

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri disebut “Mandiri Syariah” didirikan pertama kali dengan nama PT. Bank Industri Nasional disingkat PT.BINA atau disebut juga National Industrial Banking Corporation Ltd., berkantor pusat di Jakarta, berdasarkan Akta No. 115 tanggal 15 Juni 1955 dibuat dihadapan Meeester Raden Soedja, S.H., Notaris di Jakarta. Akta tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (dahulu Menteri Kehakiman Republik Indonesia) berdasarkan surat keputusan No.J.A.5/69/23 tanggal 16 Juli 1955 dan telah didaftarkan pada buku Register di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No.1810 tanggal 6 Oktober 1955.

Bank Syariah Mandiri sendiri mengalami pergantian nama sebanyak 5 kali sejak pertama kali berdiri, dari semula bernama PT. Bank Industri Nasional (BINA) berdasarkan Akta No.115 tanggal 15 Juni 1955 berubah nama menjadi Bank maritim Indonesia berdasarkan anggaran dasar No.12 tanggal 6 April 1967. Selanjutnya, terjadi perubahan kembali menjadi PT.Bank Susila Bakti (BSB) sesuai dengan Akta berita acara rapat No.146 tanggal 10 Agustus 1973. Pada tahun 1999 terjadi

krisis ekonomi yang memberikan dampak yang cukup besar kepada PT. Bank Susila Bakti sehingga terancam akan ditutup, namun BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investorasing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero). Selanjutnya di tahun yang sama yaitu tahun 1999 terjadi perubahan kegiatan usaha dari Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah. Perubahan tersebut, mengakibatkan terjadi perubahan nama kembali menjadi PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri berdasarkan Akta pernyataan keputusan rapat No.29 tanggal 19 Mei 1999.

Pada tahun 1999 mengalami perubahan lagi menjadi PT. Bank Syariah Mandiri sesuai dengan Akta pernyataan keputusan rapat perubahan anggaran dasar No.23 tanggal 8 September 1999. Selanjutnya bank telah mendapatkan ijin usaha dari Bank Indonesia berdasarkan surat keputusan Gubernur Bank Indonesia Melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, tanggal 25 Oktober 1999 sebagai Bank Umum yang berdasarkan Prinsip Syariah. Kemudian, melalui surat keputusan Deputi Gubernur senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan illegal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri

resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu menggabungkan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, sebagai landasan untuk kegiatan operasionalnya. Dari penggabungan idealisme usaha dan nilai-nilai rohani tersebut menjadikan salah satu keunggulan untuk Bank Syariah Mandiri sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang ekonomi untuk bersama hadir membangun perekonomian Indonesia agar lebih baik.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi Bank Syariah Mandiri “ Bank Syariah Terdepan dan Modern
“ (*The Leading & Modern Sharia Bank*)

Bank Syariah Terdepan : Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri

PRODUK PENDANAAN

- 1) Tabungan *Mudharabah* : Merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan Prinsip Syariah yaitu *Mudharabah Mutlaqah*.
- 2) Tabungan *Wadiah* : Media penyimpanan dana atas prinsip *wadi'ah* dalam bentuk tabungan di bank yang diperuntukkan bagi masyarakat.
- 3) Tabungan Berencana : Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan investasi dengan berdasarkan prinsip syariah yaitu akad *Mudharabah Muthlaqah*.
- 4) Tabungan Mabror : Merupakan tabungan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*.
- 5) Tabungan Mabror Junior ; Merupakan tabungan masyarakat dengan usia di bawah 17 tahun untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

