran pemasaran yang saat ini telah berkembang menjadi 7P (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*).

a. *Product* (Produk)

Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pengertian produk menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul *"Manajemen Perbankan"* di kutip dari Philip Kotler adalah *sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.*[36]

Produk secara garis besar dapat dibagi menjadi produk barang dan produk jasa. Keputusan-keputusan tentang produk ini mencakup penentuan bentuk penawaran produk secara fisik bagi produk barang, merek yang akan ditawarkan atau di tempelkan pada produk

[35] Buchari Alma, *Kewirausahaan,* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 202.
[36] *Ibid.,* h. 216

tersebut (*brand*), fitur yang ditawarkan di dalam produk tersebut, pembungkusan dan servis sesudah penjualan.[37]

Dalam dunia perbankan startegi produk yang dilakukan adalah mengembankan suatu produk, yaitu:[38]

1. Penentuan Logo dan Moto

   Logo merupakan serangakaian ciri khas suatu bank sedangkan moto merupakan serangkaian kata-kata yang berisikan visi dan misi bank dalam melayani masyarakat.

2. Menciptakan Merek

   Karena jasa memiliki keanekaragaman, maka setiap jasa harus memiliki nama, tujuannya agar mudah di kenal dan diingat pembeli. Nama merupakan salah satu dari bentuk dari merek. Penegrtian merek sering diartikan sebagai nama, istilah, simbol, disain, atau kombinasi dari semuanaya.

3. Menciptakan kemasan

   Kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dalam dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pemberian pelayanan atau jasa kepada para nasabah atau bentuk tawaran produk yang dapat menarik perhatian para nasabah.

4. Keputusan Label

   Label merupakan sesuatu yang diletakkan pada produk yang ditawarkan dan merupakan bagian dari kemasan.

---

[37] M. Nur Rinto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* h. 14-15.
[38] *Ibid.,* h. 146-147

b. *Price* (Harga)

Pada setiap produk atau jasa yang ditawarkan, bagian pemasaran dapat menentukan harga pokok dan harga jual suatu produk. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam suatu penetapan harga antara lain biaya, keuntungan, harga yang ditetapkan oleh pesaing dan perubahan keinginan pasar.[39]

Penetapan harga ini tidak mementingkan keinginan pedagang sendiri, tapi juga harus mempertimbangkan kemampuan daya beli masyarakat.[40]

Adapun tujuan penentuan harga oleh lembaga keuangan syariah ataupun perusahaan secara umum pada dasarnya sama, yaitu sebagai berikut:

1) Untuk bertahan hidup; Apabila tujuan perusahaan dalam penentuan harga adalah untuk bertahan hidup, penentua harga dilakukan semurah mungkin. Tujuannya dalah agar produk atau jasa yang ditawarkan laku dipasaran dengan harga murah, tetapi masih dalam kondisi yang menguntungkan.
2) Untuk memaksimalkan laba; Penentuan harga bertujuan agar penjualan menigkat sehingga laba menjadi maksimal. Penentuan harga biasanya dapat dilakukan dengan harga murah atau tinggi.
3) Untuk memperbesar *market share*; *Yaitu* untuk memperluas atau memperbesar jumlah pelanggan. Penentuan harga yang murah

[39] *Ibid.*, h. 15.

[40] Buchari Alma dan Donni Jun Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 360

diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan pelanggan pesaing beralih ke produk yang ditawarkan.

4) Mutu produk; Tujuannya adalah memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi dan biasanya harga jual ditentukan setinggi mungkin.

5) Karena pesaing; Dalam hal ini penentuan harga dengan melihat harga pesaing, tujuannya adalah agar harga yang ditawarkan jangan melebihi harga pesaing. Artinya dapat melebihi harga pesaing untuk produksi tertentu atau sebaliknya bisa lebih rendah.[41]

c. *Place* (Tempat)

Dalam bisnis jasa bank, penentuan lokasi dimana bank akan beroprasi merupakan salah satu faktor yang penting. Penentuan lokasi beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan amanah kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank. Sehingganya dengan penentuan lokasi yang tepat, nyaman dan mudah di jangkau maka target pencapaian bank akan dapat diraih.

[41] Kasmir, *Manajemen Perbankan,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 229-230.

d. *Promotions* (Promosi)

Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan diatas, baik produk, harga dan lokasi. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.[42]

Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang di produksi oleh perusahaan tersebut. Adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi adalah periklanan (*advertising*), penjualan pribadi (*personal selling*), promosi penjualan (*sales promotion*), dan publisitas (*publicity*). Tujuan yang diharapkan dari promosi adalah konsumen/nasabah dapat mengetahui tentang produk tersebut dan pada akhirnya memutuskan untuk membeli produk tersebut.[43]

e. *People* (Partisipan)

Partisipan adalah semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan memengaruhi persepsi pembeli, nama, pribadi pelanggan dan pelanggan lain yang ada dalam lingkungan pelayanan. *People* meliputi kegiatan untuk karyawan seperti mulai dari kegiatan rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, motivasi, balas jasa dan kerjasama serta pelanggan yang menjadi nasabah atau calon nasabah.

---

[42] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 246.
[43] M. Nur Rinto *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 15.

f. *Process* (Proses)

Proses adalah bagaimana proses dilakukan sampai jasa yang diminta oleh konsumen diterima secara memuaskan. Apakah cukup puas menerima jasa, cepat layanan, bersih, rapih, akurat,tepat waktu dan sebagainya.

g. *Physical Evidence* (Lingkungan Fisik)

Artinya bukti fisik yang dimiliki oleh perusahaan jasa. misalnya untuk penjualan jasa transportasi, konsumen akan memperhatikan kondisi mobil yang digunakan, untuk jasa hotel konsumen akan melihat tampilan kamar dan berbagai fasilitas yang terdapat didalamnya.[44]

B. Bank Syariah

a. Penertian Bank Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut ensiklopedia Islam, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Berdasarkan rumusan tersebut, Bank Islam berarti bank yang tata cara

[44] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 214

beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al quran dan Hadits.[45]

Bank islam, selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroprasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan oprasionalnya pada syarat (hukum) islam.[46]

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat 1 Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat 7 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.[47]

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat dikatakan bahwa, bank syariah adalah suatu lembaga keuangan syariah yang kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa pelayanan. Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan berlandaskan prinsip syariah.

---

[45] Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 49.

[46] Khaerul Umar, *Manajemen Perbankan Syariah,* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), h. 15.

[47] Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah.,* h. 4-50.

b. Landasah Hukum Bank Syariah

Dasar pemikiran terbentuknya bank syariah bersumber dari adanya larangan riba di dalam al-Quran dan Hadits sebagai berikut:

Surat al-Baqarah ayat 275-276:

ٱلَّذِينَ يَأۡكُلُونَ ٱلرِّبَوٰاْ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ ٱلَّذِي يَتَخَبَّطُهُ ٱلشَّيۡطَٰنُ مِنَ ٱلۡمَسِّۚ ذَٰلِكَ
بِأَنَّهُمۡ قَالُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡبَيۡعُ مِثۡلُ ٱلرِّبَوٰاْۗ وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلۡبَيۡعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْۚ فَمَن جَآءَهُۥ مَوۡعِظَةٞ مِّن
رَّبِّهِۦ فَٱنتَهَىٰ فَلَهُۥ مَا سَلَفَ وَأَمۡرُهُۥٓ إِلَى ٱللَّهِۖ وَمَنۡ عَادَ فَأُوْلَٰٓئِكَ أَصۡحَٰبُ ٱلنَّارِۖ هُمۡ فِيهَا
خَٰلِدُونَ ٢٧٥ يَمۡحَقُ ٱللَّهُ ٱلرِّبَوٰاْ وَيُرۡبِي ٱلصَّدَقَٰتِۗ وَٱللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ٢٧٦

Artinya: *Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah di ambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*

Orang yang mengambil riba tidak tenteram jiwanya seperti orang kemasukan setan. Riba yang sudah diambil (dipungut) sebelum turun ayat ini tidak boleh dikembalikan.[48]

Surat Ali Imran ayat 130

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan berkatalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.*

[48] Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 55

Yang dimaksud disini ialah *Riba Nasi'ah.* Menurut sebagian besr ulama bahwa *Riba Nasi'ah* itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: *nasi'ah* dan *fadhl. Riba Nasi'ah* ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. *Riba fadhl* ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini *Riba Nasi'ah* yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab jaman jahiliyah.[49]

Selanjutnya larangan riba ini juga dipertegas lebih lanjut dalam beberapa hadis Nabi Muhammad SAW. Di bawah ini terdapat beberapa hadis yang mengharamkan atau melarang praktik riba dalam kegiatan perniagaan umat islam, yaitu sebagai berikut:

a. Hadist Riwayat Bukhari Nomor 2084 dalam Kitab *Al-Buyu*

   Diriwayatkan oleh Aun bin Abi Juhaifa, "Ayahku membeli seorang budak yang pekerjaannya membekam (mengeluarkan darah kotor dari kepala), ayahku kemudian memusnahkan peralatan bekam si budak tersebut. Aku bertanya kepada ayah mengapa beliau melakukannya, ayahku menjawab, bahwa Rasulillah SAW melarang untuk menerima uang dari transaksi darah, anjing, dan kasab budak perempuan, beliau juga melaknat pekerjaan penato dan yang minta ditato, menerima dan memberi riba serta beliau melaknat para pembuat gambar."

b. Hadis Riwyat Bukhari Nomor 2145 dalam Kitab *Al-Wakalah*

   Diriwayatkan oleh Abu Said Al-Khudri bahwa pada suatu ketika Bilal membawa Barni (sejenis kurma berkualitas baik) ke hadapan

[49] *Ibid.,* h. 54

Nabi SAW, dan beliau bertanya kepadanya, "dari mana engkau mendapatkannya?" Bilal menjawab, "saya mempunyai jumlah kurma jenis yang rendah mutunya dan menukarkannya dua sha' untuk satu sha' kurma jenis Barni untuk dimakan oleh Nabi SAW", selepas itu Nabi SAW terus berkata, "Hati-Hati! Hati-Hati! Ini sesungguhnya riba, ini sesungguhnya riba. Jangan berbuat begini, tetapi jika kamu membeli (kurma yang mutunya lebih tinggi), juallah kurma yang mutunya rendah untuk mendapatkan uang dan kemudian gunakanlah uang tersebut untuk membeli kurma yang bermutu tinggi."

c. Hadist Riwayat Muslim Nomor 2995 dalam Kitab *Al-Musaqqah*

Jabir berkata bahwa Rasulullah SAW mengutuk orang yang menerima riba, orang yang membayarnya, kemudian beliau bersabda, "mereka itu semuanya sama"[50]

Dari beberapa hadis tersebut, secara tegas menunjukkan bahwa riba adalah haram, sehingga konsekuensi yuridisnya jika dilakukan akan mendapatkan siksa di akhirat kelak. Mengenai siksa apa yang akan diterima oleh seorang pemakan riba dapat kita lihat dalam peristiwa Isra Mi'raj Rasulullah SAW, yang menurut salah satu riwayat yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah bahwa Rasulullah SAW bersabda, yang artinya:

Pada malam perjalanan mi'raj, aku melihat orang-orang yang perut mereka seperti rumah, didalamnya dipenuhi oleh ular-ular yang kelihatan dari luar. Aku bertanya kepada jibril siapakah mereka itu. Jibril menjawab bahwa mereka adalah orang-orang yang memakan riba.

