

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai

Bank Syariah memiliki peran penting sebagai fasilitator dalam semua kegiatan ekonomi di industri halal. Di Indonesia, industri perbankan syariah telah mengalami peningkatan dan perkembangan yang signifikan dalam kurun waktu sekitar 30 tahun terakhir. Terdapat inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan yang menunjukkan tren positif setiap tahunnya. Bahkan, semangat untuk mempercepat pertumbuhan juga dapat dilihat dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan kolaborasi. (Bank Syariah Indonesia, 2021)

Pada tanggal 1 Februari, yang juga merupakan 19 Jumadil Akhir 1442 H, terjadi penggabungan tiga bank umum syariah di Indonesia, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Gabungan ini menciptakan suatu entitas baru bernama Bank Syariah Indonesia (BSI), yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo. Penggabungan tersebut merupakan langkah strategis untuk menciptakan bank syariah yang menjadi kebanggaan umat dan diharapkan memberikan kontribusi positif pada pembangunan ekonomi nasional serta kesejahteraan masyarakat.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi wajah baru dari perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan berkomitmen untuk memberikan

manfaat bagi seluruh alam. Melalui penggabungan ini, BSI akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank sebelumnya, sehingga dapat menyediakan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan memiliki modal yang lebih solid. Sebelumnya, Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai dikenal sebagai Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai.

1. Visi dan Misi

a. Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.

2. Tujuan Pendirian dan Merger Bank Syariah Indonesia

a. Meningkatkan Layanan Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia

Dengan menggabungkan tiga bank syariah besar, tercipta kesempatan untuk menyatukan tiga layanan bank dalam satu pintu guna mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Sinergi yang dihasilkan dari merger ini akan menjadi semakin

kuat dan kokoh, serta sejalan dengan visi bank syariah di Indonesia untuk masa depan.

b. Perbaiki Proses Bisnis

Pemerintah akan dengan mudah mengawasi penerapan prinsip syariah yang dijalankan oleh BSI, dan tentunya ini akan meningkatkan efisiensi proses bisnis syariah yang sudah berjalan dengan baik selama ini. Meskipun ada tantangan dalam menggabungkan nasabah, tantangan ini akan sebanding dengan manfaat dari proses bisnis syariah yang semakin berkembang dan dikelola oleh satu bank.

c. *Risk Management*

Pengelolaan Bank Syariah Indonesia (BSI) bertujuan untuk mengurangi potensi risiko-risiko yang mungkin timbul dalam pengelolaan bisnis perbankan dimasa mendatang. Keberhasilan Bank Mandiri saat ini berasal dari penggabungan empat bank sebelumnya, yang menjadi pelajaran bahwa risiko-risiko perbankan dapat dikurangi dengan menggabungkan ketiga bank syariah plat merah ini menjadi satu entitas.

d. Sumber Daya Instansi

BSI akan melakukan seleksi ketat untuk mendapatkan sumber daya terbaik guna meningkatkan kinerja industri perbankan syariah lebih efektif daripada jika tiga entitas beroperasi secara terpisah. Pendekatan ini akan memungkinkan setiap bagian dan tingkatan manajemen untuk diisi oleh tenaga profesional yang berkolaborasi dibawah satu lembaga yang memiliki visi dan misi yang sejalan. Dengan demikian, sinergi dan

keselarasan antar bagian akan tercipta, mendorong efisiensi dan keberhasilan BSI dalam mencapai tujuan bisnisnya.

e. Penguatan Teknologi Digital

Tugas utama Bank Syariah Indonesia adalah menghadirkan dan mengintegrasikan teknologi perbankan terbaru dan inovatif. Bank ini bertujuan untuk menyatukan teknologi syariah yang ada di Indonesia agar teknologi digital yang diadopsi oleh BSI dapat menjadi standar atau tolak ukur untuk sistem teknologi informasi berbasis Syariah dalam skala nasional. Dalam hal teknologi, BSI telah mengembangkan situs web dan aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile berbasis online, yang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan perbankan secara praktis dan efisien.

3. Tata Nilai dan Budaya Kerja

Dalam menjalankan kewajiban yang berpedoman pada dasar hukum syariah yaitu Al-Qur'an dan Hadist, seluruh Insan PT. Bank Syariah Indonesia juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Tata nilai ini digunakan dalam budaya kerja PT. Bank Syariah Indonesia, yaitu:

a. Amanah

Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

Kami terus belajar dan mengembangkan kapasitas

c. Harmonis

Kami saling peduli dan menghargai perbedaan

d. Loyal

Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

e. Adaptif

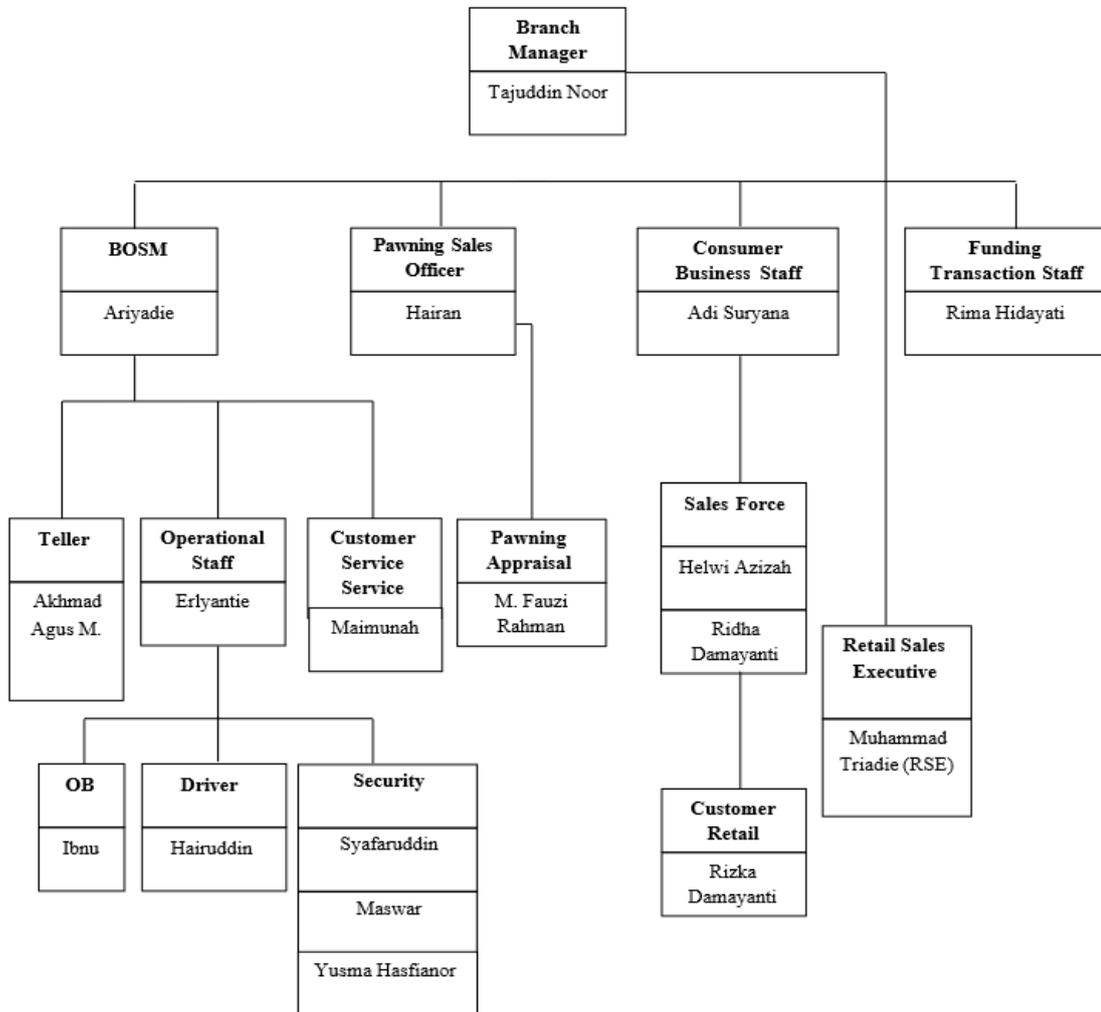
Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