- 6) Tabungan Dollar : Merupakan tabungan dalam mata uang dollar yang berdasarkan Prinsip Syariah yaitu akad *Wadi'ah Yad Dhamana* yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan dengan menggunakan slip penarikan.
- 7) Tabungan Investa Cendekia (TIC) : Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan investasi pendidikan berdasarkan Prinsip Syariah yaitu *Mudharabah Muthlaqah*.
- 8) Tabungan Pensiun : Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi penerima manfaat pensiun untuk menampung atau menerima pembayaran tabungan hari tua, pensiun, jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian kepada Pensiunan berdasarkan daftar yang diberikan oleh Lembaga Pengelola Pensiun kepada Bank dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*.
- 9) BSM Deposito: Merupakan produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.
- 10) BSM Giro : Merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip wadiah yad dhamanah.
- 11) Mandiri Syariah *Priority* : Merupakan layanan eksklusif dari Mandiri Syariah khusus bagi Nasabah terpilih. Mandiri Syariah bertekad

membangun kemitraan bersama Nasabah dengan mengembangkan *one stop financial services* yang inovatif dan menghadirkan *Priority Banking Officer* yang berdedikasi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset nasabah secara seimbang sesuai dengan prinsip syariah.

PRODUK PEMBIAYAAN

- 1) BSM Pembiayaan *Mudharabah* : Merupakan pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati.
- 2) BSM Pembiayaan Musyarakah : Merupakan pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.
- 3) BSM Pembiayaan *Murabahah* : Merupakan pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Dapat dipergunakan untuk keperluan usaha (investasi, modal kerja) dan pembiayaan konsumen.
- 4) BSM Pembiayaan *Istishna* : Pembiayaan pengadaan barang dengan skema *Istishna* berupa pembiayaan jangka pendek, menengah, dan

panjang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengadaan barang (*obyek istishna*), masa angsuran melebihi periode pengadaan barang (*goods in process fit*) dan bank mengakui pendapatan yang menjadi haknya pada periode angsuran, baik pada saat pengadaan berdasarkan persentase penyerahan barang, maupun setelah barang selesai dikerjakan.

- 5) Pembiayaan dengan skema IMBT (*Ijarah Muntahiyah Bittamlik*) : Merupakan fasilitas pembiayaan dengan skema sewa atas suatu obyek sewa antara Bank dan Nasabah dalam periode yang ditentukan yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan nasabah.
- 6) BSM Implan : Merupakan pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kolektif) melalui rekomendasi perusahaan.
- 7) BSM Pembiayaan Griya BSM : Merupakan pembiayaan konsumtif dalam valuta rupiah yang diberikan oleh Bank kepada perseorangan/individual untuk membiayai pembelian rumah baru, rumah *second*, renovasi maupun *take over* berupa rumah tinggal.
- 8) BSM Pensiun : Pembiayaan BSM Pensiun yang diberikan kepada para pensiunan atau pegawai yang kurang dari 6 (enam) bulan lagi akan pensiun (pra pensiun) atau janda pensiun dan telah menerima SK pensiun.

- 9) BSM OTO : Pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor berupa mobil baru atau bekas berdasarkan prinsip syariah.
- 10) BSM Pembiayaan Warung Mikro : Merupakan pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan usaha dan multiguna dengan maksimal pembiayaan sampai dengan Rp100 Juta dengan akad *Murabahah* dan *Ijarah*.
- 11) Gadai Emas BSM : Merupakan pembiayaan yang menggunakan akad *qardh* dengan jaminan berupa emas yang diikat dengan akad *rahn*, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biayapemeliharaan atas emas sebagai objek *rahn* yang diikat dengan akad *ijarah*.
- 12) Cicil Emas BSM : Merupakan pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *Murabahah*.