[50] Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 24-26.

Selain ayat Al-Quran dan Hadits mengenai riba diatas yang menjadi landasan hukum bank syariah juga dibutuhkan landasan yuridis mengenai Lembaga Keuangan Syariah at Perbankan Syariah.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perbankan syariah terdapat pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pembentukan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 ini dimaksudkan untuk mengakomodasi karakteristik operasional perbankan syariah, sehingga tercipta landasan atau payung hukum yang kuat bagi pengaturan eksistensi dan esensi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha perbankan syariah.[51]

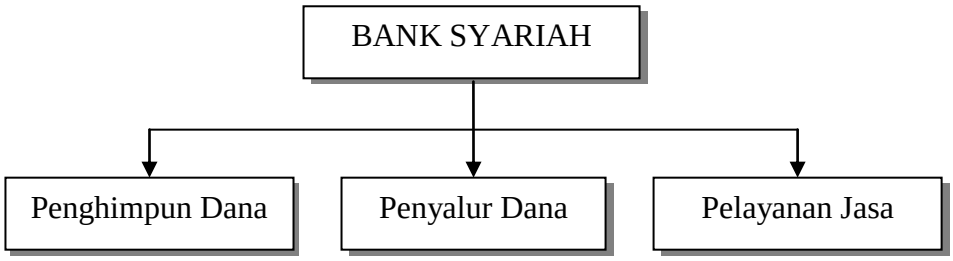
Sebelum terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, praktik operasionalisasi perbankan syariah berdasarka kepada Undang-Undang Perbankan umum sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 serta Regulasi Bank Indonesia berupa peraturan dan surat edaran Bank Indonesia. Peraturan mengenai perbankan syariah dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 belum spesifik, sehingga perlu diatur secara khusus dalam suatu Undang-Undang tersendiri, yakni sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008.

[51] *Ibid.,* h. 96

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, maka ada dua macam peraturan perbankan, yaitu undang-undang perbankan dan undang-undang bank syariah. Hubungan kedua undang-undang tersebut adalah undang-undang perbankan sebagai peraturan umum (*lex generalis*) dan undang-undang bank syariah sebagai peraturan khusus (*lex specialis*). Hal ini berarti untuk mendirikan bank syariah tidak lagi mendasarkan undang-undang perbankan, tetapi mengikuti peraturan dalam undang-undang bank syariah. Apabila terhadap hal-hal yang belum diatur dalam undang-undang bank syariah. Maka berlaku undang-undang perbankan (*lex generalis derogat les specialis*).[52]

c. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dan kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.[53]



Gambar 3. *Fungsi Utama Bank Syariah*

Fungsi bank syariah adalah sebagai perantara dari pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang memiliki dana. Masyarakat yang memiliki dana, akan membutuhkan bank syariah sebagai tempat untuk

[52] *Ibid.*, h. 96-97
[53] Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana 2011), h. 39

menyimpan dananya. Dalam menghimpun dana masyarakat, bank syariah akan membayar biaya bagi hasil atau bonus atas simpanan dana dari masyarakat. Pembayaran bonus dan/atau bagi hasil kepada pihak ketiga tergantung pada akad antara pemilik dana (nasabah) dengan pengguna dana (bank syariah).[54]

d. Tabungan Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.[55]

Adapun yang dimaksud dengan tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah.*[56]

a. Tabungan *Wadiah*

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat

[54] *Ibid.,* h. 43

[55] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam:Analisis Fiqih dan Keuangan,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Eds. 5, h. 357.

[56] *Ibid.,* 357

kota hingga masyarakat di pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, tabuangn adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang di persamakan dengan itu.[57]

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yag harus dijaga dan dikembalikan setiap saat seuai dengan kehendak pemiliknya.[58]

Secara umum terdapat dua jenis *wadiah*, yaitu *wadiah yad al-amanah* dan *wadiah yad adh-dhamanah*.[59]

1) *Wadiah Yad al-Amanah*

Wadiah jenis ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

a) Harta atau barang yang di titipkan tidak boleh dimanfaatkan dan digunakan oleh penerima titipan.
b) Penerima titipan hanya berfungsi sebagai penerima amanah yang bertugas dan berkewajiban untuk menjaga barang yang dititipkan tanpa boleh dimanfaatkannya.
c) Sebagai konpensasi, penerima titipan diperkenankan untuk membebankan biaya kepada yang menitipkan.
d) Mengingat harta atau barang yang dititipkan tidak boleh di manfaatkan oleh penerima titipan, aplikasi perbankan yang

[57] Ismail, *Perbankan Syariah*, h. 74
[58] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam.*, h. 357
[59] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 148

memungkinkan untuk jenis ini adalah jasa penitipan atau *safe deposit box.*

2) *Wadiah Yad adh-Dhamanah*

Wadiah jenis ini memeiliki karakteristik sebagai berikut:

a) Harta dan barang yang dititipkan boleh dan dapat dimanfaatkan oleh yang menerima titipan.
b) Karena dimanfaatkan, barang dan hartayang dititipkan tersebut tentu dapat menghasilkan manfaat. Sekalipun demikian, tidak ada keharusan bagi penerima titipan untuk memberikan hasil pemanfaatan kepada si penitip.
c) Produk perbankan yang sesuai dengan akad ini yaitu giro dan tabungan.[60]

Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah,* bank syariah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah*. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memeberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemilik

[60] *Ibid.,* h. 148-149

menghendaki. Di sisi lain, bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut.[61]

Dalam *wadiah yad adh-dhamanah,* nasabah penitip dan bank tidak boleh saling menjanjikan untuk membagi hasil keuntungan harta tersebut. Namun demikian, bank dibolehkan memberikan bonus kepada pemilik harta titipan selama tidak disyaratkan diawal. Dengan kata lain, pemberian bonus merupakan kebijakan bank syariah semata yang bersifat sukarela.

b. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah. Mudharabah* mempunyai dua bentuk, yakni *mudharabah muthlaqah* dan *mudharabah muqayyadah,* yang perbedaan utama diantara kedua terletak pada ada atau tidaknya tindakan persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya.[62]

Dalam hal ini bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Bank syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib,* mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya,

[61] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Eds. 5, Cet. 10, h. 359-360.

[62] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam.*, Eds. 5, h. 359.

termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak lain. Namun di sisi lain, bank syariah juga mendapat amanah, yang berarti bank harus hati-hati atau bijaksana serta beritikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya.

Dari hasil pengelola dana *mudharabah,* bank syariah akan membagihasilkan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Dalam mengelola dana tersebut, bnak tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila yang terjadi adalah *mis management* (salah urus), bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.

BAB III
PEMBAHASAN

A. Deskripsi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

1. Sejarah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.[63]

Aktivitas PT. BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. BRI Syariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. BRI Syariah.[64]

Saat ini PT. BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan

[63] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018.
[64] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018.

berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.[65]

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumer berdasarkan prinsip Syariah[66]

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung merupakan salah satu cabang dari PT. BRI Syariah yang beralamatkan di jalan Teuku Umar No. 17 A-B Kedato Bandar Lampung 53147.

Saat itu kantor berdiri di alamat jalan Kartini, seiring dengan berjalannya waktu, minat masyarakat terhadap PT. BRI Syariah semaking tinggi, yang menyebabkan bank tidak mampu untuk menampung karyawan dan nasabah yang sangat banyak untuk segala keperluan kegiatan bank.[67]

Pada tahun 2009 setelah adanya kesepakatan bersama, PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung melakukan relokasi gedung ke pahoman tepatnya di Jalan Jendral Sudirman. Terhitung sejak tahun 2009 sampai dengan tahun 2016 gedung PT. BRI Syariah Kantor Cabang

---

[65] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018.
[66] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018.
[67] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang (Pinca) PT.BRI Syariah Kantor cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2017

Bandar Lampung bertempatkan di pahoman Jalan Jendral Sudirman. Akan tetapi gedung tersebut yang di gunakan oleh PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung masih berstatus dalam sewa.

Dikarenakan biaya yang dikeluarkan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung untuk menyewa gedung semakin lama semakin tinggi dan belum lagi untuk membayar tagihan listrik yang lumayan besar jumlahnya setiap bulan. Kemudian pada tahun 2016, muncul keinginan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung ini untuk memiliki aset gendung sendiri, akhirnya PT. BRI Syariah relokasi gedung ke wilayah kedaton tepatnya di Jalan Teuku Umar No. 17 A-B Kedaton Bandar Lampung. Dikarenakan letak lokasi yang sangat strategis untuk di jangkau para nasabah dan para calon nasabah baru dengan menggunakan berbagai macam kendaraan seperti kendaraan umum atau kendaraaan pribadi. Selain itu, seperti yang diketahui bahwa di daerah Kedaton banyak terdapat kampus-kampus ternama salah satunya UNILA, Darmajaya, Universitas Bandar Lampung, UIN Raden Intan.

