

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Adapun data yang dijabarkan, antara lain:

1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk “Bank Muamalat Indonesia” memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendikia Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 M atau 27 Syawal 1412 H. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Tafakul), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.¹

Pada 27 oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* (terdaftar) di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga

¹Bank Muamalat, <https://www.Bankmuamalat.co.id> (8 Agustus 2018 pukul: 22.40 WITA)

perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 mobil kas keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.

Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*To Become The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”, yaitu menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional.

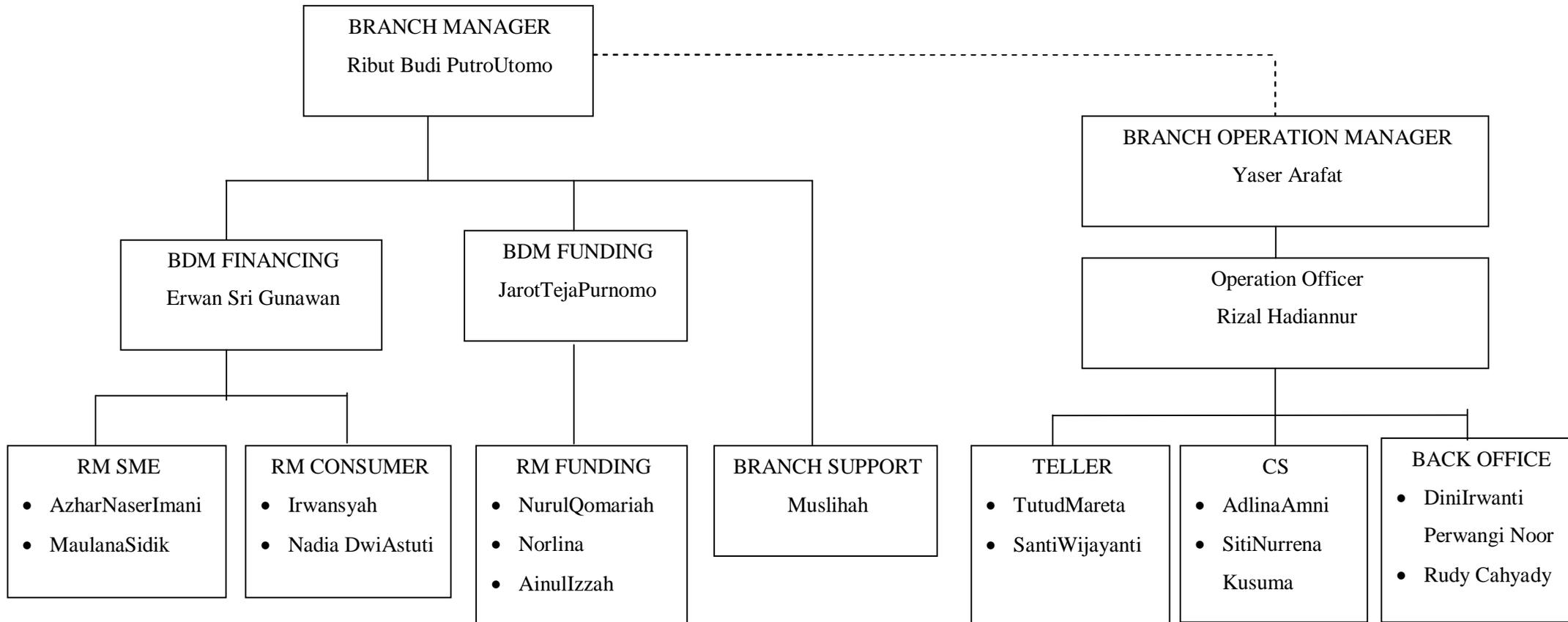
Adapun misi dari Bank Muamalat Indonesia, yaitu: “*Building a leading and sustainble islamic financial institution with emphasis on the entrepreneurial spirit based on prudent banking principle, excellent Islami and professional human resources, and innovative investment orientation, on order to maximize*

value for all stakeholders.” yaitu membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yaitu inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Tujuan berdirinya Bank Muamalat Indonesia, antara lain:

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga dapat memperkecil kesenjangan sosial ekonomi antara masyarakat kalangan atas dan kalangan bawah. Dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, diantaranya sebagai berikut:
 - 1) Meningkatkan kesempatan kerja
 - 2) Meningkatkan penghasilan masyarakat.
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan.
- c. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup.
- d. Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin



Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin, 2018.

