

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Data yang di sajikan dalam penelitian ini adalah data tentang Strategi Promosi Tabungan Impian BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin. Dapat diperoleh langsung dari lapangan melalui dokumentasi dan wawancara. Pada pembahasan ini akan disajikan hasil dokumentasi yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan.

1. Sejarah singkat BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin

Bank BRI Syariah yang bertempat di Jalan Jendral A. Yani Km. 3 No. 147C Kebun Bunga Kota Banjarmasin adalah salah satu Unit Usaha Syariah dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang terletak di Jakarta.

Berdirinya Bank BRI Syariah berawal dari akuisisi Bank Rakyat Indonesia (Persero), terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, dan kemudian pada tanggal 17 November 2008, Bank BRI Syariah telah resmi beroperasi. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah.

Aktivitas Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatanganinya akta pemisahan Unit Usaha Syariah

Bank Rakyat Indonesia (persero), untuk melebur ke dalam Bank BRI Syariah (*spin off process*) yang berlaku efektif pada tanggal 01 Januari 2009. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir sebagai Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia (persero), dan Bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama Bank BRI Syariah Tbk.

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang dulunya bertempat di seberang Lotte Mart Km. 4.5 beroperasi sejak tanggal 03 September 2009, masih berbentuk Unit Usaha Syariah (UUS). Sejak ditetapkannya pada tanggal 17 Nopember 2009 di wilayah kota Banjarmasin tepatnya di Km. 3 No. 147C Kebun Bunga, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akhirnya secara resmi menjadi Bank Umum Syariah (BUS). Bank Umum Syariah pada Bank BRI Syariah baru beroperasi dan sekaligus melakukan *spin off* dari tahun 2011 hingga sekarang (Akhmadi Setiawan, Pemimpin Cabang Pembantu, Wawancara Pribadi, Kayutangi Banjarmasin 20 Febuari 2020).

Dalam perluasan jaringan Bank BRI Syariah khususnya di provinsi Kalimantan Selatan terdapat lima daerah untuk penempatan Bank BRI Syariah, di antaranya: Banjarmasin, Sultan Adam (Kayutangi), Pasar Baru, Banjarbaru, dan Tanjung. Bank BRI Syariah cabang Banjarmasin sebagai Kantor Cabang, sedangkan untuk posisi-posisi yang lainnya di wilayah Kalimantan Selatan adalah Kantor Cabang Pembantu

Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin didirikan pada pertengahan bulan Maret tahun 2013 yang di pimpin oleh Bapak Fadli.

Lokasi Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin di Jl. Sultan Adam No. 13 A. Awal mulanya BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin ini mendaftarkan di OJK (Otoritas Jasa Keuangan) bahwa alamat BRI Syariah ini di Kayutangi dan telah di setujui oleh pihak OJK, oleh karena itu nama Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin sudah melekat di OJK (Akhmadi Setiawan, Pemimpin Cabang Pembantu, Wawancara pribadi, Kayutangi Banjarmasin 20 Februari 2020).

Bank BRI Syariah hadir sebagai sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial berdasarkan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna. Bank BRI Syariah melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beraneka produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah tentunya.

Hadirnya Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan.

Logo tersebut menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Adanya kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank Rakyat Indonesia. Sampai saat ini, Bank BRI Syariah telah menjadi bank syariah terbesar ketiga