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung secara resmi lounching pada tanggal 17 November 2017, akan tetapi mulai beroprasi pada tanggal 27 November 2017 dan diresmikan pada tanggal 10 Desember 2017.[68]

[68] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang (Pinca) PT.BRI Syariah Kantor cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2017

2. Visi dan Misi BRISyariah

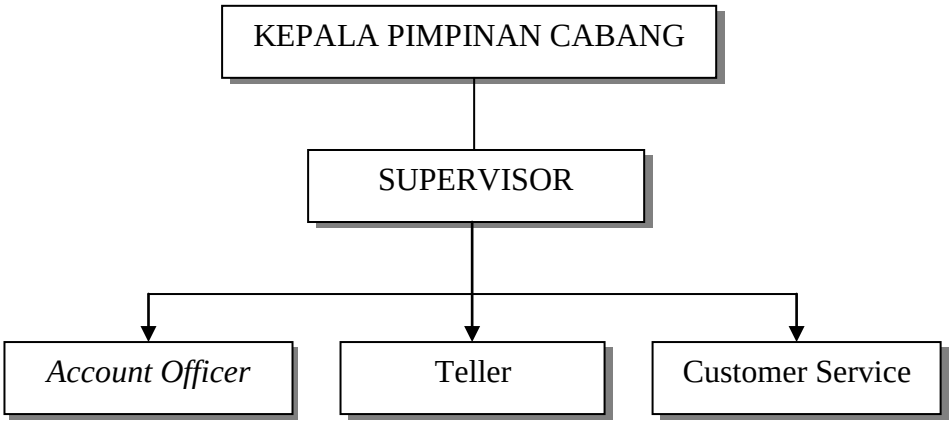
a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.[69]

3. Struktur organisasi PT. BRISyariah KC Bandar Lampung Kedaton



Struktur Organisasi PT. BRI Syariah
Kantor Cabang Bandar Lampung

[69] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018.

Keterangan:[70]

a. Pimpinan Cabang (Pinca)

Pemimpin Cabang, merupakan struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.

b. Manajer

seseorang yang dapat mengarahkan orang lain dan mampu bertanggung jawab atas kegiatan atau pekerjaan tersebut. Adapun beberapa tugas yang dilakukan oleh seorang manajer diantaranya seperti dibawah ini: Yang pertama, tentunya memimpin organisasi.

c. Supervisor

Supervisor merupakan jabatan dalam struktur perusahaan yang memiliki kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya dibawah arahan jabatan atasannya.

d. *Account Officer*

Account Officer, merupakan bagian yang melakukan proses marketing untuk segmen SME dan comersial khususnya giro, deposito dan pembiayaan. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumer dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan antara lain, detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan

[70] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang (Pinca) PT.BRI Syariah Kantor cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2017

keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

e. *Account Officer Micro* (AOM)

Bertugas mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* pembiayaan untuk mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan serta menjalankan disiplin proses sales dan melaksanakan proses marketing untuk segmen komersial khususnya pembiayaan mikro. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan mikro dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan

f. *Teller*

Berwenang melayani nasabah untuk transaksi penyetoran dan penarikan tunai serta transfer untuk mencapai *service excellent.*

g. *Customer Service* (CS)

Berwenang melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasi layanan CS.

4. Produk-Produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

a. Produk *Funding*

1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan bagi yang menginginkan kemudahan dalam bertransaksi keuangan. Tabungan Faedah BRI Syariah iB memberikan ketenangan dan kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah. Syarat dan Ketentuan untuk pembukaan rekening tabungan Faedah, yaitu:

a) Fotocopy e-KTP yang masih berlaku.

b) Fotocopy NPWP.

c) Biaya pembukaan rekening Rp100.000,-[71]

2) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan BRISyariah iB merupakan Produk simpanan BRI Syariah bagi calon jamaah haji reguler yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (PBIH). Tabungan haji BRI Syariah iB menggunakan akad *mudharabah muthlaqah.* Syarat dan ketentuan untuk pembukaan rekening tabungan Haji BRI Syariah iB, yaitu:

a) Melampirkan Fotocopy e-KTP (Kartu Tanda Penduduk)

[71] Dokumentasi berupa brosur dari PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung .

b) Melampirkan fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

c) Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga (untuk pembukaan bagi anak)

d) Biaya pembukaan rekening Rp. 100.000,-[72]

3) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan impian merupakan produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan dan belanja) dengan terencana dan memakai mekanisme autodebit setoran rutin bulanan. Tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah.* Syarat dan ketentuan, yaitu:

a) Melampirkan fotocopy e-KTP (Kartu Tanda Penduduk)

b) Melampirkan fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

c) Memiliki produk Tabungan Fedah BRISyariah iB sebagai rekening induk.

d) Biaya pembukaan rekening Rp.100.000.[73]

4) Tabungan KU

Tabungan Ku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan

[72] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018
[73] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018

masyarakat. Akad yang digunakan dalam TabunganKu yaitu akad *Wadiah Yad Dhamanah.* Syarat dan ketentuan, yaitu:

a) Melampirkan fotocopy e-KTP (Kartu Tanda Penduduk)
b) Melampirkan fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
c) Biaya pembukaan rekening Rp.20.000.[74]

5) Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah iB

SimPel iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB, adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Persyaratannya, yaitu:

a) Perjanjian Kerja Sama antara BRI Syariah dengan Sekolah.
b) Mengisi kelengkapan Aplikasi Pembukaan Rekening SimPel iB.
c) Melengkapi dokumen pembukaan rekening. (Siswa: Kartu Keluarga/NISN/NIS dan Orang Tua/Wali: e-KTP).[75]

6) Tabungan Mikro

Tabungan mikro merupakan tabungan yang digunakan oleh nasabah pembiayaan untuk pembayaran angsuran. Tabungan Mikro mempunyai fasilitas, antara lain:

[74] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018
[75] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018

a) Auto debet, jika sudah tanggal jatuh tempo pembayaran angsuran, maka akan secara otomatis didebet oleh sistem dari tabungan mikro nasabah yang bersangkutan.

b) Gratis buku tabungan.

c) Tidak diberikan ATM.

d) Saldo tidak bisa diambil, kecuali angsuran sudah lunas dan masih ada sisa saldo di rekening tabungan mikro.

e) Pembukaan rekening minimal Rp100.000,-[76]

7) Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan Produk simpanan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana penarikan dana menggunakan cek & bilyet giro. Menggunakan akad *Wadiah yad Dhamanah*. Syarat dan ketentuannya, antara lain:

a) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang masih berlaku.

b) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah.

c) Setoran awal Rp 2.500.000.[77]

8) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB merupakan produk investasi berjangka dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan maupun

[76] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

[77] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018

perusahaan yang memberikan keuntungan optimal, dengan menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah. Syarat dan ketentuannya, antara lain:

a) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang masih berlaku.
b) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah.
c) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB/Giro BRI Syariah iB.
d) Minimum penempatan Rp 2.500.00,-[78]

b. Produk *Lending*

1) Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro memiliki 3 produk, yaitu mikro 25 iB dengan plafond 5-25 juta, mikro 75 iB dengan plafond 5-75 juta dan mikro 500 iB dengan plafond >75-500 juta. Tujuan pembiayaan mikro adalah untuk modal kerja dan investasi. Pembiayaan mikro menggunakan akad murabahah.[79]

2) KUR Mikro iB

KUR Mikro iB merupakan Kredit Usaha Rakyat bagi nasabah perorangan dengan pembiayaan hanya sampai dengan Rp 25 juta. Persyaratan calon debitur KUR mikro iB, yaitu:

[78] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018
[79] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018

a) Individu (perorangan) yang melakukan usaha produktif dan layak.

b) Telah melakukan usaha secara aktif minimal 6 bulan.

c) Persyaratan administrasi: identitas berupa E-KTP, KK dan surat ijin usaha.[80]

3) KKB BRI Syariah iB

KKB BRI Syariah iB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) merupakan pembiayaan untuk tujuan pembelian mobil baru, pembelian mobil *second* dan *take over*/pengalihan pembiayaan KKB dari lembaga pembiayaan lain.[81]

4) KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan pembiayaan kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan mengunakan prinsip jual beli (Murabahah) atau prinsip sewa menyewa (Ijarah), dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.[82]

5) KMG BRI Syariah iB

KMG BRI Syariah iB merupakan salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan, khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. BRI Syariah dalam

[80] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018
[81] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018
[82] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018

Program Kesejahteraan Karyawan, dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan Program Kesejahteraan Karyawan.[83]

6) Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB

Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB merupakan pembiayaan untuk merealisasikan niat beribadah ke *Baitullah* melalui ibadah Umrah dengan mudah, tenang, nyaman dan berkah karena sesuai syariah. Pembiayaan Umrah *flexible* dengan pilihan jangka waktu sesuai kemampuan hingga 36 bulan dan dapat diangsur setelah nasabah selesai menyempurnakan ibadah Umrah.[84]

B. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

1. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

a. Pengertian dan Fasilitas/Keunggulan

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung memiliki suatu program produk unggulan yang dinamakan tabungan "FAEDAH" (Fasilitas Serba Mudah) dengan menggunakan prinsip titipan di sebut dengan *wadiah yad dhamanah*.[85] Di mana tabungan

[83] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018
[84] www.brisyariah.co.id diunduh pada 21 Juni 2018
[85] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

wadiah yad dhamanah ini harta yang dititipkan oleh penitip, dalam hal ini nasabah, boleh dimanfaatkan atau dikelola oleh penerima titipan, dalam hal ini adalah bank syariah.[86]

Kemudian pihak nasabah mendapatkan keuntungan dalam produk tabungan faedah berupa bonus yang diberikan sesuai dengan kewenangan dan keputusan dari pihak bank. Besaran bonus yang diberikan pihak bank kepada nasabah tidak menentu sesuai dengan kondisi bank.[87]

Tabungan Faedah mempunyai fasilitas keunggulan yang dapat dimanfaatkan oleh nasabahnya. Fasilitas atau keunggulan dari Tabungan Faedah itu sendiri antara lain, dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor dan elektronik BRI Syariah secara *online* dan *realtime*, dapat diberikan bonus sesuai kebijakan bank, dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima, beragam FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah), yang hadir di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung dengan memberikan tawaran yang sangat mudah, diantaranya yaitu:

1) Ringan setoran awal, yaitu sebesar Rp 100.000,-
2) Langsung mendapatkan kartu ATM.
3) Gratis biaya administrasi bulanan tabungan dan kartu ATM.

---

[86] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik,* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 148.