Kami membangun kerja sama yang sinergis.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai

Tabel 4.1



B. Penyajian Data

Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data tentang “Analisis kepada Pimpinan dan karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai Tentang Produk Tabungan Wadi’ah pada Bank tersebut. Data diperoleh langsung dari lapangan melalui dokumentasi dan wawancara. Pada pembahasan ini akan disajikan hasil dokumentasi yang telah dilakukan peneliti selama dilapangan.

Pada bab ini, peneliti menguraikan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan Manager dan pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai. Hasil penelitian ini memberikan informasi yang berharga tentang bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi’ah.

Perkembangan bank syariah di Indonesia dimulai dengan hadirnya Bank Muamalat, yang memberikan kontribusi signifikan bagi perbankan di negara ini. Bank Syariah berfungsi sebagai lembaga keuangan yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah dan calon nasabah, dengan menyediakan pemahaman dan penawaran terbaik yang sesuai dengan prinsip syariah.

Pentingnya pemahaman tentang produk dan layanan perbankan syariah juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Pemahaman yang tepat dapat mendorong masyarakat untuk beralih dan menggunakan bank syariah sebagai lembaga keuangan pilihan. Dalam penelitian ini, pemahaman diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menjelaskan dan menginterpretasikan sesuatu, termasuk prinsip dan keunggulan produk tabungan wadi’ah yang ditawarkan

oleh Bank Syariah Indonesia.

Wawancara dengan Manager dan pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai menjadi sumber data yang relevan untuk memahami atau mengetahui bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai dalam mempertahankan dana nasabahnya terhadap produk tabungan wadi'ah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam bagi peneliti terhadap produk wadi'ah dan layanan perbankan syariah.

Penelitian dilakukan dengan mewawancarai Branch Manager yaitu Bapak Tajuddin Noor dan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai yaitu Costumer Service Ibu Munawarah, Staff Funding Transaction Ibu Rima Hidayati, serta bagian Marketting Ibu Mahrida Damayanti yang semuanya adalah seorang muslim. Hasil wawancara yang dilakukan ke karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai memperoleh hasil yaitu:

1. Strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah Pada Produk Wadi'ah.

Strategi Bank Indonesia Syariah Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah dapat dimaknai sebagai cara-cara yang digunakan dalam melayani jasa keuangan syariah melalui berbagai cara atau kiat-kiat yang dilakukan agar tetap dapat bertahan, tidak pindah kelain atau menetapkan dana yang telah ditabungkan para nasabahnya, terutama nasabah prioritas yang dananya berkisar antara Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar.

Berdasarkan rekapitulasi data akhir Bank Syariah Indonesia Kcp

Amuntai pada awal bulan Maret 2023 terhadap jumlah nasabah pada tabungan Wadi'ah yang bertahan sampai sekarang. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 4.2

JUMLAH TABUNGAN NASABAH PADA PRODUK WADI'AH

No	JUMLAH TABUNGAN	JUMLAH NASABAH
1.	100 – 251 juta	196 Orang Nasabah
2.	251 – 501 juta	54 Orang Nasabah
3.	501 – 751 juta	14 Orang Nasabah
4.	751 juta – 1 Milyar ke atas	10 Orang Nasabah
JUMLAH		274 Orang Nasabah

Berdasarkan wawancara kepada bagian *Sub Branch Manager* Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai yaitu Bapak Tajuddin Noor, serta karyawan BSI lainnya maka strategi yang telah digunakan mempertahankan jumlah dana nasabah yang telah dilakukan, adalah:

a. Memberikan Pelayanan Jemput Bola Kepada Nasabah Menengah ke Atas

“Salah satu upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah yaitu dengan

menggunakan sistem jemput bola yang mana petugas langsung mendatangi nasabah di rumah-rumah atau ditempat mereka berusaha. Karena petugas lebih leluasa dalam menjelaskan dan memasarkan produk kepada nasabah bersangkutan. Upaya ini bisa disebut dengan penjualan pribadi (personal selling).

Upaya memberikan pelayanan langsung kepada nasabah ini adalah sebagai upaya untuk mempermudah bagi para nasabah dalam berhubungan dengan pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Misalnya, ketika nasabah ingin menambah jumlah tabungannya, maka tinggal telepon bank saja, dan kemudian karyawan yang ditunjuk untuk melayani nasabah tersebut langsung mendatangi nasabah tersebut untuk memberikan pelayanan, sehingga nasabah cukup menunggu ditempat saja”.

Para nasabah kalangan atas, mereka yang memiliki rekening tabungan di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai biasa menggunakan jenis produk Tabungan Wadi’ah. Jumlah nasabah BSI yang mempunyai tabungan ini adalah berjumlah Rp. 500.000.000,- ke atas yaitu sebanyak 23 orang. Mereka semua harus mendapatkan perhatian yang lebih, sebab mereka adalah investor dan patner bisnis pihak bank. Oleh sebab itu, sebagai timbal baliknya, bank juga harus memberikan perhatian yang lebih”. (Wawancara dengan Sub Manager Bapak Tajuddin Noor pada tanggal 18 Maret 2023)

Program pelayanan pribadi dengan sistem jemput bola kepada para

nasabah tabungan Wadi'ah ini merupakan upaya dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai mewujudkan komitmen untuk mengedepankan kepentingan dan kepuasan nasabah sesuai dengan Visi BSI untuk menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat.

