

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data dan Gambaran Umum PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru**

Bank BNI Syariah merupakan bank besar yang pertama kali membuka unit syariah. Bank BNI Syariah ini didirikan sejak awal pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang telah resmi dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat pada umumnya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus bagi perempuan) sampai dengan Bank khusus untuk anak-anak. Dengan pertambahan usianya yang telah memasuki 67 tahun, BNI tetap berdiri kokoh dan siap untuk bersaing di lembaga-lembaga perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semangatnya BNI tak pernah berhenti untuk berkarya. BNI juga akan terus berinovasi dan berkreasi semampunya, tidak hanya fokus pada penciptaan produk dan layanan yang diberikan oleh perbankan, bahkan BNI juga mampu menciptakan “value” pada setiap karya yang telah dibuatnya. Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Nama pada PT Bank Negara Indonesia tahun 1946 telah resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Oleh karena itu Bank Negara Indonesia lebih dikenal dengan sebutan “BNI 6”. Dari tahun ke tahun BNI selalu

menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya. Setelah itu BNI mencoba membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dengan menggunakan konsep dual system banking yang dimana dapat menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus.

Di Indonesia pernah mengalami krisis moneter pada tahun 1997 yang dengan ini membuktikan ketangguhan pada sistem perbankan syariah yang telah mampu melewati krisis moneter pada tahun 1997. Prinsip Syariah dikenal memiliki 3 (tiga) pilar yaitu adil, transparan dan maslahat yang mampu menjawab seluruh kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat terhadap sistem perbankan yang adil dan sesuai syariat Islam. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, syariah sebagai berikut :

- a. BNI mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS) Pada tanggal tanggal 29 April tahun 2000 dengan mendirikan 5 kantor cabang di daerah Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Yang kemudian terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.
- b. BNI Syariah membuka kembali 5 kantor cabang syariah pada tahun 2001 yang ditujukan ke kota-kota besar di Indonesia, yaitu kota Jakarta (sejumlah 2 cabang), Bandung, Makassar, dan juga kota Padang.
- c. Pada tahun 2002 BNI Syariah membuka kembali dua kantor cabang syariah baru di kota Medan dan Palembang.

- d. Di awal tahun 2003, BNI Syariah membuka kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk melayani masyarakat yang ada di kota Jepara, BNI Syariah kembali membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah di kota Jepara.
- e. BNI Syariah juga membuka layanan BNI Syariah Prima di kota Jakarta dan Surabaya yang resmi dibuka pada bulan Agustus dan September 2004,. Layanan ini digunakan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal.
- f. Pada tahun 2005 BNI Syariah buka cabang pembantu di Banjarbaru, dan tiap tahunnya BNI Syariah KCP Banjarbaru meningkat pesat. Kemudian diusulkan menjadi BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru pada tahun 2012.

Mengenai pemberian izin usaha yang diberikan kepada PT Bank BNI Syariah Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP GBI/2010 yang dikeluarkan pada tanggal 21 Mei tahun 2010. Yang terdapat dalam Corporate Plan Unit Usaha Syariah PT Bank BNI pada tahun 2003 bahwa status UUS ditetapkan bersifat temporer dan pada tahun 2009 telah dilakukan spin off. Dan baru terlaksana pada tanggal 19 Juni tahun 2010 dimana Bank BNI Syariah dapat beroperasi sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Kemudian baru diterbitkannya Undang-undang No.19 tahun 2008 mengenai Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan Undang-undang No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Jumlah seluruh cabang BNI Syariah pada bulan Juni tahun 2014 mencapai 65 Unit Kantor Cabang, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak, 161 Kantor

Cabang Pembantu dan 20 Payment Point. Nasabah juga dapat menikmati seluruh layanan syariah yang berada di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) sejumlah kurang lebih 1500 outlet yang sudah tersebar ke seluruh wilayah Indonesia. Akan tetapi dalam pelaksanaannya operasional perbankan yang dilakukan PT Bank BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan akan aspek-aspek syariah yang diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, seluruh produk BNI Syariah telah melalui proses pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi seluruh aturan-aturan syariah.

## **2. Visi dan Misi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru**

### **a. Visi**

Bank syariah mampu menjadikan pilihan dihati masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja yang diberikan oleh pihak bank.

### **b. Misi**

- 1) Mampu Memberikan nilai-nilai positif kepada masyarakat dan peduli terhadap kelestarian lingkungan.
- 2) Dapat Memberikan solusi bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya di bidang jasa perbankan syariah.
- 3) Bagi seorang investor bank dapat Memberikan nilai investasi yang optimal.
- 4) Mampu menciptakan tempat untuk dapat berkarya dan berprestasi untuk para pegawai sebagai bentuk ibadah.

5) Membuat tatanan pengelolaan perusahaan yang amanah.

### **3. Tata Nilai dan Budaya Kerja PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru**

Tata Nilai dan Budaya Kerja PT BNI Syariah adalah sebagai berikut:

PT Bank BNI Syariah selalu berpedoman pada dasar hukum Syariah yaitu Al-Qur'an dan Hadis dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, seluruh insan BNI Syariah juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Di dalam budaya kerja BNI Syariah terdapat tata nilai yang dianut yaitu **Amanah** dan **Jamaah**. (Bank BNI Syariah, hal. 4)

**Amanah** merupakan salah satu sifat wajib yang dimiliki Rasulullah SAW yang berarti “dapat dipercaya”. BNI Syariah mempunyai karakteristik budaya kerja yakni amanah yang diartikan sebagai “Menjalankan setiap tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk dapat memperoleh hasil yang maksimal”. Nilai Amanah ini tercermin pada perilaku utama yang dimiliki setiap insan BNI Syariah, diantaranya :

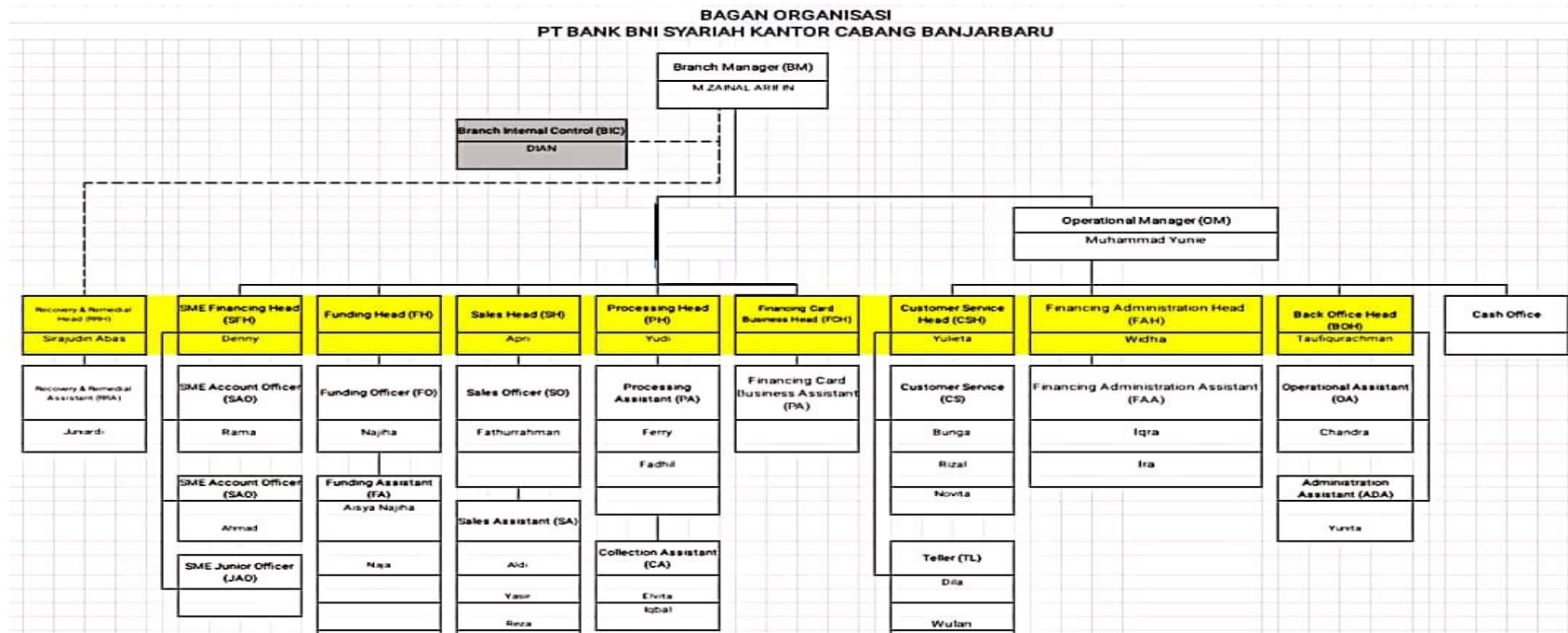
- a. Dalam menjalankan tugas harus profesional.
- b. Dapat berkomitmen dan bertanggungjawab.
- c. Memiliki sifat jujur, adil, dan juga dapat dipercaya.
- d. Menjadi tauladan yang baik bagi lingkungan disekitarnya.
- e. Senantiasa memiliki jiwa yang bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik.
- f. Bekerja dengan ikhlas dan selalu mengutamakan niat bekerja untuk ibadah.
- g. Mampu melayani nasabah melebihi harapan.

**Jamaah** adalah seluruh aktifitas kebersamaan umat Islam yang sifatnya untuk ibadah yang didalamnya terdapat naungan kepemimpinan dengan mengutamakan kebersamaan. BNI Syariah dalam budaya kerjanya mendefinisikan jamaah sebagai “Seseorang yang mampu bersinergi dalam menjalankan seluruh tugas dan kewajiban”. Budaya ini tercermin dalam perilaku utama setiap insan BNI Syariah, diantaranya: (Bank BNI Syariah, hal. 5):

- a. Mampu bekerja sama dengan baik secara rasional dan sistematis.
- b. Saling bersama-sama mengingatkan segala sesuatu dengan santun.
- c. Mampu membangun sinergi secara profesional.
- d. Berbagi pengetahuan yang bermanfaat kepada orang lain.
- e. Dapat memahami keterkaitan proses kerja.

4. Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

GAMBAR 4.1 Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru



Sumber : PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

## **5. *Job description***

Berdasarkan struktur organisasi di atas, dapat dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan pada PT. Bank BNI Syariah KC Banjarbaru sebagai berikut:

### ***a. Sub Branch Manager***

Tugas:

- 1) Merencanakan dan memonitor implementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian profitabilitas cabang.
- 2) Mengendalikan dan memonitor implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.
- 3) Merencanakan dan memonitoring implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba operasional.
- 4) Merencanakan strategi efisiensi biaya operasional Kantor Cabang Pembantu untuk mendorong peningkatan pendapatan outlet.

### ***b. Operational and Service Head***

Tugas:

- 1) Memonitor seluruh aktivitas layanan di Cabang pembantu terkait transaksi keuangan dan non keuangan, pengenalan produk, pembukaan rekening, penyelesaian komplain di dalam rangka memastikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.



- 2) Memantau pelaksanaan penjualan seluruh produk BNI Syariah kepada nasabah *walk in* dan *cross / up selling* kepada nasabah *existing* di Cabang pembantu dalam rangka mendukung tercapainya target bisnis.
- 3) Memantau pelaporan – pelaporan terkait data nasabah dan aktivitas layanan dan transaksional Cabang Pembantu dalam rangka memastikan keakuratan data nasabah BNI Syariah.
- 4) Mengendalikan pemantauan secara berkala posisi kas serta melaporkan kepada sentra kas terkait posisi kas di Cabang Pembantu dalam rangka pemenuhan kebutuhan kas di Cabang Pembantu.
- 5) Memantau proses permohonan produk pembiayaan lainnya seperti murabahah emas dan *Cas Collakteral Financing* sesuai dengan strategi pencapaian bisnis cabang.
- 6) Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan Surat keputusan pembiayaan untuk memastikan kesesuaian Surat Keputusan Pembiayaan dengan keputusan dan persyaratan pembiayaan.
- 7) Mengendalikan dan memonitor proses penyelenggaraan akad pembiayaan, dokumen pengikatan agunan dan dokumen lainnya untuk memastikan kelengkapan dan penyelesaian dokumen akad.
- 8) Mengendalikan dan memonitor proses penutupan asuransi nasabah dan anggunan pembiayaan sebagai proses mitigasi risiko pembiayaan.
- 9) Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan seluruh kelengkapan dokumen serta memonitor pelaksanaan pembukaan rekening untuk

pencairan pembiayaan, pendapatan angsuran, dan pelunasan dalam rangka mendukung pencapaian bisnis dengan prinsip kehati-hatian.