Adapun produk dan jasa pada Bank Muamalat, yaitu:²

a. Pendanaan

- 1) Adapun jenis tabungan yang ditawarkan, antara lain: Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, Tabungan iB Muamalat, Tabungan iB Muamalat Dollar, TabunganKu, Tabungan iB Muamalat Rencana, Tabungan iB Muamalat Prima, Tabungan iB Muamalat Sahabat, Tabungan iB Muamalat Simpel.
- 2) Adapun jenis giro wadiah yang ditawarkan, antara lain: Giro iB Muamalat Attijary, Giro iB Muamalat Ultima, Deposito Mudharabah iB Muamalat.

b. Kartu Shar-e Debit

Adapun jenis kartu Shar-e Debit, yang ditawarkan antara lain: Kartu *Shar-e Debit Gold* dan Kartu *Shar-e Debit Reguler*.

c. Pembiayaan

Adapun jenis pembiayaan yang ditawarkan, antara lain: KPR iB Muamalat, Pembiayaan iB Muamalat Multiguna dan Pembiayaan iB Pensiun.

Pembiayaan iB Pensiun ini diperuntukkan:

- 1) Pensiunan atau janda/duda pensiunan yang berprofesi PNS (Pegawai Negeri Sipil), TNI (Tenaga Nasional Indonesia) dan Polisi Republik Indonesia baik yang berkedudukan BUMN (Badan

²Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> (8 agustus 2018, jam: 00.10)

Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dan Swasta yang menerima manfaat pensiunan bulanan.

- 2) Apabila pernah melakukan pembiayaan maka BI (Bank Indonesia) *checking* untuk 6 bulan terakhir harus lancar.

Adapun persyaratan produk pembiayaan iB Pensiun, antara lain:³

- 1) Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan iB Pensiun
- 2) Asli surat persejuaan istri/suami atau surat pernyataan belum menikah
- 3) Surat asli SK (Surat Keputusan) pensiun
- 4) Slip asli manfaat pensiun
- 5) Asli surat keterangan kematian (bagi janda/duda pensiunan yang mengajukan)
- 6) Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/pasport) nasabah dan istri/suami
- 7) Fotokopi kartu keluarga
- 8) Fotokopi akta nikah/cerai
- 9) Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- 10) Fotokopi rekening tabungan/ giro (3 bulan terakhir)
- 11) Fotokopi rekening listrik/PDAM/tagihan telepon terakhir
- 12) Pasfoto nasabah berwarna, ukuran 3x4, sebanyak 3 lembar

³*Ibid*

- 13) Pinjaman lebih besar dari 100 juta wajib ada jaminan tambahan berupa sertifikat
- 14) Sertifikat berupa tanah/rumah, BPKB mobil/motor.

2. Identitas Informan

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan. Analisis *SWOT* Penggunaan Kartu *Shar-e Gold Debit* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin. Informan disini adalah karyawan yang berjabatan sebagai *Customer Service* pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.

- a. Informan (Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin)

Nama : Adlina

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : *Customer Service* (CS)

Kartu *Shar-e Gold Debit* adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/merchant dalam dan luar negeri. Di dalam negeri kartu *Shar-e Gold Debit* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama, di luar negeri kartu *Shar-e Gold Debit* dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo diseluruh ATM Bank yang berlogo Plus. Kartu *Shar-e Gold Debit* juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko/merchant yang berlogo VISA, baik di dalam dan luar negeri.

Shar-e Gold Debit yang ada di Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin untuk sekarang ini semakin meningkat karena adanya koneksi visa dan dengan keamanan chip yang menjadi kelebihan produk ini tetapi tidak menutup kemungkinan jika ada gejolak turun naik pengguna produk pembiayaan ini, dikarenakan siklus keuangan yang tidak stabil pada waktu-waktu tertentu, maka dari itu strategi pemasaran harus dijaga dengan baik. Menjadi seorang nasabah pengguna kartu *Shar-e Gold Debit* ini cukuplah mudah hanya dengan membuka tabungan pada Bank Muamalat dengan KTP dan NPWP sebagai berkas kelengkapannya. Saldo awal untuk memiliki produk inipun cukup murah, hanya dengan saldo Rp 100.000 kita sudah bisa membuka produk *Shar-e Gold Debit*.