[87] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

4) Saldo minimum yaitu sebesar Rp 50.000,-. Jika saldo dibawah minimum, maka dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 12.500,- per bulan.
5) Jika saldo sebelum transaksi di jaringan ATM Bank BRI, Bersama, ATM Prima dan Debit Prima ≥Rp 500.000,- maka mendapat subsidi 50%. Jika sebelum transaksi saldo kurang dari Rp 500.000,- maka dikenakan tarif normal.[88]

Keunggulan produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB yaitu:

Produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB menjadi produk yang paling diminati oleh nasabah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Karena dengan kartu ATM BRI Syariah saja, dapat dengan mudah melakukan beragam transaksi perbankan di ATM BRI Syariah serta di puluhan ribu jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima di seluruh Indonesia. Selain itu, produk tersebut bebas biaya administrasi dan bebas biaya kartu ATM.

Kemudian memiliki *Elektronik Banking*, *Internet banking* dan *Mobile Banking*. Namun, yang paling utama adalah perusahaan mensubsidi 50% biaya transaksi dari nasabah. PT. BRI Syariah memiliki biaya paling ringan, dengan fitur paling lengkap dan biaya paling murah ditambah bisa bertransaksi di outlet-outlet BRI dengan layanan syariah.[89]

---

[88] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

[89] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

Berbagai layanan perbankan yang dapat dilakukan melalui mesin ATM BRI Syariah, yaitu:

1) Informasi saldo.
2) Tarik tunai.
3) Ganti pin.
4) Transfer ke rekening BRI Syariah maupun bank lain.
5) Pembayaran tagihan.
6) Pembayaran pembelian.
7) Pembayaran zakat, infaq, shadaqah, wakaf dan qurban.
8) Pembayaran uang sekolah (SPP).[90]

Selain itu, kartu ATM BRI Syariah juga berfungsi sebagai kartu debit untuk berbelanja tanpa menggunakan uang tunai diseluruh *merchant* berlogo Debit BRI dan Prima. Tabungan Faedah juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas *e-channel* berupa SMS Banking, Mobile Banking dan Internet Banking.[91]

b. Syarat dan ketentuan

Syarat dan ketentuan untuk pembukaan rekening Tabungan Faedah sangatlah mudah, yaitu hanya perlu membawa e-KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang masih berlaku, dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Jika e-KTP tidak sesuai atau tidak mempunyai NPWP, maka mengisi surat pernyataan. Selain itu, syarat pembukaan rekening

[90] Dokumentasi berupa brosur dari PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung Kedaton.

[91] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

Tabungan Faedah untuk anak di bawah umur atau yang belum mempunyai e-KTP yaitu, membawa e-KTP orang tua/wali, akte kelahiran anak dan kartu keluarga.[92]

2. Perbedaan Tabungan Syaiah dan Tabungan Konvensional

a. Tabungan Konvensional

1) Menggunakan prinsip ekonomi perbankan.
2) Memberikan keuntungan bunga sebagai benefit atas dana yang disimpan oleh nasabah.
3) Pemberian bunga pun sudah ditentukan besarannya sejak awal, sehingga nasabah bisa mengetahui besaran benefit bunga yang akan diperoleh.
4) Bunga yang didapat tidak terpengaruh situasi ekonomi yang dihadapi oleh pihak bank penyelenggara tabungan.

b. Tabungan Syariah

1) Menggunakan prinsip sayariah sebagai dasar pelaksanaan kegiatan perbankan, dalam hal ini tabungan.
2) Tidak ada bunga, sebab menurut syariah Islam bunga dikatakan sebagai riba yang hukumnya haram.
3) Menggunakan manfaat bagi hasil sebagai ganti bunga, sehingga dalam pelaksanaannya tidak melanggar norma syariah Islam.

[92] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

4) Pemberian benefit dari bagi hasil ini sendiri tergantung dan disesuaikan dengan kebijakan bank penyelenggara. Namun besarannya bisa saja fluktuatif karena dipengaruhi oleh kondisi bank.
5) Karenanya benefit yang didapat oleh nasabah tidak menentu, jika bank penyelenggara dalam kondisi baik dan produktif maka hasil yang didapat juga sebanding dengan keuntungan yang diperoleh pihak bank.[93]

3. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Sebelum mengetahui strategi pemasaran produk Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, diperlukan lebih dahulu mengenali pasar. Karena, mengenali pasar merupakan tahap pertama dalam pemasaran. Selain itu, dengan mengenali pasar, dapat mengetahui potensi konsumen dan mengetahui kebutuhannya. Cara mengenali pasar yaitu dapat dilakukan dengan melihat, mengikuti perkembangan pasar dan membandingkan produk lain dengan produk sendiri.

Selanjutnya, strategi pemasaran produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung dianalisa dan diimplementasikan dari tujuh hal, yang saat ini dikenal dengan 7P yaitu, *product* (produk), *place* (tempat), *price* (harga), *promotion* (promosi), *people* (partisipan),

[93] Hasil wawancara dengan Manager Oprasional PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 04 September 2018.

process (proses) dan *physical evidence* (lingkungan fisik), yang dijabarkan sebagai berikut:

a. *Product* (Produk)

Karena tujuan utama dari prinsip perbankan syariah adalah terhindar dari transaksi riba dan bunga yang sangat dilarang oleh syariat Islam, maka produk yang ditawarkan tentu saja berbeda dengan produk bank umum atau konvensional, perbedaan utama terletak pada akad dan prinsip syariahnya.

Salah satu produk tabungan yang ditawarkan dan dijadikan sebagai strategi guna bersaing dengan bank pada umumnya, PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung mempersembahkan produk unggulannya bagi yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Produk tersebut adalah Tabungan Faedah. Faedah merupakan singkatan dari fasilitas serba mudah. Jadi, Tabungan Faedah yaitu tabungan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi keuangan.[94]

Keunggulan dari Produk Tabungan Faedah diantaranya, ringan setoran awal, gratis biaya administrasi bulanan tabungan & diberikan kartu ATM. Dengan kartu ATM BRI Syariah, dapat dengan mudah melakukan beragam transaksi perbankan di ATM BRI Syariah serta di puluhan ribu jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima di seluruh Indonesia. Berbagai layanan perbankan yang dapat dilakukan

[94] Hasil wawancara dengan *Customer Servive* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

melalui mesin ATM BRI Syariah, yaitu informasi saldo, tarik tunai, ganti pin, transfer ke rekening BRI Syariah maupun bank lain, pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, internet speedy dan lain-lain, pembayaran pembelian seperti telco prabayar, pembayaran zakat, infaq, shadaqah, wakaf dan qurban, serta pembayaran uang sekolah (SPP).[95]

Guna menjaga kualitas produk dari segi pelayanan maupun kepuasan pelanggan, PT. BRI Syariah juga menyiapkan sistem manajemen produk, dimana sistem manajemen ini adalah otoritas penuh dari PT. BRI Syariah pusat. Oleh karena itu, PT. BRI Syariah cabang maupun cabang pembantu hanya menyesuaikan kebijakan dari pusat. Sehingga, mutu dan kualitas merk tetap terjaga.[96]

b. *Price* (Harga)

Penentuan harga jual baik berupa akad maupun minimal setoran awal, saldo minimal mengendap serta biaya-biaya yang berkaitan dengan produk Tabungan Faedah, ditentukan oleh PT. BRI Syariah pusat. Jadi, sama halnya dengan penentuan produk yang ditawarkan, PT. BRI Syariah cabang maupun cabang pembantu hanya menyesuaikan kebijakan dari pusat. Kemudian menjalankan segala hal yang berkaitan dengan produk yang telah diterbitkan oleh PT. BRI Syariah Pusat secara syariah, benar, lurus dan amanah.[97]

---

[95] Dokumentasi berupa Brosur dari PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung kedaton.

[96] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

[97] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

Strategi PT. BRI Syariah dalam menentukan biaya administrasi pada produk Tabungan Faedah sangat kompetitif. Sehingga, jika dibandingkan dengan bank kompetitor, PT. BRI Syariah memiliki biaya administrasi yang sangat terjangkau khususnya untuk kalangan masyarakat bawah. Karena, persaingan dunia perbankan khususnya perbankan syariah cukup tinggi dan merupakan suatu *trend.* Seperti pada Tabungan Faedah BRI Syariah iB dengan setoran awal minimal Rp100.000,-, saldo minimal sebesar Rp50.000,-, Jika saldo sebelum transaksi di jaringan ATM Bank BRI, Bersama, ATM Prima dan Debit Prima ≥Rp 500.000,-, maka mendapat subsidi 50%. Jika sebelum transaksi saldo kurang dari Rp 500.000,- maka dikenakan tarif normal.[98]

Segala fitur kemudahan dan keunggulan, mulai dari minimal setoran awal, minimal saldo mengendap dan biaya-biaya administrasi ini sudah termasuk yang murah dan dapat bersaing dengan bank pada umumnya.

c. *Place* (Tempat)

Pemilihan lokasi yang tepat akan berdampak cukup signifikan terhadap penjualan, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya perbankan. Oleh karena itu, PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung memilih tempat di pusat bisnis Bandar Lampung Kedaton, tepatnya di Jalan Teuku Umar No. 17 A-B Kedaton Bandar

[98] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

Lampung 35147. Pemilihan lokasi ini di karenakan dan di dukung oleh beberapa hal, diataranya:

1) Jalan Teuku Umar No. 17 A-B Kedaton Bandar Lampung merupakan jalan pusat kota Bandar Lampung.
2) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, tepat berada di jalan raya, sehingga keberadaan kantor mudah dilihat oleh para nasabah dan calon nasabah baru.
3) Aksesnya mudah untuk ditempuh menggunakan berbagai cara dan berbagai macam transportasi, baik kendaraan umum maupun kendaraan pribadi yang berada di Kota Bandar Lampung dan sekitarnya.
4) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung juga dekat dengan pusat perbelanjaan dan supermarket. Seperti, Pasar Koga, Istana Buah Lampung, Rabbani dan MBK (Mall Bumi Kedaton).
5) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung juga dekat kampus dan universitas ternama, di antaranya yaitu: UNILA, UIN Raden Intan, Darmajaya, Teknokrat dan UBL.[99]

d. *Promotion* (Promosi)

Produk Tabungan Faedah BRI Syariah diperkenalkan kepada masyarakat umum dan khususnya masyarakat Bandar Lampung Kedaton serta masyarakat sekitarnya, yaitu menggunakan beberapa metode promosi, diantaranya:

[99] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

1) *Personal selling* (penjualan pribadi), yaitu menawarkan dan memberikan pemahaman langsung kepada calon nasabah yang ingin membuka rekening Tabungan Faedah, baik melalui *customer service* (CS) atau pun oleh Account Officer (AO).[100]
2) *Sales promotion* (promosi penjualan), yaitu dilakukan dengan memberikan subsidi 50% untuk transaksi di jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima jika sebelum transaksi, saldo ≥Rp 500.000,-.
3) *Advertising* (periklanan), yaitu dilakukan dengan penyebaran brosur, adanya website PT. BRI Syariah, yaitu www.brisyariah.co.id yang memuat tentang PT. BRI Syariah mulai dari produk, keunggulan dan hal-hal lain yang berhubungan dengan PT. BRI Syariah.
4) *Publicity* (publisitas), pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung tidak melakukan promosi melalui publisitas, karena manajemen ini otoritas penuh dari kantor pusat.[101]

Promosi merupakan salah satu hal yang penting dalam pemasaran. Oleh karena itu, promosi yang juga dilakukan oleh PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung guna memperkenalkan produk-produknya, khususnya Tabungan Faedah, yaitu antara lain dengan melakukan pemasaran produk Tabungan Faedah melalui *Account Officer Micro* (AOM). Pemasaran produk Tabungan Faedah

[100] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

[101] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

juga dilakukan oleh para AOM PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Meskipun target utama pemasaran mereka adalah produk *lending*, yaitu pembiayaan mikro. Namun, berdasarkan wawancara, para AOM juga mempunyai target *funding*, yaitu Tabungan Faedah.[102]

Strategi yang dilakukan dalam pemasaran produk Tabungan Faedah melalui AOM yaitu, dengan mewajibkan setiap nasabah pembiayaan mikro untuk membuka rekening Tabungan Faedah. Karena, meskipun dalam pembiayaan mikro juga diharuskan membuka rekening Tabungan Mikro, namun rekening tabungan tersebut hanya dipergunakan khusus untuk pembayaran angsuran.

Jadi, agar nasabah pembiayaan tersebut dapat dengan mudah mengakses atau bertransaksi mengenai keuangannya, maka disarankan atau bahkan diwajibkan untuk membuka rekening Tabungan Faedah. Dengan begitu, secara tidak langsung hal tersebut akan menjadi promosi untuk memperkenalkan produk Tabungan Faedah. Sehingga, diharapkan nasabah Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung akan meningkat sehingga dapat menjadi bank unggulan.[103]

e. *People* (Partisipan)

Partisipan yang dimaksud di sini adalah karyawan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Strategi yang dilakukan dari

[102] Hasil wawancara dengan *Account Officer Mikro* PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

[103] Hasil wawancara dengan *Account Officer Mikro* PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

keunggulan produk Tabungan Faedah, harus juga didukung oleh karyawan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, terutama oleh *front liner*. Karena, *front liner* merupakan karyawan bank yang berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah.

Front liner diharuskan mempunyai sikap yang baik terhadap nasabah maupun calon nasabah serta mempunyai pengetahuan yang cukup. Sehingga, dapat memberikan penjelasan dan pemahaman kepada nasabah maupun calon nasabah yang akan dipadu dengan sistem pelayanan yang ada. Selain *customer service* dan *teller, security* juga dapat melakukan *cross selling* tentang produk-produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, khususnya terhadap produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB.

f. *Process* (Proses)

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabahnya. Para karyawan khususnya *front liner* diwajibkan untuk melakukan yang disebut dengan 3s, yaitu salam, senyum dan sapa. Pelayanan yang memuaskan nasabah ini akan menjadi promosi yang efektif bagi bank, karena nasabah tersebut dapat menyampaikan kepada keluarga, kerabat, teman, dan orang lain mengenai pelayanan yang unggul. Dengan begitu, diharapkan citra PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung akan semakin meningkat serta lebih banyak

yang memilih untuk membuka rekening Tabungan Faedah BRI Syariah iB maupun produk yang lain.[104]

g. *Physical Evidence* (Lingkungan Fisik)

Selain dari pemilihan lokasi yang tepat, PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung juga mendesain kantor tempat bertransaksi secara langsung dengan nasabah sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman, yaitu dengan konsep modern minimalis. Hal ini terlihat dari desain ruangan yang sederhana, namun membawa nuansa nyaman dan modern. Sehingga, dengan begitu diharapkan nasabah merasa nyaman dengan situasi dan kondisi kantor yang bersih dan modern.[105]

4. Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

Strategi Pemasaran yang digunakan PT. BRI Syariah untuk meningkatkan produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah iB ke masyarakat khususnya Bandar Lampung dan masyarakat luas agar dapat tertarik untuk membuka Tabungan Faedah dengan membentuk beberapa cara, yaitu: *Open Table, Personal selling, Advertising* dan *Free*.

a. Open Table

Dalam pelaksanaan kegiatan promosi seperti *open table*, dimana PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung membuka stand pada

[104] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

[105] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 13 April 2018.

tempat yang dinilai dapat menarik minat masyarakat untuk membuka produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB seperti di taman Bundaran Gajah dengan menggunakan mobil PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

Biasanya *open table* diisi juga dengan beberapa hiburan edukasi seperti seminar, penyuluhan mengenai Bank Syariah dan larangan riba, live musik, bazar, maraton, senam pagi dan perlombaan. Calon nasabah dapat menikmati hiburan edukasi selagi menunggu antrian untuk membuka rekening. Pada kegiatan *open table*, seluruh karyawan yang bersangkutan dalam hal ini karyawan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung diharuskan dapat berkomunikasi secara langsung kepada masyarakat untuk membuka Tabungan Faedah. Penyampaian pesan yang antun dan tidak terkesan memaksa, serta memberikan sedikit penjelasan mengenai bank berbasis syariah dianggap akan lebih mengena dihati masyarakat.[106] Berikut data jumlah nasabah Tabungan Faedah di acara *Open Table* PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampug dalam empat bulan trakhir.

Jumlah Nasabah Tabungan Faedah di Acara Open Table Per Bulan Tahun 2018	
Bulan	Jumlah Nasabah
Januari	36
Februari	39
Maret	44
April	48

Tabel 3. *Tabel Jumlah Nasabah Tabungan Faedah di Acara Open Table PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung*

[106] Hasil wawancara dengan *Account Officer* (AO) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 04 September 2018.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa perkembangan jumlah nasabah Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung dalam acara *open table* setiap minggunya yang dihitung per bulan telah mengalami kenaikan. Dari bulan januari ke bulan februari mengalami kenaikan sebesar 3 nasabah. Sedangkan dari bulan februari ke bulan maret mengalami kenaikan sebesar 5 nasabah. Kemudian dari bulan maret ke bulan april mengalami kenaikan sebesar 4 nasabah.[107]

b. Personal Selling

Selain mempromosikan dengan menggunakan cara *open table*, PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung juga menetapkan strategi *personal selling*, yang meliputi presentasi, penawaran produk dan teknik negoisasi yang dilakukan setiap marketing secara perorangan. *Customer service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung melayani masyarakat yang datang ke bank. *Customer service* (CS) menjelaskan kepada calon nasabah mengenai keunggulan dan manfaat produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB.[108]

Masyarakat yang dengan sendirinya datang ke PT. BRI Syariah untuk mendapatkan informasi, secara tidak langsung telah mempercayai PT. BRI Syariah sebagai bank pilihannya dibandingkan bank lain. Setelah mendapatkan penjelasan melalui *Customer Service* (CS),

[107] Hasil wawancara dengan Manager Oprasional PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 04 September 2018.

[108] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 04 September 2018.

diharapkan masyarakat semakin yakin dan percaya kepada PT. BRI Syariah. [109]

Seorang merketing atau *Account Officer* (AO) harus menguasai komunikasi persuasif, biasanya AO mendatangi suatu perusahaan yang diprediksi dapat bekerja sama dengan PT. BRI Syariah, kemudian *Account Officer* (AO) tersebut melakukan presentasi dan penawaran mengenai kerjasama yang akan dilakukan antara PT. BRI Syariah dengan perusahaan tersebut.

Kerjasama yang biasa dilakukan yaitu pihak PT. BRI Syariah sebagai perantara antara perusahaan dan karyawan dalam proses penggajian. Seluruh karyawan diwajibkan memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB karena gaji akan ditransfer langsung ke rekening mereka setiap bulannya (*payroll*).[110]

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung juga bekerja sama dengan Beberapa Sekolahan. Untuk pembayaran uang gedung, SPP, dan seluruh biaya administrasi dibayarkan melalui PT. BRI Syariah. Dengan demikian tentu orang tua murid wajib memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB, hal tersebut sangat menguntungkan bagi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.[111]

---

[109] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

[110] Hasil wawancara dengan *Account Officer* (AO) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

[111] Hasil wawancara dengan Manager Oprasional PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 04 September 2018.