Dari semua bentuk program pelayanan langsung melalui jemput bola kepada nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai, pendekatan yang dilakukan adalah dengan kekeluargaan, diuraikan dengan begitu nasabah tersebut akan menambah dananya dengan sendirinya, karena nasabah tersebut merasa diperhatikan dan diperlakukan khusus oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai.

Pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai juga memberikan perhatian khusus kepada nasabah kalangan atas tersebut, misalnya kalau ada hari-hari besar dengan misalnya mengirim ucapan Selamat Hari Raya Idul Fitri dan memberikan hadiah kepada mereka, atau ucapan selamat ulang tahun, atau ucapan selamat membuka usaha. Dengan demikian silaturahmi juga lebih intens.

b. Melakukan Komunikasi Lebih Efektif Dengan Para Nasabah

Strategi ini berbeda dengan yang sebelumnya melalui jemput bola mendatangi langsung rumah nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Adapun cara ini dilakukan melalui komunikasi yang lebih efektif ini sebagai cara lain untuk mempertahankan loyalitas nasabah, ialah untuk melakukan promosi penjualan kepada nasabah tersebut.

“Ibu Rima Hidayati sebagai *funding transaction staff* mengemukakan bahwa dalam perbankan syariah, pihaknya memahami bahwa loyalitas sering dihubungkan dengan adanya ikatan emosional antara nasabah dengan pihak bank. Ikatan emosional ini dapat timbul akibat adanya perlakuan khusus dari pihak bank yang membuat nasabah-nasabah tersebut menjadi lebih nyaman, setia dan loyal, sehingga mereka juga tidak akan keberatan untuk memindahkan dananya dari bank lain ke Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai atau dengan cara memberikan rekomendasi kepada teman, keluarga, atau rekan kerjanya untuk menggunakan produk BSI Kcp Amuntai salah satunya produk wadi’ah tadi”. (Wawancara dengan Ibu Rima Hidayati pada tanggal 16 Maret 2023)

Cara ini dilakukan seperti dengan menghubungi nasabah setiap bulan, memberi ucapan selamat, memberikan hadiah, dan lainnya. Namun ketika pegawai BSI menelepon nasabah, tidak diperkenankan bagi pegawai tersebut *to the poin* meminta nasabah untuk menambah dananya, akan tetapi dengan cara silaturahmi, menanyakan kabar nasabah dan harapannya kepada pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Dalam melaksanakan program ini, karyawan BSI Kcp Amuntai telah menyusun setiap anggota divisi marketing. Artinya setiap anggota memiliki bagian masing-masing. Bagian-bagian tersebut ditentukan berdasarkan lokasi nasabah, jumlah saldo nasabah, atau yang lainnya. Pembagian tersebut adalah untuk menghindari kesalahan

atau pengulangan dalam menghubungi nasabah.

Berbagai upaya komunikasi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai tersebut adalah sebagai cara untuk menjalin komunikasi yang lebih efektif, ini merupakan salah satu upaya untuk mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan menggunakan strategi promosi penjualan dengan program mempertahankan nasabah. Program mempertahankan nasabah ini mempunyai hubungan yang penting dengan loyalitas nasabah. Hal ini penting untuk ditingkatkan dan dipertahankan, karena jika loyalitas nasabah berkurang eksistensi dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai sendiri juga akan menurun. Hal tersebut juga berdampak pada profitabilitas Bank Syariah Indonesia.

c. Selalu Meningkatkan Fasilitas Untuk Mempermudah Bertransaksi

“Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian marketing Ibu Mahrida Damayanti mengemukakan telah melakukan pemasaran tabungan wadi’ah melalui berbagai cara seperti:

- 1) pemasaran melalui media promosi. Pemasaran ini dilakukan melalui penyebaran brosur, media sosial seperti wa, ig, twitter dll. Dengan melalui media ini masyarakat akan mengetahui dengan jelas dan lebih mendalam kehadiran Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dan berbagai produknya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

- 2) Melalui *open table* ditempat keramaian, seperti saat kegiatan keagamaan, kegiatan kemasyarakatan, atau saat ada pameran.
- 3) Melalui seminar adalah dengan mengadakan seminar tentang perbankan syariah khususnya Bank Syariah Indonesia, mensponsori seminar, atau menjadi penyandang dana kegiatan seminar, atau sosialisasi ke masyarakat.
- 4) Kepada pihak kampus-kampus atau sekolah-sekolah, sebab mereka adalah calon nasabah dan nasabah masa depan Bank Syariah Indonesia dan biasanya mereka akan mengerti dan kemudian untuk memilih bank untuk menyetorkan tabungannya.
- 5) Dengan adanya BSI Mobile sekarang yang diberikan kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia untuk transaksi perbankan melalui jaringan internet, kapan saja, dimana saja, yang sangat membantu untuk mempermudah penggunaanya dari, membuka rekening, cek saldo hingga pemindah bukuan, pembayaran tagihan, dan lainnya”.
(Wawancara dengan Ibu Mahrida Damayanti pada tanggal 16 Maret 2023)

d. Meningkatkan Mutu Layanan Kantor

Untuk meningkatkan mutu layanan, memberikan pelayanan terbaik dan mempermudah nasabah dalam berhubungan dengan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. “Bapak Tajuddin Noor memberikan penjelasan dalam wawancaranya setidaknya ada tiga upaya yang selalu

ditingkatkan.

1) Memilih letak kantor yang strategis

Tempat adalah hal yang penting bagi para nasabah. Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai berusaha dalam mendapatkan tempat yang strategis yang dapat dijangkau oleh nasabah.

2) Melengkapi kantor dengan berbagai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan memudahkan nasabah

Bangunan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai terdiri dari 2 lantai, telah dilengkapi berbagai fasilitas sebagai sebuah perbankan modern dan memberikan kenyamanan kepada nasabah, seperti: ruangan prima nasabah untuk nasabah menengah ke atas, fasilitas ruang tunggu atau antri nasabah yang memadai, mushola dan toilet. Selain itu terdapat pula satu buah anjungan tunai mandiri (ATM) dan parkir yang cukup memadai.

3) Memberikan sikap dan pelayanan terbaik kepada nasabah

Pelayanan memegang peranan penting bagi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai, yang tentunya juga akan berlomba dengan bank lainnya dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai wajib berusaha memberi kepuasan kepada nasabah. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting terhadap minat nasabah untuk menabung, karena apabila pelayanan kita baik maka nasabah akan senang dan bertahan, apabila pelayanan kurang baik maka nasabah

tidak nyaman, dan akan memilih bank lainnya. Adapun pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu:

- a) Salam dan sapa, maksudnya sebelum memberikan pelayanan mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dapat dibantu dengan sopan
- b) Santun, yaitu dengan bersikap santun dalam bertutur kata ketika memberi penjelasan kepada nasabah
- c) Penampilan, yaitu dengan menjaga penampilan agar tetap profesional dan menyenangkan.
- d) *Intonasi*, yaitu dengan menjaga intonasi komunikasi, merendahkan suara dalam berkomunikasi.
- e) *Informative*, yaitu dengan memberikan penjelasan secara terbuka dan jelas.
- f) Konsentrasi, yaitu dengan selalu memfokuskan perhatian dan pelayanan, dan tidak melakukan kegiatan lain selama memberikan pelayanan tanpa permisi.
- g) Sensivitas, yaitu dengan tidak membawa atau mengkaitkan urusan pribadi yang dapat menyinggung perasaan para nasabah selama pelayanan.
- h) Terimakasih, yaitu selalu menyampaikan terimakasih setelah memberikan pelayanan.
- i) Sebut nama, maksudnya diusahakan mengingat dan menyebut

nama petugas bank dan nasabahnya.