Adapun strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin ini sama saja dengan produk lain yaitu *cross selling*, dimana *Customer Service* lah yang berperan penting pada hal ini, dimana sambil melakukan transaksi lain *customer service* sambil menawarkan kartu *Shar-e Gold Debit* kepada nasabah ataupun calon nasabah. Adapun pengertian dari *cross selling* adalah database nasabah digunakan untuk menawarkan produk lain yang memiliki nilai dan karakter berbeda dengan produk sebelumnya.⁴ Informan juga menambahkan strategi pemasaran produk *Shar-e Gold Debit* ini sama seperti memasarkan tabungan biasa, tapi biasanya lebih menawarkan kevisa misalnya kepada nasabah yang mau umroh atau mau berangkat haji.

Dalam strategi pemasaran syariah, Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin juga menyertakan konsep keteladanan sifat Rasulullah saw yang

⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 315.

mana dalam memasarkan produknya Bank Muamalat senantiasa mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur (*shiddiq*) dalam menjelaskan keunggulan produk-produk yang dimiliki. Sekiranya dalam produk dijelaskan kelemahan atau cacat, maka pihak bank menyampaikan secara jujur kelemahan atau cacat produknya kepada calon nasabah, selalu terpercaya (*amanah*) yang ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran dan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada calon nasabah maupun nasabah lama, cerdas (*fathanah*) dan menganalisis situasi persaingan dan perubahan-perubahan diwaktu yang akan datang, serta komunikatif (*tabligh*) agar mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak harus berbohong. Dia harus jadi seorang komunikator yang bisa berbicara dengan nada yang bijaksana serta tepat sasaran kepada mitra bisnisnya. Dengan strategi pemasaran yang seperti ini membuat Bank Muamalat minim akan kendala yang dihadapi dalam memasarkan kartu *Shar-e Gold Debit*.⁵

Penggunaan kartu *Shar-e Gold Debit* disini menggunakan 2 jenis akad, diantaranya akad *mudharabah* dan akad *wadiah* yang mana mempunyai penjelasan yang berbeda serta pengaplikasian yang berbeda pula.

Ketika ingin mengeluarkan suatu produk yang paling pertama dilihat adalah mayoritas disana, dikarenakan mayoritas kita beragama Islam maka dari itu sesuatu transaksi yang berbau syariah sangat dicari daripada transaksi bersumber atau masuk ranah riba. *Shar-e Gold Debit* adalah kartu debit dari produk tabungan Bank Muamalat yang berprinsip syariah yang artinya tidak ada sistem bunga

⁵Adlina Amni, sebagai *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin, wawancara pribadi, Banjarmasin 1 November 2018, pukul 16.00 WITA

berbunga, dan tidak hanya itu *Shar-e Gold Debit* penggunaannya diterima diseluruh dunia, biaya ringan dan juga bisa untuk bertransaksi. Target pemasaran kartu *Shar-e Gold Debit* yang berbasis syariah ini tidak hanya diperuntukkan bagi masyarakat muslim saja, melainkan untuk seluruh masyarakat, baik muslim maupun non muslim.

Informan juga mengatakan yang menjadi sasaran kartu *Shar-e Gold Debit* adalah, karena saldo yang cukup murah membuat nasabah yang dari kalangan dari manapun bisa membuka produk ini.

Adapun fitur dan keuntungan *Shar-e Gold Debit* yaitu sangatlah fleksibel, artinya keleluasaan transaksi ATM di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, Bersama, Prima, MEPS, Plus/Visa, serta pembayaran belanja di seluruh jaringan *merchant* visa. Selain fleksibel *Shar-e Gold Debit* ini sangatlah praktis, artinya kita tidak perlu membawa uang tunai berlebihan karena *Shar-e Gold Debit* dapat digunakan di seluruh dunia yang menerima kartu Visa. Bagi masyarakat muslim juga sangat menyenangkan karena dana nasabah dikelola secara syariah sehingga memberikan ketenangan batin. Keuntungan lainnya adalah nasabah akan mendapatkan berbagai macam promo menarik dari Bank Muamalat.