- 10) Memonitor proses maintenance rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan agunan dalam rangka memastikan kualitas pembiayaan dan keakuratan data rekening eksisting.
- 11) Mengendalikan dan memonitor penyimpanan dan pengingupatan database serta pemeliharaan seluruh dokumen pembiayaan administrasi dan untuk memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 12) Mengendalikan dan memonitor penyusunan laporan –laporan (manual mauppun sistem) terkait aktivitas administrasi pembiayaan untuk memastikan laporan selesai akurat dan tepat waktu.

*c. Customer Service*

Tugas:

- 1) Membantu pemberian layanan informasi mengenai produk dana/ jasa Bank BNI Syariah, termasuk fitur, keuntungan, risiko dan ketentuannya
- 2) Memantau proses pencatatan dan pemeliharaan dokumen terkait layanan pembukaan, perubahan, dan penutupan rekening giro/ tabungan/ deposito
- 3) Memonitor proses input register dan review secara berkala atas permintaan dan pemberian buku Cek/ Giro Bilyet dan Kartu ATM/PIN.
- 4) Memantau penyelesaian pengaduan nasabah ke unit pengelolaanya terkait produk dana/ jasa beserta transaksinya yang datang ke CS termasuk keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh CS yang memiliki

dampak risiko reputasi BNI Syariah, serta bertanggungjawab terhadap kesesuaian standar layanan dan standar penanganan komplain nasabah.

- 5) Memantau verifikasi dan validasi data nasabah/calon nasabah dan memantau pelaksanaan analisis transaksi mencurigakan
- 6) Memantau proses pengaktifan, perubahan dan penutupan Layanan *e-banking* non transaksional serta penanganan pengaduan lainnya terkait *e-banking* berikut memantau penyelesaiannya.
- 7) Mampu menjalankan semua prinsip pada APU dan PPT dalam bertransaksi
- 8) Mereview seluruh dokumen terkait pembukaan dan penutupan rekening
- 9) Monitoring fisik premises

d. *Teller*

Tugas:

- 1) Memantau pengendalian, dan pengawasan serta bertanggungjawab terhadap pelayanan transaksi kas/tunai, pemindahan rekening, kliring, RTGS serta transaksi keuangan dalam dan luar negeri kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.
- 2) Memantau aktivitas transaksi pembukuan pembiayaan KCP.
- 3) Memantau aktivitas penutupan rekening giro / tabungan / deposito.
- 4) Memantau pemeriksaan validitas atas verifikasi tanda tangan, slip dan validasi transaksi nasabah.
- 5) Melakukan otorisasi terhadap transaksi pembayaran sesuai dengan batas kewenangannya.

- 6) Memantau penyelesaian keluhan nasabah khususnya keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Teller yang memiliki dampak risiko reputasi BNI Syariah.
- 7) Memantau aktivitas transaksi *Outgoing Transfer* (OTR) baik secara tunai, pemindahan dan kliring.
- 8) Memantau seluruh transaksi jual beli bank pada note fisik non fisik
- 9) Melakukan pembukaan / pencairan voucher- voucher transaksi unit operasional
- 10) Menjelaskan prinsip APU dan PPT dalam bertransaksi.

*e. Funding Sales*

Tugas :

- 1) Melakukan aktivitas penjualan produk dana dan layanan transactional untuk mendukung pencapaian target DPK & CASA.
- 2) Melakukan pembinaan hubungan bisnis untuk mendukung *cross/up selling* produk-produk BNI Syariah lainnya kepada nasabah *existing*.
- 3) Melakukan pembinaan hubungan, dan koordinasi atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis cabang BNI Syariah.

*f. Consumer Sales*

Tugas :

- 1) Melakukan penjualan produk pembiayaan konsumen untuk mendukung pencapaian target ekspansi konsumen.

- 2) Melakukan aktivitas promosi dan penjualan Hasanah Card untuk mendukung pencapaian target kartu pembiayaan.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan kartu untuk memastikan kapasitas dan kualitas pembiayaan kartu.
- 4) Melakukan *cross/up selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.

*g. Driver/Pengemudi*

Tugas :

- 1) Mengemudikan dan merawat kendaraan bank.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 3) Bertanggung jawab segala sesuatu yang dilakukan kepada Kepala Bagian Umum dan juga bagian Personalia.

*h. Satuan Pengamanan*

Tugas :

- 1) Melakukan pejagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian.
- 3) Bertanggung jawab kepada Kepala Baagian Umum dan Personalia.

**6. Produk-produk PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru**

**a. Produk Penghimpunan Dana**

Produk Penghimpunan Dana pada PT.BNI Syariah KC Banjarbaru diantaranya sebagai berikut:

### 1) **Tabungan iB Hasanah**

Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi e-banking seperti Internet Banking , SMS Banking dan lain-lain.

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- c) Menyerahkan fotokopi bukti identitas diri.
- d) Melakukan setoran awal minimal Rp.100.000.

Fasilitas :

- a) Tersedia pilihan dengan akad Mudharabah atau Wadiah.
- b) Khusus untuk akad wadiah bebas biaya administrasi.
- c) Buku Tabungan.
- d) Hasanah Debit Card Silver.
- e) Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan.
- f) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- g) Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

### 2) **Tabungan iB Prima Hasanah**

Tabungan bagi nasabah “high networth” dimana sistem bagi hasil ini lebih kompetitif. Manfaat memiliki tabungan ini dapat berupa fasilitas transaksi penarikan tunai yang lebih besar dan fasilitas *Executive Lounge* di setiap bandara yang telah bekerjasama dengan PT Bank BNI Syariah.

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp.100.000.-,selanjutnya minimal dana sebesar Rp.250 juta.

Fasilitas :

- a) Buku Tabungan.
- b) Hasanah Debit Card Gold dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM dan transfer lebih besar.
- c) *Executive Lounge* bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah.
- d) Autodebet untuk prmbayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan.
- e) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- f) Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

### 3) **Tabungan iB Bisnis Hasanah**

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

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp.5.000.000.

Fasilitas :

- a) Buku Tabungan.
- b) Hasanah Debit Card Gold dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM dan transfer lebih besar.
- c) *Executive Lounge* bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah.
- d) Autodebet untuk prmbayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan.
- e) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- f) Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

#### 4) **Tabungan iB Baitullah Hasanah**

Tabungan perencanaan haji (Reguler/Khusus) & umrah yang dimana dikelola sesuai dengan prinsip Syariah dengan menggunakan sistem setoran bebas atau bulanan sebagai sarana pembayaran BPIH guna untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat untuk menunaikan ibadah Haji didalam mata uang Rupiah dan USD.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp.500.000,-/USD 50 (Mudharabah) atau Rp.100.000,-/USD 5 (Wadiah).

Fasilitas :

- a) Buku Tabungan.
- b) Autokredit untuk setoran bulanan.
- c) Dapat didaftarkan menjadi calon jamaah haji melalui SISKOHAT.



Keunggulan :

- a) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
- b) Mendapatkan bebas asuransi kecelakaan diri dan juga biaya penutupan rekening (khusus untuk rekening dengan mata uang Rupiah).
- c) Lebih mudah mendapatkan nomor porsi haji karena BNI Syariah sebagai Bank yang menerima setoran seluruh biaya perjalanan ibadah haji dan secara otomatis dapat terkoneksi *real time online* yang disebut dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama.
- d) Membantu Nasabah dalam merencanakan Haji dan Umrah.

#### 5) **Tabungan iB Tapenas Hasanah**

Tabungan ini diperuntukkan untuk nasabah yang sedang merencanakan masa depan dengan setoran bulanan yang berguna untuk membantu mempersiapkan rencana masa depan seperti rencana pendidikan anak, liburan , ibadah umrah dan rencana yang lainnya.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp.100.000
- d) Memiliki rekening Tabungan iB Hasanah / Bisnis Hasanah / Prima Hasanah sebagai rekening afiliasi.

- e) Melakukan setoran bulanan minimal Rp.100.000,-s/d Rp.5.000.000,- yang akan didebet setiap tanggal 5.
- f) Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah seluruh biaya administrasi dikurangi, apabila 3 bulan secara berturut-turut mengalami gagal autokredit.

Fasilitas :

- a) Buku Tabungan.
- b) Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun & maksimal 18 tahun.
- c) Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah.

Keunggulan:

- a) Bagi hasil lebih tinggi.
- b) Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp.1 Milyar.
- c) Manfaat asuransi kesehatan hingga Rp.1.000.000,-/hari/peserta.
- d) Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5% , 10% atau 20% dari setoran bulanan).

#### **6) Giro iB Hasanah**

jenis tabungan dalam mata uang rupiah yang telah dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan juga bilyet giro.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.

- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp.500.000,-/USD 250 (Perorangan) dan Rp.1.000.000,-/USD 500 (Perusahaan/Yayasan/Badan Hukum).
- d) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Bank Indonesia.

Fasilitas:

- a) Tersedia buku cek dan bilyet giro.
- b) Tersedia dalam beberapa pilihan mata uang : Rupiah dan US Dollar.
- c) On-line , kemudahan bertransaksi untuk penyetoran maupun penarikan uang tunai di 183 Outlet Reguler BNI Syariah dan penyetoran uang tunai di lebih dari sejumlah 1.500 Kantor PT Bank BNI dengan sistem layanan Syariah di seluruh wilayah Indonesia.
- d) Fasilitas *Intercity Clearing* , dimana fasilitas ini memberikan kemudahan seluruh penarikan cek maupun bilyet giro dari seluruh bank-bank yang ada di wilayah Indonesia.

## 7) Deposito iB Hasanah

Investasi berjangka yang ditujukan untuk nasabah perorangan dan juga perusahaan . Pengelolaan dana ini kemudian disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan Prinsip-prinsip Syariah dan memberikan sistem bagi hasil yang kompetitif.

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).

- c) Membayar setoran awal sebesar Rp.1.000.000,- untuk rekening Rupiah atau USD 1,000 untuk rekening US Dollar.

Fasilitas:

- a) Bilyet Deposito.
- b) Tersedia berbagai pilihan mata uang dan jangka waktu:
  - (1) Mata Uang : Rupiah dan USD.
  - (2) Jangka Waktu : 1 , 3 , 6 dan 12 bulan\*
    - (untuk sistem kapitalisasi , jangka waktu yang tersedia 6 dan 12 bulan)
- c) bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan , Giro atau menambah pokok investasi.
- d) tersedia pilihan perpanjangan secara otomatis (Automatic Roll Over/ARO) atau tidak otomatis (non ARO) pada saat jatuh tempo.

Keunggulan:

- a) Bagi hasil yang kompetitif.
- b) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- c) Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

#### **8) Tabungan iB Tunas Hasanah**

Tabungan ini khusus ditujukan bagi anak-anak dan pelajar yang masih berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini juga dilengkapi dengan kartu ATM atas nama anak tersebut dan juga berupa SMS notifikasi kepada orang tua anak tersebut.

Persyaratan:

- a) mengisi formulir aplikasi pembuatan rekening.
- b) Menyerahkan fotokopi akte kelahiran/Kartu Pelajar anak & KTP orang tua.
- c) Melakukan setoran awal minimal Rp.100.000,-

Fasilitas :

- a) Kartu ATM ditulis atas nama anak tersebut dengan maksimal transaksi Rp.500.000,-/hari.
- b) Secara elektronik (e-channel) memberikan layanan transaksi perbankan.
- c) Memberikan layanan Notifikasi Transaksi via SMS atau (SMS Notifikasi) kepada orang tua anak tersebut.
- d) ATM ini dapat dipergunakan sebagai kartu debit pada mesin EDC BNI.
- e) Melakukan setoran pada tabungan ini dapat dilakukan melalui *Cash Deposit Machine* (CDM).

#### **b. Produk Penyaluran Dana**

Produk Penyaluran Dana pada PT.BNI Syariah KC Banjarbaru diantaranya sebagai berikut:

##### **1) iB Hasanah Card**

Yaitu kartu pembiayaan tanpa menggunakan sistem bunga. Biaya bulanan jadi lebih kompetitif dengan Cash Rebate yang jelas & transparan karena halal juga menguntungkan.

\* Cash Rebate adalah suatu bentuk penghargaan dari bank kepada pemegang kartu yang diberikan atas pembayaran tagihan yang besarnya proporsional dari jumlah pembayaran. *Cash Rebate* ini diberikan kepada pemegang iB Hasanah Card yang telah melakukan pembayaran yang sifatnya sebagai pengurang dari *Monthly Fee* sebagai salah satu bentuk apresiasi kepada pengguna tersebut.