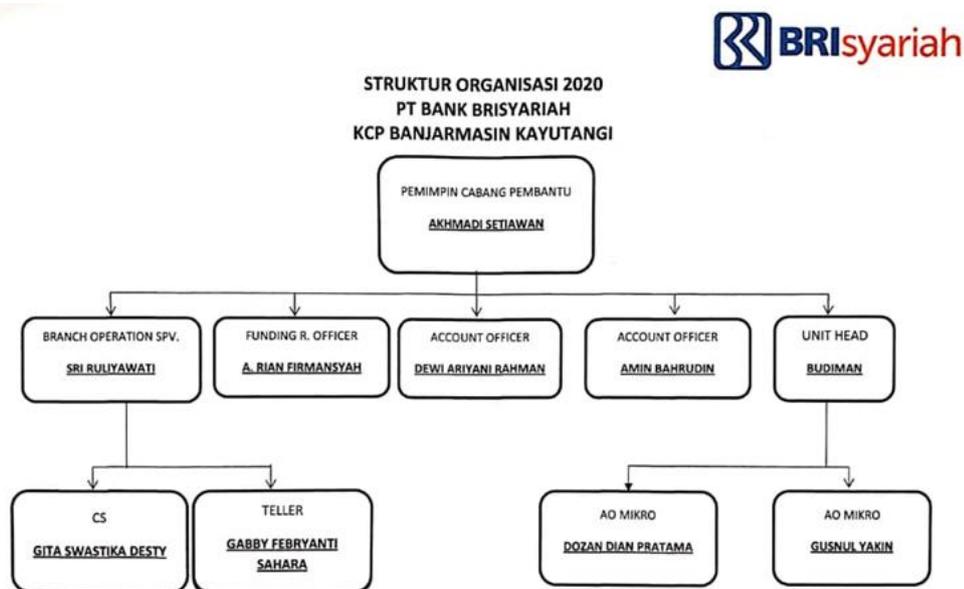
berdasarkan jumlah asetnya. Bank BRI Syariah tumbuh sangat pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan maupun perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus di segmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

2. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin

Struktur organisasi merupakan suatu bentuk pengaturan dan pengalokasian tugas dan tanggung jawab sumber daya diantara anggota-anggota sehingga dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan dan dapat mencapai sasaran atau tujuan organisasi.

Melalui struktur ini dapat dikenal dengan jelas tugas dan tanggung jawab para pegawai dan dapat diketahui pada hubungan antara satu tugas dan tanggung jawab lainnya dalam suatu perusahaan sehingga dapat terjalin kerjasama yang baik antar pegawai. Berikut ini penulis sajikan tugas dan tanggung jawab yang mencakup dalam struktur organisasi Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin.

Gambar 1
Struktur Organisasi



Sumber: BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin (Maret, 2020)

3. Job Description

a. Pemimpin Cabang Pembantu

Pemimpin Cabang Pembantu memiliki tugas sebagai berikut :

- 1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial kantor cabang pembantu.
- 2) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- 3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan mengelola layanan unggul.

- 5) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas, fungsi serta kegiatan seluruh pegawai dikantor cabang pembantu.

b. *Branch Operation Supervisor*

Branch Operation Supervisor memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab secara langsung kepada *Operation Manager* terhadap hasil kinerja dan aktivitas operasional serta pelayanan nasabah;
- 2) Membantu *Operation Manager* dalam fungsi tunai/teller, pelayanan nasabah dan operasional lainnya; dan
- 3) Mengkoordinir pelaksanaan transaksi layanan *front liner* sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya.

c. *Funding Officer*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Funding Officer* adalah sebagai berikut.

- 1) Menawarkan dan menjual produk kepada nasabah yang ada dengan sebaik-baiknya.
- 2) Bertanggung jawab secara langsung kepada usaha terhadap hasil kinerja dan pencapaian target simpanan (DPK).
- 3) Melakukan kegiatan pemasaran untuk dana pihak ketiga (DPK).
- 4) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan *cross selling* kepada nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah.

- 5) Membuat rencana kunjungan kepada nasabah dalam rangka mencapai dana simpanan (DPK).
- 6) Menjaga hubungan yang baik (*relationship*) kepada nasabah agar dana simpanannya tidak keluar.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai perintah atasan guna menunjang kegiatan bisnis bank.

d. *Account Officer* dan *Account Officer Mikro*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab AO dan AOM adalah sebagai berikut:

- a) Funding:
 - 1) Mencari atau menghubungi nasabah potensial; dan
 - 2) Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada calon nasabah.
- b) Lending:
 - 1) Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat (AOM untuk pembiayaan Rp 25 juta-Rp 200 juta, sedangkan AO untuk pembiayaan >Rp 200 juta);
 - 2) Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan;
 - 3) Melakukan analisis untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat;

- 4) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan; dan
- 5) Penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

e. *Unit Head*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Unit Head* adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada nasabah pembiayaan.
- 2) Menyusun rencana pembiayaan.
- 3) Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
- 4) Melakukan administrasi pembiayaan.
- 5) Melakukan analisis pembiayaan dan mengajukan berkas hasil analisis kepada komisi pembiayaan.
- 6) Melakukan pembinaan kepada anggota pembiayaan agar tidak macet.
- 7) Membuat laporan perkembangan pembiayaan.
- 8) Membuat akad pembiayaan.

