

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa beroperasinya BNI Syariah Cabang Banjarmasin berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, maka pada tanggal 29 April 2000 didirikanlah Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Semenjak itu, Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin mulai bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Pada awal berdirinya tahun 2000 menempati ruko di jalan Veteran di Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur. Kemudian pada tahun 2003 pindah ke Jalan A. Yani KM.1 dengan menyewa ruko yang letaknya lebih strategis lagi di tepi jalan raya (sekarang menjadi tokoh Hape Word). Semenjak tahun 2007 sampai sekarang menempati ruko di tepi jalan raya, yaitu di Jalan A. Yani, KM.4,5, No.385, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, dengan 3 lantai yang terletak ditepi jalan raya, mudah dijangkau alat transportasi dan akses jalannya sangat mudah. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin.

Untuk meningkatkan kinerjanya, BNI Syariah Cabang Banjarmasin menerapkan Visi BNI Syariah adalah sebagai berikut:

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insya Allah membawa berkah”.

Untuk mewujudkan suatu visi, harus didukung dengan suatu misi berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberi solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Didalam mencapai misinya, BNI Syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/mudārib mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik

Berikut ini penulis uraikan strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah dan faktor yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan tersebut.

1. Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah

Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 menetapnya dana yang telah ditabungkan para nasabahnya berkisar antara Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar.

Berdasarkan rekapitulasi data akhir BNI Syariah Cabang Banjarmasin pada awal bulan Mei 2017 terhadap jumlah nasabah pada tabungan iB Bisnis Hasanah yang bertahan sampai sekarang. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

TABEL 1
JUMLAH TABUNGAN NASABAH

No	JUMLAH TABUNGAN	JUMLAH NASABAH
1.	100 – 251 juta	192 Orang Nasabah
2.	251 – 501 juta	52 Orang Nasabah
3.	501 – 751 juta	14 Orang Nasabah
4.	751 juta – 1 Milyar ke atas	10 Orang Nasabah
JUMLAH		268 Orang Nasabah

Berdasarkan wawancara kepada bagian *Funding Officer* BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu Ibu Asya Najiha, 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah khususnya mereka yang menggunakan tabungan iB Binis Hasanah adalah dengan menggunakan sistem jemput bola yaitu 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin. 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 di tempat saja.

Para nasabah kalangan atas, mereka yang memiliki rekening tabungan di BNI Syariah Cabang Banjarmasin biasa menggunakan jenis produk Tabungan iB Bisnis Hasanah atau iB Prima. Jumlah nasabah BNI yang mempunyai tabungan ini adalah berjumlah Rp. 500.000.000,- ke atas yaitu sebanyak 24 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.

Program pelayanan pribadi dengan sistem jemput bola kepada para nasabah tabungan iB Binis Hasanah ini merupakan upaya dari BNI Syariah Cabang Banjarmasin mewujudkan komitmen untuk mengedepankan kepentingan dan kepuasan nasabah sesuai dengan Visi BNI Syariah untuk menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat.

Dari semua bentuk program pelayanan langsung melalui jemput bola kepada nasabah yang dilakukan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin,

pendekatan yang dilakukan adalah dengan kekeluargaan, diuraikan dengan begitu nasabah tersebut akan menambah dananya dengansendirinya, karena nasabah tersebut merasa diperhatikan dan diperlakukan khusus oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Pihak BNI Syariah Cabang Banjarmasin juga memberikan perhatian khusus kepada nasabah kalangan atas tersebut, misalnya kalau ada hari-hari besar dengan misalnya mengirim ucapan Selamat Hari Raya Iedul Fitri dan memberikan hadiah kepada mereka, atau ucapan selamat ulang tahun, atau ucapan selamat membuka usaha dan kantor baru melalui koran termuka di Banjarmasin. Dengan demikian silaturrahminya juga lebih intens.

b. Melakukan Komunikasi Lebih Efektif dengan Para Nasabah

Strategi ini berbeda dengan yang sebelumnya melalui jemput bola mendatangi langsung rumah nasabah BNI Syariah Cabang Banjarmasin. 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.