Beberapa sekolahan yang sudah bekerjasama dengan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung: Yayasan Al-Kautsar mulai dari TK Al-Kautsar, SD Al-Kautsar, SMP Al-Kautsar dan SMA Al-Kautsar kemudian Universitas Muhammadiyah Metro. Karena dalam ketentuan buka buku Tabungan Faedah BRI Syariah iB salah satunya harus mengumpulkan KTP/SIM/Paspor, maka bagi siswa atau siswi yang belum mempunyai KTP dapat diatas namakan orang tuanya (QQ).[112]

Produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB selain diperuntukkan untuk siswa/siswi dalam pembayaran uang gedung sekolah, para guru juga diwajibkan membuka Tabungan Faedah BRI Syariah iB untuk penggajian jasa mereka karena gaji akan ditransfer langsung ke rekening mereka setiap bulannya (*payroll*).

c. Advertising

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung melakukan kegiatan periklanan untuk memberikan informasi mengenai produk, membujuk konsumen untuk menggunakan produk-produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung dan mengingatkan konsumen terhadap produk-produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

Hal ini dinilai tepat karena PT. BRI Syariah kantor Cabang Bandar Lampung menetapkan tujuan iklan sesuai dengan

[112] Hasil wawancara dengan Manajer Oprasional PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

kebutuhannya, yaitu: Iklan sebagai pemberi petunjuk informasi (*informative advertising*), digunakan pada saat bank meluncurkan produk baru, dengan maksud menginformasikan keberadaan produk kepada konsumen. Iklan sebagai pembujuk (*persuasive advertising*), digunakan bank untuk membujuk konsumen agar tertarik atau membujuk untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Pada saat bank dalam tahap persaingan sehingga perusahaan melakukan suatu kesungguhan terhadap produknya.[113]

Contohnya yaitu pada saat ini bank swasta syariah semakin berkembang, banyak bank syariah baru yang bermunculan, setiap bank berlomba-lomba untuk mengiklankan produk tabungannya agar masyarakat tertarik. Hal tersebut merupakan tantangan bagi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung untuk lebih gencar mengiklankan produk unggulannya yaitu Tabungan Faedah BRI Syariah iB dan yang terakhir iklan sebagai pengingat (*reminder advertisi*ng), digunakan untuk mengingatkan kembali keberadaan PT. BRI Syaraiah serta produk-produknya kepada konsumen sehingga mendorong pemakaian produk lebih tinggi.[114]

Masyarakat yang telah menabung di PT. BRI Syariah diharapkan dapat lebih mengetahui fitur dan benefit dari iklan yang ada, sehingga diharapkan dapat menginformasikan ragam keuntungan yang

[113] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

[114] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

didapatkan kepada masyarakat luas. Jenis media massa yang digunakan oleh PT. BRI Syariah media elektronik, media cetak (surat kabar, brosur) dan media online. Media periklanan adalah faktor penting yang menunjang kegiatan promosi PT. BRI Syariah. Dengan adanya promosi diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah baik nasabah produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja bank.[115]

d. Free

Salah satu strategi yang digunakan oleh PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung yaitu dengan metode *free* (bebas). *Free* yang dimaksud disini yaitu mengenai kelebihan Tabungan Faedah yang murah jika dibandingkan dengan Bank Umum Syariah yang lain, diantaranya:

1. Setoran awal minimal hanya Rp. 50.000,-

   Pada kelebihan Tabungan Faedah yang pertama ini sangat menguntungkan bagi masyarakat kalangan biasa maupun bagi pelajar karena dengan setoran awalnya yang sangat ringan.

2. GRATIS biaya administrasi bulanan Tabungan

   Biasanya setiap tabungan di bank-bank lain pasti akan dikenakan biaya administrasi bulanan, jadi uang yang kita tabung akan dipotong berapa persen untuk biaya adminstrasi. Berbeda dengan Tabungan Faedah BRI Syariah iB, tabungan ini tidak

[115] Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

memungut biaya sepersenpun untuk kebutuhan administrasi, sehingga uang yang kita tabung tidak berkurang sepersenpun. Terkecuali jika tabungan kita dibawah Rp. 50.000,- maka akan dipotong sebesar Rp. 12.500,-/bulannya sebagai biaya administrasi karena saldo telah berada dibawah minimum. Jadi usahakan tabungan kita berada diatas Rp. 50.000,-

3. GRATIS biaya administrasi bulanan Kartu ATM

   Tabungan Faedah juga membebaskan adanya biaya administrasi bulanan Kartu ATM dari nasabah, sehingga saldo yang kita punya tidak berkurang setiap bulannya.[116]

[116] Hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Pada Tanggal 12 April 2018.

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa, untuk meningkatkan jumlah nasabah terhadap produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Diantara strategi yang telah dijalankan PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung yaitu diimplementasikan menggunakan cara yaitu:

1. Open Table

   Dimana PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung membuka stand pada tempat yang dinilai dapat menarik minat masyarakat untuk membuka produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB.

2. Personal Selling

   Meliputi presentasi, penawaran produk dan teknik negoisasi yang dilakukan setiap marketing secara perorangan.

3. Advertising

   Melakukan kegiatan periklanan untuk memberikan informasi mengenai produk, membujuk konsumen untuk menggunakan produk-produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

4. Free

   Free yang dimaksud disini yaitu mengenai kelebihan Tabungan Faedah yang murah jika dibandingkan dengan Bank Umum Syariah yang lain

Dengan strategi tersebut diharapkan jumlah nasabah Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar lampung akan terus meningkat setiap tahunnya.

B. SARAN

Setelah melakukan penelitian terhadap strategi pemasaran produk Tabungan Faedah di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, maka peneliti memberikan saran kepada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung dan peniliti lain yang akan menjadikan penelitian ini sebagai rujukan.

1. Bagi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

   Selalu melakukan inovasi terhadap produk yang di keluarkan agar dapat terus menarik nasabah yang akan menjadi investor sehingga jumlah nasabah yang bergabung akan semakin bertambah. Selain itu, harus lebih meningkatkan edukasi kepada masyarakat untuk menjelaskan dan memberikan pemahaman tentang produk perbankan syariah.

2. Bagi Peneliti Lain

   Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang strategi pemasaran produk tabungan, hendaknya lebih mengembangkan penelitiannya dalam mendeskripsikan strategi pemasaran yang dijalankan secara efektif oleh suatu lembaga keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman Fathoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Adiwarman A. Karim. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan,* Eds. 5. Cet. 10. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitaif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.

Irham Fahmi. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Bandung: Alfabeta, 2016.

-------, *Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta, 2015.

Ismail. *Perbankan Syariah.* Jakarta: Kencana 2011.

Kasmir. *Manajemen Perbankan.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

-------, *Pemasaran Ban.* Jakarta: Kencana, 2005.

Khaerul Umar. *Manajemen Perbankan Syariah.* Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.

Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012.

M. Nur Rinto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* Bandung: Alfabeta, 2012.

Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik.* Jakarta: Gema Insani, 2001.

Muhammad. *Manajemen Bank Syariah.* Yogyakarta, UPP-STIM YKPN, 2011.

Rachmadi Usman. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta, 2014.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,* Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah,* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Suraya Murcita Ningrum. *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Prudent Media, 2013.

Uhar Suharsaptra. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

W. Gulo. *Metode Penlitia* Jakrta: PT Grasindo, 2002.

Brosur Tabungan Faedah BRISyariah iB.

www.brisyariah.co.id

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; *email:* iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1082/In.28.3/D/PP.00.9/05/2018 28 Mei 2018
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:
Siti Zulaikha, S.Ag.,MH
di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Fitriana Anjar Sari
NPM : 1502080017
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah Di Pt. Bank Bri Syariah Kc Bandar Lampung Kedaton

Dengan ketentuan :
1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
   a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
   b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
   a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
   b. Isi ± 3/6 bagian.
   c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd & Kelembagaan,

MUHAMMAD SALEH

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website:www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA IAIN METRO

JUDUL : STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH DI PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Nama Mahasiswa : Fitriana Anjar Sari NPM : 1502080017

Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS TahunAkademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	8/6 2016		- Blanko di perbaiki - Format yg benar. - Perbaiki LBM → lgkp dg Bank syariah ada. Jg sulit lapangan ogh bisik kri lagi → awalkan masalah yg terjadi tahun dg penelitian. - Pertanyaan pen. di perbaiki - metode kikat GT	

Mengetahui,

Pembimbing,

Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Mahasiswa Ybs,

Fitriana Anjar Sari
NPM. 1502080017

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Fitriana Anjar Sari
NPM : 1502080017

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS
Semester/TA : VI/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	7/9 18		acc bab I, lanjutkan bab II → gunakan buku sumber. Lanjutkan bab III Deskripsi BRI sebelum yg umum → fokusnya pada data² sebagai yg di teliti. Proses tabungan → BRI apa saja? Baru strategi yg di lakukan dari bank pada di atas.	

Dosen Pembimbing

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Mahasiswa Ybs,

Fitriana Anjar Sari
NPM. 1502080017

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Fitriana Anjar Sari
NPM : 1502080017

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS
Semester/TA : VI/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	9/7 18		acc Bab III lengkapi	
	26/7 18		acc di ujikan	

Dosen Pembimbing

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Mahasiswa Ybs,

Fitriana Anjar Sari
NPM. 1502080017

OUTLINE TUGAS AKHIR

STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH DI PT BRI Syariah KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah
B. Pertanyaan Peneliti
C. Tujuan Dan Manfaat Peneliti
D. Metodologi Peneliti
    1. Jenis dan Sifat Peneliti
    2. Sumber Data
    3. Teknik Pengumpulan Data
    4. Teknik Analisis Data
E. Sistematika Pembahasan
    1. Bab I Pendahuluan
    2. Bab II Landasan Teori
    3. Bab III Pembahasan
    4. Bab VI Penutup

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Pemasaran pada Bank Syariah
   1. Pengertian Pemasaran
   2. Tujuan Pemasaran Bank Syariah
   3. Pengertian Strategi Pemasaran Bank Syariah
   4. Bentuk Strategi Pemasaran Bank Syariah
   5. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

B. Bank Syariah
   1. Pengertian Bank Syariah
   2. Landasan Hukum Bank Syariah
   3. Fungsi dan Peran Bank Syariah
   4. Tabungan Syariah

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung
   1. Sejarah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung
   2. Visi dan Misi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung
   3. Struktur Organisasi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung
   4. Produk-produk PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

B. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung
   1. Tabungan Faedah BRI Syariah iB
      a. Pengertian dan Fasilitas/Keunggulan
      b. Syarat dan Ketentuan
   2. Perbedaan Tabungan Syariah dan Tabungan Konvnsional
   3. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB
      a. *Place* (Tempat)
      b. *Product* (Produk)
      c. *Price* (Harga)
      d. *Promotion* (Promosi)

e. *People* (Partisipan)
f. *Process* (Proses)
g. *Physical Evidence* (Lingkungan Fisik)
4. Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

BAB IV PENUTUP
A. Kesimpulan
B. Saran
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH DI PT. BRISYARIAH KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG KEDATON

A. Wawancara dengan pihak PT. BRISyariah KC Bandar Lampung Kedaton

1. Wawancara dengan Bapak Yuliawan Andri Putra selaku Pimpinan Cabang (Pinca)
   a. Apa saja produk yang ditawarkan oleh PT. BRISyariak KC Bandar Lampung Kedaton?
   b. Bagaimana cara memaksimumkan konsumsi sehingga dapat lebih banyak menarik nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Faedah BRISyariah iB?
   c. Bagaimana strategi pemasaran PT. BRISyariah KC Bandar Lampung Kedaton dalam memasarkan produk Tabungan Faedah BRISyariah iB, jika di analisis dengan menggunakan prinsip 4P (*product, price place* dan *promotion*)?
   d. Strategi apa saja yang dilakukan PT. BRISyariak KC Bandar Lampung Kedaton selain menggunakan prinsip 4P?
2. Wawancara dengan Ibu Ibtihaj selaku *Customer Service* (CS)
   a. Apa pengertian Tabungan Faedah BRISyariah iB?
   b. Apa saja syarat untuk melakukan pembukaan rekening Tabungan Faedah BRISyariah iB?
   c. Apa saja fasilitas yang diberikan pada produk Tabungan Faedah BRISyariah iB?

d. Berapa banyak jumlah nasabah Tabungan Faedah di PT. BRIyariah KC Bandar Lampung Kedaton dalam 4 tahun terakhir?