f. *Customer Service*

Customer Service memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin

dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah;

- 2) Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan serta informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja;
- 3) Menjaga kerahasiaan *password* yang dikelola *customer service* untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan risiko operasional;

g. *Teller*

Teller memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan transaksi tunai dan *overbooking* sesuai dengan sistem dan prosedur operasional Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin;
- 2) Melakukan perencanaan dan pengurusan kas bersama *Operation Manager* atau *Branch Operation Supervisor* cabang untuk mengutamakan kas bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur;
- 3) Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transfer tunai maupun *overbooking* sesuai kewenangan yang berlaku;

- 4) Menjaga kerahasiaan *password* yang dikelola *Teller* untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka pengendalian risiko operasional;
- 5) Melakukan rekonsiliasi transaksi *Teller* untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- 6) Melakukan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen transaksi tunai maupun *overbooking* dan dokumen terkait;
- 7) Melaksanakan pemasaran penggunaan *e-channel* (ATM, EDC, dan *e-channel* lainnya) sesuai kewenangannya untuk optimalisasi penggunaan *e-channel*; dan
- 8) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (BOS atau Pimpinan Cabang) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang diterapkan secara efektif dan efisien.
- 9) Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan yang berlaku;
- 10) Mengelola berkas pinjaman BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku;

- 11) Mengagendakan dan mendokumentasikan surat keluar dan surat masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumen yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kepentingannya;
- 12) Melakukan pengelolaan dokumen, surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan surat berharga;
- 13) Mengelola ATM sebagai petugas ATM;
- 14) Melakukan pengelolaan logistik, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 15) Pencapaian *fee based-income* (FBI) dari penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta *e-banking* dibandingkan dengan target;
- 16) Melakukan *setting* AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi pinjaman melalui rekening faedah sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- 17) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (BOS atau Pimpinan Cabang) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

4. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah, untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

1. Memahami keberagaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan *financial* nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip Syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun, dimanapun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

5. Jenis Produk

Sebagai lembaga keuangan BRI Syariah, menyediakan layanan keuangan layaknya lembaga keuangan lainnya yang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian :

a. Produk Penghimpunan Dana BRI Syariah diantaranya:

1. Tabungan faedah merupakan tabungan yang berdasarkan akad *mudharabah muthlaqah*. Dengan akad ini, tabungan nasabah dibutuhkan sebagai investasi dalam arti dana tabungan akan dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat, perusahaan dan perorangan secara profesional dan harus memenuhi kaidah syariah. Ketentuan

dari pembiayaan ini dibagi antara nasabah dan bank sesuai porsi (nasabah) yang disepakati dimuka.

2. Tabungan Impian merupakan produk simpanan dengan berjangka untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya seperti kurban, liburan, pendidikan dengan terencana. (produk inilah yang kemudian menjadi objek dari penelitian penulis).
3. Tabungan Haji merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil sesuai dengan prinsip syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH).
4. Simpanan Faedah merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad mudharabah di mana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati.
5. Giro Faedah Mudharabah merupakan simpanan investasi dana nasabah dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet, giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan.
6. Simpanan Pelajar (SimPel) merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia

dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik

7. Deposito merupakan produk simpanan berjangka dengan menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

b. Produk Penyaluran Dana BRI Syariah diantaranya:

1. Ritel Faedah BRI Syariah iB ada 2:

- a) Pembiayaan modal kerja syariah adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan oleh perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan menggunakan akad bagi hasil.
- b) Pembiayaan investasi syariah adalah pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang modal berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan menggunakan akad jual beli (murabahah), akad sewa beli (ijarah muttahiyya bittamlik), dan atau akad lain yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan skema pembiayaan.

2. Mitra Faedah BRI Syariah iB

Pembiayaan Linkage Channeling BRIS iB adalah pola pemberian fasilitas pembiayaan konsumtif multiguna dan multijasa kepada calon nasabah yang merupakan pegawai/karyawan suatu instansi/perusahaan yang juga

merupakan anggota operasi, melalui perantara koperasi karyawan (KOPKAR)/koperasi pegawai Republik Indonesia (KPRI)

3. Pembiayaan Modal Kerja Revolving (PMKR) BRIS iB

PMKR BRIS iB adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak (*non perfect based*), menggunakan akad musyarakah, dengan sifat *revolving* (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang kali sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan).