Cara ini dilakukan seperti dengan menghubungi nasabah setiap bulan, memberi ucapan selamat, memberikan hadiah, dan lain. Namun ketika pegawai BNI Syariah menelepon nasabah, tidak diperkenankan bagi pegawai tersebut *to the poin* meminta nasabah untuk menambah dananya, akan tetapi dengan cara silaturahim, menanyakan kabar nasabah dan harapannya kepada pihak BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Dalam melaksanakan program ini, karyawan BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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.

Ibu Asya Najiha sebagai *funding assistant* mengemukakan bahwa¹ 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin atau dengan cara memberikan rekomendasi kepada teman, keluarga, atau rekan kerjanya untuk menggunakan produk BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Upaya BNI Syariah Cabang Banjarmasin bisa dikatakan untuk menambah nilai yang dapat membuat mereka mendapatkan imbalan atau ganti atas kesediannya menempatkan dananya di BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Biasanya fasilitas yang diberikan BNI Syariah Cabang Banjarmasin mempunyai ciri khas tersendiri yang mudah dikenali/dibaca/dilihat, misalnya hadiah pada payung bertuliskan BNI Syariah Cabang Banjarmasin atau kain ihram kepadanasabah calon haji. Para jamaah haji biasanya akan berbagi cerita dengan

¹ Asya Najiha, funding office BNI Syariah Cabang Banjarmasin, Wawancara pribadi, Banjarmasin, 13 Maret 2017

jemaah haji lainnya tentang fasilitas atau hadiah yang diberikan perbankan kepadanya dan membandingkannya. Hadiah yang diberikan ini tentunya menjadi daya tarik tersendiri untuk memikat hati nasabah seperti menempatkan tabungannya, bertransaksi, menggunakan fasilitas bahkan menempatkan tabungan hajinya di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Upaya lainnya untuk mendekatkan nasabah BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah dengan cara mengundang nasabah untuk ikut kegiatan pengajian untuk kegiatan keagamaan, atau mengundang mereka berbuka puasa bersama.

Berbagai upaya komunikasi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin sendiri juga akan menurun. Hal tersebut juga berdampak pada profitabilitas BNI Syariah.

c. Selalu Meningkatkan Fasilitas Untuk Mempermudah Bertransaksi

Saat ini fasilitas tabungan yang banyak digunakan nasabah BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah tabungan iB Binis Hasanah. Tabungan ini dilengkapi

kelebihan dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi *e-banking*.

Kaitannya dengan kemudahan transaksi *e-banking*, maka BNI Syariah senantiasa mendapatkan dukungan teknologi informasi dan penggunaan jaringan saluran distribusi infrastruktur BNI Induk di antaranya memiliki lebih dari 14.000 ATM BNI, ditambah ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia, dengan fasilitas 24 jam BNI Call (021-1500046). Begitu juga dengan SMS Banking, dan BNI Internet Banking. Saat ini BNI Syariah telah didukung oleh jaringan yang cukup luas di seluruh Indonesia yaitu 299 outlet syariah yang tersebar di seluruh Indonesia, serta didukung oleh lebih dari 1.700 Kantor Cabang BNI yang melayani pembukaan rekening syariah.

BNI Syariah *Corporate i-Banking* adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada para nasabah koperasai BNI Syariah untuk transaksi perbankan melalui jaringan internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah penggunaannya dari cek saldo, mutasi rekening hingga pemindah bukuan dan pembayaran tagihan.

Fasilitas lainnya yang tersedia adalah melalui program layanan Mitra Biller diberikan pilihan fasilitas untuk melakukan pembayaran yaitu dengan cara pembayaran melalui cabang dan pembayaran melalui Bank lain (kliring, RTGS). Juga mempermudah transaksi tunai, Cek dan Bilyet Giro IB Hasanah, maupun bank laindan transfer masuk dari Bank lain. Juga tersedia fasilitas *account service* yang menyediakan fasilitas pemantauan rekening seperti

informasi saldo terkini, incian mutasi hari ini dan mutasi hingga tiga bulan terakhir beserta pencetakan daftar transaksi tersebut dalam bentuk pdf atau txt. Begitu juga dengan fasilitas *fund transfer*: fasilitas pemindah bukuan antar rekening perusahaan (*affiliate transfer*) dan dengan pihak ketiga yang merupakan rekening BNI Syariah (*open transfer*).

