

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting dalam menunjang keberhasilan perekonomian. Hal ini sesuai dengan tujuan dari perbankan Indonesia yang tercantum dalam UU perbankan No. 10 tahun 1998 pasal 4 yaitu perbankan Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Sebagai lembaga intermediasi yakni menghimpun dana dari pihak ketiga dan menyalurkannya kembali dalam bentuk simpanan, dan kredit, menjadikan bank sebagai salah satu sumber pembangunan. Semakin besar suatu negara tersebut maka semakin besar pula peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah senantiasa memberi perhatian maksimum terhadap eksistensi perbankan nasional. Selain itu perbankan juga menghubungkan antara pihak yang memerlukan dana dan pihak yang mengalami surplus dana. Pentingnya keberadaan bank tentu saja muncul setelah uang sebagai alat tukar dalam perekonomian. Berdasarkan peranan tersebut, bank memiliki dua kegiatan utama, yaitu menghimpun dana dari unit surplus dan penyaluran dana kepada unit defisit.

Dari defenisi diatas akan dapat ditarik kesimpulan bahwa bank dalam melakukan usahanya terutama menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian pula dari segi penyaluran dananya, hendaknya dalam dunia perbankan tidak hanya memerhatikan keuntungan semata melainkan meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara.¹

Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis bank, yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga atau bagi hasil usaha, yaitu bank yang melakukan usaha secara konvensional (pembayaran dengan bunga) dan bank yang melakukan usaha secara syariah (pembayaran dengan sistem bagi hasil).

Secara tegas undang-undang perbankan diatas tersebut menjelaskan bahwa dalam perbankan Indonesia terdapat dua sistem (dual banking system) yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Pelaksanaan pengaturan dan pengembangan perbankan syariah oleh Bank Indonesia, juga diatur dalam UU No.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang menegaskan bahwa Bank Indonesia selaku otoritas perbankan perlu mempersiapkan perangkat peraturan dan fasilitas selaku otoritas perbankan syariah nasional secara legal jelas dasar hukumnya.²

Pada dual system bank, bank dapat melakukan dua kegiatan sekaligus yaitu kegiatan perbankan berbasis bunga dan kegiatan perbankan syariah, bagi yang mengkonversi banknya menjadi perbankan syariah, maka seluruh kinerjanya

¹ J. Soedradjadjiwandono, *Sejarah Bank Indonesia Periode: 1997-1999 Bank Indonesia pada Masa Krisis Ekonomi Moneter dan Perbankan*, Jakarta: Bank Indonesia, 2006, hlm. 35-36.

² *Ibid*, hlm 36.

mengikuti mekanisme prinsip-prinsip syariah Islam, sedangkan bagi yang melakukan kedua-duanya maka mekanisme kerjanya diatur sedemikian rupa, terutama yang menyangkut interaksi antara kegiatan-kegiatan yang berbasis bunga dengan kegiatan yang bebas bunga, sehingga keduanya dapat dipisahkan secara tegas.

Sistem operasional pada bank syariah menerapkan sistem free rate interest banking. Sistem ini diperkenalkan untuk pertama kali oleh umat Islam. Dengan kata lain adalah sistem perbankan yang tata cara operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam sistem operasional ini, pada hakikatnya nasabah yang mengadakan transaksi dengan bank yang bersangkutan sama dengan melakukan investasi dengan imbalan bagi hasil yang sesuai dengan keadaan yang benar-benar terjadi.³ Bank syariah tidak memberikan jaminan tingkat pengembalian yang pasti (perantara bunga) dari nilai nominal simpanan nasabah, tapi simpanan tersebut akan diperlakukan sebagai modal dan nasabah yang bersangkutan sebagai shareholder akan mendapat bagian keuntungan sebesar persentase yang telah disepakati bersama. Demikian pula perlakuan yang sama akan diterapkan pada kredit yang akan diberikan oleh bank.

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan non Islami dengan Islam adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan dan/atau yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga dan bagi hasil. Hal ini lah yang membedakan yang sangat mendalam

³ Masyhud Ali, *Restrukturisasi Perbankan dan Dunia Usaha*, Jakarta: IKAPI, 2002, hlm 7-8.

terhadap produk-produk yang dikembangkan oleh bank syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga dikembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang dilaksanakan dalam bentuk bagi hasil. Pada dasarnya, semua jenis transaksi perniagaan melalui bank syariah yang diperbolehkan asalkan tidak mengandung unsur bunga (riba). Riba secara sederhana berarti sistem bunga berbunga atau *compound interest* yang dalam semua prosesnya bisa mengakibatkan membengkaknya kewajiban salah satu pihak.⁴

Bank harus menetapkan strategi yang tepat untuk survive (bertahan hidup) di tengah kompetisi sengit antarbank. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya.” Strategi bersaing yang berusaha mengembangkan (membesarkan) bank sesuai dengan ukuran yang disepakati untuk mencapai tujuan jangka panjang disebut strategi pertumbuhan. Bank dapat menyalurkan dananya untuk tujuan modal kerja, investasi, konsumsi, dan berbagai kegiatan lain untuk tujuan investasi. Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik skala kecil maupun besar, dengan masa pengendapan yang memadai.