4. Pembiayaan SME > 500 BRIS iB

Pembiayaan SME > 500 BRIS iB adalah pembiayaan investasi yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda empat / lebih yang digunakan untuk menunjang kegiatan usaha dan untuk pembelian tempat usaha untuk kegiatan produktif.

5. Pembiayaan SME 200-500 BRIS iB

Pembiayaan SME 500 BRIS iB adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah kepada nasabah dengan menggunakan konsep pembiayaan Murabahah maupun Ijarah Muntahiyya Bit Tamlik (IMBT), dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah untuk tujuan modal kerja maupun investasi yang sesuai dengan prinsip syariah.

B. Analisis Data

Analisis data ini akan disajikan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan mengenai bagaimana Strategi Promosi Tabungan Impian BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin dengan metode wawancara, kemudian peneliti mendapatkan data-data seperti yang peneliti paparkan dibawah ini:

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data dari hasil wawancara dengan pihak responden *Branch Operasional Supervisor*, *Funding Relation Officer* dan *Unit Head*. Kemudian penulis menggunakan data-data tersebut untuk di analisis.

Penelitian terhadap strategi promosi tabungan Impian di BRI Syariah yang dimaksudkan dalam hal ini ialah untuk memperoleh informasi tentang strategi promosi tabungan Impian yang digunakan di BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin, dengan penelitian tersebut khususnya penulis ataupun pihak BRI Syariah diharapkan akan lebih memahami mengenai strategi promosi tabungan Impian yang digunakan jika disesuaikan dengan konsep strategi promosi yang diterapkan di BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin dengan yang ditetapkan oleh perbankan syariah. Berikut ini akan disajikan beberapa data yang telah penulis peroleh dari hasil penelitian beberapa waktu terakhir.

Mengutip pada brosur BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin produk Tabungan Impian merupakan tabungan investasi berjangka di mana

nasabah menentukan sendiri waktu dan pemanfaatan uangnya tersebut sesuai dengan keinginan dirinya. Nasabah juga mendapatkan manfaat asuransi jiwa secara gratis apabila menggunakan tabungan ini.

Fasilitas Tabungan Impian: Pertama, tenang karena dikelola dengan prinsip syariah. Kedua, ringan setoran di awal maupun setoran rutin bulanan minimum Rp. 50.000. Ketiga, praktis dengan sistem *autodebet* memungkinkan nasabah untuk tidak datang ke cabang untuk melakukan setoran rutin bulanan. Keempat, fleksibel dalam artian nasabah bebas memilih jangka waktu maupun tanggal *autodebet* setoran rutin. Kelima, gratis biaya administrasi tabungan, biaya *autodebet* setoran rutin. Keenam, aman otomatis dilindungi asuransi jiwa. Ketujuh, mudah perlindungan asuransi otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan. Kedelapan, kompetitif bagi hasil yang menarik. Dan kesembilan, nyaman dalam artian nasabah dapat mewujudkan impian (misal: umrah, gadget, liburan, pendidikan, kurban, mudik, dan sebagainya) dengan perencanaan dan pengelolaan yang baik.

Syarat dan ketentuan Tabungan Impian: setoran awal minimum Rp.50.000,- setoran rutin minimum Rp.50.000,- dan kelipatannya, usia saat pembukaan minimal 17 tahun maksimal 60 tahun, usia saat jatuh tempo maksimal 65 tahun, jangka waktu penempatan minimal 1 tahun maksimal 20 tahun, dan wajib memiliki rekening Tabungan Faedah BRI Syariah iB.

Manfaat asuransi Tabungan Impian: santunan uang duka jika meninggal karena kecelakaan, maka jumlah manfaat asuransi yang diberikan: 5x setoran rutin bulanan maksimum Rp. 25 juta untuk tabungan

yang dibuka dengan jangka waktu 1-5 tahun, 10x setoran rutin bulanan maksimum Rp. 50 juta untuk tabungan yang dibuka dengan jangka waktu 6-10 tahun., 20x setoran rutin bulanan maksimum Rp. 100 juta untuk tabungan yang dibuka dengan jangka waktu 11-20 tahun. Bila memiliki lebih dari 1 rekening Tabungan Impian BRI Syariah iB, total santunan uang duka maksimum Rp. 1 Miliar/Nasabah.