- j) Dominasi, yaitu tidak terlalu mendominasi dalam melakukan percakapan selama pelayanan.
- k) Peduli, yaitu berusaha tanggap untuk membantu anggota yang tidak nyaman selama dalam pelayanan.
- l) Etika, yaitu pada saat menggunakan fasilitas kerja tidak sampai mengganggu ketenangan pelayanan. (Wawancara dengan Bapak Tajuddin Noor pada tanggal 18 Maret 2023)

Ketiga upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk peningkatan layanan tersebut mempunyai peranan penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

e. Jaminan Keamanan Sebagai Bank Resmi Milik Pemerintah

Salah satu strategi yang amat penting bagi nasabah adalah adanya kepastian tentang adanya jaminan keamanan uang yang telah ditabungkannya. Jaminan keamanan itu dapat diperoleh masyarakat dari Bank Syariah Indonesia, didasarkan kepada:

- 1) Telah diakuinya sebagai PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang berdiri pada tanggal 1 februari 2021/19 Jumadil Akhir. Akta pendirian Perseroan telah diterima kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan

izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya pada tanggal 1 februari presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah :PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%.

- 2) Simpanan nasabah melalui tabungan Wadi'ah dijamin oleh negara. Artinya kepastian bahwa dana nasabah tidak akan hilang dalam kondisi apapun adalah pegangan utama nasabah dalam menabung dananya.
- 3) Jaminan keamanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Artinya secara hukum Islam diakui kehalalannya dan keabsahan uangnya secara hukum Islam. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, Bank Syariah Indonesia tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) melaksanakan kegiatan yang meliputi kajian terhadap produk, sistem operasional prosedur dan kebijakan Bank Syariah agar sesuai dengan nilai dan prinsip syariah sebagaimana telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

2. Kendala-Kendala Bank Syariah Indonesia untuk Mempertahankan Jumlah Dana Nasabahnya Pada Produk Tabungan Wadi'ah.

Kendala disini ialah permasalahan yang dihadapi oleh Bank Syariah

Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah. Sebab setiap saat sekarang ini semua perbankan berlomba meraih nasabah.

Dalam melakukan berbagai strategi tersebut Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, hal tersebut tentunya ada kendala di lapangan yang pasti mereka hadapi, yaitu:

a) Masih Rendahnya Pemahaman Masyarakat Terhadap Bank Syariah

“Pihak *sales force* melalui *pawning sales officer* dan *funding transaction staff* mengakui bahwa sampai sekarang masih relatif rendahnya pemahaman masyarakat terhadap operasional perbankan syariah. Kesulitan utama dalam memasarkankan produk bank syariah adalah karena kurangnya pengetahuan/pemahaman masyarakat yang masih rendah terhadap operasi bank syariah. Akibatnya banyak masyarakat yang lebih mudah menempatkan dananya di bank konvensional, bahkan pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia masih kecil jika dibandingkan bank konvensional”. (Wawancara dengan Ibu Rima Hidayati pada tanggal 16 Maret)

Meskipun faktanya bahwa jumlah penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, namun jumlah ini tidak menjamin keberadaan bank syariah diakui oleh masyarakat luas. Mereka secara sederhana beranggapan bahwa dengan tidak menjalankan sistem bunga, bank syariah tidak akan memperoleh pendapatan. Untuk itu perlu adanya sosialisasi dan edukasi dari pihak bank agar masyarakat atau calon nasabah dapat memahami dan mengerti tentang perbankan operasional

syariah, dan bank syariah harus membuat strategi edukasi dan sosialisasi yang mampu mengenalkan bank syariah kepada seluruh masyarakat yang salah satu cara dapat dilakukan adalah dengan mendekati masyarakat untuk memperkenalkan bank syariah.

Begitu juga SDM yang masih terbatas merupakan tantangan dalam pengembangan perbankan syariah, bagaimana bank syariah dapat menembus masyarakat untuk dapat bersaing dalam memperebutkan dana simpanan. Kesenjangan ini mendorong perbankan syariah untuk mengidentifikasi permasalahan-permasalahan dan mengkaji kembali strategi yang telah dilakukan dalam menyusun strategi yang tepat. Dalam hal ini karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai harus kreatif dan inovatif dalam membuat bentuk-bentuk strategi mempertahankan nasabah.

Bank Syariah dapat bersaing sejajar dengan bank konvensional dengan menjangkau komentar berupa umpan balik (*feedback*) dari nasabah mengenai layanan yang diberikan bank serta produk apakah telah memenuhi harapan nasabah. Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai akan berkembang dengan baik tergantung pada kemampuan seluruh aspek atau komponen bank syariah dalam melayani masyarakat yang membutuhkan produk, jasa dan layanan bank syariah yang berkualitas. Untuk dapat bersaing dengan bank konvensional. Perusahaan bank syariah yang relatif baru perlu mendapatkan informasi langsung dari nasabah mengenai kualitas pelayanan bank dan Dana Pihak Ketiga yang

ditawarkan.

b) Jaringan Kantor Bank Syariah Indonesia Yang Masih Terbatas (Belum Cukup Luas dan Banyak)

“Salah satu kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia adalah keterbatasan jaringan, khususnya di wilayah Kalimantan Selatan. Sebab, sekarang Bank Syariah Indonesia belum memiliki kantor cabang pembantu di semua wilayah”. (Wawancara dengan bapak Tajuddin Noor pada tanggal 18 Maret 2023)

Dengan keterbatasan ini tentunya fasilitas yang dimiliki nasabah juga masih terbatas, sebab tidak semua kabupaten di Kalimantan selatan ada kantor pembantu Bank Syariah. Tentunya daya serap nasabah, khususnya yang mempunyai dana banyak juga kurang, padahal seluruh wilayah kabupaten dan kota di Kalimantan selatan adalah daerah bisnis sekarang ini.

c) Kehadiran Bank Lainnya

Persaingan yang dialami Bank Syariah Indonesia antar bank konvensional. Persaingan yang ketat membuat bank berlomba-lomba dalam menciptakan pemasaran produknya. Untuk dapat bersaing dengan produk deposito dari bank lainnya, Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai harus melakukan strategi pemasaran dengan seefektif mungkin. Maksudnya adalah kehadiran bank lain yang juga mengelola dana tabungan nasabah secara langsung juga menjadi saingan

C. Analisis Data

Memperhatikan uraian pada penyajian data, maka strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah dasarnya merupakan bagian dari kegiatan *marketing mix* Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk meningkatkan produktivitasnya.