**Ketentuan Fatwa iB Hasanah Card:**

- a) Akad Kafalah = BNI Syariah sebagai penjamin bagi pengguna kartu kredit iB Hasanah Card terhadap Merchant-merchant atas seluruh kewajiban bayar yang timbul dari transaksi-transaksi yang dilakukan antara pemegang iB Hasanah Card dengan Merchant-merchant tertentu atau pada saat melakukan penarikan tunai. Atas pemberian akad kafalah , BNI Syariah menerima *monthly membership fee*.
- b) Akad Qardh = BNI Syariah sebagai pemberi pinjaman kepada pengguna kartu kredit iB Hasanah Card atas seluruh transaksi-transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu tersebut dan transaksi pinjaman dana.
- c) Akad Ijarah = BNI Syariah sebagai penyedia jasa dengan sistem pembayaran dan pelayanan untuk pengguna iB Hasanah Card. Atas akad ijarah ini , pengguna kartu kredit iB Hasanah Card dikenakan biaya *annual membership fee*.

**Batasan Penggunaan iB Hasanah Card:**

- a) Tidak digunakan untuk melakukan transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

- b) Tidak mendorong masyarakat berperilaku konsumtif dimana pengeluaran yang berlebihan (israf) .
- c) Pemegang iB Hasanah Card harus memiliki kemampuan finansial untuk melunasi pada waktunya.

**Fasilitas dan Kemudahan iB Hasanah Card:**

- a) Sesuai Tuntunan Syariah.

iB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang dapat berfungsi seperti kartu kredit dengan prinsip-prinsip sesuai syariah dengan menggunakan akad kafalah, qardh dan ijarah yang insyaallah akan membawa keberkahan. iB Hasanah Card juga tidak dapat dipergunakan di tempat-tempat maksiat.

- b) Biaya Ringan.

iB Hasanah Card ini menerapkan prinsip keadilan, dimana seluruh biaya yang dikenakan lebih ringan (tidak menganut unsur bunga berbunga).

- c) Diterima di Seluruh Dunia.

iB Hasanah Card merupakan kartu yang dapat berfungsi seperti kartu kredit sehingga dapat diterima diseluruh tempat usaha yang memiliki tanda Master Card dan seluruh ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia.

- d) Kemudahan Pembayaran.

Anda dapat membayar tagihan iB Hasanah Card melalui ATM BNI , Kantor Cabang BNI , BNI Syariah.

e) SmartBill.

Anda dapat melakukan pembayaran tagihan TELKOM,TELKOMSEL , Matrix , XPlor , Fren , Speedy , Indovision , First Media , Esia , IndosatM2 secara autodebit setiap bulannya.

f) E-Billing iB Hasanah Card

E-Billing iB Hasanah Card merupakan salah satu fasilitas yang memberikan kemudahan kepada pemegang kartu iB Hasanah Card untuk mengakses tagihan.

g) TeleTravel BNI

iB Hasanah Card juga dapat membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan akan tiket pesawat untuk melakukan perjalanan, pemesanan tempat meeting atau pemesanan paket liburan melalui fasilitas TeleTravel BNI.

h) Isi Ulang Pulsa 24 jam & Smart Reload

Dapat melakukan isi ulang pulsa kapanpun dan dimanapun hanya dengan menghubungi BNI Call kemudian bank akan segera mengisi ulang pulsa nasabah tersebut. Para nasabah juga dapat jikalau ingin mengisi ulang pulsa secara otomatis setiap bulannya melalui SmartReload.

**Tabel 4.1 Persyaratan Pengguna iB Hasanah Card**



iB Hasanah Card	Penghasilan Minimum	Pemegang Kartu Utama	Pemegang Kartu Tambahan
Hasanah classic	Rp 36 juta/thn	Usia min.21 thn,maks.65 thn	Usia min.17 thn, maks.65 thn
Hasanah gold	Rp 60 juta/thn	Usia min.21 thn,maks.65 thn	Usia min. 17 thn,maks.65 thn
Hasanah platinum	Rp 500 juta/thn	Usia min.21 thn,maks.65 thn	Usia min.17 thn,maks.65 thn

**Sumber : PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru**

## 2) BNI Griya iB Hasanah

Kini para nasabah dapat mewujudkan rumah impian mereka dengan lebih mudah melalui produk BNI Griya iB Hasanah. BNI Griya iB Hasanah memberikan pembiayaan pemilikan seperti rumah , ruko , bangunan lainnya , tanah kavling siap bangun (KSB) bahkan ada juga pembangunan dan renovasi rumah.

Persyaratan:

- a) Pemohon minimal berusia 21 tahun dan lunas pada saat usia pensiun.
- b) Karyawan/Profesional/Pengusaha(Wiraswasta).
- c) Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur.

d) Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank.

Keunggulan:

- a) Rasa tenteram dan tenang karena dengan pembiayaan Syariah terhindar dari transaksi yang ribawi.
- b) Angsuran tetap sampai dengan lunas.
- c) Proses persetujuan pembiayaan mudah dan relatif cepat.
- d) Uang muka ringan.
- e) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun (untuk Nasabah Fixed Income).
- f) Melakukan pembayaran angsuran secara otomatis melalui debet rekening.
- g) Harga bersaing.
- h) Bebas biaya provisi dan appraisal.
- i) Bebas biaya administrasi (khusus akad murabahah).
- j) Tanpa denda.

### **3) BNI Fleksi Umrah iB Hasanah**

Produk ini jenis pembiayaan untuk memenuhi segala kebutuhan nasabah untuk melakukan pembelian beberapa paket perjalanan Ibadah Umrah yang dimana bank BNI Syariah telah bekerja sama dengan pihak Biro Perjalanan Umrah. Dengan menggunakan sistem akad Ijarah dengan jangka 5 tahun.

Keunggulan:

- a) Dapat membiayai perjalanan Ibadah Umrah orang tua/mertua/suami/istri dan anak-anak dengan total pembiayaan s/d Rp 200 Juta.
- b) Jangka waktu pembiayaan s/d 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah Payroll BNI/BNI Syariah.
- c) Angsuran pembiayaan tetap s/d lunas.
- d) Proses mudah.

Persyaratan Umum:

- a) Warga Negara Indonesia (WNI).
- b) Usia Minimal 21 tahun.
- c) Pembiayaan lunas sebelum pensiun.
- d) Memiliki penghasilan tetap dengan *repayment capacity* sesuai ketentuan.

#### **4) Pembiayaan Produktif (Usaha Hasanah Rezeki Berkah)**

##### **Produk BNI Wirausaha Beragun Properti iB Hasanah**

Produk ini memberikan fasilitas pembiayaan produktif yang dapat diberikan kepada para nasabah yang memiliki segmen usaha kecil yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan investasi seperti rumah kost, toko atau bangunan ruko dan juga gudang untuk kegiatan usaha.

Persyaratan:

- a) Pengusaha perorangan , badan usaha maupun badan hukum (bukan untuk Nasabah Fixed Income).

- b) Legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (KTP,NPWP,Akta Pendirian,SIUP,TDP,dll).
- c) Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku.
- d) Pengalaman di bidang usaha minimal 3 (tiga) tahun.
- e) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- f) Fotokopi rekening Bank selama 6 (enam) bulan terakhir dan atau nota-nota/bon-bon/faktur-faktur selama 3 (tiga) bulan terakhir.

Keunggulan:

- a) Proses cepat dan mudah.
- b) Uang muka ringan , minimal 20 %.
- c) Maksimal pembiayaan s/d Rp 10 Milyar.
- d) Jangka waktu pembiayaan s/d 15 tahun.
- e) Halal dan Berkah.

#### **5) BNI Wirausaha iB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pertumbuhan usaha yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

Persyaratan:

- a) Pengalaman di bidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- b) Identitas diri (Kartu Keluarga dan KTP).
- c) NPWP (Perorangan/perusahaan).
- d) Legalitas usaha (SIUP,TDP dan SITU).
- e) Legalitas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (antara lain: pertambangan , kontruksi , kehutanan dll).

- f) Bukti kepemilikan agunan.
- g) Produk tidak termasuk ke dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- h) Laporan keuangan 1 (satu) tahun terakhir.
- i) Fotokopi rekening bank 6 (enam) bulan terakhir (apabila ada).

Keunggulan:

- a) Proses cepat dan mudah.
- b) Uang muka ringan , minimal 20%.
- c) Minimal pembiayaan Rp 50 juta s/d Rp 1 Milyar.
- d) Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun.
- e) Halal dan Berkah.

#### **6) BNI Usaha Kecil iB Hasanah**

Produk jenis pembiayaan produktif ini memberikan fasilitas untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna untuk memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi usaha para nasabah.

Persyaratan:

- a) Pengalaman di bidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- b) Identitas diri (Kartu Keluarga dan KTP).
- c) NPWP (Perorangan/perusahaan).
- d) Legalitas usaha (SIUP,TDP dan SITU).
- e) Legalitas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (antara lain: pertambangan , kontruksi , kehutanan dll).
- f) Bukti kepemilikan agunan.
- g) Produk tidak termasuk ke dalam daftar hitam Bank Indonesia.

- h) Laporan keuangan 1 (satu) tahun terakhir.
- i) Fotokopi rekening bank 6 (enam) bulan terakhir (apabila ada).

Keunggulan:

- a) Proses cepat dan mudah.
- b) Uang muka ringan , minimal 20%.
- c) Minimal pembiayaan Rp 1 Milyar s/d Rp 10 Milyar.
- d) Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun.
- e) Halal dan Berkah.

## **7) Produk Pembiayaan Konsumtif**

### **BNI Griya iB Hasanah**

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk membeli , membangun , merenovasi rumah/ruko ataupun untuk membeli kavling siap bangun (KSB).

Keunggulan:

- a) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun  
(Untuk Nasabah Fixed Income).
- b) Harga Bersaing.
- c) Uang muka ringan.
- d) Angsuran tetap sampai dengan lunas.
- e) Bebas biaya provisi dan appraisal.
- f) Bebas biaya administrasi (khusus akad mudharabah) dan tanpa denda.

Dokumen yang dilengkapi:

- a) Fotokopi KTP pemohon dan suami/istri.(untuk karyawan,pengusaha,profesional)

- b) Pasfoto 4x6 cm pemohon dan suami/istri. (untuk karyawan,pengusaha,profesional)
- c) Fotokopi surat nikah/cerai/pisah harta (jika pisah harta). (untuk karyawan,pengusaha,profesional)
- d) Fotokopi Kartu Keluarga. (untuk karyawan,pengusaha,profesional)
- e) Fotokopi surat keterangan WNI dan surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan. (untuk karyawan,pengusaha,profesional)
- f) Fotokopi NPWP (pembiayaan diatas Rp 50 juta). (untuk karyawan,pengusaha,profesional)
- g) Fotokopi rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir. (untuk karyawan,pengusaha,profesional)
- h) Asli slip gaji terakhir / surat keterangan penghasilan. (untuk karyawan)
- i) Memberikan surat keterangan asli pada masa kerja dan jabatan terakhir di perusahaan, instansi dan lembaga-lembaga lainnya. (untuk karyawan)
- j) Neraca dan laba rugi/informasi keuangan 2 tahun terakhir. (untuk pengusaha,profesional)
- k) Akte perusahaan , SIUP dan TDP. (untuk pengusaha)
- l) Fotokopi surat ijin praktek profesi. (untuk profesional)
- m) Dokumen kepemilikan jaminan : (untuk karyawan,pengusaha,profesional)
  - (1) Fotokopi sertifikat & IMB
  - (2) Surat pesanan / penawaran
  - (3) Fotokopi bukti setoran PBB terakhir

(4) Rencana anggaran biaya (RAB)

n) Denah lokasi rumah tinggal. (untuk karyawan, pengusaha, profesional)

#### **8) BNI Multiguna iB Hasanah**

Produk jenis pembiayaan konsumtif yang memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk pembelian terhadap barang dan penggunaan jasa dengan agunan berupa rumah tinggal nasabah tersebut.

Keunggulan:

- a) Uang muka ringan/tidak dipersyaratkan.
- b) Pengambilan minimal pembiayaan sebesar Rp 50 juta s/d Rp 2 Milyar.
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun.
- d) Angsuran tetap sampai dengan lunas dan tanpa denda.

#### **9) BNI Oto iB Hasanah**

Produk jenis pembiayaan yang memberikan fasilitas untuk transaksi pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai oleh produk pembiayaan ini.

Dokumen Yang Dilengkapi:

- a) Sesuai syarat BNI Griya iB Hasanah , butir 1 s/d 12.
- b) Dokumen kepemilikan jaminan (BPKB Kendaraan).