Agar masyarakat mengetahui berbagai fasilitas tabungan iB Bisnis Hasanah dan mempermudah bertransaksi, maka upaya BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah melalui berbagai upara promosi untuk memperkenalkan produknya kepada khalayak yang dilakukan melalui: memasarkan produk kepada instansi-instansi pemerintah dan swasta, membagikan brosur, promosi lewat spanduk, menggunakan iklan, dan promosi penjualan.

Dalam hal mempertahankan jumlah dana nasabah ini strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah dengan mempromosikan dan meningkatkan pemahaman masyarakat adalah dengan mempromosikan produk unggulan yaitu tabungan iB Bisnis Hasanah.

Definisi dari Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah: “simpanan transaksional untuk Anda para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan. Dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*, dengan bagi hasil yang kompetitif, dan dikelola berdasarkan pada prinsip syariah. Dengan kata lain, tabungan ini dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e-banking.

Persyaratannya juga cukup mudah, yaitu dengan mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening, menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor), dan melakukan setoran awal minimal Rp. 5.000.000,-.

Fasilitas yang akan diperoleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah:

- 1) Buku tabungan
- 2) Hasanah debit Gold dengan limit transaksi penarikan tunai dan transfer lebih besar sampai Rp 25.000.000
- 3) *Executive Lounge* di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.
- 4) *Autodebet* untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan.
- 5) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- 6) Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara, pihak *sales head* melalui *funding officer* mengemukakan telah melakukan pemasaran tabungan iB Bisnis Hasanah melalui berbagai cara seperti: *Pertama*, pemasaran melalui media promosi. Pemasaran ini dilakukan melalui media televisi, koran-koran, radio maupun koran atau di internet. Dengan melalui media ini masyarakat akan mengetahui dengan jelas dan lebih mendalam kehadiran BNI Syariah Cabang Banjarmasin dan berbagai produknya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. *Kedua*, melalui *open teble* ditempat keramaian, seperti saat kegiatan keagamaan, kegiatan kemasyarakatan, atau saat ada pameran. *Ketiga*, melalui seminar adalah dengan mengadakan seminar tentang perbankan syariah khususnya BNI Syariah, mensponsori seminar, atau menjadi penyandang dana kegiatan seminar, atau sosialisasi ke masyarakat. *Keempat*, kepada pihak kampus-

kampus atau sekolah-sekolah, sebab mereka adalah calon nasabah dan nasabah masa depan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dan biasanya mereka akan mengerti dan kemudian untuk memilih bank untuk menyetorkan tabungannya.

d. Meningkatkan Mutu Layanan Kantor

Untuk meningkatkan mutu layanan, memberikan pelayanan terbaik dan mempermudah nasabah dalam berhubungan dengan BNI Syariah Cabang Banjarmasin, setidaknya ada tiga upaya yang selalu ditingkatkan.

1) Memilih letak kantor di tempat yang strategis

Tempat adalah hal yang penting bagi para nasabah. BNI Syariah Cabang Banjarmasin berusaha dalam mendapatkan tempat yang strategis yang dapat dijangkau oleh nasabah.

Pertama, pada awal pendiriannya di tahun 2000 menempati ruko yang letaknya cukup strategis yaitu di tepi jalan Veteran di Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur.

Kedua, pada tahun 2003 kemudian pindah ke Jalan A. Yani KM.1 dengan menyewa sebuah ruko yang letaknya lebih strategis lagi di tepi jalan raya, dan sekarang berubah menjadi tokoh Hape Word.

Ketiga, semenjak tahun 2007 sampai sekarang ini resmi menempati ruko yang sangat strategis di tepi jalan raya, yaitu di Jalan A. Yani, KM.4,5, No.385, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur. Untuk terakhir ini BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang sudah mempunyai kantor tetap dengan 3 lantai yang letaknya sangat strategis, ditepi jalan raya, mudah dijangkau fasilitas transportasi dan akses jalannya sangat mudah.

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

Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin terdiri dari tiga 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 satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor.

- 3) Memberikan sikap dan pelayanan terbaik kepada nasabah

Pelayanan memegang peranan penting bagi BNI Syariah Cabang Banjarmasin, yang tentunya juga akan berlomba dengan bank syariah lainnya bahkan bank konvensional dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Setiap karyawan BNI Syariah Cabang Banjarmasin wajib berusaha 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 member penjelasan kepada anggota.
- 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) Peduli, yaitu berusaha selalu tanggap untuk membantu anggota yang tidak nyaman selama dalam pelayanan.

m)Etika, yaitu pada saat menggunakan fasilitas kerja tidak sampai mengganggu ketenangan pelayanan.