Informan mengatakan kartu *Shar-e Gold Debit* ini tidak banyak memiliki kekurangan, kekurangan yang disebutkan disini hanyalah nasabah harus membayar biaya kartu perbulan sebesar Rp 5000. Informan juga mengatakan, tidak adanya hal yang menjadi ancaman produk *Shar-e Gold Debit* dikarenakan produk ini hanya dimiliki oleh Bank Muamalat meskipun adanya produk dari

bank lain yang juga memiliki koneksi Visa tetapi biasanya masyarakat memilih produk yang dananya dikelola secara syariah, dari sinilah Bank Mualamat dengan kartunya *Shar-e Gold Debit* dapat memberikan ketenangan batin bagi nasabahnya yang tidak ingin berbaur dengan riba, tetapi tidak semua masyarakat yang memahami atas perbedaan setiap produk yang mana syariah atau konvensional, asumsi ini yang harus dipecahkan secara menyeluruh agar masyarakat tidak salah memaknakan dan berani berinteraksi di bank syariah. Namun pula dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat ini membuat bank Mualamat harus lebih memperhatikan kondisi atau situasi yang ada.

3. Kategorisasi

Tabel .4.2 : Kategorisasi

Informan	Analisis Strategi Pemasaran penggunaan kartu <i>Shar-e Gold Debit</i> Pada Bank Mualamat Kantor Cabang Banjarmasin	Faktor Internal dan Eksternal Kartu <i>Shar-e Gold Debit</i> Pada Bank Mualamat Kantor Cabang Banjarmasin	Alasan
Adlina <i>Customer Service</i>	Menggunakan Strategi <i>Cross selling</i>	Faktor Internal: adanya koneksi visa Faktor eksternal: persaingan dengan lembaga keuangan lainnya dan kurangnya paham SDM tentang produk ini.	Karena dengan <i>cross selling</i> pemasaran terhadap suatu produk akan langsung sampai dan jelas kepada nasabah karena ditawarkan langsung.

Sumber: Ditulis sendiri oleh penulis, 2018.

B. Analisis Data

1. Analisis *SWOT* Penggunaan Kartu *Shar-e Gold Debit* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin

a. Kekuatan (*Strenght*)

Kartu *Shar-e Gold Debit* Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin memiliki beberapa kekuatan yang mendukung dalam memasarkan produk-produknya. Kekuatan tersebut sebagai berikut:

- 1) Tidak adanya menganut prinsip riba
- 2) Keleluasan transaksi ATM di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, Bersama, Prima, MEPS, Plus/Visa, serta pembayaran diseluruh jaringan *merchant Visa*.
- 3) dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo diseluruh ATM Bank yang berlogo Plus
- 4) Limit harian transaksi yang lebih tinggi
- 5) Keamanan transaksi yang lebih baik dengan elemen chip.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Kartu *Shar-e Gold Debit* Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin mempunyai beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Masih kurangnya promosi dan pemasaran
- 2) Bayar biaya kartu perbulan sebesar Rp 5000.

c. Peluang (*Opportunity*)

Kartu *Shar-e Gold Debit* Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin mempunyai beberapa peluang yang berasal dari lingkungan eksternal bank. Peluang tersebut sebagai berikut:

- 1) Letak bank yang strategis
- 2) Masyarakat yang mayoritas beragama Islam: Kartu *Shar-e Gold Debit* sangat cocok untuk masyarakat muslim yang ingin mempunyai kartu debit yang dikelola berdasarkan prinsip syariah. Kartu *Shar-e Gold Debit* ini menggunakan akad *Mudharabah* dan akad *Wadiah* sehingga bebas dengan riba. Namun tidak menutup kemungkinan masyarakat non muslim pun juga dapat menggunakan kartu *Shar-e Gold Debit* ini, karena produk pembiayaan ini juga bisa untuk masyarakat umum.

d. Ancaman (*Threath*)

- 1) Perkembangan teknologi yang semakin pesat
- 2) Kondisi perekonomian yang tidak menentu (*interdependent risk on bank*).
- 3) Jumlah pesaing yang semakin banyak, dimana banyaknya bank-bank yang telah mengeluarkan produk dengan koneksi visa namun dengan nama produk yang berbeda.

2. Strategi pemasaran penggunaan kartu *Shar-e Gold Debit* berdasarkan analisis *SWOT*

Selanjutnya untuk mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dalam menentukan kebijakan strategi pemasaran untuk kartu *Shar-e Gold Debit* maka diperlukan matrik *SWOT* yang bisa menunjukkan faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki lembaga perbankan. Sehingga kemungkinan salah dalam mengambil keputusan dapat dihindari.