Dalam suatu bisnis agar perusahaan berhasil dalam memasarkan produknya baik barang ataupun jasa maka diperlukan strategi pemasaran . Strategi pemasaran memiliki peran besar dalam berbagai bidang usaha dalam dunia bisnis. terutama pada jasa perkreditan. Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank

⁴ *Ibid*, hlm. 9.

merupakan sumber aset terbesar bagi bank.⁵ Dapat dibayangkan jika suatu bank tidak mampu menyalurkan kredit, sementara dana yang terhimpun disimpan jumlahnya besar maka sudah dapat dipastikan bank tersebut akan mengalami kerugian karena harus membayar bunga atas simpanan para nasabahnya. Maka dari itu strategi pemasaran pada jasa perkreditan sangat dibutuhkan mengingat masih banyak para pelaku usaha kecil yang masih belum memiliki pengetahuan tentang kredit sehingga mereka belum mau untuk menggunakan kredit.

Terutama pada jasa perkreditan. Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank merupakan sumber aset terbesar bagi bank. Dapat dibayangkan jika suatu bank tidak mampu menyalurkan kredit, sementara dana yang terhimpun disimpan jumlahnya besar maka sudah dapat dipastikan bank tersebut akan mengalami kerugian karena harus membayar bunga atas simpanan para nasabahnya. Maka dari itu strategi pemasaran pada jasa perkreditan sangat dibutuhkan mengingat masih banyak para pelaku usaha kecil yang masih belum memiliki pengetahuan tentang kredit sehingga mereka belum mau untuk menggunakan kredit. Strategi dalam memasarkan suatu produk juga bermanfaat agar perusahaan memiliki suatu pengetahuan yang lebih mendalam mengenai suatu pasar yang akan dimasukinya sehingga apabila strategi dijalankan dengan baik maka perusahaan dapat meningkatkan jumlah penjualannya.

Bisnis dalam dunia perbankan merupakan salah satu sektor usaha yang juga membutuhkan strategi pemasaran. Salah satunya adalah BRI unit Bogor Pajajaran. Untuk menjangkau para pelaku usaha mikro, kecil, menengah dan

⁵ *Op. Cit.*, hlm. 10.

koperasi yang masih membutuhkan permodalan demi mendukung usahanya maka dibutuhkan strategi pemasaran dari para mantra pada program KUR.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian atas masalah tersebut dan menuangkan hasilnya dalam bentuk karya ilmiah yang diberi judul: “Strategi Marketing Mikro Usaha (MANTRI) dalam Mendapatkan Nasabah di BRI Unit Sultan Adam Banjarmasin”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah diatas dapatlah penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti:

1. Bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan oleh Mantri KUR Bank BRI dalam merekrut nasabah?
2. Apa saja kendala dalam memasarkan KUR kepada nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui strategi pemasaran produk yang dilakukan mantri kepada nasabah di Bank BRI Unit Sultan Adam Banjarmasin.
2. Bagaimana peran mantri dalam memberikan kepuasan layanan kepada nasabah di BRI Unit Sultan Adam Banjarmasin?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai:

1. Manfaat secara teoritis, bagi UIN Antasari Banjarmasin, dapat digunakan sebagai referensi tugas akhir dibidang ekonomi syariah, khususnya kaitannya dalam kegiatan ekonomi dibidang perbankan dan pemasaran, serta dapat menambah koleksi karya ilmiah bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Bagi para pegawai Bankers khususnya Mantri di BRI Unit Sultan Adam Banjarmasin Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi bagi para Mantri lain dalam menghadapi nasabah dan strategi dalam memasarkan produk dengan persaingan usaha yang semakin kompetitif, dan bagi peneliti penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi peneliti untuk lebih memahami kegiatan di Bank secara langsung yang bertitik fokus pada kegiatan keuangan dan bagaimana menghadapi para-para nasabah di Bank.
2. Manfaat secara Praktis, peneliti diharapkan dapat memberi masukan dan sumbangan bagi Bank BRI Unit Sultan Adam Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami pengertian yang dimaksud dalam penelitian, maka penulis mengemukakan definisi operasional yang perlu didefinisikan dalam lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Bank sebagai salah satu institusi finansial (*financial institution*) merupakan suatu lembaga yang memiliki fungsi utama menghimpun sekaligus