Akumulasi sisa setoran rutin: jumlah manfaat asuransi yang diberikan secara sekaligus sebesar akumulasi sisa setoran rutin bulanan yang belum dibayarkan hingga jatuh tempo maksimum Rp. 750 juta / Nasabah jika: Tahun I kepesertaan, jumlah manfaat asuransi diberikan jika nasabah meninggal karena kecelakaan. Tahun II atau selanjutnya kepesertaan, jumlah manfaat asuransi diberikan jika Nasabah meninggal karena kecelakaan maupun bukan kecelakaan.

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara Strategi Promosi Tabungan Impian di BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin yaitu dari 3 (tiga) orang sebagai berikut: *Branch Operation Supervisor, Funding Relationship Officer* dan *Unit Head*. Setelah mengadakan wawancara dengan beberapa informan, selanjutnya penulis akan menyajikan data dari hasil wawancara dengan 3 orang informan yang mengetahui tentang strategi promosi produk Tabungan Impian yaitu sebagai berikut:

a. Informan I

Nama : Sri Ruliyawati

Pekerjaan : *Branch Operation Supervisor*

Pendidikan : D3

b. Informan II

Nama : Akhmad Rian Firmansyah

Pekerjaan : *Funding Relationship Officer*

Pendidikan : S1

c. Informan III

Nama : Budiman

Pekerjaan : *Unit Head*

Pendidikan : S1

1. Strategi Promosi Produk Tabungan Impian di BRI Syariah KCP
Kayutangi Banjarmasin

Strategi promosi pada dasarnya adalah suatu rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang promosi, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang menginformasikan, membujuk dan mempengaruhi konsumen dengan tujuan supaya konsumen mengetahui produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan konsumen terpikat hingga membeli produk yang ditawarkan. Strategi promosi diperlukan oleh lembaga keuangan syariah, dimana lembaga ini selain berorientasi pada fungsi profit, lembaga ini juga mempunyai kapasitas sebagai lembaga yang berorientasi pada fungsi sosial.

BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin adalah lembaga keuangan yang berkegiatan dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, yang telah mendapat kepercayaan penuh dari nasabah yang datang dari beragam latar belakang. BRI Syariah tentunya mempunyai strategi yang kuat untuk mempromosikan, menyampaikan sesuatu atau berusaha meyakinkan publik mengenai semua produk atau jasa yang dimiliki, salah satunya adalah Tabungan Impian.

Tabungan Impian BRI Syariah ini bertujuan untuk mewujudkan suatu impian nasabah yang memiliki impian seperti ingin menikah, ingin liburan bersama keluarga, ingin melakukan haji, ingin menabung untuk pendidikan anak, ingin berqurban dan impian lainnya. Sejauh ini peningkatan nasabah Tabungan Impian BRI Syariah sangat lah menurun di bandingkan produk Tabungan lainnya. Berikut ini merupakan data peningkatan nasabah pada Tabungan Impian beserta Tabungan lainnya:

Tabel 1
Data Nasabah Produk Tabungan

Jenis Produk	Jumlah Nasabah Pada Tahun 2019
Tabugan Faedah	1020
Tabungan Haji	36
Tabungan Impian	4

Sumber: BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin (Maret, 2020)

Bank BRI Syariah memiliki strategi promosi untuk memperoleh nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Operation Supervisor* dan *Funding Relationship Officer* di BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin diketahui bahwa strategi promosi yang digunakan oleh BRI Syariah adalah:

- a. Memberikan informasi dan memperkenalkan produk kepada nasabah yang ingin membuka produk Tabungan Impian. Karena jika ingin membuka Tabungan Impian BRI Syariah harus membuka Tabungan Faedah terlebih dahulu (Akhmad Rian Firmansyah, Funding Relationship Officer, Wawancara pribadi, Kayutangi Banjarmasin 26 Maret 2020).
- b. Dengan menggunakan brosur-brosur/iklan- iklan yang menarik dan agamis, sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui bahwa adanya Tabungan Impian yang bisa digunakan oleh masyarakat luas yang ingin mewujudkan impiannya (Sri Ruliyawati, *Branch Operation Supervisor*, Wawancara pribadi, Kayutangi Banjarmasin 23 Maret 2020).
- c. Website, dengan website informasi tentang produk-produk tabungan di BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin khususnya produk Tabungan Impian dapat diketahui masyarakat luas. Website Bank Rakyat Indonesia Syariah dapat di akses melalui <https://www.www.brisyariah.co.id> (Sri Ruliyawati, *Branch*

Operation Supervisor, Wawancara pribadi, Kayutangi Banjarmasin 23 Maret 2020).

- d. Penjualan perorangan adalah peranan perilaku penjual yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah. Sehingga nasabah dapat dengan cepat mengambil keputusan untuk membeli atau tidak ketika berhadapan dengan pegawai yang memiliki kecakapan dalam menawarkan produk. Karena hal ini sangat diperlukan dengan mengingat adanya persaingan yang ketat dalam dunia perbankan. BRI Syariah dipimpin oleh manajemen dan didukung oleh sumber daya manusia yang handal (Akhmad Rian Firmansyah, *Funding Relationship Officer*, Wawancara pribadi, Kayutangi Banjarmasin 26 Maret 2020).

Strategi promosi yang digunakan oleh BRI Syariah ialah standar dari promosi Syariah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dan tidak menggunakan cara dengan jalan yang batil (tipu, bohong, curi, rampok, tipu, korupsi). Dalam menjual produk BRI Syariah menggunakan transaksi dengan unsur suka sama suka. Allah SWT berfirman pada QS. An Nisaa:

مِّنْكُمْ تَرَاضٍ عَن تِجَارَةٍ تَكُونُ أَن إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا آمَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu...” (An Nisaa/4:29).

Dalam mempromosikan produk pegawai bagian *funding* juga memiliki kekhasan tersendiri ialah sifatnya yang religious (*diniyyah*) meyakini hukum-hukum syariat yang paling adil, paling selaras dengan segala bentuk kebaikan, paling dapat mencegah segala bentuk kerusakan, memiliki keistimewaan mengedepankan akhlak dalam mempromosikan produknya. Selain itu etika yang diharuskan dalam mempromosikan produk BRI Syariah memiliki bagian *funding* yang memiliki sifat yang jujur dalam memperkenalkan produk ke nasabah. Dalam hadits dari sahabat ‘Abdullah bin Mas’ud radhiyallahu ‘anhu juga dijelaskan keutamaan sikap jujur dan bahaya sikap dusta. Ibnu Mas’ud menuturkan bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda,

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا يَزَالُ
الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدِّيقًا وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ فَإِنَّ
الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ
وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَّابًا

“Hendaklah kalian senantiasa berlaku jujur, karena sesungguhnya kejujuran akan mengantarkan pada kebaikan dan sesungguhnya kebaikan akan mengantarkan pada surga. Jika seseorang senantiasa berlaku jujur dan berusaha untuk jujur, maka dia akan dicatat di sisi Allah sebagai orang yang jujur. Hati-hatilah kalian dari berbuat dusta, karena sesungguhnya dusta akan mengantarkan kepada kejahatan dan

kejahatan akan mengantarkan pada neraka. Jika seseorang sukanya berdusta dan berupaya untuk berdusta, maka ia akan dicatat di sisi Allah sebagai pendusta” (HR. Muslim).

Hal penting dari nasihat Nabi SAW adalah bahwa jujur merupakan sarana mutlak untuk mencapai kebaikan tatanan masyarakat, oleh karenanya jujur bukan hanya sekedar wacana pribadi (untuk individu) tapi juga wacana publik, yaitu perlunya sebuah sistem dan struktur pengelolaan sesuatu yang jujur. Seorang pemasar sekalipun tidak boleh melakukan kebohongan atau terlalu melebih-lebihkan atas produk yang dijual hanya demi mengejar target penjualan (M. Nur Rianto Al Arif, 2010).