Keunggulan:

- a) Mengambil maksimal pembiayaan sampai dengan sebesar Rp 1 Milyar.
- b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
- c) Harga Bersaing.
- d) Seluruh angsuran tetap sampai dengan lunas dan tanpa denda.



**10) BNI Fleksi iB Hasanah**

Produk jenis pembiayaan konsumtif yang memberikan fasilitas bagi pegawai atau karyawan di suatu Perusahaan, Lembaga atau Instansi lainnya yang dipergunakan untuk pembelian barang dan juga penggunaan jasa sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam.

Keunggulan:

- a) Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp 30 juta atau Rp 300 juta (Untuk Nasabah Kerjasama payroll).
- b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
- c) Harga Bersaing.
- d) Angsuran tetap sampai dengan lunas.

**11) BNI Fleksi Umrah iB Hasanah**

Produk jenis pembiayaan konsumtif yang memberikan fasilitas untuk memenuhi segala kebutuhan pembelian pada jasa paket perjalanan Ibadah Umrah yang dimana pihak bank telah bekerja sama dengan pihak Biro Perjalanan Umrah.

Keunggulan:

- a) Dapat membiayai perjalanan Ibadah Umrah orang tua/mertua/suami/istri dan anak-anak dengan total pembiayaan s/d Rp 200 juta.
- b) Jangka waktu yang diberikan pada pembiayaan ini sampai dengan 5 tahun (untuk Nasabah Payroll BNI atau BNI Syariah)
- c) Angsuran pembiayaan tetap s/d lunas.
- d) Tanpa denda.

Persyaratan Umum:

- a) Asli Warga Negara Indonesia (WNI) dengan usia minimal 21 tahun.
- b) Pembiayaan harus sudah lunas sebelum pensiun.
- c) Mempunyai penghasilan tetap dengan *repayment capacity* sesuai syarat dan ketentuan.

### **12) BNI Emas iB Hasanah**

Produk jenis pembiayaan konsumtif yang memberikan fasilitas untuk pembelian emas logam mulia berbentuk emas batangan yang diangsur secara rutin atau tetap setiap bulannya.

Persyaratan Umum:

- a) Memiliki status sebagai pegawai aktif, profesional ataupun pengusaha.
- b) Berusia minimal 21 tahun , pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum 60 tahun (usia pensiun).
- c) Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.
- d) Mengisi formulir permohonan pembiayaan konsumtif serta wawancara.
- e) Fotokopi KTP dan NPWP.
- f) Kartu identitas Pegawai (untuk pegawai).

Keunggulan:

- a) Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan s/d lunas.
- b) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis.
- c) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 s/d 5 tahun.
- d) Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp 150 juta.
- e) Harga bersaing.

f) Tanpa denda.

## **B. Laporan Penelitian**

### **1. Identitas Responden dan Informan**

Selanjutnya, disini penulis akan memaparkan data hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti selama berada di lapangan yang membahas mengenai upaya sosialisasi produk ib hasanah card kepada masyarakat pada PT Bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru. Setelah melakukan penelitian di lapangan barulah peneliti mendapatkan data-data seperti yang akan peneliti paparkan dibawah ini :

#### a. Identitas Informan

Nama : Muhammad Yunie

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : *Operational Manager*

Setelah peneliti memberikan beberapa pertanyaan Menurut Muhammad Yunie (2021), selaku operasional manager. Upaya sosialisasi produk ib hasanah card ini hal pertama yang harus dilakukan adalah melihat lokasi masyarakat setempat sebelum melakukan sosialisasi, dengan melihat lokasi masyarakat kita menjadi tahu apakah lokasi atau kota yang ditinggali oleh masyarakat memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi ataukah rendah. Kota yang tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi, seperti di kota pelabuhan, ruko-ruko yang besar-besar dapat kita masuki untuk melakukan sosialisasi produk iB Hasanah Card ini. Kemudian yang perlu dilihat lagi adalah pasar, segmentasinya kemana saja. Ingin masyarakat yang berpenghasilan tetap atau tidak, misalnya ingin ke

masyarakat yang berpenghasilan tetap seperti pegawai-pegawai dan ke instansi pemerintah lainnya.

Kemudian juga kita lihat dari masyarakatnya, kalau masyarakat mayoritas masih berpendapat bahwa kartu kredit syariah ini haram otomatis kita tidak bisa melakukan sosialisasi ditempat tersebut. Kalau masyarakat seperti ini maka kita harus menggunakan strategi khusus seperti mendatangkan ustadz-ustadz yang kompeten di bidang ekonomi syariah untuk bersedia melakukan sosialisasi di tempat tersebut. Barulah kita bisa menjelaskan kepada masyarakat mengenai perbedaan ib hasanah card dengan kartu kredit konvensional. Mengenai kartu kredit konvensional sudah tentu ada bunganya, sedangkan hasanah card memiliki 3 (tiga) akad yaitu akad Ijarah, Qardh dan Kafalah. Mengapa hasanah card itu halal karena seperti yang sudah dijelaskan bahwa hasanah card memiliki tiga akad, dan didalam akad tersebut tidak diberlakukan pada waktu yang sama. Jadi yang pertama itu menggunakan akad Kafalah yaitu, dimana bank memberikan kepercayaan dan menjamin kepada nasabah untuk menggunakan hasanah card ini. Kemudian setelah akad pertama selesai barulah menggunakan akad yang kedua yaitu akad Qardh, akad ini digunakan pada saat nasabah membeli barang di merchant-merchant tertentu. Dan akad ini tidak ada unsur bunga dan margin. Lalu jika akad kedua selesai dilakukan kemudian baru dapat menggunakan akad yang ketiga yaitu akad Ijarah, dimana si penerbit atau bank tersebut menggunakan biaya dari nasabah untuk membuat kartu biasanya disebut *annual fee* atau biaya tahunan.

Bank BNI Syariah sendiri lebih banyak mensosialisasikan iB Hasanah card ini ke instansi pemerintah, perkantoran, Aparatur Sipil Negara, Kepala Sipil

Negara, dan Dosen di beberapa kampus lainnya. Mengapa sosialisasi lebih banyak tertuju ke tempat tersebut karena ditempat-tempat tersebut lebih menjanjikan dan lebih banyak memerlukan kartu kredit iB Hasanah Card ini sendiri karena mereka memiliki penghasilan yang tetap jadi sangat membutuhkan kartu kredit berbasis Syariah ini. Dan sangat jarang untuk mensosialisasikan kepada masyarakat biasa setempat karena masyarakat biasa kebanyakan tidak mempunyai penghasilan tetap dan sangat jarang sekali membutuhkan kartu kredit iB Hasanah Card ini.

Selanjutnya strategi sosialisasi yang efektif adalah dengan mendekati masyarakat yang dituju dan jangan terlalu menunjukkan bahwa kita sedang menawarkan sebuah produk. Kita hanya bisa menjelaskan beberapa kegunaan hasanah card ini. Pengguna hasanah card selain dapat digunakan untuk berbelanja hasanah card juga bisa untuk modal usaha, Haji & Umroh dan juga bisa digunakan untuk perjalanan ke luar Negeri dengan diberikan fasilitas *Executive Launch* di bandara sepuasnya. Fasilitas mendapatkan makan gratis ini khusus pemegang kartu itu saja. Ada juga kegunaan yang lainnya seperti diadakan promo yang bersifat Islami contohnya, ada beberapa diskon untuk pengguna yang melakukan pembelian di toko-toko tertentu seperti hijab Elzatta, Safira, Rabbani, toko pakaian gamis dan lain-lain. Hasanah card ini juga bisa digunakan transaksi diluar Negeri.

Kemudian dalam mensosialisasikan kartu kredit iB Hasanah Card ini kita harus bisa menyesuaikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau calon nasabah jika masyarakat masih tergolong pada masyarakat yang belum mapan maka langsung saja untuk menawarkan produk Classic Card dimana biaya tahunan pada kartu ini sangat rendah. Dan khusus untuk masyarakat yang tergolong sudah mapan

atau menengah keatas, pihak bank langsung menawarkan produk Gold atau platinum dimana kartu ini lebih banyak keuntungan dan kegunaannya walaupun biaya tahunan cukup tinggi. Setiap jenis kartu kredit iB Hasanah Card berbeda-beda manfaatnya semakin tinggi jenis kartu kredit iB Hasanah Card maka semakin banyak pula manfaatnya. Dan ini salah satu strategi untuk memasarkan produk iB Hasanah Card. Sebagai pihak bank haruslah dapat menyesuaikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat agar keinginan masyarakat sendiri terpenuhi.

Bapak yuni sendiri mengatakan bahwa sosialisasi produk iB Hasanah Card ini sendiri masih menggunakan strategi lama yaitu dengan melakukan penjualan pribadi antar pegawai, selain itu sosialisasi masih tertuju ke tempat instansi pemerintah yang lebih menjanjikan. Dan juga menampilkan iklan lebih banyak di televisi dan di sosial media lainnya.

Dalam menjalankan sosialisasi produk iB Hasanah Card ini tidak selalu berjalan dengan lurus ada saja hambatan yang dihadapi oleh para pegawai bank seperti, banyak sekali pemahaman masyarakat yang masih berpendapat bahwa hasanah card sama dengan kartu kredit konvensional yang masih menganut unsur haram atau riba. Hal ini sangat menyulitkan pihak bank untuk melakukan sosialisasi guna untuk memperkenalkan produk hasanah card karena dari awal sudah tidak diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu salah satu cara agar dapat diterima oleh masyarakat adalah dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat sedikit demi sedikit misalnya kita melakukan presentasi mengenai produk ini presentasi ini hanya berisikan sharing antara masyarakat dengan pegawai bank misalnya bagaimana pendapat masyarakat mengenai kartu kredit, apa saja keluhan

masyarakat dan apa saja yang sedang dibutuhkan masyarakat saat ini bisa sharing pada saat presentasi, jadi presentasi dilakukan hanya untuk sharing bukan sepenuhnya hanya menjelaskan mengenai apa itu hasanah card dan apa saja kegunaannya. Dengan cara itu masyarakat dan pegawai bank dapat sharing sampai manakah pemahaman masyarakat mengenai hasanah card ini. Dengan itu kita baru bisa menjelaskan dan memberi pemahaman mengenai apa itu hasanah card dan beberapa manfaat yang diperoleh untuk pengguna hasanah card ini sendiri.

Kemudian keterbatasan pengetahuan pegawai, ini adalah salah satu hambatan dalam melakukan sosialisasi produk perbankan. Pegawai bank dituntut untuk menguasai pengetahuan didalam perbankan mencakup seluruh produk yang ada pada bank tersebut tidak hanya satu produk. Kalau pegawai bank sudah menguasai seluruhnya maka pegawai dengan mudah turun langsung kelapangan guna untuk meyakinkan kepada masyarakat untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Terutama produk iB Hasanah Card ini sendiri tidak spesifik masih banyak masyarakat yang belum mengenal dan memahami apa itu Hasanah Card. Dalam melakukan sosialisasi produk Hasanah Card ini sangat diperlukan komunikasi yang baik, kemampuannya dalam berkomunikasi dengan sopan, pengetahuan yang cukup luas dan mampu untuk menjelaskan dengan jelas kepada masyarakat agar masyarakat tertarik. Bapak yuni sendiri mengatakan bahwa masih sangat diperlukan untuk dilakukannya pelatihan dan pengembangan kepada karyawan bank guna untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengembangkan produk perbankan syariah ini. Kalau masalah ini tidak segera diatasi maka kurangnya pengetahuan antar pegawai akan sangat berpengaruh dalam

mengembangkan produk-produk yang ada didalam perbankan syariah terutama produk iB Hasanah Card.

Hambatan yang lainnya adalah banyak tokoh Agama yang mengharamkan kartu kredit iB Hasanah Card ini walaupun Hasanah Card menganut unsur syariah. Kunci utama dalam melakukan sosialisasi produk iB Hasanah Card ini yang pertama adalah tokoh agama, kalau tokoh agama didaerah tertentu sudah mengatakan bahwa iB Hasanah Card ini haram maka masyarakat yang lain pun juga ikut mengharamkannya. Kalau didaerah tersebut tokoh agamanya sudah mengharamkan hasanah card maka karyawan bank pun tidak bisa turun secara langsung untuk melakukan sosialisasi produk hasanah card ini.