Strategi ini sekarang dirasakan sangat urgen dalam upaya Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai mempertahankan dana nasabahnya terutama dari segi jumlah dana nasabah prioritas yang memakai produk wadi'ah berjumlah 274 orang nasabah, dengan rincian dana antara 100-251 juta yang berjumlah 196 orang nasabah, dana antara 251-501 juta yang berjumlah 54 orang nasabah, dana antara 501-751 juta yang berjumlah 14 orang nasabah, dan dana nasabah antara 751 juta – 1 Milyar keatas yang berjumlah 10 orang nasabah.

Keberhasilan atau fakta berjalannya strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai sebenarnya dapat dilihat dari kemampuan dalam menghasilkan nasabah yang intinya pula adalah meraih laba. Kuncinya adalah kemampuan sumber daya manusia yang bekerja pada perusahaan tersebut, kecerdasan, kemampuan menyesuaikan diri serta keterampilan yang memadai, termasuk pula kemampuan menggunakan teknologi canggih saat ini agar dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Mengenai seberapa besar keberhasilan dari strategi-strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabahnya saat ini, berikut penulis telaah (analisis/membahas/mengkajinya) dalam bentuk kajian ekonomi Islam.

1 Strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah Pada Produk Wadi'ah

Memperhatikan kelima kategori strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk tabungan wadi'ah yang dilakukan karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai sebelumnya, nampak sekali mempunyai cara sendiri yang ditempuhnya agar terpenuhi target dan omzet perbankan dalam mempertahankan dana nasabah yang telah di simpan. Hal tersebut karena memang sudah menjadi bagian dari pekerjaan perbankan untuk meraih nasabah dan dananya untuk ditabungkan melalui Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai.

Umumnya perusahaan perbankan syariah dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan jumlah dana nasabah secara eksplisit melalui kegiatan-kegiatan dari berbagai departemen fungsional perusahaan yang ada. Pemikiran dasar dari penciptaan strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah berawal dari pengembangan formula umum mengenai bagaimana bisnis akan dikembangkan, apakah sebenarnya yang menjadi tujuannya dan kebijakan apa yang akan diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Pengertian strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah adalah mengembangkan rencana mengenai bagaimana bisnis akan bersaing, apa yang seharusnya menjadi tujuannya dan kebijakan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi hukum bisnis syariah, maka harus dipahami adalah sebagai sumber informasi yang berguna bagi praktisi bisnis untuk memahami hak dan kewajiban dalam praktik bisnis, agar terwujud watak dan perilaku aktivitas

yang berkeadilan, wajar, sehat dan dinamis (dijamin oleh kepastian hukum).
(Amrizal, 2005, hal. 194)

Secara ekonomi Islam, terjadinya strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai yang demikian tidak lah dapat dihindari dan mesti diupayakan semaksimal mungkin karena merupakan interaksi yang saling memerlukan, sehingga merupakan aktivitas yang tidak dapat terhindarkan. Disinilah kemudian para sales wajib punya strategi yang baik dan nasabahnya/langganannya mempunyai relasi bisnis tersendiri. Apalagi sebagai salah satu strategi pemasaran untuk tetap memenuhi target mempertahankan jumlah dana nasabah.

Dengan demikian, gambaran strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan wadi'ah tersebut sudah hal yang wajib dilakukan, sebab sebenarnya setiap perbankan masing-masing mempunyai strategi tersendiri dalam memasarkan dalam mempertahankan nasabahnya terutama jumlah dana nasabah di wilayah Amuntai.

Kalau tergambar bahwa strategi yang digunakan dengan memberikan yaitu:

- a. Memberikan Pelayanan Jemput Bola Kepada Nasabah Menengah ke Atas

Pelayanan pribadi (*personal selling*) kepada nasabah menengah ke atas merupakan strategi yang sangat baik. Sebab nasabah menengah ke

atas akan punya pilihan tersendiri sesuai kenyamanan, kemudahan, fasilitas dan manfaat yang diperolehnya dari pihak perbankan dan mereka adalah nasabah istimewa sebab jadi salah satu aset modal Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dan harus diperlakukan istimewa pula. Dengan demikian strategi ini sangat baik untuk diterapkan. Memberikan pelayanan pribadi yaitu promosi langsung yang digunakan dengan melakukan promosi yang dilakukan dengan mendatangi secara langsung target/sasaran calon nasabah tabungan wadi'ah yang dikenal dengan strategi jemput bola.

Dengan strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai sangatlah membantu nasabah yang ingin bergabung untuk berinvestasi di bank tersebut. Khususnya adalah mereka yang mempunyai dana banyak, karena merupakan nasabah berharga dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai . Mereka nasabah menengah keatas adalah nasabah berharga dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Nasabah yang memiliki kesibukan maka tidak perlu lagi mendatangi ke bank karena sudah melalui funding officer lah yang mendatangi nasabah dan nasabah bisa melakukan transaksi dan dilayani secara langsung berkaitan dengan produk yang dimilikinya di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai.

b. Melakukan Komunikasi Lebih Efektif dengan Para Nasabah

Mengenai strategi komunikasi efektif dengan para nasabah juga langkah yang baik untuk menjalin hubungan dengan para nasabah. Para

nasabah akan merasa diperhatikan dan dihargai perbankan. Dalam konteks komunikasi ini, maka loyalitas nasabah akan diketahui. Komunikasi efektif adalah salah satu cara terbaik untuk mempertahankan nasabah dan dananya. Hal ini mesti dipahami bahwa nasabah merupakan salah satu stakeholder dalam bisnis perbankan yang harus terpuaskan kepentingannya. Perbankan syariah harus dapat bersaing secara rasional dengan bertumpu pada nilai-nilai ekonomi dengan tetap menegakkan syariah dengan menonjolkan nilai-nilai emosional yang bertumpu pada halal dan haram. Dengan adanya persaingan maka setiap perusahaan akan berlomba untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan atau masyarakat.

Strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada produk wadi'ah melalui upaya sosialisai dan promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan yaitu baik produk, harga dan lokasi. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru.

Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan masyarakat, menarik, minat, dan meningkatkan jumlah nasabah penghimpunan dana deposito. Kegiatan sales promotion ini yang menerjunkan langsung para staff ahli dari *marketing funding* untuk mempromosikan dan mencari nasabah potensial dan biasanya sasaran tujuan *staff marketing funding* Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai adalah ditempat-tempat yang ramai seperti dikantor, dan pasar-pasar.