Berdasarkan matrik *SWOT*, maka diperoleh hasil analisis *SWOT* Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dalam memasarkan kartu *Shar-e Gold Debit* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Matrik *SWOT* penggunaan kartu *Shar-e Gold Debit* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin

Internal	<i>Strenght (S)</i>	<i>Weakness (W)</i>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak adanya menganut prinsip riba. 2. Keleluasan transaksi ATM di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, Bersama, Prima, MEPS, Plus/Visa, serta pembayaran diseluruh jaringan merchant Visa. 3. dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo diseluruh ATM Bank 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya masih promosi dan pemasaran. 2. Bayar biaya kartu perbulan Rp 5.000

<p>Eksternal</p>	<p>yang berlogo Plus</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Limit harian transaksi yang lebih tinggi 5. Keamanan transaksi yang lebih baik dengan elemen chip. 	
<p><i>Opportunity (O)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Letak bank yang strategis. 2. Mayoritas masyarakat Banjarmasin yang Islam, tapi tidak menutup kemungkinan bagi non muslim untuk menggunakan kartu ini. 	<p>Strategi (SO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperkenalkan keunggulan dan manfaat dari kartu <i>Shar-e Gold Debit</i>. 2. Membuat iklan dan brosur maupun media cetak atau elektronik. 	<p>Strategi (WO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih sering mengadakan sosialisasi. 2. Lebih memperbaiki strategi pemasaran yang ada.
<p><i>Threat (T)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perkembangan teknologi yang semakin pesat. 2. Kondisi perekonomian yang tidak menentu (<i>interdependent risk on bank</i>). 3. Jumlah pesaing yang semakin banyak, dimana banyaknya bank-bank yang telah mengeluarkan produk dengan koneksi visa namun dengan nama produk yang berbeda. 	<p>Strategi (ST)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sebaik mungkin. 2. Memberikan pemahaman tentang perbedaan bank syariah dengan bank konvensional dan keunggulan dari bank syariah teruntuk kartu <i>Shar-e Gold Debit</i>. 	<p>Strategi (WT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat teknik pemasaran yang lebih kreatif lagi. 2. Menetapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien.

Sumber: Freddy Rangkuti, *SWOT Balanced Scorecard*

Keterangan:

- a. Strategi SO, strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan yaitu dengan menggunakan seluruh kekuatan dengan memanfaatkan peluang, yaitu:
 - 1) Memperkenalkan keunggulan dan manfaat dari kartu *Shar-e Gold Debit*.
 - 2) Membuat iklan dan brosur maupun media cetak atau elektronik.
- b. Strategi ST, strategi ini adalah untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki kartu *Shar-e Gold Debit* dengan cara menghindari ancaman, yaitu:
 - 1) Memberikan layanan sebaik mungkin.
 - 2) Memberikan pemahaman dan sosialisasi tentang bank syariah.
- c. Strategi WO, strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada, dengan cara mengatasi kelemahan-kelemahan yang dimiliki, yaitu:
 - 1) Lebih sering melakukan konsolidasi dan juga sosialisasi dengan perusahaan-perusahaan dan juga wirausaha.
 - 2) Lebih memperbaiki kualitas dalam pemasaran dengan seefektif dan seefisien mungkin.
- d. Strategi WT, Strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang ditunjukkan untuk meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman, yaitu:

- 1) Merubah metode pemasaran dengan lebih kreatif lagi agar nasabah memahami tentang produk yang kita tawarkan.
- 2) Menetapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien.

Dalam hal ini ada beberapa strategi yang telah diterapkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin seperti: Mengenalkan keunggulan kartu *Shar-e Gold Debit*, meningkatkan promosi, meningkatkan kualitas pelayanan, menetapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien dan meningkatkan loyalitas nasabah. Bank Muamalat perlu menerapkan strategi lain seperti memperkuat kerjasama dengan sebuah perusahaan dan mengoptimalkan pemahaman masyarakat dalam waktu promosi kartu *Shar-e Gold Debit*.