Seorang promosi juga harus mempunyai banyak relasi agar mudah dalam memasarkan produk atau jasa. Dalam Islam dikenal istilah silaturahmi, yaitu hubungan karib kerabat yang harus selalu dipelihara dan ditingkatkan. Menurut Rasulullah, orang yang selalu menjalin silaturahmi akan dipermudah rezekinya dan pengaruhnya diluaskan, sebagaimana sabdanya:

رَحْمَهُ فَلْيَصِلْ أَثَرَهُ فِي لَهٗ يُنْسَأَ أَوْ رِزْقِهِ فِي لَهٗ يُبْسَطَ أَنْ سَرَّهُ مَنْ

“Barang siapa yang ingin dilapangkan rizkinya dan dipanjangkan umurnya, maka hendaklah ia menyambung tali silaturahmi” (Muttafaqun ‘alaihi).

Promosi sangat berperan dalam syariah diartikan perusahaan yang berbasis diharapkan dapat bekerja dan bersikap profesional dalam dunia bisnis, karena profesionalitas dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen (M. Nur Rianto Al Arif, 2010).

Ada siklus sales dan strategi promosi yang digunakan oleh BRI Syariah:

a) Siklus Sales BRI Syariah

1) Approaching (pendekatan)

Adalah membuat nasabah percaya dengan yang ditawarkan oleh bagian *funding*.

2) Presentation

Adalah menjelaskan fitur, keunggulan, dan lain-lain yang berkaitan dengan produk yang akan ditawarkan kepada nasabah.

b) Strategi Promosi BRI Syariah

1) Canvasing

Canvasing adalah metode paling ampuh walaupun dengan usaha yang setimpal. Metode ini mencari nasabah dengan jalan-jalan menyusuri jalan mendatangi satu persatu toko dan mendatanya.

2) Referral

Referral adalah metode mencari referensi dari nasabah atau calon nasabah. Misalnya, calon nasabah yang di tawarkan

sebuah produk belum mempunyai lalu nasabah menyerahkan kenalannya yang ingin mempunyai impian.

3) Komunitas

Komunitas adalah metode yang paling enak. Misalnya, kita menawarkan produk pada sebuah komunitas (dalam arti luas). Komunitas yang dimaksud adalah seperti ibu-ibu arisan, pengusaha, sekolah, kelompok tani dll. Metode ini biasanya paling efektif untuk mendapatkan nasabah yang banyak namun tanpa usaha yang banyak. Namun komunitas pun terbatas pada suatu wilayah tertentu (Budiman, *Unit Head*, Wawancara pribadi, Kayutangi Banjarmasin 12 Febuari 2020).

2. Kendala-kendala yang Dihadapi dalam Mempromosikan Tabungan Impian

Dalam mempromosikan Tabungan Impian terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh Bank BRI Syariah KCP Kayutangi Banjarmasin yaitu sebagai berikut:

- a. Kurangnya jaringan mesin Agunan Tunai Mandiri (ATM). Hal ini mempengaruhi minat masyarakat dalam promosi produk dan jasa karena masyarakat akan lebih memilih jaringan Agunan Tunai Mandiri (ATM) yang mudah dicari dan terdekat dengan kotanya. Pengembangan jaringan di BRI Syariah sangatlah diperlukan karena bisa lebih terjangkau pada masyarakat.

- b. Kurangnya jaringan pada kantor BRI Syariah di desa. Hal ini mempengaruhi minat masyarakat dalam promosi produk dan jasa karena masyarakat akan lebih memilih jaringan kantor bank yang lebih baik. Pengembangan jaringan di BRI Syariah sangat diperlukan karena bisa terjangkau pada masyarakat. Kurangnya jumlah bank yang menghambat perkembangan kerja sama antar bank.
- c. Kurangnya ketertarikan dan pengetahuan masyarakat dalam produk Tabungan Impian di BRI Syariah ini. Hal ini menjadi kendala umum yang biasa terjadi pada masyarakat. Karena hal inilah yang menghambat lakunya pemasaran produk-produk di BRI Syariah KCP Kayutangi.
- d. Banyaknya persaingan antar Bank lain juga mempromosikan produknya kepada sasaran pasar yang sama sehingga BRI Syariah mengalami kendala dalam mempromosikan produknya.
- e. Tabungan yang berjangka sehingga tidak bisa diambil uangnya sampai waktu yang sudah disepakati diawal. Hal ini menjadi kendala bagi nasabah karena nasabah ingin bisa di ambil sewaktu-waktunya yang diperlukan.