Adapun tujuan kegiatan promosi adalah memberitahukan dan mengkomunikasikan kepada masyarakat tentang keberadaan produk, tentang kemanfaatan, tentang keunggulan, tentang atribut-atribut yang dimiliki, tentang harga, dimana dan cara memperolehnya. Kegiatan promosi menjadi penting apalagi di era keterbukaan informasi ini. Masyarakat telah dibuat kenyang dengan informasi yang membanjir. Oleh karena itu bank harus memilih cara yang efektif untuk bisa menyampaikan berita kepada masyarakat dengan efektif. Tujuan promosi adalah strategi untuk meningkatkan penjualan atau meningkatkan jumlah nasabah dan dananya.

Terhadap strategi memasang iklan di *website* atau melalui internet sebagai langkah tepat, sebab sekarang zaman digital. Banyak orang yang berpendidikan sekarang ini ingin yang praktis untuk mengetahui sesuatu, maka cukup membuka <https://www.bankbsi.co.id/> saja maka orang akan tahu seluk beluk fasilitas kemudahan, prosedurnya dan lainnya. Internet sekarang adalah alat pencari data yang mulai banyak

digandrungi orang berpendidikan SMA ke atas, sehingga iklan di *wibsite* adalah cara mudah dalam mempromosikan dan memasarkan produk Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai kepada masyarakat muslim. Pihak perbankan syariah juga tidak boleh kalah teknologi dengan perbankan konvensional, sebab pangsa pasar perbankan syariah sangat besar di Indonesia sekarang ini.

c. Selalu Meningkatkan Fasilitas Untuk Mempermudah Bertransaksi

Strategi meningkatkan fasilitas untuk mempermudah bertransaksi adalah sebuah keniscayaan. Sebab di zaman sekarang ini, perbankan berlomba-lomba meningkatkan fasilitasnya, tidak hanya memperbanyak kantor cabangnya saja, tetapi juga kantor cabang pembantunya, unit layanannya bahkan sampai penyediaan mobil layanan keliling. Hal ini penting agar nasabah mudah bertransaksi dan tetap mendapatkan kemudahan.

d. Meningkatkan Mutu Layanan Kantor

Strategi meningkatkan mutu layanan kantor sepintas hampir mirip dengan meningkatkan fasilitas untuk mempermudah bertransaksi adalah hal yang urgen dilakukan. Letak kantor yang strategis, mudah dijangkau dan letaknya yang mudah merupakan komitmen yang harus dipertahankan. Melengkapi kantor dengan berbagai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi, serta tidak kalah penting adalah memberikan sikap dan layanan terbaik kepada nasabah adalah strategi yang mesti dilakukan untuk

mempertahankan jumlah dana nasabah.

e. Jaminan Keamanan Sebagai Bank Resmi Milik Pemerintah

Adapun jaminan keamanan sebagai bank resmi milik pemerintah hal yang sangat urgen, agar nasabah yang mempunyai dana besar merasa aman dan nyaman dalam menyimpan dananya di tabungan wadi'ah maupun mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Hal ini penting kalau terjadi masalah keuangan maka akan sulit bagi nasabah menarik atau memperoleh uangnya kembali. Masih ingat kita bagaimana dengan kasus bank Century yang membuat banyak dana nasabahnya hilang dan tidak dapat dikembalikan karena statusnya adalah bank swasta. Oleh karena itu, nasabah sangat penting memastikan agar dana yang disimpannya di bank dapat terjamin, dan dananya telah dijamin negara. Begitu juga halnya dengan jaminan kehalalannya, sebab muslim sejati sudah selayaknya menampatkan uangnya di bank yang dijamin kehalalannya dan segala bentuk operasionalnya.

Strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah merupakan suatu keharusan. Saat ini, perbankan syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Melihat persaingan yang semakin ketat, bank-bank syariah khususnya Bank Syariah Indonesia dituntut untuk memiliki strategi pemasaran yang jitu, agar dapat bersaing dengan bank lainnya.

Dalam melakukan strategi pemasaran, perusahaan atau perbankan tidak terlepas dari bauran pemasaran atau *marketing mix* yang terdiri dari melakukan promosi (*promotion*), melakukan periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), penjualan pribadi (*personal selling*) dan melakukan publisitas (*publicity*). (Kasmir, 2004, hal.169-174)

Menghadapi persaingan yang begitu ketat, salah satu dari keempat bauran pemasaran tersebut yang harus dijalankan oleh bank syariah adalah strategi promosi. Promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk, atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan.

Salah satu hal terpenting dalam strategi pemasaran adalah bagaimana upaya memberikan pelayanan prima atau *excellent service*, yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan perbankan syariah), jadi sesuai dengan harapan pelanggan. (F. Tjiptono, 2000, hal 211)

Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai sebagai salah satu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah juga tidak mau kalah dalam menghadapi persaingan antar bank lainnya. Dari sekian banyak strategi pemasaran yang ada, kegiatan promosi melalui pelayanan pribadi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dengan memberikan perhatian atau perlakuan khusus kepada nasabah-nasabah yang loyal

menjadi pilihan untuk meningkatkan eksistensi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Kegiatan pelayanan pribadi (*personal service*) tersebut dinamakan dengan strategi *maintenance*.

Maintenance dalam penelitian ini adalah strategi untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal dan setia menjadi nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Strategi *maintenance* merupakan strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah-nasabah khusus agar dananya tidak ditarik atau bahkan berpindah ke bank lainnya. Nasabah khusus yang mendapatkan pelayanan pribadi (*personal service*) ini adalah nasabah yang memiliki dana di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai lebih dari lima ratus juta rupiah.

Memperhatikan semua strategi yang telah dilakukan tersebut, yang demikian itu sebagai upaya optimal yang telah dilakukan, dan secara ekonomi Islam tindakan demikian mencerminkan kemampuan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menjalankan fungsinya menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dan memberikan pelayanan jasa bank (*service*).

Berbagai upaya Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan wadi'ah yang dilakukan tersebut merupakan bentuk konkrit dari kemitraan usaha. Maksudnya pihak karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai selaku perpanjangan tangan Bank Syariah Indonesia pusat dan nasabah selaku relasinya sekaligus investornya telah menjalin hubungan yang integral. Artinya

telah terjadi “symbiosis mutualisme” antara keduanya. Pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dapat menjual produknya dengan cara-cara yang baik dan terpenuhi target penerimaan dari perbankan, sedangkan pihak nasabah terbantu dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang diperlukannya.