Ketiga upaya yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin untuk peningkatan layanan tersebut mempunyai peran penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Karena selain kepuasan atas pelayanan yang baik dari bank untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin, didasarkan kepada:

Pertama, telah diakuinya sebagai Bank Umum Syariah (BUS) karena telah memiliki legalitas dari pemerintah melalui Undang-undang No.10 Tahun 1998. Jadi dipastikan terjamin keamanannya. Apalagi di dalam *Corporate Plan* UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa spek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu komitmen Pemerintah

terhadap pengembangan-pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Kedua, simpanan nasabah melalui tabungan iB Bisnis Hasanah dijamin oleh negara melalui LPS (lembaga penjamin simpanan). Artinya kepastian bahwa dana nasabah tidak akan hilang dalam kondisi apapun adalah pegangan utama nasabah dalam menabung dananya.

Ketiga, jaminan keamanan BNI Syariah. Artinya secara hukum Islam diakui kehalalannya dan keabsahan uangnya secara hukum Islam. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

2. Faktor Kendala yang Dapat Mempengaruhi Penerapan Strategi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah

Kendala disini ialah kaitannya permasalahan yang dihadapi oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah. Sebab setiap saat sekarang ini disaat semua perbankan berlomba meraih nasabah, bank-bank syariah bersaing untuk meraih dana nasabah.

Dalam melakukan berbagai strategi tersebut BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabahal tersebut tentunya ada kendala di lapangan yang pasti mereka hadapi, yaitu:

a. Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap bank syariah

Pihak *sales head* melalui *funding officer* dan *funding asisten* mengakui bahwa sampai sekarang masih relatif rendahnya pemahaman masyarakat terhadap operasional perbankan syariah, tidak hanya bank BNI Syariah saja. Kesulitan utama dalam memasarkan 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.

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 segmen masyarakat yang salah satu cara dapat dilakukan adalah dengan mendekati masyarakat di suatu daerah tertentu yang memiliki massa dan jaringan luas 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 pegawai BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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. BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 atau bank syariah lain, 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 syariah yang masih terbatas (belum luas dan banyak)

Salah satu kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah keterbatasan jaringan, khususnya di wilayah Kalimantan Selatan. Sebab, sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin. Dengan keterbatasan ini tentunya fasilitas yang dimiliki nasabah juga masih terbatas, sebab tidak semua kabupaten di Kalimantan selatan ada kantor pembantu BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Tentunya daya serap

nasabah, khususnya yang mempunyai dana banyak juga kurang, padahal seluruh wilayah kabupaten dan kota di Kalimantan selatan selain di Banjarmasin adalah daerah bisnis sekarang ini.

c. Kehadiran bank lainnya

Persaingan yang dialami BNI Syariah Cabang Banjarmasin selain antar bank syariah, namun juga bank syariah dengan bank konvensional. Jumlahnyapun sekarang semakin tahun bertambah banyak pula. Persaingan yang ketat membuat bank berlomba-lomba dalam menciptakan pemasaran produknya. Untuk dapat bersaing dengan produk deposito dari bank lainnya, BNI Syariah Cabang Banjarmasin harus melakukan strategi pemasaran dengan seefektif mungkin.

Maksudnya adalah kehadiran bank lain yang juga mengelola dana tabungan nasabah secara langsung juga menjadi saingan yaitu: Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat, Bank Mega Syariah, dan Bank Panin Syariah, dan Bank Umum Nasional yang memiliki layanan syariah, yaitu: Bank BTN, Bank Permata, Bank Cimb-Niaga, dan bank lainnya.²

B. Analisis Terhadap Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah

Memperhatikan uraian pada penyajian data, maka strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada dasarnya

² Asya Najiha, funding office BNI Syariah Cabang Banjarmasin, Wawancara pribadi, Banjarmasin, 20 Maret 2017

merupakan bagian dari kegiatan *marketing mix* BNI Syariah Cabang Banjarmasin untuk meningkatkan produktivitasnya.