Kemudian juga hambatan yang lain ialah, syarat untuk memiliki hasanah card ini bisa dikatakan cukup rumit karena yang pertama harus memberikan nomor keluarga yang tidak satu rumah, jadi ketika call center menelepon tidak diangkat satu kali atau dua kali saja maka tidak akan diproses oleh pihak bank walaupun calon nasabah banyak uangnya. Calon nasabah yang seperti itu nanti pada saat penagihan akan susah dicari. Maka bank tidak mau ambil resiko. Yang kedua pendapatan masyarakat minimal kisaran tiga juta per bulannya kurang dari itu maka tidak akan diproses oleh bank. Dan ketika ada calon nasabah memalsukan data slip gaji juga tidak akan diproses. Karena bank sangat detail dalam meneliti calon nasabah pengguna kartu kredit iB Hasanah Card ini.

Mengapa kartu kredit konvensional lebih banyak diminati oleh masyarakat dibandingkan kartu kredit iB Hasanah Card ini sendiri. Alasan yang pertama ialah kartu kredit konvensional lebih banyak mengadakan promo, masyarakat sangat



antusias apabila mendengar kata promo. Maka dari itu kartu kredit konvensional sangat banyak diminati oleh masyarakat hanya dengan promo yang diberikan. Yang kedua kartu kredit konvensional mudah didapatkan dan diperoleh persyaratannya tidak rumit tidak seperti hasanah card, hanya dengan memberikan KTP saja maka sudah langsung hari itu juga bisa memegang kartu kredit konvensional dan tanpa ada biaya 1 tahun. Kalau hasanah card harus dianalisa terlebih dahulu pendapatannya mengapa seperti itu karena hasanah card ini termasuk dalam jenis kartu pembiayaan.

b. Identitas Informan

Nama : Gusti Aldy

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Sales Assistant (SA)

Menurut Gusti Aldy(2021), Strategi sosialisasi yang sudah dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru adalah diantaranya dengan melakukan kegiatan sosialisasi kebanyakan di kantor-kantor seperti kantor PLN, Kantor Kementerian Agama. Sebelum memasuki kantor untuk melakukan kegiatan sosialisasi para pegawai bank membuat surat penawaran terlebih dahulu, dalam artian surat penawaran produk iB Hasanah Card, apakah di kantor yang ingin dimasuki tersebut menyetujui pihak bank untuk melakukan kegiatan sosialisasi produk iB Hasanah Card ini. Kalau sudah disetujui oleh pihak kantor maka barulah para pegawai bank dapat melakukan kegiatan sosialisasi. Sosialisasi tersebut berupa presentasi kepada seluruh pegawai serta memberikan formulir-formulir kartu kredit kepada seluruh pegawai yang hadir. Bapak Aldy sendiri mengatakan bahwa mensosialisasikan kartu kredit hasanah card ini memang lebih efektif dilakukan ke

instansi-instansi pemerintah karena ditempat tersebut lebih mudah untuk melakukan kegiatan sosialisasi dan sangat jarang sekali terjun langsung ke masyarakat. Akan tetapi terkadang juga ada nasabah yang langsung mendatangi ke kantor untuk mendaftarkan diri sebagai pengguna iB Hasanah Card ini. Dan biasanya di instansi-instansi kalau ada yang bertanya-tanya selalu diberikan souvenir dan ini termasuk salah satu strategi yang dilakukan oleh para pegawai guna untuk menarik hati calon nasabah. Apabila calon nasabah sudah mulai ingin bertanya-tanya ini berarti besar kemungkinan calon nasabah sudah mulai tertarik untuk menggunakan iB Hasanah Card ini, kalau calon nasabah memberikan sikap positif seperti ini para pegawai bank akan lebih mudah untuk mengajak calon nasabah untuk menggunakan iB Hasanah Card ini.

Strategi sosialisasi lainnya adalah dengan mengadakan event-event setiap satu minggu sekali seperti mengadakan ditempat hiburan murjani yang ada di banjarbaru, akan tetapi event ini hanya memberikan formulir saja. Terkadang juga masih kurang efektif karena pada saat pegawai memberikan formulir kepada masyarakat ada yang masyarakat tidak tertarik untuk membaca dan terkadang juga langsung dibuang. Bapak Aldy mengatakan komunikasi pemasaran yang digunakan masih dilakukan secara individualis antar marketing, setiap marketing penjualannya berbeda-beda. Ada marketing yang memiliki cukup banyak nasabah, ini biasanya lebih mudah untuk menawarkan kartu kredit hasanah card ini dibandingkan marketing yang masih sedikit memiliki nasabah. Ini termasuk persaingan antar marketing. Apalagi didalam sales marketing dituntut untuk mencapai target setiap bulannya. Jadi antar sales berlomba-lomba untuk mencapai

target tersebut dengan memiliki banyak nasabah guna untuk menawarkan produk-produk yang ada di Bank BNI Syariah.

Selanjutnya melakukan iklan di beberapa media sosial, strategi ini dari dulu sampai saat ini masih tetap dilakukan seperti pemasangan iklan melalui brosur dan koran. Sedangkan pada media elektronik dilakukan pemasangan iklan dengan melalui televisi, radio, internet dan berbagai media sosial lainnya. PT Bank BNI Syariah KC Banjarbaru sendiri tidak memakai Direct Sales karena Direct Sales yang ada di Banjarbaru tidak menawarkan kartu kredit hasanah card melainkan hanya pembiayaan rumah saja, kalau di Kantor Pusat yang ada di Jakarta sendiri ada karena disana ada reward seperti umroh, kendaraan dan lain sebagainya.

Bapak Aldy juga mengatakan bahwa dari beberapa strategi sosialisasi yang telah dilakukan masih diperlukan lagi upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah pengguna kartu kredit iB Hasanah Card ini. Seperti yang dikatakan oleh bapak Aldy masih memerlukan referensi dari masyarakat mengenai sejauh mana pengetahuan masyarakat tentang iB Hasanah Card dan referensi bagaimana testimoni dari masyarakat pengguna hasanah card apa saja keuntungan yang sudah didapat oleh nasabah. Biasanya nasabah konfirmasi karena nasabah kurang tahu dan minta referensi kepada pihak bank. Alurnya pihak bank menitipkan formulir langsung kepada masyarakat, kemudian masyarakat mengisi dan mengantarkannya ke bank. Akan tetapi terkadang masyarakat yang jarang mau mengisi formulir tersebut. Kalau di instansi-instansi pemerintah mereka pasti mau karena ruang lingkungannya jelas yaitu orang bekerja atau orang yang mempunyai penghasilan tetap sedangkan kalau di dalam masyarakat biasa tidak jelas penghasilannya.

Dari kegiatan sosialisasi kartu kredit iB Hasanah Card ini bapak Aldy menyatakan bahwa cukup banyak hambatan dalam menjalankan kegiatan sosialisasi tersebut. Diantaranya yang pertama pola pikir masyarakat yang masih menyamakan kartu kredit iB Hasanah Card sama seperti kartu kredit konvensional yang terdapat unsur riba. Masyarakat yang seperti ini sangat sulit untuk dirubah pola pikirnya. Kedua, rata-rata nasabah sudah memiliki kartu kredit di bank lain, untuk para pegawai maksimal memiliki 3 (tiga) kartu kredit di Bank Indonesia. Kalaupun ada nasabah yang ingin membuka lagi atau ingin memiliki satu lagi kartu kredit hasanah card ini, pihak bank memberikan pilihan apakah calon nasabah bersedia untuk menutup kartu kredit pada bank lain. Jikalau calon nasabah bersedia barulah bisa diteruskan untuk memakai hasanah card ini, kalau calon nasabah tidak bersedia untuk menutup kartu kredit pada bank lain otomatis akan ditolak oleh pihak Bank BNI Syariah. Dan untuk para pengusaha maksimal menggunakan 5 (lima) kartu kredit dan itu kebanyakan konvensional karena banyak merchant yang memberikan promo terutama paling banyak memberikan promo adalah Bank Mandiri. Sedangkan pada Bank BNI Syariah sendiri masih sedikit memberikan promo kepada masyarakat karena masih sedikit kerja sama seperti di Merchant-merchant. Mengapa kartu kredit iB Hasanah Card ini selalu kalah jikalau dibandingkan dengan kartu kredit konvensional karena di bank konvensional sendiri banyak memberikan promo, diskon-diskon dan banyak kerja sama dengan Merchant-merchant tertentu seperti baju dan lain-lain. Juga memberikan Cashback 15%. Kalau pada PT Bank BNI Syariah jarang sekali memberikan promo-promo tersebut kalaupun ada promo, promo tersebut hanya ada di hari besar seperti event-

event nasional tertentu seperti di Shopee dan Tokopedia. Misalkan Harbones yang menggunakan kartu kredit iB Hasanah Card mendapatkan cashback beberapa persen. Kalau kartu kredit konvensional promosinya continue, pada PT BNI Syariah hanya tertentu saja misalnya pada hari Ibu diadakan promo, walaupun masih jarang sekali akan tetapi setiap tahun pasti ada mengadakan promo. Pada PT Bank BNI Syariah yang ada hanyalah memberikan *Cash Rebate*, dimana ketika nasabah pengguna iB Hasanah Card tersebut melakukan pembayaran sebelum waktu jatuh tempo maka nasabah tersebut berhak untuk mendapatkan *Cash Rebate*. *Cash Rebate* adalah suatu bentuk penghargaan dari bank kepada pemegang kartu yang diberikan atas pembayaran tagihan yang besarnya proporsional dari jumlah pembayaran. *Cash Rebate* salah satu bentuk apresiasi kepada pemegang iB Hasanah Card yang telah melakukan pembayaran yang sifatnya sebagai pengurang dari Monthly Fee. Besarnya persentase *Cash Rebate* tidak diperjanjikan dalam bentuk akad dan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan dari BNI Syariah. Hasanah card ini cicilannya paling rendah, sekitar 2,25% hanya ini saja keunggulannya, sedangkan kalau bersaing promo jelas kalah dibandingkan dengan kartu kredit konvensional lainnya. Dan juga kebanyakan masyarakat hanya mencoba-coba saja apa perbandingan memiliki kartu kredit hasanah card dengan kartu kredit yang lainnya.

Selain itu hambatan dalam melakukan sosialisasi hasanah card adalah pola pikir masyarakat yang sulit dirubah dan juga rata-rata calon nasabah sudah memiliki kartu kredit di bank lain.

Bapak aldy mengatakan strategi sosialisasi yang paling efektif untuk menarik perhatian masyarakat adalah dengan lebih banyak melakukan presentasi ke instansi-instansi pemerintah, sekolah, kampus dll. Menawarkan kepada masyarakat beberapa limit yang ada didalam kartu. Dan melakukan kerja sama dengan pihak bandara, dengan memberikan executive lounge bagi nasabah pengguna hasanah card jenis kartu platinum.

c. Identitas Informan

Nama : Sulaihatun Naja  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Funding and Transaction Staff

Menurut Naja (2021), Upaya sosialisasi yang sudah dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru adalah diantaranya dengan melakukan kunjungan secara langsung ke institusi-institusi, kantor-kantor, dinas-dinas, rumah sakit, perusahaan dan lembaga pendidikan. Dan juga melakukan sosialisasi via zoom maupun via medsos dengan memasang instagram story, status whatsapp, whatsapp blast disertai penjelasan mengenai keunggulan-keunggulan dan benefit-benefit yang didapat oleh nasabah serta berbagai promosi jika ada.

Biasanya setiap marketing memiliki nasabah tersendiri, disini para pegawai dapat menawarkan ke nasabahnya terkait kelebihan pada produk hasanah card ini melalui telepon ataupun SMS langsung ke nomor telepon nasabah tersebut dapat melalui whatsapp juga.

Menurut ibu Naja hambatan dalam melakukan kegiatan sosialisasi ini adalah notabene masyarakat kalsel khususnya belum familiar dengan kartu pembiayaan

hasanah card ini dan mereka masih menyamakan dengan kartu kredit konvensional. Dan menurutnya cara mengatasinya adalah perlahan memberikan penjelasan kepada masyarakat tersebut kalau hasanah card ini jenis kartu pembiayaan yang sesuai syariat Islam yang dimana kartu ini sangat banyak menguntungkan bagi penggunanya. Terkadang masyarakat tetap ada yang mau menerima dan ada juga yang sama sekali tidak dapat menerima. Dalam melakukan kegiatan sosialisasi kita hanya dapat menjelaskan, menyampaikan dan mengajak kita tidak boleh bersifat memaksa masyarakat untuk memakai produk hasanah card ini. Selain itu hambatan yang lainnya adalah karena kondisi covid-19 ini ketatnya penerapan protokol kesehatan jadi agak sulit untuk melakukan kegiatan sosialisasi.

d. Identitas Informan

Nama : Aristiana Ravina

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Funding Officer*

Menurut Ravina (2021) Upaya sosialisasi yang sudah dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru sudah sering dilakukan diantaranya melakukan kunjungan ke instansi-instansi pemerintah dan instansi swasta, selain itu juga melakukan kunjungan ke universitas-universitas sasarannya adalah para dosen-dosen.