Strategi yang digunakan karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai nampak adanya kesesuaian suatu usaha bisnis Islam yang harus dilihat dari kesesuaiannya dengan aturan *syar’i*. Sebab, bisnis yang dilakukan bertujuan untuk mencapai empat hal utama, yaitu: (1) target hasil *profit*-materi dan *benefit*-nonmateri, (2) pertumbuhan, artinya harus meningkat, (3) keberlangsungan, dalam kurun waktu selama mungkin, dan (4) keberkahan atau keridhaan Allah Swt. (M. Ismail, M.Karebet, 2004, hal. 18)

Berdasarkan ketentuan tersebut, walaupun secara ekonomis pihak perbankan syariah melalui tenaga *sales* pada bagian *funding officer* dan *funding transaction staff*-nya tujuan awalnya untuk mempertahankan jumlah dana nasabah, namun ketika melakukan transaksi dengan para nasabahnya relasinya, tetap mendapatkan *profit*, pertumbuhan usaha Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai bersangkutan meningkat, hubungan bisnis antara perbankan dan nasabah terjalin dengan baik, dan berharap mendapatkan keberkahan.

Kalau memperhatikan aktivitas strategi pemasaran yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana

nasabah tersebut, maka jika dikaitkan dengan defenisi konsep pemasaran barang atau jasa yang dikemukakan oleh Said Sa'ad Marthon, yaitu: suatu proses (siklus) kegiatan- kegiatan ekonomi untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi (amal/kerja, modal, tanah dan lainnya) dalam waktu tertentu. (Said Sa'ad, 2007, hal.94)

Menunjukkan sebenarnya sah-sah saja menggunakan kelima strategi mempertahankan jumlah dana nasabah tersebut yang penting tidak ada manipulasi atau kedustaan oleh perbankan terhadap nasabah. Selain itu juga agar tidak ada yang dirugikan hak-haknya. Sebagaimana hadist sebagai berikut:

“Ialah usaha atau pekerjaan seseorang dengan menggunakan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang baik (secara halal)”. (HR. Baihaqi)

Gambaran strategi yang dilakukan oleh para karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan wadi'ah yang demikian, merupakan tindakan yang sesuai dengan aktivitas yang dikehendaki Islam. Sebab, dalam prinsip-prinsip hubungan bisnis menurut ekonomi Islam harus memahami fungsi hukum bisnis, agar terwujud watak dan perilaku aktivitas di bidang bisnis yang berkeadilan, wajar, sehat dan dinamis (dijamin oleh kepastian hukum). (Amrizal, 2005, hal. 149)

Tujuannya adalah untuk mewujudkan konsep adil dan *ihsan* dalam praktik dan setiap transaksi bisnis. Selain itu, memang menunjukkan

komitmen perbankan untuk mengantarkan bisnisnya terhadap *akhlakul karimah* dalam praktik bisnis. Karena, seorang pebisnis harus memiliki komitmen yang kuat untuk mengamalkan akhlak mulia dalam aktivitasnya, seperti jujur dan dapat dipercaya, menghindari penipuan, kolusi dan manipulasi atau sejenisnya. Oleh karena itu, lebih dari itu adalah bagi seorang karyawan selaku sales harus menerapkan asas-asas pemasaran yang Islami, yaitu teistis (*rabbaniah*), etis (*akhlaqiyah*), realistis (*al-waqi'iyah*), dan humanistik (*al-insaniyah*). Hal ini penting agar tercipta strategi yang baik dan menyenangkan hati nasabah untuk menipiskan dananya melalui Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Program mempertahankan jumlah dana nasabah ini merupakan upaya dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mewujudkan komitmen untuk mengedepankan kepentingan dan kepuasan nasabah sesuai dengan Visi Bank Syariah Indonesia, khususnya Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat. (Kadir, 2010, hal.35)

2 Kendala yang Mempengaruhi Penerapan Strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah Pada Produk Wadi'ah

Dalam melaksanakan strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah seperti yang telah digambarkan pada poin sebelumnya ternyata ada

kendala-kendala yang Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Adapun kendala-kendala tersebut, yaitu:

- a) Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap bank syariah.
- b) Jaringan kantor bank yang masih terbatas (masih belum luas dan banyak).
- c) Kehadiran bank lainnya.

Ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan wadi'ah dari Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar ternyata menjadi kendala tersendiri dalam melakukan kegiatan strategi yang demikian. Pihak karyawanpun telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasinya.

Misalnya, faktor karena masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap bank syariah memang masih dirasakan sampai sekarang. Upaya untuk menyusun strategi promosi yang menarik dan memberikan kualitas adalah bentuk lain dari pelayanan yang baik terhadap nasabah. Memang dalam melakukan program mempertahankan jumlah dana nasabah ini, tidak jarang divisi *marketing funding* menemui beberapa kendala. Diantaranya, adanya nasabah yang tidak suka di telepon, atau nasabah yang cuek dan tidak ada respon, serta nasabah yang tidak percaya bahwa yang menelpon adalah benar-benar pegawai Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai.

Untuk menghadapi nasabah yang seperti itu, biasanya divisi *marketing funding* Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai mencari cara lain. Misalnya, untuk nasabah yang tidak suka di telepon, maka akan tetap ditelpon tetapi

tidak seintensif dengan nasabah yang mau menerima telepon dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Kendala lain yang dihadapi adalah persaingan dengan bank lain. Oleh karena itu pegawai Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai harus kreatif dan inovatif dalam membuat bentuk-bentuk strategi mempertahankan jumlah dana nasabah.

Dalam strategi bauran promosi, untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas nasabah, tidak cukup hanya dengan satu bauran promosi saja. Karena antara strategi bauran promosi yang satu dengan yang lainnya itu saling berkaitan dengan yang lainnya. Iklan, promosi penjualan, publisitas, dan penjualan pribadi merupakan alat yang perlu digunakan untuk meningkatkan penjualan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Program *maintenance* nasabah di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai ini terbukti mampu meningkatkan pertumbuhan jumlah nasabah dan loyalitas nasabah.

Dalam perbankan syariah, loyalitas sering dihubungkan dengan adanya ikatan emosional antara nasabah dengan pihak bank. Ikatan emosional ini timbul akibat adanya perlakuan khusus dari pihak bank yang membuat nasabah-nasabah tersebut menjadi nyaman, setia, dan loyal sehingga mereka tidak keberatan untuk memindahkan dananya dari bank lain ke Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai atau dengan cara memberikan rekomendasi kepada teman, keluarga, atau rekan kerjanya untuk menggunakan produk Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai, contohnya salah satu produk BSI yaitu produk wadi'ah. Untuk mempertahankan loyalitas nasabah, Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai harus meningkatkan kepuasan dengan cara

memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai juga harus menambah nilai yang dapat membuat mereka mendapatkan imbalan atau ganti atas kesediannya menempatkannya di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai.