menyalurkan dana masyarakat. Lembaga keuangan bukan bank merupakan jenis institusi finansial yang lain. Perbedaan mendasar antara bank dan lembaga keuangan bukan bank adalah dari cara masing-masing untuk mengumpulkan dana. Bank mengumpulkan dana secara langsung dari masyarakat. Selain itu, bank juga bertindak sebagai *payment facilitator*. “Dalam hal ini, bank bertugas untuk memfasilitasi *payment mechanism* (mekanisme pembayaran-red)”. Dari sisi produk, bank pada umumnya memiliki produk yang mampu menjawab kebutuhan baik dari sisi funding, maupun lending. Hal yang tidak kalah penting dalam menjalankan bisnis perbankan adalah penerapan konsep *Know Your Customer* (KYC). Konsep ini menuntut bank untuk melakukan transaksi secara *face to face* dengan nasabah. Hal ini dilakukan untuk menghindari *money laundering* yang mungkin dilakukan oleh nasabah dan juga sekaligus melakukan manajemen risiko. Sehingga amat penting bagi bank untuk menjalankan konsep ini untuk mengetahui *profil customer*-nya.

Sedangkan yang dimaksud disini ingin lebih mengetahui gambaran tentang produk KUR yang ada di Bank BRI mulai dari manajemen waktu kepada nasabah, proses pertemuan dari nasabah satu kenasabah yang lainnya, penjelasan kepada nasabah tentang apa itu KUR, perekrutan nasabah dan pencapaian target mantra.

2. KUR (Kredit Usaha Rakyat) merupakan sebuah skema pembiayaan modal kerja atau investasi untuk Usaha Mikro Kecil Menengah dan Koperasi (UMKMK). UMKMK yang berhak mendapatkan KIR harus merupakan jenis

usaha yang produktif dan layak (*feasible*), tapi tidak mampu dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan perbankan (belum *bankable*). Untuk pengertian lebih lanjut, berikut adalah penjelasan singkat mengenai usaha produktif, usaha layak, dan belum *bankable*.

- a. Usaha produktif adalah usaha yang kegiatannya memproduksi barang atau jasa dengan tujuan memberikan nilai tambah dan meningkatkan pendapatan si pelaku usaha.
- b. Usaha layak adalah usaha yang memberikan laba/menguntungkan pelaku usaha. Sehingga pelaku usaha dapat membayar tagihan/hutang pada lembaga pemberi KUR.
- c. Usaha disebut belum *bankable* karena usaha tersebut belum mampu memenuhi persyaratan pengajuan pinjaman ke bank. Misalnya, pelaku usaha tidak memiliki jaminan/agunan untuk mendapatkan pinjaman dari bank.

Dapat diketahui bahwa maksud dari penelitian ini adalah meneliti bagaimana gambaran umum tentang dunia perbankan khususnya mengenai salah satu produk KUR dibank, strategi pemasaran oleh mantri di BRI Unit Sultan Adam Banjarmasin.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang utuh dan sistematis serta mudah dipahami, maka pembahasan dalam tugas akhir ini nantinya akan dibagi dalam

lima bab, masing-masing bab terdiri sub bab yang paling berkaitan antara bab satu dan bab lainnya. Adapun urutannya adalah sebagai berikut:

1. Bab pertama, berisi pendahuluan yang memuat penjelasan mengenai latar belakang masalah yang melatar belakangi mengapa penelitian ini dilakukan, rumusan masalah yang bertujuan untuk mempersempit masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini, tujuan penelitian ini memberikan keterangan hal yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini, dalam signifikansi penulisan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca yang membaca penelitian penulis, definisi operasional memberikan keterangan yang terkait dengan judul penelitian penulis kemudian telaah pustaka sebagai informasi adanya penelitian dari aspek lain selanjutnya sistematika penulisan yang merujuk pada panduan tugas akhir dan beberapa buku yang mengulas tentang metode riset lainnya yang berhubungan dengan pembahasan tugas akhir ini.
2. Bab Kedua, Landasan teori yaitu bab yang berisi penjabaran masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung dan relevan dari buku-buku dan literature yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti oleh penulis dan juga sumber informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya,
3. Bab Ketiga, Metode penelitian dalam bab ini akan difokuskan pada pembahasan teknik metode yang penulis gunakan. Penelusuran jenis, sifat, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data serta serta teknik pengolahan dan analisis data juga akan dimuat dalam bab ini.

4. Bab Keempat, penyajian data dan analisis bab ini berisi hasil analisis data serta jawaban atas rumusan masalah dari strategi pemasaran melalui peningkatan Strategi Mantri dalam Mendapatkan Nasabah di BRI Unit Sultan Adam Banjarmasin.
5. Bab Kelima Penutup, terdiri dari simpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.