Dari hasil matrik *SWOT* dapat diambil beberapa strategi yang sesuai dengan keadaan penggunaan kartu *Shar-e Gold Debit* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin berdasarkan beberapa hal yaitu:

- a. Segmentasi pasar dan target pasar

Segmentasi pasar perlu dilakukan mengingat didalam sebuah pasar terdapat banyak pembeli yang berbeda keinginan dan kebutuhan.⁶ Sedangkan target pemasaran adalah proses penyelesaian produk baik barang maupun jasa pelayanan terbaik sehingga benar-benar berada pada posisi terbaik guna keberhasilan perusahaan.⁷ Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin menargetkan pemasaran untuk kartu *Shar-*

⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2003), cet. 4, hlm. 181.

⁷M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 96.

e Gold Debit kepada masyarakat umum baik itu pelajar, mahasiswa, PNS dan lain-lain.

b. Bauran pemasaran

Pemasaran juga pernah dilakukan oleh Rasulullah Saw pada zaman dahulu. Sangat dianjurkan dalam perbankan syariah untuk meneladani sifat-sifat yang dimiliki Rasulullah Saw, yaitu sifat kejujuran, cerdas atau kompeten, bertanggung jawab dan mampu menyebarluaskan.

Dalam hal ini Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin telah mencontoh sifat-sifat Rasulullah Saw dalam memasarkan kartu *Shar-e Gold Debit* seperti:

- 1) Jujur (*Shiddiq*), yaitu seorang pemasar haruslah menjiwai seluruh perilakunya dalam melakukan pemasaran, hubungannya dengan pelanggan dalam bertransaksi dengan nasabah, dan dalam membuat perjanjian dengan mitra bisnisnya. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin selalu mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur dalam menjelaskan penggunaan kartu *Shar-e Gold Debit* meskipun dalam kelemahan kartu *Shar-e Gold Debit*,
- 2) Terpercaya (*Amanah*), yaitu seorang yang bertanggung jawab, jujur dan juga dapat dipercaya dan seseorang yang bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah atau konsumen. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin memberikan akad perjanjian agar terjalinnnya kepercayaan oleh nasabah bank dan

Bank Muamalat memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan nasabah tersebut.

- 3) Cerdas (*Fathanāh*), yaitu seseorang yang mempunyai intelektual, kebijaksanaan ataupun kecerdikan. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin memiliki kecerdasan dan kompeten dalam menentukan strategi yang harus dijalankan seperti strategi *cross selling* dimana *Customer Service* lah yang berperan penting pada hal ini, dan pada kartu *Shar-e Gold Debit* biasanya lebih menawarkan kevisa misalnya kepada nasabah yang mau umroh atau mau berangkat haji.
- 4) Komunikatif (*Tabligh*), yaitu seorang pemasar harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak harus berbohong ataupun menipu pelanggan. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin mampu menyebarluaskan atau menyampaikan keunggulan-keunggulan kartu *Shar-e Gold Debit* dengan jujur dan tidak bohong atau menipu nasabah.

Strategi-strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dalam memasarkan kartu *Shar-e Gold Debit* ini sebenarnya jika dibaurkan dengan bauran pemasaran maka strategi-strategi itu merupakan bagian dari *marketing mix*. Pada *marketing mix*, pemasaran yang dilakukan meliputi segala produk, harga, promosi dan lokasi.

Strategi penggunaan kartu *Shar-e Gold Debit* di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin adalah bahwa kartu *Shar-e Gold Debit* ini menggunakan

akad *mudharabah* bisa memperoleh bagi hasil (nisbah) dan akad *wadiah* tidak memperoleh bagi hasil hanya mendapatkan bonus sukarela dari pihak bank.

Menyangkut harga yang ditawarkan bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin ada kartu *Shar-e Gold Debit* ini tergolong murah, hanya dengan saldo Rp 100.000 kita sudah bisa memiliki kartu *Shar-e Gold Debit*.

Promosi yang digunakan bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin untuk memasarkan kartu *Shar-e Gold Debit* yaitu menggunakan brosur dan menawarkan langsung kepada calon nasabah dengan memperkenalkan kartu *Shar-e Gold Debit* berdasarkan fakta yang ada dalam produk itu. Informasi yang diberikan berisi tentang keunggulan, kegunaan, dan kualifikasi kartu *Shar-e Gold Debit* sehingga menjadi daya tarik untuk menarik nasabah agar menggunakan kartu *Shar-e Gold Debit* pada bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

Jika dilihat dari segi lokasi dan distribusi, bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin letaknya sangatlah strategis dan mudah dijangkau nasabahnya. Dalam hal distribusi bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada nasabah.