Strategi ini sekarang dirasakan sangat urgen dalam upaya Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin mempertahankan nasabah terutama dari segi jumlah dana nasabah yang berjumlah 268 orang nasabah tabungan iB Bisnis Hasanah, dengan rincian dana antara 100-251 juta yang berjumlah 192 orang nasabah, dana antara 251-501 juta yang berjumlah 52 orang nasabah, dana antara 501-751 juta yang berjumlah 14 orang nasabah, dan dana nasabah antara 751 juta – 1 Milyar ke atas yang berjumlah 10 orang nasabah.

Keberhasilan atau fakta berjalannya strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabahnya saat ini, berikut penulis telaah (analisis/membahas/mengkajinya) dalam bentuk kajian ekonomi Islam.

1. **Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah.**

Memperhatikan kelima kategori strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan iB Bisnis Hasanah yang dilakukan karyawan BNI Syariah Cabang Banjarmasin sebelumnya, nampak sekali mempunyai cara sendiri yang ditempuhnya agar terpenuhi target dan omzet perbankan dalam mempertahankan dana nasabah yang telah di simpang. Hal tersebut karena memang sudah menjadi bagian dari pekerjaan perbankan untuk meraih nasabah dan dananya untuk ditabungkan melalui BNI Syariah Cabang Banjarmasin

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).³

³Amrizal, *Etika Bisnis: Tuntunan dan Relevansinya*, (Yogyakarta: Kanisius, 2005), hlm. 149.

Secara ekonomi Islam, terjadinya strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang demikian tidaklah dapat dihindari dan mesti diupayakan semaksimal mungkin karena merupakan interaksi yang saling memerlukan, sehingga merupakan aktivitas yang tidak dapat terhindarkan. Disinilah kemudian para sales melalui *funding officer* dan *asisten officer* wajib punya strategi yang baik dan nasabahnya/langganannya mempunyai relasi bisnis tersendiri. Apalagi sebagai salah satu strategi pemasaran untuk tetap memenuhi target mempertahankan jumlah danananasabah.

Dengan demikian, gambaran strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan iB Bisnis Hasanah tersebut sudah hal yang wajib dilakukan, sebab sebenarnya setiap perbankan syariah masing-masing mempunyai strategi tersendiri dalam memasarkan dalam mempertahankan nasabahnya terutama jumlah dana nasabah di wilayah Banjarmasin.

Kalau tergambar bahwa strategi yang digunakan dengan memberikan 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 iB Bisnis Hasanah yang dikenal dengan strategi jemput bola. Dengan strategi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin sangatlah membantu nasabah yang ingin bergabung untuk berinvestasi di bank tersebut. Khususnya adalah mereka yang mempunyai dana banyak, karena merupakan nasabah berharga dari BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Mereka nasabah menengah keatas adalah nasabah berharga dari BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Nasabah yang memiliki kesibukan maka tidak perlu lagi mendatangi ke bank karena saleh melalui funding officerlah yang mendatangi nasabah dan nasabah bisa melakukan transaksi dan dilayani secara langsung berkaitan dengan produk yang dimilikinya di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah melalui upaya sosialisasi 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 dan 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 www.bnisyariah.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 *website* adalah cara mudah dalam mempromosikan dan memasarkan produk BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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.

Strategi meningkatkan fasilitas untuk mempermudah bertransaksi adalah sebuah keniscayaan. Sebad 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.

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.

Adapun jaminan keamanan sebagai bank resmi milik pemerintah adalah hal yang sangat urgen, agar nasabah yang mempunyai dana besar merasa aman dan nyaman dalam menyimpan dananya di tabungan iB Bisnis Hasanah pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin. 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 menempatkan uangnya di bank yang dijamin kehalalannya dan segala bentuk operasionalnya.

Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah merupakan suatu keharusan. Saat ini, perbankan syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya bank umum yang mulai beralih menjadi bank syariah atau membuka unit usaha syariah. Melihat persaingan yang semakin ketat, bank-bank syariah khususnya

BNI Syariah Cabang Banjarmasin dituntut untuk memiliki strategi pemasaran yang jitu, agar dapat bersaing dengan 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*).⁴ 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 dan 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.⁵

BNI Syariah Cabang Banjarmasin sebagai salah satu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah juga tidak mau kalah dalam menghadapi persaingan antar bank syariah lainnya di wilayah Kota Banjarmasin. Dari sekian banyak

⁴Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 169-174.