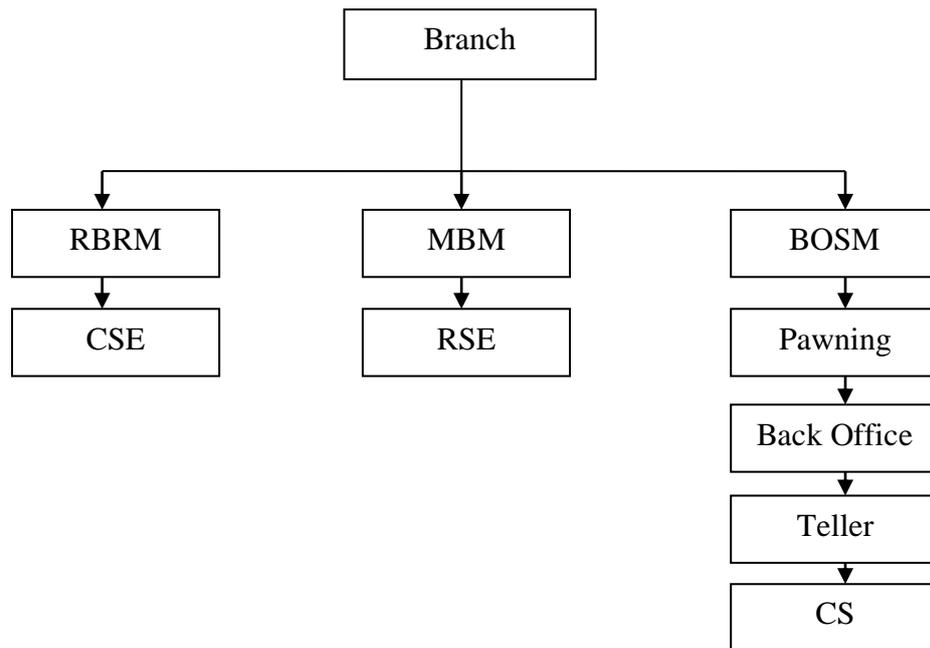
PRODUK LAYANAN

- 1) Mandiri Syariah *Card* : Merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindah bukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima maupun ATM MEPS (Malaysia). Selain itu juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di merchant-merchant yang menggunakan EDC Bank Mandiri atau Prima Debit (BCA).

- 2) Mandiri Syariah ATM : Merupakan Mesin Anjungan Tunai Mandiri yang dimiliki oleh Mandiri Syariah. Mandiri Syariah ATM dapat digunakan oleh nasabah Mandiri Syariah, nasabah bank anggota Prima, nasabah bank anggota ATM Bersama dan nasabah anggota Bancard (Malaysia).
- 3) Mandiri Syariah Call 14040 : Merupakan layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan.
- 4) Mandiri Syariah Mobile Banking : Merupakan layanan perbankan yang berbasis teknologi SMS telepon selular (ponsel) yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja, kapan saja.
- 5) Mandiri Syariah Mobile Banking *Multi Platfrom* : Merupakan saluran distribusi yang dimiliki oleh Mandiri Syariah untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi GPRS/EDGE/3G/BIS dan WIFI melalui smartphone.
- 6) Mandiri Syariah Net Banking : Merupakan fasilitas layanan bank yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank) melalui jaringan internet menggunakan komputer/smartphone.

4. Stuktur Perusahaan

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang A.Yani Banjarmasin yang beralamat di Jalan A.Yani KM 4,5 Banjarmasin mempunyai stuktur organisasi yang dapat digambarkan sebagai berikut:



4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin

Komponen Operasional Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin tahun 2020 :

- a) Branch Manager : Supiani
- b) BOSM : Halidah Afrianti
- c) MBM : Hendy Hertanto
- d) RBRM : Siti Aminah
- e) Pawning Staff : Intan Wulansari, Ripani
- f) Back Office : Aprianadi
- g) Teller : Natasha Amelia

- h) CS : Ahmad Muzakkir Rabi
- i) RSE : Arif Wicaksono, M. Azmi, M. Syamsul Gunawan

B. Penyajian Data

1. Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening secara online pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin

Pembukaan rekening secara online di Bank Syariah Mandiri disalurkan menggunakan *Mobile Banking* atau dinamakan Mandiri Syariah *Mobile*. Fitur terbaru yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri ini terdiri dari 2 (dua) tabungan yakni, tabungan BSM *Mudharabah* dan tabungan BSM *Wadiah*. Tabungan BSM *Wadiah* merupakan tabungan dengan menggunakan akad *wadiah*, dimana nasabah hanya menitipkan dana nya yang suatu saat bisa ditarik oleh nasabah tanpa mendapatkan bagi hasil dari dana yang ditipkannya, namun bank dibolehkan memberikan bonus tetapi tidak dijanjikan diawal akad. Sedangkan tabungan BSM *mudharabah* merupakan tabungan dengan menggunakan akad *mudharabah*, yakni bank sebagai pengelola dana atau *shahibul maal* dan nasabah sebagai pemilik modal atau *mudharib*, dan keuntungan dari usaha yang dikelola oleh bank akan dibagikan sesuai *nisbah* diawal akad. Jika calon nasabah yang ingin membuka rekening secara online melalui Mandiri Syariah *Mobile*, maka harus menyediakan persyaratan berikut :