3. Wawancara dengan Ibu Yuniar selaku *Accout officer Mikto* (AOM)?

   a. Kenapa para AOM ikut andil dalam pemasaran produk Tabungan Faedah BRISyariah iB?

B. Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya BRISyariah KC Bandar Lampung Kedaton.
2. Struktur Organisasi PT. BRISyariah KC Bandar Lampung Kedaton.
3. Visi dan Misi BRISyariah.
4. Foto-Foto saat melakukan wawancara dengan pihak PT. BRISyariah KC Bandar Lampung Kedaton.
5. Brodur Tabungan Faedah BRISyariah iB.

Metro, Juli 2018

Pembimbing	Peneliti
Siti Zulaikha, S.Ag., MH	**Fitriana Anjar Sari**
NIP. 19720611 199803 2 001	NPM. 1502080017

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0635/In.28/S/OT.01/07/2018

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama	: FITRIANA ANJAR SARI
NPM	: 1502080017
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 1502080017.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 27 Juli 2018
Kepala Perpustakaan,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIT PERPUSTAKAAN IAIN METRO LAMPUNG

Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

Syarat & ketentuan

1. Fotocopy KTP yang masih berlaku
2. Setoran awal Rp.100.000
3. Minimal setoran berikutnya Rp. 10.000
4. Saldo minimum Rp.50.000
5. Biaya dibawh saldo minimum Rp.12.500 / bulan
6. Biaya administrasi Bulanan "gratis"

syariah

Untuk keterangan lebih lanjut hubungi:

callBRIS 1500-789
www.brisyariah.co.id

Layanan Syariah

syariah

Tabungan Faedah BRISyariah iB

Bersama Wujudkan Harapan Bersama

iB

Tabungan Faedah BRISyariah iB

Merupakan Produk simpanan dari BRISyariah menggunakan akad titipan sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan untuk kemudahan transaksi perbankan sehari-hari.

Fitur dan Manfaat

1. Dapat bertransaksi di seluruh jaringan BRISyariah secara online
2. Beragam FAEDAH (fasilitas serba mudah)
   - Setoran awal ringan Rp. 100.000,-
   - Gratis biaya administrasi bulanan
   - Gratis biaya Kartu ATM bulanan
   - Biaya tarik tunai murah di seluruh jaringan ATM BRI Bersama & Prima*)
   - Biaya transfer murah di seluruh jaringan ATM BRI Bersama & Prima*)
   - Biaya cek saldo murah di seluruh jaringan ATM BRI Bersama & Prima*)
   - Biaya debit prima murah*)

Biaya :
Biaya penutupan Rekening Rp.25.000,-
Saldo minimum Rp.50.000,-
Biaya dibawah saldo minimum Rp.12.500,-**)

*) *Jika saldo sebelum transaksi sebesar Rp.500.000,-*
**) *Jika saldo rata-rata harian kurang dari Rp.50.000,-*

3. Kemudahan melakukan beragam transaksi perbankan di ATM BRISyariah serta ATM BRI, Jaringan ATM Bersama maupun ATM Prima di seluruh Indonesia.
4. Berbagai Layanan perbankan yang dapat di lakukan melalui ATM BRISyariah:
   - Info saldo, info mutasi 5 transaksi terakhir, ganti PIN, dan Registrasi SMS banking
   - Pembayaran tagihan rutin Telkom PSTN, Telkom Flexy, Telkom Speedy (Internet), Telkomsel Halo, XL, Smartfren, dan Esia, PLN Taglist, Telkom vision, Indosat, Indivision.
   - Pembayaran PLN Nontaglis (tunggakan, denda, tambahan daya dan lainnya)
   - Pembelian pulsa prabayar Simpati, As, XL, Smartfren, Esia, dan Indosat
   - Pembelian token PLN Prepaid
   - Donasi Zakat, Infaq, Shodaqoh, Qurban, dan Wakaf
   - Transfer ke rekening di jaringan BRILink, ATM Bersama, dan ATM Prima
   - Belanja Menggunakan Debit Prima
   - Pembayaran Pembelian tiket KAI
   - Pembayaran SPP
5. Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan bank
6. Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang di terima

Lokasi Layanan Syariah BRI se - Lampung	
• BRI KC Tanjung Karang	Jl. Raden Intan No.51, Tanjung Karang
• BRI KCP Kalianda	Jl. Indra Bangsawan No.150 A, Kalianda
• BRI KCP Kedaton	Jl. Teuku Umar No.60-61, Bandar Lampung
• BRI KCP Jendral Sudirman	Jl. Jenderal Sudirman No.68, Tanjung Karang
• BRI KCP Pasar Natar	Jl. Raya Natar No.138, Natar
• BRI KCP Tanjung Agung	Jl. Pangeran Antasari No.63 C, Bandar Lampung
• BRI KC Metro	Jl. Jend. Sudirman No.50, Metro
• BRI KC Kota Bumi	Jl. Jend. Sudirman No.20, Kotabumi
• BRI KC Liwa	Jl. Raden Intan No.5 Balik, Bukit Liwa
• BRI KC Teluk Betung	Jl. Laksamana Malahayati 78, Teluk Betung
• BRI KC Bandar Jaya	Jl.Proklamator Raya 1, Bandar Jaya
• BRI KC Pringsewu	Jl. Raden Intan No.51, Tanjung Karang
• BRI KCP Kota Agung	Jl.Kenanga Ko.p. Pasar Baru, Kota Agung
• BRI KCP Gedong Tataan	Jl. Jend. A. Yani Bagelen, Gedong Tataan
• BRI KC Menggala Talang Bawang	Jl. Lintas Timur Unit II Banjar Agung

syariah

callBRIS 1500-789
www.brisyariah.co.id

BRIsyariah
Solusi Keuangan yang Amanah

Register Jumlah Nasabah Acara Open Table

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

Per Bulan Tahun 2018

NO	BULAN	NAMA PRODUK	JUMLAH NASABAH
1	JANUARI	Tabungan Faedah	36
		Tabungan Haji	20
		Tabungan Impian	8
		Tabungan Deposito	5
		Giro	0
		KPR	6
		Mikro	4
2	FEBRUARI	Tabungan Faedah	39
		Tabungan Haji	23
		Tabungan Impian	6
		Tabungan Deposito	5
		Giro	0
		KPR	7
		Mikro	6
3	MARET	Tabungan Faedah	44
		Tabungan Haji	19
		Tabungan Impian	10
		Tabungan Deposito	6
		Giro	1
		KPR	7
		Mikro	6
4	APRIL	Tabungan Faedah	48
		Tabungan Haji	24
		Tabungan Impian	13
		Tabungan Deposito	7
		Giro	1
		KPR	8
		Mikro	7

Bandar Lampung, 4 September 2018
Wiwik Kurniati

Bank BRI Syariah
KC BDR LAMPUNG KEDATON

Pgs. Oprasional

TAWAKAL

Definisi : Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan kaikhlasan atas hasil yang dicapai. (Mean = 4.15)

Do's	Don'ts
1. Mengawali setiap kegiatan dengan berdoa. 2. Bersyukur atas hasil kerja yang dicapai. 3. Bekerja dengan rencana kerja yang jelas, sistematis dan terukur. 4. Memiliki semangat dan dorongan untuk belajar dan meningkatkan kemampuan menjadi lebih baik. 5. Senang berbagi dan membantu atasan, bawahan dan rekan sekerja untuk mencapai tujuan bersama. 6. Bekerja dengan teliti dan memperhatikan aspek detail. 7. Memiliki ketangguhan dan kegigihan untuk mengatasi semua hambatan kerja.	1. Lupa bedoa. 2. Suka pamer, senang mengeluh. 3. Bekerja tanpa rencana dengan pertimbangan yang dangkal 4. Malas bekerja. 5. Pelit dan kikir untuk membantu rekan kerja yang kesulitan 6. Ceroboh dan memandang remh permasalahan 7. Mudah menyerah.

ANTUSIAS

Definisi : Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

Do's	Don'ts
1. Bersemangat tinggi dalam menyelesaikan tugas. 2. Selalu menunjukkan semangat dan gairah kerja dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik. 3. Bergairah dan berdikasi tinggi, meneggunakan berbagai cara, dimanapun, kapanpun, dan siapapun, demi pencapaian hasil terbaik perusahaan. 4. Menyikapi teguran sebagi bagian dari proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik. 5.Menyelesaikan tugas dengan mengutamakan produktivitas, efektifitas, dan efisiensi. 6.Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri. 7.Mendayagunakan semaksimal mungkin sarana dan prasarana yang ada.	1.Menunda Pekerjaan. 2.Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas. 3. Bersikap secara tidak acuh dan asal-asalan. 4.Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran. 5.Menyepelekan kualitas kerja 6.Santai dan apa adanya. 7.Menggunakan seadanya dan menelantarkan sarana dan prasarana perusahaan.

INTEGRITAS

Definisi: Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang tegua etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadan yang sulit untuk melakukannya. (Mean=4,18)

Do's	Don'ts
1.Berperilaku penuh kejujuran 2.Handal dan dapat dipercaya 3.Memegang teguh dan selalu menepati janji. 4.Tetap dapat bekerja baik walau dengan pengawasan minimal. 5.Berani menyampaikan kebenaran secara etis didasarkan pada nilai yang diyakininya. 6.Berani mengakui kekurangan diri. 7.Mematuhi dan menjalankan aturan, regulasi, etika profesi dan etika bisnis	1.Berbohong dan berbuat curang 2.Lemah dan meragukan. 3.Ingkar janji. 4.Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan. 5.Menghindar untuk menyampaikan kebenaran, demi keselamatan pribadi. 6.Keras kepala dan mencari-cari alasan untuk menutupi kekurangan diri. 7.Bertindak tanpa aturan dan etika.