⁵F. Tjiptono, *Strategi Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 211.

strategi pemasaran yang ada, kegiatan promosi melalui pelayanan pribadi yang dilakukan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin dengan memberikan perhatian atau perlakuan khusus kepada nasabah-nasabah yang loyal menjadi pilihan untuk meningkatkan eksistensi BNI Syariah Cabang Banjarmasin. 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Strategi *maintenance* merupakan strategi yang digunakan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah untuk menjalankan fungsinya menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dan memberikan pelayanan jasa bank (*service*).

Berbagai upaya BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan iB Bisnis Hasanah yang dilakukan tersebut merupakan bentuk konkrit dari kemitraan usaha. Maksudnya pihak karyawan BNI Syariah Cabang Banjarmasin selaku perpanjangan tangan BNI Syariah pusat dan nasabah selaku relasinya sekaligus investornya telah menjalin hubungan yang

integral. Artinya telah terjadi “simbiosis mutualisme” antara keduanya. Pihak BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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.⁶

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

Kalau memperhatikan aktivitas strategi pemasaran yang digunakan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tersebut, maka jika dikaitkan dengan definisi konsep pemasaran barang atau jasa yang dikemukakan oleh Said Sa'ad Marthon, yaitu: suatu proses (siklus) kegiatan-

⁶Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hlm. 18.

kegiatan ekonomi untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi (amal/kerja, modal, tanah dan lainnya) dalam waktu tertentu.⁷

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 dikehendaki pada hadis berikut:

عن رفاعة بن رافع رضي الله عنه ان النبي صلى الله عليه وسلم سئل اي
 (الكسب اطيب؟ قال: عمل الرجل بيده وكليع مبرور. (رواه البيهقي)⁸

“Seorang pemuda tentang usaha apakah yang paling baik? Beliau bersabda: 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan iB Bisnis Hasanah 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

⁷Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*, terj. Ahmad Akhrom dan Dimyauddin, (Jakarta: PT. Zikrul Hakim, 2007), hlm. 94.

⁸Abu Bakar Muhammad Ibn Hasan Ibn 'Ali al-Baihaqi, *Sunan al-Qubra*, Juz 5, (Beirut: Darul Fikri, t.th), hlm. 263.

perilaku aktivitas di bidang bisnis yang berkeadilan, wajar, sehat dan dinamis (dijamin oleh kepastian hukum).⁹Tujuannya adalah untuk mewujudkan konsep adil dan *ihsan* dalam praktik dan setiap transaksi bisnis.¹⁰

Selain itu, memang menunjukkan komitmen perbankan untuk mengantarkan bisnisnya terhadap *akhlakul karimah* dalam praktik bisnis. Karena, seorang pebisnis tulus harus memiliki komitmen yang kuat untuk mengamalkan akhlak mulia dalam aktivitasnya, seperti jujur dan dapat dipercaya, menghindari penipuan, kolusi dan manipulasi atau sejenisnya.¹¹ 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*).¹² Hal ini penting agar tercipta strategi yang baik dan menyenangkan hati nasabah untuk menitipkan dananya melalui BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Program mempertahankan jumlah dana nasabah ini merupakan upaya dari BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mewujudkan komitmen untuk mengedepankan kepentingan dan kepuasan nasabah sesuai dengan Visi BNI Syariah, khususnya BNI Syariah Cabang Banjarmasin untuk menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat.

⁹Amrizal, *Etika Bisnis: Tuntunan dan Relevansinya*, (Yogyakarta: Kanisius, 2005), hlm. 149.

¹⁰A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Qur'an*, (Jakarta: Amzah, 2010), hlm. 35.

¹¹*Ibid*, hlm. 44.

¹²*Ibid*

2. Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Strategi yang Dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah.

Dalam melaksanakan strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah seperti yang telah digambarkan pada poin sebelumnya ternyata ada kendala-kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Adapun kendala-kendala tersebut, yaitu:

Pertama, masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap bank syariah.

Kedua, jaringan kantor bank yang masih terbatas (masih belum luas dan banyak).

Ketiga, kehadiran bank lainnya.

Ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah tabungan iB Bisnis Hasanah dari Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar ternyata menjadi kendala tersendiri dalam melakukan kegiatan strategi yang demikian. Pihak karyawan pun 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Untuk menghadapi nasabah yang seperti itu, biasanya divisi *marketing funding* BNI Syariah Cabang Banjarmasin mencari cara lain. Misalnya, untuk nasabah yang tidak sukadi telepon, maka akan tetap ditelpon tetapi tidak seintensif dengan nasabah yang mau menerima telepon dari BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Kendala lain yang dihadapi adalah persaingan dengan bank lain, oleh karena itu pegawai BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin atau

dengan cara memberikan rekomendasi kepada teman, keluarga, atau rekan kerjanya untuk menggunakan produk BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Untuk mempertahankan loyalitas nasabah, BNI Syariah Cabang Banjarmasin harus meningkatkan kepuasan dengan cara memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, BNI Syariah Cabang Banjarmasin juga harus menambah nilai yang dapat membuat mereka mendapatkan imbalan atau ganti atas kesediannya menempatkan dananya di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Salah satu upaya dari BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin, karena jika loyalitas nasabah berkurang eksistensi dari bank sendiri juga akan menurun. Hal tersebut juga berdampak pada profitabilitas BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Melalui program mempertahankan jumlah dana nasabah ini diharapkan akan mampu mempertahankan loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Loyalitas nasabah dapat diartikan dengan kesediaan nasabah untuk memindahkan dananya dari bank lain ke BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

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 upa maksimal. Namun demikian, hal tersebut merupakan tantangan

yang harus dipecahkan pihak perbankan 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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-bank syariah lainnya dengan produk-produk baru atau hampir mirip justru akan menjadi pemicu bagi BNI Syariah Cabang Banjarmasin untuk menghasilkan produk yang lebih baik lagi kualitasnya dan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu harus ada upaya optimal dari seluruh karyawan BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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/35: 29.

... يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّنْ تَبُورَ

“...mereka itu mengharapakan perniagaan yang tidak akan merugi.¹³

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

¹³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1995), hlm. 701.

sudah seharusnya demikian. Sebab, kalau berbagai strategi yang telah dilakukan tidak ada peningkatan dari segi target dan omzet BNI Syariah Cabang Banjarmasin, maka memang sudah seharusnya ada peningkatan target nasabah dan dana yang ditabungnya.

Untuk membedakan antara perbankan syariah khususnya kepada cabang dan tenaga pemasarannya yang ulung 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 ulung.

Memperhatikan kendala-kendala yang mempengaruhi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, sehingga menjadi kendala, maka sebuah perusahaan atau pimpinannya, bagian sales dan funding officer-en 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. Disini nilai 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.¹⁴Yang intinya atau maksudnya adalah memberikan pelayanan ramah dan sopan (bermurah hati ketika menjual produknya), dan dilandasi kejujuran, sebagaimana dikehendaki pada hadis berikut:

عن جابر بن عبد الله ان رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: رحم الله
 ﴿رجلا سمحا اذا باع واذا اشترى واذا اقتضى﴾. (رواه البخاري)¹⁵

“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 kedua kendala yang mempengaruhi tersebut, maka meskipun dalam melakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasaba 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 memproduksi dan melakukan pemasaran kepada nasabah, namun perolehan secara halal dan adil dalam profit merupakan motivasi utama dalam bertransaksi bisnis.¹⁶*Kedua*, BNI Syariah Cabang Banjarmasin harus memperhatikan nilai-nilai

14A. Kadir, *loc. cit.*

15Abi Abdillah Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, (Beirut: Darul Fikri, t.th), Juz 2, hlm. 798.

16Said Sa'ad Marthon, *loc. cit.*

spritualisme, di mana nilai tersebut harus dijadikan sebagai penyeimbang dalam melakukan pemasaran dan menjaring dana nasabah, yaitu berkeyakinan bahwa memperoleh ridha Allah.¹⁷

Dengan demikian, memperhatikan strategi yang digunakan BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 bermitra dengan kita. Terbukti bahwa strategi yang diterapkan BNI Syariah Cabang Banjarmasin 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 BNI Syariah Cabang Banjarmasin untuk menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat.

¹⁷*Ibid*, hlm. 49.