- a) Minimal umur 17 tahun (sudah memiliki tanda pengenal)
- b) KTP

- c) NPWP (jika memiliki)

Adapun alur pembukaan rekening secara online dengan menggunakan Mandiri Syariah *Mobile*, yaitu :

- a) Nasabah mendownload aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* yang sudah tersedia pada *play store*.
- b) Setelah aplikasi terinstal nasabah bisa membuka aplikasinya, dan menekan pilihan 'Buka Rekening'.
- c) Nasabah akan di edukasi tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional, jika sudah memahaminya maka nasabah dapat menekan pilihan 'Selanjutnya' pada aplikasi.
- d) Nasabah akan memilih jenis tabungan yang sudah disediakan oleh Bank Syariah Mandiri, yaitu Tabungan BSM *Mudharabah* dan Tabungan BSM *Wadiah*, setelah memilih nasabah bisa menekan lagi pilihan 'Selanjutnya'.
- e) Nasabah diberikan pilihan untuk memilih kartu ATM, namun pada saat ini Mandiri Syariah *Mobile* hanya menyediakan kartu Mandiri Syariah Debit GPN-Silver.
- f) Nasabah mengisi kelengkapan data-data diri, alamat email, nomer handphone, foto dari KTP beserta wajah calon nasabah, foto NPWP, informasi pekerjaan & keuangan, dan informasi rekening.
- g) Setelah itu dilakukan Verifikasi (KYC Online) oleh karyawan Bank Syariah Mandiri dengan melakukan *video call*.

- h) Selanjutnya rekening nasabah akan diproses dengan menunggu beberapa menit.
- i) Setelah menunggu beberapa menit pada aplikasi akan muncul pilihan 'Cek Status', maka calon nasabah bisa menekan pilihan tersebut sehingga tampilan selanjutnya akan keluar Nomer Rekening yang harus diingat atau disimpan oleh nasabah.
- j) Nasabah harus ke kantor bank terdekat (sesuai pilihan pada informasi rekening) untuk pengisian saldo, pengambilan buku tabungan, kartu ATM serta pengaktifan rekening untuk digunakan pada Mandiri Syariah *Mobile*.

Perlu diperhatikan bahwa nasabah tidak harus langsung ke kantor bank terdekat pada hari pembukaan rekening secara online melalui Mandiri Syariah *Mobile*, namun nasabah akan diberikan waktu selama dua bulan. Jika pada waktu dua bulan nasabah tidak melakukan pengisian saldo, pengambilan kartu tabungan dan kartu ATM, maka rekening secara otomatis akan ditutup.

Dalam memasarkan produk pembukaan rekening secara online, Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin mempunyai strategi atau cara tersendiri dalam memasarkan produk tersebut, yaitu :

- a) Melakukan promosi melalui iklan di media social dan website resmi Bank Syariah Mandiri.

- b) Melakukan promosi kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi di kantor Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin
- c) Melakukan promosi pada saat pembukaan *stand* warung mikro atau acara festival dengan menawarkan hadiah berupa *souvenir* dan promo.

2. Kendala yang dihadapi dalam memasarkan pembukaan rekening secara online

Kendala yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam memasarkan pembukaan rekening secara online terdapat pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*, dimana pada prakteknya sering terjadi gangguan pada server yang membuat nasabah mengurungkan niatnya untuk menyelesaikan pembukaan rekening secara online melalui Mandiri Syariah *Mobile*.

C. Analisis Data

Berdasarkan penyajian data yang sudah dikemukakan oleh penulis, maka analisis data yang menjadi masalah dalam penelitian ini. Pada proses penganalisisan data diatas, penulis memaparkan berdasarkan rumusan masalah yang dibuat.

1. Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening secara online pada Bank

Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin

Berdasarkan dari data yang diperoleh penulis dari informan, bahwa jika peningkatan terhadap suatu produk haruslah memiliki strategi pemasaran yang tepat. Strategi pemasaran adalah rencana secara menyeluruh di bidang pemasaran yang memberikan rancangan-rancangan agar dapat tercapainya tujuan pemasaran di sebuah perusahaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa strategi pemasaran merupakan sebuah kombinasi yang didalamnya terdapat serangkaian tujuan, kebijakan, sasaran dan aturan-aturan yang telah ditetapkan agar jalan dari usaha-usaha pemasaran perusahaan dapat terarah.

Pada umumnya penggunaan strategi pemasaran pada pembukaan rekening secara online pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin menggunakan bauran pemasaran, yaitu sebagai berikut :

a. Produk (*Product*)

Produk adalah barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen agar dapat dikonsumsi sehingga memberikan kepuasan atau manfaat kepada konsumen. Pembukaan tabungan secara online yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin disini adalah tabungan *wadiah* dan tabungan *mudharabah*, dimana pada prakteknya dengan menggunakan Mandiri Syariah *Mobile*. Manfaat yang diperoleh nasabah adalah kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga pembukaan rekening ini dapat diakses dimana

saja dan kapan saja tanpa harus ke kantor untuk melakukan pembukaan rekening.

b. Harga (*Price*)

Harga menjadi unsur pendapatan bagi perusahaan, dimana harga merupakan ukuran satuan moneter yang dapat memperoleh hak dari kepemilikannya. Pada penerapan dari strategi harga pemasaran produk dari segi harga Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin tidak memberlakukan biaya untuk setiap pembukaan rekening nasabah. Nasabah hanya perlu mengisi saldo dengan minimum pengisian sebanyak Rp. 100.000. Hal ini bertujuan untuk menarik perhatian nasabah yang ingin menitipkan dananya, baik dalam bentuk tabungan BSM *wadiah* maupun tabungan BSM *mudharabah*.

c. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah salah satu cara yang bertujuan untuk mempengaruhi konsumen agar tertarik dan membuat konsumen melakukan pembelian terkait produk yang ditawarkan. Promosi produk dan jasa yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin umumnya sama dengan kegiatan yang dilakukan lembaga keuangan lainnya, yaitu dengan menggunakan bauran pemasaran, dengan penjelasan seperti berikut :

1) Iklan

Iklan adalah salah satu komponen non individual dengan beban seluruh biaya yang dilakukan perusahaan melalui berbagai

media. Media yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin yaitu dengan menyebarkan brosur pada kegiatan *event* atau acara festival dengan pembukaan *stand*, memasang spanduk, memasarkan ke media digital seperti media sosial, dan sosialisasi yang dilakukan dengan berbagai instansi serta untuk menjalin kerja sama.

2) Penjualan perorangan

Penjualan perorangan yang dimaksud disini adalah pegawai marketing khususnya bagian *funding*, namun semua pegawai dapat melakukan hal ini jika calon nasabah tertarik dengan suatu produk. Umumnya penjualan secara langsung membuat calon nasabah lebih dapat mengetahui secara rinci tentang produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin, oleh sebab itu pada penerapannya pegawai selalu memberikan informasi terkait produk-produk yang ada, baik produk baru atau unggulan yang dibutuhkan oleh calon nasabah. Pegawai dituntut agar selalu bisa melihat peluang disetiap interaksinya dengan calon nabah sehingga penjualan produk diharapkan akan meningkat dengan menggunakan strategi seperti ini.