PROFESIONAL

Definisi : Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

Do's	Don'ts
1.Bekerja dengan standar praktek terbaik. 2.Mampu menjaga kerahasiaan perusahaan. 3.Bekerja dengan fokus dan sepenuh hati, dengan disiplin tinggi. 4.Mahpu mengambil keputusan. 5.Kesediaan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri secara berkelanjutan. 6.Menghargai potensi dan kompetensi atasan, [illegible] dan [illegible]. 7.Berkreatifitas dan mengembangkan gagasan-gagasan baru agar perusahaan selalu memiliki daya saing yang tinggi.	1. Bekerja tanpa arah 2. Teledor 3. Bekrja tanpa standar yang jelas. 4. Peragu. 5. Mudah puas diri dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. 6. Merendahkan dan mendiskreditkan orang lain. 7. Menolak ide-ide baru yang diperlakuakan bagi kemajuan.

...ENTASI BISNIS

Definisi : Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berfikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaan.

Do's

1. Beorientasi kepada keuntungan perusahaan berlandasan etika bisnis.
2. Menguasai product knowledge.
3. Kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan.
4. Menerapkan prudential banking dalam manajemen risiko yang sehat.
5. Menyatu dengan pasar.
6. Proaktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
7. sadar biaya.

Don'ts

1. Berbisnis tanpa perhitungan.
2. tidak menguasai product knowledge.
3. Enggan berinovasi.
4. Mengabaikan prudential banking dan prinsip-prinsip manajemen risiko.
5. Jago kandang.
6. Apatis.
7. Boros

KEPUASAN PELANGGAN

Definisi : Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan intenal di lingkungan perusahaan.

Do's

1. memperlakuakan pelanggan dengan penuh keramahan dan sopan santun.
2. menjaga kebersihan dan kerapian di seluruh kantor.
3. memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat melebihi harapan.
4. Mudah dihubungi dan tanggap.
5. Menjadi pendengar yang baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
6. Berperilaku menyenangkan sehingga mampu menciptakan suasana yang nyaman di lingkungan perusahaan.
7. Memenuhi komitmen.

Don'ts

1. Berlaku tidak ramah dan tidak sopan kepada pelanggan.
2. Tidak teratur.
3. Melayani biasa-biasa saja.
4. Kurang tanggap.
5. Tidak acuh.
6. Kurang perhatian.
7. Ingkar janji.

PENGHARGAAN TERHADAP SDM

Definisi : Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai model utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, prekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

Do's

1. Kinerja baik mendapatkan penghargaan (reward), kinerja buruk mendapatkan hukuman (punishment).
2. Mengembangkan kemampuan & kepemimpinan diri yang berkualitas. baik sebagai anggota kelompok maupun pemimpin kelompok.
3. Menjalankan program pengembangan SDM berdasarkan sistem pengembangan kompetensi dan karir yang terbuka dan adil.
4. Menciptakan lingkungan kerja yang menyehatkan, bermartabat serta memudahkan tercapainya kinerja optimum individual dan kelompok.
5. Memiliki komitmen untuk mencapai sasaran kerja individual dan kelompok berdasarkan kerjasama dan rasa memiliki.
6. Mendorong peningkatan kesejahteraan SDM secara berkelanjutan.

Don'ts

1. Kinerja baik atau buruk tidak memiliki konsekwensi apapun.
2. Mengabaikan pengembangan kemapuan dan kepemimpinan.
3. Mejalankan program pengembangan SDM tanpa arah.
4. Lingkungan kerja tidak mendukung pencapaian kinerja optimum.
5. Tanpa komitmen terhadap pencapaian sasaran kerja.
6. Kurang peduli.
7. Pilih kasih dan diskrimanatif dalam melakukan seleksi dan rekrutmen.

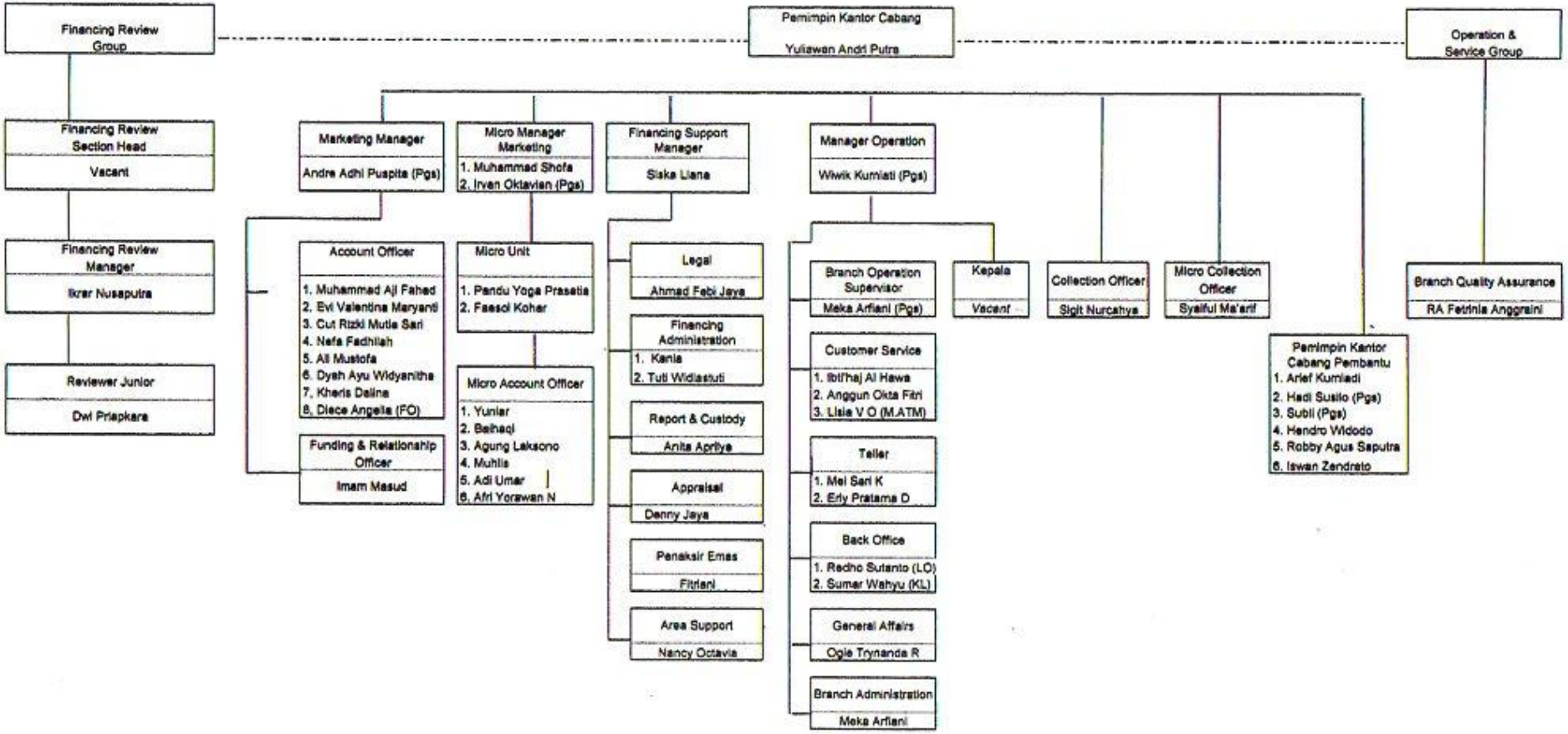
Visi BRISyariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan. Finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi BRISyariah

- Memahami keragaman individu dan mengakomondasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip Syariah.
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun, dimanapun.
- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG KEDATON
PT. BANK BRISYARIAH
PERIODE MARET 2018



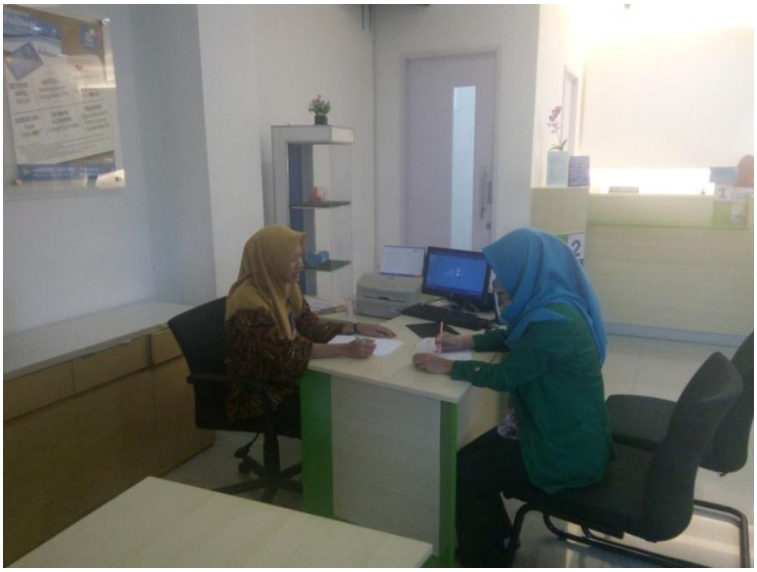
Catatan :

: Jalur Koordinasi

PT. BANK BRISYARIAH
KC BANDAR LAMPUNG KEDATON

YULIAWAN ANDRI PUTRA
PEMIMPIN CABANG

LAMPIRAN FOTO



PRUDENTIAL

RIWAYAT HIDUP

Fitriana Anjar Sari dilahirkan di Bangka pada Tanggal 06 Februari 1997, Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Sriyanto dan Ibu Linawati.

Pendidikan Dasar peneliti ditempuh di SD Negri SP 3 Air Kumbang Padang Banyuasin 1 dan selesai pada Tahun 2009, kemudian peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Trimurjo dan selesai pada Tahun 2012, sedangkan Pendidikan Menengah Atas pada SMA Negeri 2 Metro dan selesai pada tahun 2015.

Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Prodi D3 Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada semester 1 Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro Lampung.