Hambatan yang dihadapi saat melakukan kegiatan sosialisasi adalah pola pikir masyarakat yang masih belum memahami akan produk hasanah card ini. Mungkin karena ketidaktahuan masyarakat mengenai produk hasanah card ini mereka menjadi berpendapat bahwa hasanah card sama dengan kartu kredit konvensional

lainnya. Akan tetapi setelah dilakukannya kegiatan sosialisasi yang didalamnya menjelaskan mengenai kelebihan produk hasanah card ini dan perbedaannya dengan kartu kredit konvensional yang tidak ada sama sekali unsur bunganya ini cukup banyak calon nasabah yang tertarik terhadap produk hasanah card ini.

Karena kebanyakan masyarakat yang masih belum familiar dengan produk ini, biasanya kegiatan sosialisasi dilakukan dengan sesi tanya jawab dimana sosialisasi ini lebih banyak sharing mengenai kelebihan dan perbedaan hasanah card ini dengan kartu kredit konvensional. Sosialisasi ini mengharuskan masyarakat untuk lebih aktif mengetahui secara signifikan ternyata hasanah card benar-benar berbeda dengan kartu kredit konvensional. Selain itu juga banyak memberikan brosur untuk menyampaikan kepada masyarakat terkait produk hasanah card.

Hambatan yang lainnya adalah karena adanya Covid-19 ini sangat sulit untuk berkumpul dengan masyarakat guna melakukan kegiatan sosialisasi ini.

**Tabel 4.2 Kategorisasi Hasil Wawancara**

Responden	Upaya PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dalam menyosialisasikan kartu kredit iB Hasanah Card kepada masyarakat	Hambatan-hambatan dalam menjalankan strategi sosialisasi kartu kredit iB Hasanah Card ini kepada masyarakat
Muhammad Yunie	1. Strategi bauran pemasaran,	1. Banyak pemahaman masyarakat yang



<i>(Operational Manager)</i>	<p>komunikasi pemasaran.</p> <p>2. Strategi khusus: Mendatangkan sales promotion khusus dari jakarta, mendatangkan tokoh agama seperti ustadz-ustadz yang kompeten di bidang ekonomi syariah.</p>	<p>masih menyamakan hasanah card dengan kartu kredit konvensional.</p> <p>2. Keterbatasan pengetahuan pegawai.</p> <p>3. Banyak tokoh agama yang mengharamkan walaupun hasanah card ini halal.</p> <p>4. Banyak persyaratan yang harus dipenuhi bagi calon pengguna kartu kredit iB Hasanah Card.</p>
Gusti Aldy	<p>1. Sosialisasi kebanyakan di</p>	<p>1. Pola pikir masyarakat.</p>

<p>(Sales Assistant (SA))</p>	<p>kantor-kantor dan instansi pemerintah.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Komunikasi pemasaran.</li> <li>3. Event marketing.</li> <li>4. Sosialisasi melalui sosial media.</li> <li>5. Personal selling.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pada PT Bank BNI Syariah masih sedikit kerja sama dengan merchant-merchant sehingga jarang sekali ada promo.</li> <li>3. Rata-rata nasabah sudah memiliki kartu kredit pada bank lain.</li> <li>4. Persaingan pada kartu kredit konvensional karena disana lebih banyak memberikan promo kepada nasabah.</li> </ol>
<p>Sulihatun Naja</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi secara langsung dengan kunjungan langsung</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebanyakan masyarakat masih belum familiar</li> </ol>

<p><i>(Funding and Transaction Staff)</i></p>	<p>maupun via zoom, baik untuk nasabah perorangan ataupun ke institusi-institusi pemerintah, seperti kantor-kantor, dinas-dinas, perusahaan, rumah sakit dan lembaga pendidikan.</p> <p>2. Sosialisasi via media sosial dengan memasang instagram story, status whatsapp, whatsapp blast mengenai keunggulan-keunggulan dan benefit-benefit yang didapat oleh nasabah serta berbagai promosi yang ada.</p> <p>3. Sosialisasi melalui telepon ataupun sms</p>	<p>dengan produk hasanah card ini.</p> <p>2. Pola pikir masyarakat yang masih menyamakan hasanah card dengan kartu kredit konvensional.</p> <p>3. Wabah covid-19 semakin meluas, dimana penerapan protokol kesehatan sangat ketat jadi sangat sulit untuk melakukan kegiatan sosialisasi.</p>
---	--	---

	langsung ke nomor handphone nasabah.	
Aristiana Ravina ( <i>funding Officer</i> )	1. Sosialisasi langsung dengan melakukan kunjungan ke instansi-instansi pemerintah dan instansi swasta, selain itu juga melakukan kunjungan ke universitas-universitas sasarannya adalah para dosen-dosen.	1. pola pikir masyarakat yang masih belum memahami akan produk hasanah card ini. 2. kebanyakan masyarakat yang masih belum familiar dengan produk ini. 3. adanya Covid-19 ini sangat sulit untuk berkumpul dengan masyarakat guna melakukan kegiatan sosialisasi

Sumber: Wawancara pada PT Bank BNI Syariah KC Banjarbaru

### C. Analisis Data

## **1. Sosialisasi iB Hasanah Card**

Kartu kredit bagi masyarakat sudah tidak asing lagi, dimana zaman yang semakin modern ini kartu kredit sangat banyak diminati masyarakat. Selain untuk kebutuhan hidup kartu kredit juga berfungsi untuk kebutuhan gaya hidup. Kartu kredit ini dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan pembayaran sebagai pengganti uang cash atau tunai, yang sewaktu-waktu dapat kita gunakan untuk berbelanja apapun yang kita inginkan dan dapat juga digunakan untuk keperluan yang lainnya. Dan masih banyak lagi keuntungan yang didapat masyarakat dalam kartu kredit ini. Gaya hidup masyarakat yang semakin modern sangat identik dengan kepraktisan saat melakukan sebuah transaksi. Dalam kartu kredit ini sangat memudahkan untuk melakukan kegiatan transaksi. Namun didalam pandangan syariah atau hukum islam kartu kredit adalah hukumnya haram karena mengandung unsur riba dalam penggunaannya. Hal ini mendorong pihak perbankan syariah untuk mengeluarkan produk kartu kredit jenis pembiayaan syariah yang dinamakan iB Hasanah Card. Berdasarkan Fatwa DSN MUI Nomor 54/DSN-MUI/X/2006 tentang diperbolehkannya kartu kredit berbasis syariah.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapati suatu permasalahan yang dimana kebanyakan masyarakat masih menyamakan kartu kredit iB Hasanah Card ini dengan kartu kredit konvensional hal ini dikarenakan masyarakat masih belum familiar mengenai produk hasanah card ini sendiri. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang upaya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dalam menyosialisasikan kartu kredit iB Hasanah Card kepada masyarakat.

Didalam permasalahan ini peneliti ingin mengetahui apa saja strategi sosialisasi yang sudah dilakukan dan apakah sosialisasi yang sudah dilakukan sudah sangat efektif. Lalu apakah masih diperlukan kembali untuk melakukan upaya agar masyarakat tertarik menggunakan hasanah card dan tidak menyamakan kartu kredit iB Hasanah Card ini dengan kartu kredit konvensional. Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapatkan oleh peneliti bahwasanya ada beberapa strategi sosialisasi yang sudah dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru diantaranya sebagai berikut:

a. Perencanaan Tempat (Place)

Dalam melakukan kegiatan sosialisasi produk hasanah card ini memang dikatakan cukup sulit, tidak bisa langsung terjun ke masyarakat tanpa membuat suatu perencanaan sebelum melakukan sosialisasi. Oleh karena itu, hal pertama kali yang harus dilihat dan diperhatikan adalah tempat yang akan kita lakukan kegiatan sosialisasi, apakah tempat tersebut sudah cukup strategis misalnya segmentasinya kemana saja misalkan tertuju kepada masyarakat yang berpenghasilan tetap, kita tidak dapat memasuki suatu tempat yang dimana kebanyakan yang tinggal ditempat tersebut adalah seorang mahasiswa dan mahasiswi karena mereka masih belum memiliki penghasilan tetap. Kita dapat merencanakan ketempat yang tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi. Dan tempat yang paling strategis adalah misalnya di instansi-instansi pemerintah, kantor Agama dll.

Selain itu yang paling penting adalah dilihat dari masyarakatnya, kalau masyarakatnya masih belum bisa menerima kartu kredit hasanah card ini dan

menganggap kartu hasanah card ini haram kita tidak bisa mensosialisasikan hasanah card ini kepada masyarakat tersebut. Dan biasanya cara mengatasi permasalahan yang seperti ini harus menggunakan strategi khusus.

b. Produk (Product)

Produk adalah suatu barang tertentu yang dapat kita pasarkan atau ditawarkan kepada para konsumen. Segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan.

Berdasarkan hasil penelitian hal yang paling terpenting dalam melakukan kegiatan sosialisasi produk hasanah card ini adalah bagaimana cara kita dapat memperkenalkan produk ini kepada masyarakat agar masyarakat memahami apa itu hasanah card dan mau menerima hasanah card ini sendiri, karena kebanyakan masyarakat masih belum familiar dengan produk hasanah card ini sendiri.

Hasanah card selain memiliki banyak keuntungan produk ini juga dapat memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Pada saat terjun langsung ke masyarakat marketing biasanya menawarkan kepada masyarakat beberapa limit jenis kartu yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Khusus masyarakat yang sudah mapan atau memiliki penghasilan tetap marketing langsung menawarkan produk jenis platinum yang dimana pengguna hasanah card mendapatkan keuntungan yang lebih banyak setiap jenis kartu mulai dari jenis classic, gold sampai dengan platinum itu keuntungannya berbeda-beda agar supaya keinginan masyarakat terpenuhi. Semakin tinggi jenis kartu maka semakin banyak pula keuntungan

yang didapatkan. Inilah salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk memasarkan produk hasanah card ini.

Ada beberapa limit jenis kartu pembiayaan iB Hasanah Card ini diantara lain sebagai berikut:

- 1) Kartu kredit BNI Syariah Hasanah Card Classic merupakan jenis kartu kredit yang dapat dipergunakan untuk bertransaksi lebih dari 29 outlet yang berada di seluruh dunia. Total biaya bulanan pada kartu kredit ini lebih rendah dibandingkan biaya bulanan pada kartu kredit konvensional dan kartu kredit ini difungsikan sebagai kartu yang produktif untuk kegiatan berwirausaha, keperluan ibadah dan juga pendidikan.

Besarnya iuran tahunan untuk pengguna kartu kredit BNI Syariah Hasanah Card Classic ini adalah:

- a) Untuk pemegang kartu utama Rp. 120.000,-
- b) Untuk pemegang kartu tambahan Rp. 60.000,-
- c) *Monthly Membership Fee* sebesar 118.000,- sampai dengan 236.000,-
- d) Limit untuk kartu kredit BNI Syariah Hasanah Card Classic mulai dari Rp. 4.000.000,- sampai dengan Rp. 8.000.000,- per bulan.

Keuntungan dalam menggunakan kartu kredit BNI Syariah Hasanah Card Classic diantara lain sebagai berikut:

- a) Memberikan fasilitas tarik tunai pengambilan uang tunai yang dapat dilakukan melalui ATM BNI maupun ATM bank lain yang memiliki jaringan MasterCard, jaringan ini dapat ditemui di setiap logo yang bertanda Cirrus.



- b) Sesuai syariah dengan biaya lebih ringan dan tidak ada sistem bunga dan monthly fee dihitung dari sisa pinjaman.
- c) Pembelian paket umroh dengan cicilan 0% hingga 12 bulan.
- d) Transaksi untuk keperluan wirausaha dengan cicilan 0% hingga 12 bulan.
- e) Autodebet pembayaran zakat, infaq, sedekah dan wakaf.
- f) SmartSpending, yaitu mengubah transaksi belanja anda menjadi cicilan tetap.
- g) SmartBill, yaitu pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan anda secara auto debet dan memiliki fasilitas pengisian pulsa lewat layanan telepon 24 jam yang dapat diotomatisasi melalui program SmartReload.
- h) Transfer Balance, yaitu mentransfer tagihan kartu anda ke kartu kredit bank lain.
- i) Memberikan perlindungan berupa asuransi saat melakukan perjalanan dengan gratis untuk pembelian tiket pesawat dengan memakai kartu kredit hasanah.
- j) Memberikan penawaran asuransi Perisai Plus Syariah dengan sejumlah premi 0.39% dari total saldo terhutang setiap bulannya.

Persyaratan dan ketentuan bagi pengguna kartu kredit BNI Syariah Hasanah Card Classic ini adalah sebagai berikut:

- a) Minimal usia bagi pemegang kartu utama 21-65 tahun.
- b) Minimal usia bagi pemegang kartu tambahan 17-65 tahun.
- c) Minimal pendapat Rp. 25.000.000,- per tahun.

d) Minimum pembayaran setiap bulan 10% dari jumlah total tagihan.

2) Kartu Kredit iB Hasanah Card jenis Gold

Kartu Kredit iB Hasanah Card jenis Gold ini menawarkan limit yang lebih besar, yaitu hingga mencapai Rp. 30.000.000,- dengan iuran sebagai berikut:

- a) Iuran tahunan sebesar Rp. 240.000,- untuk kartu utama dan Rp. 120.000,- untuk kartu tambahan.
- b) *Monthly Membership Fee* sebesar Rp. 295.000,- sampai dengan Rp. 885.000,-
- c) Jumlah limit pada kartu kredit BNI Syariah Hasanah Card Gold ini mulai dari Rp. 10.000.000,- sampai dengan Rp. 30.000.000,-
- d) Jumlah biaya penarikan tunai dan biaya untuk pergantian kartu kredit hasanah card gold sama dengan kartu kredit hasanah card classic sebesar Rp. 25.000,- per transaksi tarik tunai dan sebesar Rp. 45.000,- untuk biaya penggantian kartu.

3) Kartu Kredit BNI Syariah Hasanah Card Platinum

Kartu Kredit BNI Syariah Hasanah Card Platinum memberikan limit mulai dari Rp. 40.000.000,- sampai dengan Rp. 125.000.000,- dan pihak bank maksimal memberikan limit sebesar Rp. 900.000.000,- semakin besar limit yang ditawarkan, maka akan besar pula iuran yang diterapkan, yaitu:

- a) Iuran tahun pertama tidak dikenakan biaya, namun pada tahun selanjutnya akan dikenakan iuran sebesar Rp. 600.000,- per tahun untuk kartu utama dan untuk kartu tambahan sebesar Rp. 300.000,-

- b) Monthly Membership Fee mulai dari sebesar Rp. 1.180.000,- sampai dengan 3.687.500,-

Keuntungan dalam menggunakan kartu kredit BNI Syariah Hasanah Card Platinum diantara lain sebagai berikut:

- a) Memberikan fasilitas tarik tunai untuk transaksi pengambilan uang tunai yang dapat dilakukan melalui ATM BNI maupun ATM bank lain yang memiliki jaringan MasterCard. Dimana jaringan ini dapat ditemui di logo yang bertandaCirrus.
- b) Sesuai dengan prinsip syariah dengan biaya lebih ringan (tidak ada sistem bunga dan *monthly fee* dihitung dari sisa pinjaman).
- c) Pembelian paket Umroh dengan cicilan 0% hingga 12 bulan.
- d) Transaksi untuk keperluan wirausaha dengan cicilan 0% hingga 12 bulan.
- e) *Autodebet* pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf.
- f) *SmartSpending*, yaitu mengubah transaksi belanja anda menjadi cicilan tetap.
- g) *SmartBill*, yaitu pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan anda secara auto debet, dengan memberikan fasilitas pengisian pulsa 24 jam melalui layanan telepon yang dapat diotomatisasi melalui program *SmartReload*.
- h) *Transfer Balance*, yaitu mentransfer tagihan kartu anda ke kartu kredit pada bank lain.
- i) Memberikan perlindungan berupa asuransi kepada nasabah pada saat nasabah melakukan perjalanan secara gratis, khusus untuk pembelian

tiket pesawat yang dibeli dengan menggunakan kartu kredit Hasanah Card.

- j) Penawaran asuransi Perisai Plus Syariah dengan premi 0,39% dari total saldo terhutang setiap bulan.
- k) Executive Airport Lounge, ini adalah akses makan gratis sepenuhnya untuk pengguna hasanah card jenis platinum. Executive Lounge ini diberikan kepada nasabah selama menunggu keberangkatan pesawat di beberapa bandara di Indonesia.

c. Promosi (Promotion)

Menurut Tjiptono, promosi merupakan suatu bentuk aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk pusat sasaran atas perusahaan dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan agar bersedia menerima dan membeli.

Promosi merupakan satu-satunya alat bauran pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai sasaran yang sudah di targetkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai sasaran dari pemasaran perusahaan. Keputusan harga promosi wajib disesuaikan dengan rancangan produk yang nantinya di distribusikan.

Kemudian proses sosialisasi ini dilanjutkan dengan strategi promosi yang dimana untuk meningkatkan sebuah layanan karena pada produk-produk yang kita kenalkan kepada masyarakat belum tentu akan menjamin sebuah keberhasilan pemasaran yang telah dilakukan terhadap produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara strategi promosi dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya sebagai berikut:

### 1) Sosialisasi Langsung

Pada saat mempromosikan produk hasanah card ini PT Bank BNI Syariah melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung tanpa melalui media apapun. Dimana para marketing dan masyarakat atau calon nasabah bertatap muka atau satu arah secara langsung. Sosialisasi secara langsung ini sangat efektif untuk menyampaikan informasi sebuah produk hasanah card ini secara spesifik kepada masyarakat dibandingkan sosialisasi menggunakan media elektronik lainnya. Dengan sosialisasi secara langsung ini masyarakat menjadi mudah memahami mengenai produk hasanah card ini.

Menurut hasil penelitian bahwa tempat yang menjadi sasaran sosialisasi langsung ini adalah di kantor-kantor, instansi-instansi pemerintah, kantor PLN, Departemen Agama, Kantor Pengadilan Agama, Kantor Dinas-dinas, Perusahaan, Rumah Sakit dan Lembaga Pendidikan. Menurut pihak marketing PT Bank BNI Syariah kebanyakan mereka lebih banyak sosialisasi secara langsung ke instansi-instansi pemerintah, mereka mengatakan bahwa disana lebih efektif dan lebih menjanjikan karena disana sudah jelas orang bekerja yang mempunyai penghasilan tetap jadi mereka lebih membutuhkan kartu kredit ini sendiri. Sosialisasi ini dilakukan satu bulan sekali.

### 2) Media Brosur

Brosur adalah salah satu media promosi berupa kertas cetakan berisikan informasi mengenai suatu produk yang akan ditawarkan kepada konsumen atau calon nasabah dengan tujuan menarik perhatian calon nasabah untuk memiliki produk yang ditawarkan. Brosur dibagikan secara cuma-cuma dan

bersifat umum. Membagikan brosur merupakan salah satu cara yang efektif dan efisien dalam mengiklankan produk hasanah card ini agar banyak orang yang tertarik mengambil brosur yang diberikan, akan tetapi terkadang juga masih kurang maksimal dalam membagikan brosur ini, kebanyakan masyarakat setelah diberikan brosur tersebut langsung dibuang karena mungkin kurang menarik untuk menarik perhatian masyarakat agar mau membaca brosur yang diberikan. Maka dari itu usaha untuk menjadikan brosur menjadi menarik dan komunikatif merupakan suatu tantangan. Karena jika calon nasabah masih kurang tertarik untuk membaca brosur tersebut hal ini menyebabkan calon nasabah kesulitan dalam memahami isi pesan promosi produk tersebut. Oleh karena itu desain yang menarik dan komunikatif itu sangatlah penting.

### 3) Media Iklan (*Advertising*)

Iklan dapat diartikan sebagai pemberitahuan kepada calon nasabah mengenai produk dan dipasang dalam media massa misalnya pada majalah, koran dan media elektronik seperti radio, televisi dan internet. Seluruh iklan dibuat dengan tujuan untuk memberikan informasi dan membujuk calon nasabah untuk mencoba atau mengikuti yang ada pada iklan tersebut, misalnya berupa aktivitas mengkonsumsi produk yang ditawarkan. Periklanan (*advertisement*) sangat relevan dengan pemasaran produk dan hubungan masyarakat (*public relations*).

Berdasarkan hasil wawancara dalam memasarkan produk hasanah card ini periklanan produk dipasang dalam media massa seperti pada internet,

instagram, status whatsapp, televisi, majalah dan koran.

#### 4) Direct marketing

Pemasangan iklan tidak cukup hanya memasang di segala media sosial juga dibutuhkan melalui media lainnya seperti media telepon via sms atau whatsapp. Berdasarkan hasil wawancara biasanya para marketing itu memiliki nasabah-nasabahnya tersendiri, jadi mereka pada saat melakukan periklanan produk hasanah card ini langsung melalui via sms atau telepon ke nomor nasabah yang dituju. Dan kalau sedang ada promosi pihak marketing langsung menghubungi para nasabahnya untuk menggunakan hasanah card tidak hanya sekedar memasarkan saja pihak marketing menjelaskan dengan detail mengenai penggunaan hasanah card dan apa saja keunggulan-keunggulan dan benefit-benefit yang didapat oleh nasabah.

Akan tetapi promosi melalui via sms atau telepon ini harus dilihat terlebih dahulu nasabahnya seperti apa. Pihak marketing harus tahu produk apa yang sedang dibutuhkan oleh nasabahnya. Tidak semua nasabah ditawarkan produk hasanah card ini.

Selain itu ada juga yang namanya whatsapp blast, yaitu dimana para marketing yang memiliki nomor whatsapp nasabahnya, mereka mengirimkan pesan ke banyak nomor nasabah secara bersamaan. Isi pesan tersebut tidak hanya berupa promosi mengenai produk hasanah card saja akan tetapi disitu ada diberikan sedikit penjelasan apa itu hasanah card dan promo-promo yang ditawarkan kepada para nasabah.

#### 5) Event Marketing

Strategi event merupakan salah satu strategi pemasaran melalui sebuah acara yang bertujuan untuk mempromosikan produk-produk yang ditawarkan. Guna untuk memperkenalkan sebuah produk kepada masyarakat.

Saat ini PT. Bank BNI Syariah selalu mengadakan event-event seperti event yang diadakan di Shopee dan Tokopedia. Misalkan harbolnas pengguna yang menggunakan kartu kredit iB Hasanah Card yang berbelanja akan mendapatkan Cashback beberapa persen. PT Bank BNI Syariah juga mengadakan event di tempat lapangan murjani yang ada di kota Banjarbaru.

#### 6) Personal Selling

*Personal Selling* merupakan kegiatan perusahaan untuk melakukan kontak langsung dengan para calon konsumen atau nasabah. Dengan kontak langsung ini diharapkan akan terjadi hubungan atau interaksi yang positif antara pengusaha dengan calon konsumen.

*Personal selling*, adalah salah satu bentuk sosialisasi secara personal atau bertatap muka dan disampaikan dalam presentasi lisan kepada calon konsumen (nasabah) untuk mengenal dan mengajak secara persuasif agar mereka mau menggunakan produk atau jasa disaat yang bersamaan atau dikemudian hari.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak marketing mengatakan bahwa penjualan produk hasanah card ini kebanyakan dilakukan melalui penjualan pribadi, dimana pada saat marketing memiliki nasabahnya sendiri mereka biasanya langsung menawarkan produk hasanah card ini bisa melalui telepon langsung atau secara tatap muka. Karena setiap marketing itu mempunyai strategi



penjualannya yang berbeda-beda, ada yang tiap marketing memiliki banyak nasabah jadi mereka lebih mudah untuk mempromosikan produk hasanah card ini sendiri kepada para nasabahnya. Hal ini menimbulkan persaingan antar marketing. Terkadang nasabah itu pilih-pilih terhadap para marketing. Karena setiap marketing memiliki sifat berbeda-beda yang dimiliki masing-masing. Ada yang pandai membuat nasabahnya nyaman dan percaya sehingga mereka tertarik untuk menggunakan produk ini.

#### 7) Promosi Penjualan (Sales Promotion)

##### a) Souvenir

Didalam mempromosikan sebuah produk PT Bank BNI Syariah mempunyai cara sendiri untuk menarik calon nasabah agar tertarik menggunakan sebuah produk hasanah card ini, yaitu dengan cara memberikan souvenir walaupun barang yang diberikan ini kecil atau harganya tidak terlalu mahal akan tetapi menurut masyarakat barang ini terkesan mempunyai nilai sendiri dalam artian nilai itu sangat membekas dihati masyarakat sendiri.

Souvenir ini diberikan ketika pihak marketing melakukan sosialisasi dan agar masyarakat itu antusias untuk bertanya-tanya mengenai produk hasanah card ini maka setiap masyarakat yang ingin bertanya langsung diberikan souvenir ini.

##### b) Voucher

Ketika PT Bank BNI Syariah mengadakan event-event tertentu selalu memberikan voucher agar menarik calon nasabah untuk menjadi

pengguna produk hasanah card ini. Voucher ini diberikan ketika calon nasabah membuka kartu kredit iB Hasanah Card untuk pertama kalinya. Voucher ini dalam artian dikatakan sebagai hadiah kepada calon nasabah karena sudah bersedia untuk bergabung menjadi pengguna produk hasanah card ini.

c) Promo

Didalam kegiatan pemasaran selalu ada kata promo. Dari dulu hingga saat ini strategi ini selalu berhasil menarik perhatian masyarakat. Strategi promo ini selalu banyak diminati masyarakat karena masyarakat lebih tertarik dan sangat antusias ketika mendengar adanya promo.

Walaupun PT Bank BNI Syariah ini dikatakan jarang memberikan promo akan tetapi terkadang mereka juga mengadakan promo yang bersifat islami misalnya di toko-toko hijab seperti El-zatta dan Safira. Dan ada juga toko-toko baju gamis seperti di toko Rabbani. Akan tetapi hanya di toko-toko tertentu saja promo ini berlaku.

d) Executive Lounge

Executive Lounge merupakan fasilitas makan gratis di bandara sepuasnya. Fasilitas ini diberikan pihak PT Bank BNI Syariah hanya untuk pengguna kartu kredit iB Hasanah Card jenis platinum.

Menurut peneliti berdasarkan seluruh hasil wawancara yang telah didapatkan kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah KC Banjarbaru mulai dari menggunakan strategi bauran pemasaran, promotion mix dan lain sebagainya. Akan tetapi ketika strategi sosialisasi yang telah dilakukan belum

maksimal seluruhnya menurut pihak PT. Bank BNI Syariah KC Banjarbaru hal ini disebabkan pola pikir masyarakat yang sulit dirubah mengenai persepsi masyarakat yang menyamakan produk kartu kredit iB Hasanah Card dengan kartu kredit konvensional. Namun setelah dilakukan penelitian menurut bapak Manager pimpinan PT. Bank BNI Syariah KC Banjarbaru ada beberapa strategi khusus untuk menangani permasalahan ini yang sudah dicoba oleh perusahaan bank didaerah lain dan dianggap sudah cukup berhasil. Strategi khusus ini diantara lain sebagai berikut:

(1) Sales Promotion Khusus Dari Jakarta

Berdasarkan hasil penelitian, pihak PT. Bank BNI Syariah mengatakan bahwa untuk terjun langsung ke masyarakat yang masih belum menerima diciptakannya produk-produk yang ada di dalam bank syariah ini termasuk produk hasanah card ini yang menurut persepsi masyarakat adalah produk haram, hal ini disebabkan karena bank syariah ini sudah terlambat untuk menanggapi hati masyarakat, oleh karena itu untuk mengubah pola pikir masyarakat tersebut perlahan pihak bank memberikan penjelasan kepada masyarakat. Disini sales marketing harus berperan penting untuk menjelaskan kepada masyarakat mengenai produk hasanah card ini.

Pihak manager bank mengatakan jikalau pihak marketing yang ada masih juga tidak mampu untuk menanggapi hati masyarakat dan tidak mampu mengubah pola pikir mereka yang menyamakan produk hasanah card ini dengan kartu kredit konvensional maka langkah selanjutnya adalah melakukan strategi khusus yaitu mendatangkan sales marketing yang handal dari pusat

jakarta ke kota Banjarbaru. Disitu para sales yang ditugaskan turut membantu pihak marketing yang lainnya saat terjun langsung ke masyarakat. Mengapa harus mendatangkan sales marketing dari pusat karena sejauh ini mereka dianggap sebagai sales marketing yang sudah handal dan dianggap lebih berpengalaman dalam memasarkan produk-produk perbankan syariah termasuk hasanah card ini. Mereka lebih berwawasan luas dan mereka lebih mengerti strategi apa saja yang harus dilakukan pada saat melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang masih belum menerima produk hasanah card ini sendiri dan produk-produk perbankan syariah yang lainnya.

## (2) Tokoh Agama

Tokoh agama ini sangat penting dalam melakukan kegiatan sosialisasi hasanah card ini. Mengapa dikatakan sangat penting karena kebanyakan masyarakat setempat selalu mengikuti kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari para tokoh agama yang dipercaya oleh masyarakat setempat. Ketika tokoh agama tersebut mengatakan bahwa kartu kredit itu haram termasuk hasanah card ini maka otomatis masyarakat lainnya akan berpendapat bahwa kartu kredit itu haram.

Maka dari itu menurut hasil penelitian sebelum melakukan kegiatan sosialisasi dan mendapati masalah tersebut. Hal pertama yang akan dilakukan adalah dengan mendekati para tokoh agama tersebut perlahan. Pelan-pelan diberi penjelasan bahwa hasanah card ini memang benar-benar halal sama sekali tidak ada unsur bunganya. Dan menjelaskan beberapa akad yang digunakan pada produk hasanah card ini yang sesuai dengan syariat islam.

Sesuai dengan penjelasan oleh para tokoh agama Ustadz Abdul Somad mereka mengatakan bahwa satu-satunya produk kartu kredit yang benar-benar halal dan sesuai dengan syariat islam adalah produk iB Hasanah Card. Selain itu dapat pula menggunakan strategi khusus saat mengadakan kegiatan sosialisasi seperti mendatangkan ustadz-ustadz yang kompeten di bidang ekonomi syariah, disana para ustadz akan menjelaskan kepada masyarakat apa perbedaan hasanah card dengan kartu kredit konvensional. Yang membedakan hasanah card ini dengan kartu kredit konvensional adalah pada akadnya dimana akad inilah yang sesuai dengan syariat Islam sehingga hasanah card ini halal. Produk hasanah card ini memiliki tiga akad yaitu ijarah, qard dan kafalah. Akad pada produk hasanah card ini tidak diberlakukan pada waktu yang sama. Jadi yang pertama menggunakan akad Kafalah, dimana pihak bank memberikan kepercayaan dan menjamin kepada nasabah untuk menggunakan hasanah card. Yang kedua dimana pada saat nasabah membeli barang di merchant-merchant tertentu ini menggunakan akad Qardh pada akad ini tidak ada bunga juga tidak ada margin. Yang ketiga menggunakan akad Ijarah, pada akad ini barulah pihak bank mengambil keuntungan yaitu dimana pada biaya yang diberikan oleh calon nasabah, biaya tersebut digunakan untuk keperluan seperti membuat kartu. Biaya tersebut biasanya disebut dengan *annual fee* (biaya tahunan).

Jikalau para tokoh agama dapat dikuasai oleh para marketing dan mereka perlahan menyetujui bahwa memang hasanah card ini terbukti benar-benar halal secara otomatis masyarakat akan mengubah pola pikir mereka dan bersedia untuk menggunakan hasanah card ini.

## **2. Hambatan dalam menjalankan kegiatan sosialisasi produk kartu kredit iB Hasanah Card**

### **a. Persepsi Masyarakat**

Pada saat PT Bank BNI Syariah melakukan kegiatan sosialisasi produk hasanah card ini. Ternyata masih banyak masyarakat yang belum familiar mengenai produk hasanah card ini dan ada juga yang masih menyamakan hasanah card ini dengan kartu kredit konvensional yang menurut mereka masih haram.

### **b. Persepsi Tokoh Agama**

Didalam kehidupan sehari-hari mulai dari kebiasaan dan juga adat kita selalu mengikuti ajaran para tokoh agama. Menurut peneliti sejauh ini dapat dikatakan bahwa perbankan syariah ini sudah sangat terlambat untuk meyakini kepada masyarakat bahwa produk perbankan syariah memang benar-benar halal. Ditambah lagi dengan pendapat para tokoh agama yang dimana mereka berpendapat bahwa apapun yang berhubungan dengan perbankan sudah pasti terdapat unsur bunga dan riba. Termasuk produk hasanah card ini yang menurut mereka sama saja dengan kartu kredit konvensional yang mana produk ini haram. Akan tetapi pihak PT Bank BNI Syariah mempunyai strategi khusus untuk mengatasi permasalahan ini sehingga setelah menggunakan strategi khusus ini perlahan masyarakat mau dan bersedia untuk menerima produk hasanah card ini setidaknya pihak bank mampu mengubah pola pikir dan mampu menjelaskan kepada masyarakat dan para tokoh agama

bahwa tidak seluruhnya produk perbankan syariah itu haram.

c. Keterbatasan pengetahuan pegawai

Pada saat memasarkan produk-produk perbankan syariah, hal yang paling terpenting adalah sumber daya manusianya dalam artian pihak marketing haruslah mempunyai wawasan yang luas dan harus cakap dalam berbicara. Hal ini bertujuan agar pada saat nanti terjun langsung ke masyarakat para marketing mampu menjelaskan dan memberi informasi mengenai produk hasanah card ini kepada calon nasabah secara detail dan mudah dipahami agar calon nasabah tertarik menggunakan produk hasanah card.

Berdasarkan hasil penelitian hambatan dalam melakukan kegiatan sosialisasi ini adalah terbatasnya pengetahuan pegawai, dalam artian pihak marketing masih sepenuhnya belum memahami mengenai produk-produk hasanah card ini karena produk ini tidak spesifik dan belum familiar dilingkungan masyarakat dan pihak marketing kurang memahami apa saja strategi yang harus dilakukan pada saat melakukan sosialisasi di lapangan.

d. Syarat Calon Nasabah iB Hasanah Card

Hal ini menjadi suatu hambatan mengapa masyarakat masih belum tertarik menggunakan produk hasanah card, karena pesyaratannya yang sangat rumit banyak persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon nasabah. mengapa PT Bank BNI Syariah memberikan persyaratan yang cukup rumit, karena mereka sangat selektif dalam memilih calon

pengguna hasanah card ini mengapa demikian, hasanah card ini adalah produk pembiayaan jadi tidak sembarang orang dapat memiliki produk hasanah card ini. Pada kartu kredit konvensional syaratnya itu sangat mudah cukup memberikan Kartu Tanda Penduduk saja sudah dapat memiliki kartu kredit pada hari itu juga diberikan. Kalau pada produk hasanah card ini sendiri ada beberapa data yang harus dilengkapi mulai dari data slip gaji asli yang pendapatannya sesuai dengan persyaratan pengguna hasanah card data ini diberikan harus data yang sebenarnya jika tidak maka otomatis pihak bank langsung tidak menyetujuinya, lalu harus memberikan nomor keluarga calon nasabah yang tidak tinggal dalam satu rumah, ketika pihak bank menelpon pihak keluarga calon nasabah tersebut tidak diangkat sekali atau dua kali saja juga tidak diproses oleh pihak bank walaupun calon nasabah memiliki pendapatan yang cukup banyak. Karena menurut pihak bank kalau sudah pihak keluarga tersebut sulit dihubungi maka otomatis calon nasabah akan sulit juga dicari di kemudian hari. Maka pihak bank tidak mau



mengambil resikonya.

e. Promo Terbatas

Pada PT Bank BNI Syariah ini mereka masih jarang mengadakan promo pada produk hasanah card ini karena mereka masih sedikit bekerja sama dengan merchant-merchant. Ini termasuk menjadi suatu hambatan dalam melakukan kegiatan sosialisasi. Karena rata-rata masyarakat sudah kartu kredit di bank lain misalnya pada bank konvensional mereka lebih tertarik menggunakan kartu kredit tersebut karena bank konvensional banyak sekali memberikan promo kepada masyarakat, sehingga masyarakat sangat antusias dalam memiliki kartu kredit konvensional. Menurut hasil penelitian bapak manager PT Bank BNI Syariah mengatakan bahwa kartu kredit pada bank konvensional yang banyak memberikan promo kepada masyarakat biasanya tidak akan bertahan lama karena promo itu bersifat sementara selanjutnya nasabah akan membayar tagihan kartu kredit beserta dengan bunganya sebesar sesuai kesepakatan.

Sedangkan pada produk hasanah card ini hanya mementingkan bagaimana agar masyarakat terbebas dari bunga dan riba sesuai dengan syariat Islam, meskipun jarang sekali memberikan promo kepada masyarakat, akan tetapi hasanah card ini memberikan kelebihan kepada masyarakat sesuai dengan ajaran Agama Islam yang tidak ada sama sekali unsur riba nya dan pada produk hasanah card ini cicilannya sangat ringan dan sama sekali tidak memberatkan penggunanya