3) Promosi penjualan

Bank Syariah Mandirij KCP. A Yani menjalin kerja sama dengan berbagai instansi atau perusahaan untuk melakukan

promosi terkait produk dan jasa yang dijual. Adapun instansi yang bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin salah satunya adalah Kementrian Agama Kota Banjarmasin, yang menitipkan dana tunjangan pegawainya. Selain itu Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin melakukan promosi pada saat acara atau *event* festival, sosialisasi ke sekolah atau perguruan tinggi, hingga ke instansi. Pada saat sosialisasi dilakukan merupakan waktu yang tepat untuk memasarkan pembukaan rekening secara online ini, dikarenakan pegawai akan langsung dapat berinteraksi dengan calon nasabah, serta memberikan hadiah atau souvenir untuk calon nasabah yang membuka rekening melalui Mandiri Syariah *Mobile*.

d. Lokasi (*Place*)

Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin terletak JL. Jend. Ahmad Yani KM. 4 No.27, Kelurahan Karang Mekar Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Kode Pos 70234. Lokasi bank yang strategis berada dipinggir jalan lalu lintas provinsi sehingga memudahkan bank dalam melakukan aktivitas distribusinya dan lokasi sasaran pemasaran sekitaran berada di jalan Ahmad Yani Banjarmasin.

e. Orang (*Peopple*)

Umumnya karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin sudah mempunyai tugas nya masing-masing dan

memiliki peran yang berbeda-beda, tetapi terkait hal ini karyawan memiliki peran yang sama yaitu memasarkan produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin. Jika nasabah bertanya tentang produk-produk yang dimiliki oleh bank, maka karyawan harus bisa menjawab terkait produk bank yang ditanyakan. Adapun salah satu strategi Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan cara selalu mengedukasi karyawannya terkait produk-produk yang ada dan hukum-hukum syariahnya, dengan mengadakan kegiatan *sharing season* pagi yang dilakukan setiap pagi pada hari rabu, dan *sharing season* sore pada setiap hari kamis.

f. Proses (*Procces*)

Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin dalam pemasaran menggunakan sistem jemput bola, dimana *staff* atau pegawai akan membantu proses pembukaan rekening secara online yang dilakukan oleh nasabah secara langsung hingga proses pembukan rekening selesai. Pada prakteknya Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani melakukan hal tersebut ketika pembukaan gerai atau *stand* warung mikro.

g. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti Fisik atau jasa Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin adalah dengan memberikan kemudahan nasabah dalam membuka rekening secara online, untuk meminimalisir waktu yang

digunakan oleh nasabah. Fasilitas yang diberikan pada pembukaan rekening secara online ini sama dengan pembukaan rekening secara langsung di kantor bank, seperti fasilitas buku tabungan, kartu ATM, BSM Net banking dan sebagainya. Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin menganggap bahwa pelayanan yang memuaskan nasabah dapat menjadi promosi efektif, dikarenakan nasabah yang merasa puas akan menyampaikan kepada kerabat, keluarga, teman dan orang lain terkait pelayanan yang sudah diberikan oleh bank.

2. Kendala yang dihadapi dalam memasarkan pembukaan rekening secara online

Dari informasi yang didapat penulis dalam memasarkan pembukaan rekening secara online terdapat pada sistem dari Mandiri Syariah *Mobile*. Bank Syariah Mandiri merancang fitur ini untuk mempersingkat waktu pembukaan rekening agar tidak membuang waktu nasabah, namun pada proses penyelesaian rekening bagian 'Cek Status' memerlukan waktu 10-20 menit dan ada beberapa nasabah yang menunggu hingga 2 jam. Selain itu seringkali terjadi *error* dari server pada aplikasi, yang membuat nasabah harus mengulang lagi untuk verifikasi (KYC Online) dengan *video call* dengan karyawan Bank Syariah Mandiri, tentu hal ini membuat nasabah merasa gelisah dikarenakan pengulangan yang dilakukan terus menerus.

Selain dari dua masalah tersebut, untuk saat ini pengaktifan aktivasi rekening nasabah belum tersedia pada kartu 3 (tri), Smartfren dan

Axis sehingga mayoritas nasabah yang ingin membuka rekening dengan kartu tersebut menjadi tidak tertarik lagi karena harus membeli kartu yang lain dalam pengaktifan aktivasinya. Jika dilihat dari strategi yang sudah dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin sudah sesuai dengan bauran pemasaran, namun dengan kendala-kendala tersebut dapat menghambat pertumbuhan atau strategi dari Bank Syariah Mandiri untuk memperbanyak jumlah nasabah.