Salah satu upaya dari Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan menggunakan strategi promosi penjualan dengan program mempertahankan jumlah dana nasabah. Program pelayanan pribadi nasabah ini mempunyai hubungan yang penting dengan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah penting untuk ditingkatkan dan dipertahankan bagi Bank Syariah Indoensia Kcp Amuntai, karena jika loyalitas nasabah berkurang eksistensi dari bank sendiri juga akan menurun. Hal tersebut juga berdampak pada profitabilitas Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Melalui program mempertahankan jumlah dana nasabah ini diharapkan akan mampu mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai. Loyalitas nasabah dapat diartikan dengan kesediaan nasabah untuk memindahkan dananya dari bank lain ke Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai.

Adapun kendala karena masih terbatasnya pelayanan karena jaringan kantor bank yang masih terbatas (masih belum luas dan banyak), maka memang sulit untuk memenuhinya secara cepat, sebab perlu biaya besar, perlu tenaga, pikiran dan upaya yang maksimal. Namun demikian, hal tersebut merupakan tantangan yang harus dipecahkan pihak perbankan yang bersangkutan, karena dalam berbisnis itu memang ada kendala-

kendalanya yang harus semaksimal mungkin diatasi.

Memang terbatasnya kantor cabang tersebut bukanlah hal yang baru, sebab di wilayah perkotaanlah yang lebih dahulu dibangun, kemudian baru sedikit demi sedikit membuka cabang atau anak cabangnya. Terpenting ada usaha seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai bersangkutan selalu bersinergi agar strategi yang dirancang tetap berjalan dan upaya pelayanan semaksimal mungkin telah diutamakan.

Sementara faktor karena kehadiran bank lainnya adalah hal yang wajar ditengah bisnis perbankan yang kompetitif. Oleh karena itu, kemunculan bank lainnya dengan produk-produk baru atau bahkan hampir mirip justru akan menjadi pemicu bagi Bank Syariah Indonesia untuk menghasilkan produk yang lebih baik lagi kualitasnya dan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu harus ada upaya optimal dari seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk menerapkan semua strategi yang telah dirancang.

Sedangkan tujuan perbankan syariah sebenarnya secara ekonomi jelas tidak ingin rugi. Hal ini sebagaimana dimaksudkan firman Allah swt dalam surah Fathir Ayat 35

الَّذِي أَحَلَّنَا دَارَ الْمَقَامَةِ مِنْ فَضْلِهِ لَا يَمَسُّنَا فِيهَا نُصَبٌ وَلَا يَمَسُّنَا فِيهَا لُغُوبٌ ٣٥

Artinya: 35. *“Yang menempatkan kami dalam tempat yang kekal (surga) dari karunia-Nya; didalamnya kami tiada merasa lelah dan tiada pula merasa lesu”.*

Faktor ini tentunya berakibat agak sulit untuk memenuhi target pencapaian omzet dari perbankan yang selalu meningkat atau melebihi

target dan memang sudah seharusnya demikian. Sebab, kalau berbagai strategi yang telah dilakukan tidak ada peningkatan dari segi target dan omzet Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai, maka memang sudah seharusnya ada peningkatan target nasabah dan dana yang ditabungnya.

Untuk membedakan antara perbankan syariah khususnya kepada cabang dan tenaga pemasarannya yang baik atau tidak, dapat dilihat dari bagaimana sebuah perbankan syariah mampu tidaknya untuk memenuhi besarnya target pemasukan atau jumlah nasabahnya atau bahkan mampu mempertahankan jumlah dana nasabah dan meningkatkannya.

Dapat diketahui dari: *Pertama*, optimalisasi karyawan bersangkutan dalam menjalin relasi bisnis dengan para nasabah atau tercipta hubungan baik yang saling ketergantungan. *Kedua*, dari segi pendapatan maka dalam target atau omzet sebulan, dua bulan, satu semester atau setahun harus dijadikan sebagai pemicu sebagai bukti diri pimpinan atau karyawan yang baik.

Memperhatikan kendala-kendala yang mempengaruhi Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, sehingga menjadi kendala, maka sebuah perusahaan atau pimpinannya, bagian sales dan funding officer harus mampu meminimalisasi kendala atau permasalahan yang mungkin terjadi dengan relasi bisnisnya. Sementara target atau omzet pemasukan atau penambahan nasabah tetap terpenuhinya dan dana nasabahnya tidak hanya bertahan tapi juga bertambah. Disisnilai hakikat bisnis perbankan syariah yang Islami, yaitu kalau semua karyawan

memiliki komitmen yang kuat untuk mengamalkan akhlak mulia, seperti jujur dan dapat dipercaya, menghindari penipuan, kebohongan dan manipulasi atau sejenisnya. (Kadir, 2010, hal.35). Yang intinya atau maksudnya adalah memberikan pelayanan ramah dan sopan (bermurah hati ketika menjual produknya), dan dilandasi kejujuran, sebagaimana dikehendaki pada hadis berikut:

“Dari Jabir Ibn Abdullah ra. sesungguhnya Rasulullah saw telah bersabda: Allah mengasihi terhadap orang-orang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli dan ketika menagih (haknya).

Memperhatikan kendala yang mempengaruhi tersebut, maka meskipun dalam melakukan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tersebut tujuan akhirnya adalah sebagai upaya untuk mendapatkan hasil dan keuntungan bagi perbankannya, namun ada beberapa nilai yang dapat dijadikan sandaran oleh perbankan syariah sebagai motivasi dalam melakukan proses pemasaran kepada nasabahnya, yaitu:

Pertama, profit bukanlah satu-satunya yang menjadi elemen pendorong dalam berproduksi dan melakukan pemasaran kepada nasabah, namun perolehan secara halal dan adil dalam profit merupakan motivasi utama dalam bertransaksi bisnis.

Kedua, Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai harus memperhatikan nilai-nilai spritualisme, di mana nilai tersebut harus dijadikan sebagai penyeimbang dalam melakukan pemasaran dan menjaring dana nasabah, yaitu berkeyakinan bahwa memperoleh ridha Allah. (Said Sa'ad, 2007,

hal.49)

Dengan demikian, memperhatikan strategi yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai dalam mempertahankan jumlah dana nasabah maupun kendala yang mempengaruhi, maka sebenarnya strategi pemasaran yang dilakukan harus dipandang dari aspek hubungan yang saling menguntungkan. Sebab, bisnis yang dikehendaki Islam adalah bisnis berlandaskan syariah sangat mengedepankan sikap dan perilaku yang simpatik, selalu bersikap bersahabat dengan orang lain, dan orang lainpun sangat mudah bersahabat dan bermitradengan kita. Terbukti bahwa strategi yang diterapkan Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai telah mampu dan berhasil dalam mempertahankan jumlah dana nasabah yang selama ini tersimpan, dan sebagai aspek hubungan yang saling menguntungkan dan bermitra, dengan strategi bisnis yang mengedepankan sikap dan perilaku simpatik, sehingga menjadi pelanggan loyal (*entrenched*). Mempertahankan nasabah/pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Untuk mencapai visi bank, khususnya Bank Syariah Indonesia Kcp Amuntai untuk menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat.