

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga

menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

2. Logo Bank Syariah Indonesia



3. Visi, Misi, dan Motto Bank Syariah Indonesia

a. Visi:

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

b. Misi:

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

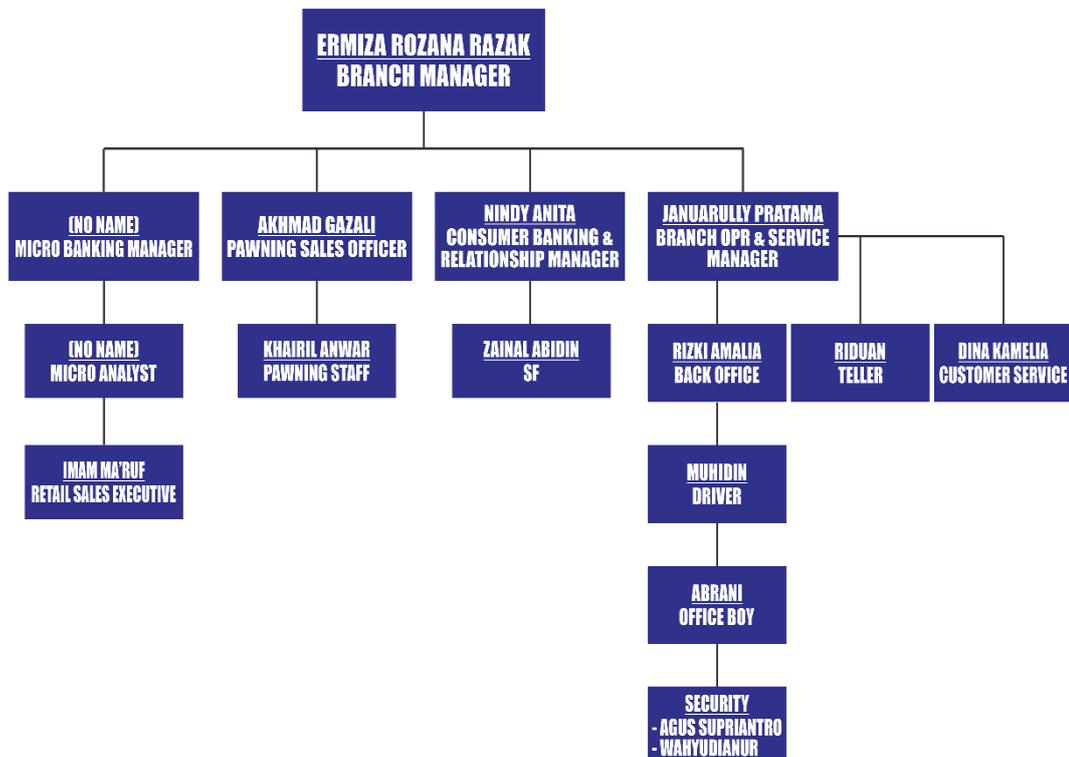
2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

4. Struktur Organisasi



5. Produk dan layanan Bank Syariah Indonesia

a. Produk Tabungan

1) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring masuk melalui teller dan Net Banking.

2) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di akntor bank atau melalui ATM.

3) BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan seetiap saat selama jam operasional kas di kantor atau melalui ATM.

4) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di pasar modal.

5) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad wadiah yah dhamanah atau mudharabah mutlaqah. Tabungan ini dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Banking apabila telah terdaftar di siskohat.

6) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad wadiah yah dhamanah atau mudharabah mutlaqah. Tabungan ini dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Banking apabila telah terdaftar di siskohat.

7) BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

8) BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa perguruan tinggi negeri/perguruan negeri swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota perusahaan/lembaga/assosiasi/organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

9) BSI Tabungan Payroll

Tabungan khusus merupakan prodduk turunan dari tabungan wadiah/mudharabah reguler yang dikhususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

10) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

11) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar dilembaga pengelola pensiun yang bekerjasama dengan bank.

12) BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukkan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad mudharabah dan wadiah yang emberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

13) BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

14) BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

15) BSI Tabungan Smart

Basic saving account dengan akad wadiah yad dhamanah mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

16) BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah dengan mata uang dollar yang penerikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai dengan ketentuan bank.

17) BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

18) BSI Tapenas Kolektif

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu perjanjian kerjasama.

b. Produk Pembiayaan

1) BSI Mitraguna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai Payroll di BSI.

2) BSI multiguna Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk :

- a) Pembelian barang kebutuhan seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan rumah,dll.
- b) pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent,dll.
- c) pengalihan atau pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset

3) BSI distributor financing

Pembiayaan modal kerja dengan skema value chain adalah pembiayaan post financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan supplier khusus yang mengerjakan

kontrak pekerjaan dengan bouwheer, di mana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

4) BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- a) Pembelian rumah baru/rumah second/ruko/ rukan/ apartemen
- b) Pembelian Kavling siap bangun
- c) Pembangunan atau renovasi rumah
- d) Ambil alih pembiayaan dari bank lain
- e) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

5) BSI Griya mabrur

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji

6) BSI Griya simuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan

7) BSI Griya take over

Layanan take over dari KPR Bank lain dengan angsuran ringan dan tetap, margin spesial setara 3,3% eff.p.a. Tetap 1 tahun, bebas biaya di depan, berhadiah porsi haji tanpa diundi, bebas biaya provisi, pinalti, dan dan appraisal.

8) BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

9) BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond di atas Rp. 50 juta s.d Rp. 500 juta.

10) BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond di atas Rp.10 juta s.d Rp.50 juta.

11) BSI KUR Super Mikro

Tas pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp.10 juta

12) BSI Mitra Beragun Emas (non qardh)

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif menggunakan akad murabahah atau musyarakah mutanaqisah atau ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh bank selama jangka waktu tertentu.

13) BSI Mitraguna Berkah

Kan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI

14) BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

15) BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sebagai berikut:

- a) Pensiunan ASN dan pensiunan janda ASN
- b) Pensiunan BUMN atau BUMD
- c) Pensiunan dan pensiunan janda ASN atau PNS yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK pensiun

16) BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui bank yang telah bekerjasama dengan travel agent Sesuai dengan prinsip syariah.

17) Mitraguna Online

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna atau apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai. Solusi Keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank.

c. Produk Ivestasi

1) Bacassurance

Kerjasama pemasaran produk Asuransi dengan perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan bank syariah Indonesia. Yang memiliki keunggulan untuk memberikan perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan kepada nasabah.

2) BSI Deposito Valas

Investasi berjangka dalam valas berdasarkan prinsip syariah dikelola dengan akad mudharabah yang Tunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan dengan keunggulan nisbah bagi hasil yang kompetitif disertai fasilitas ARO (automatic roll over) kepanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.

3) BSI Reksa Dana Syariah

Investasi lebih mudah untuk masa depan yang lebih berkah. Reksadana Syariah adalah wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai Pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek Syariah oleh manajer investasi menurut ketentuan Syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariat Islam.

4) Sukuk Wakaf Ritel

Kebaikan Jariyah penuh berkah. Sukuk wakaf ritel merupakan investasi dana wakaf pada sukuk negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi wakif dalam program pemberdayaan ekonomi umat dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

5) Deposito Rupiah

Investasi berjangka berdasarkan prinsip syariah yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang Rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

6) Referral Retail Brokerage

Merupakan layanan referral produk produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas dengan keunggulan memberikan alternatif produk investasi yang sesuai dengan kebutuhan, diversifikasi investasi nasabah untuk mencapai tujuan finansial nasabah.

7) SBSN Ritel

SBSN ritel terdiri dari sukuk negara ritel dan sukuk tabungan. Sukuk negara ritel adalah sukuk negara yang dijual kepada individu atau perseorangan warga negara Indonesia melalui agen penjual di pasar perdana dalam negeri. Sedangkan suku tabungan adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh pemerintah kepada individu warga negara Indonesia, sebagai tabungan investasi yang

aman, mudah, terjangkau dan menguntungkan. Produk ini juga memiliki keunggulan yaitu cara pembelian yang mudah karena secara online, minimum pembelian yang terjangkau minimal 1 juta, dan aman karena dijamin oleh undang-undang SBSN.

d. Digital Banking

1) BSI Mobile

Solusi untuk kemudahan anda dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI mobile menemani Anda 24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial.

2) Buka Rekening Online

Layanan pembukaan rekening online melalui BSI Mobile solusi untuk Anda yang ingin membuka rekening dengan mudah tanpa harus datang ke cabang. Proses lebih mudah, cepat, aman dan nyaman.

3) Solusi emas

Layanan kepemilikan emas melalui BRI mobile dengan pembelian emas mulai dari Rp. 50.000. Anda bisa beli, jual, transfer, serta tarik fisik emas dan gadai emas online dengan mudah dan aman tanpa perlu datang ke cabang.

4) BSI QRIS

Layanan transaksi dengan scan kode QR Code yang menggunakan QR Code Indonesia standard (QRIS) Bank Indonesia.

5) BSI cardless Withdrawal

Fungsi praktis bagi anda dalam melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu melalui BSI Mobile, tarik tunai tanpa kartu bisa dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia dan Indomaret.

6) BSI Debit Card

Si kartu debit merupakan kartu ATM Syariah Indonesia yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan internasional(visa)

7) BSI Debit OTP

BSI debit OTP merupakan layanan transaksi berbasis kartu debit yang menggunakan kode OTP sebagai pin dalam setiap penggunaan transaksinya.

8) BSI ATM CRM

BSI ATM CRM (cash recycle machine) atau ATM setor tarik merupakan jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi barang apa pembelian bagi semua nasabah bank syariah Indonesia.

9) BSI Aisyah

Aisyah adalah asisten interaktif bank syariah Indonesia yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari bank syariah Indonesia.

10) BSI Net

Transaksi bisnis kini lebih mudah melalui layanan BSI Net kapanpun dan dimanapun. Berbagai kemudahan bertransaksi seperti melakukan transfer secara massal dan monitoring transaksi bisa anda lakukan di BSI Net.

11) BSI Jadiberkah.id

Jadiberkah.id adalah platform crowdfunding untuk zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf. Berbagai pilihan program ziswaf Dapat anda temukan di platform jadiberkah.id.

12) BSI Merchant Business

EDC bank syariah Indonesia merupakan layanan yang disediakan bank syariah di Indonesia kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM debit pelanggannya.

13) BSI API Platform

BSI API Platform adalah sebuah portal yang menyediakan layanan Open banking untuk memudahkan proses integrasi antara layanan bank syariah Indonesia dengan aplikasi ganda.

14) BSI Smart Agent

BSI smart Agent merupakan layanan laku pandai(keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif) BSI untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya yang

dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung sarana teknologi informasi.

15) BSI Payment Point

Transaksi payment point di bank syariah Indonesia dapat dilakukan oleh nasabah di setiap outlet bank syariah Indonesia atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai.

16) Deposito Mobile

Memberikan kemudahan investasi dengan deposito di BSI Mobile kapanpun manapun tanpa perlu datang ke cabang.

17) Griya Hasanah Online Top Up Melalui BSI Mobile.

Pembiayaan BNI Griya Hasanah online top up merupakan pembiayaan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk, dalam bentuk penambahan pembiayaan dari pembiayaan existing BSI untuk tujuan konsumtif nasabah. Griya Hasanah Online Top Up menggunakan akad refinancing Syariah dengan skema Al-bai' dalam rangka musyarakah mutanaqisah.

6. Pengertian Produk Pembiayaan Gadai Emas Berkah

Gadai emas berkah adalah produk pembiayaan qardh beragun emas yang dimiliki bank. Pembiayaan qardh beragun emas adalah pembiayaan yang menggunakan akad qardh dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad

rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh bank selama jangka waktu tertentu.

Qardh adalah transaksi pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. Ijarah adalah transaksi sewa-menyewa atas suatu barang atau jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan.

Gadai emas berkah bertujuan untuk membiayai keperluan dana jangka pendek dan tidak dimaksudkan untuk tujuan investasi. Jenis emas yang dimaksudkan untuk gadai emas berkah adalah emas lantakan/Batangan (24 karat), koin emas/dinar (22 karat) dan emas perhiasan (16-24 karat).

Jangka waktu pembiayaan gadai emas berkah adalah maksimal 4 bulan dan dapat diperpanjang. Adapun syarat perpanjangan produk gadai emas berkah yaitu terdapat permohonan tertulis dari nasabah dan nasabah melunasi seluruh biaya yang timbul.

Nilai pembiayaan mulai dari Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) hingga Rp. 250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta rupiah) untuk tiap nasabah. Sedangkan jumlah fasilitas nasabah berupa gadai dan cicil emas dibank maksimal Rp. 250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta rupiah).

B. Penyajian Data

Identitas Informan

Nama : Akhmad gazali

Umur : 31 Tahun

Pendidikan : S1 Pendidikan Bahasa Inggris

Jabatan : Pawning Sales Officer

Alamat : Jl. Pangeran RT. 10 Kelurahan Pangeran KEC.Banjarmasin
Utara

Berdasarkan informasi yang didapat penulis pada saat melakukan wawancara dengan Bapak Akhmad Gazali selaku Pawning Sales Officer yang paham mengenai produk pembiayaan Gadai Emas Berkah ini, peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis manajemen risiko pada produk pembiayaan Gadai Emas Berkah Bank Syariah Indonesia KCP. Sentra Antasari, dan setelah diteliti lebih lanjut melalui wawancara diperoleh hasil-hasil temuan yang berkaitan dengan strategi pemasaran Gadai Emas Berkah. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa Gadai Emas Berkah merupakan pembiayaan yang membantu membiayai keperluan dana jangka pendek dan tidak dimaksudkan untuk tujuan investasi. Untuk memasarkan produk Gadai Emas Berkah diperlukan strategi marketing yang mumpuni untuk dapat bersaing di era digital saat ini. Informan menjelaskan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan hingga saat ini berjumlah 5 strategi.

Strategi pemasaran era digital untuk produk Gadai Emas Berkah yaitu:

1. Financial Technology

Financial Technology merupakan sebuah industri berbasis teknologi dalam layanan keuangan yang melahirkan inovasi-inovasi yang dapat memfasilitasi layanan keuangan diluar Lembaga keuangan yang bersifat konvensional sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses produk keuangan dalam bertransaksi. Bapak Akhmad Gazali menjelaskan bahwa strategi marketing melalui Financial Technology ini terealisasikan dalam bentuk “BSI Mobile”. Teknologi ini diharapkan dapat memberikann pelayanan secara mandiri kepada konsumen dalam mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP. Sentra antasari.

2. Social Media

Media sosial merupakan platform berbasis internet yang menekan interaksi manusia, perpaduan blog, komunitas konten, situs jejaring sosial, dunia game virtual, dan dunia sosial. Bapak Akhmad Gazali menjelaskan bahwa strategi marketing melalui media sosial ini dilakukan melalui beberapa aplikasi diantaranya whatsapp, Instagram, Youtube dan Facebook.

3. Referral Marketing

Referral marketing merupakan kegiatan marketing yang melibatkan seseorang dalam memberikan rekomendasi atas sebuah produk atau jasa yang mereka suka kepada teman dan keluarga secara online.

4. Content Marketing

Content Marketing merupakan pemasaran dalam suatu proses bisnis untuk membuat dan mendistribusikan sebuah konten yang relevan dan berharga yang bertujuan untuk menarik dan memperoleh penghargaan pelanggan. Content marketing biasanya pada umumnya berupa konten non-produk yang bersifat informasional, Pendidikan, hiburan, dan lainnya yang diterbitkan sesuai dengan keinginan ataupun kebutuhan pelanggan yang menarik untuk dilihat dan dipelajari. Bapak Akhmad Gazali menjelaskan bahwa content marketing ini dibuat untuk sarana pengenalan produk Gadai Emas Berkah melalui akun Youtube “Bank Syariah Indonesia Region X Banjarmasin”.

5. Online Advertising

Online Advertising merupakan jenis komunikasi massa yang berasal dari iklan tradisional dengan menggunakan strategi komunikasi dalam berkorelasi dengan teknologi dan alat komunikasi yang baru. Kegiatan online advertising meliputi pengiriman iklan kepada pengguna internet yang didukung internet didalamnya.

C. Analisis Data

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Akhmad Gazali selaku pawning sales officer mengenai strategi pemasaran era digital. Dijelaskan bahwa strategi yang digunakan pada Bank Syariah Indonesia KCP. Sentra Antasari dilakukan secara tradisional maupun digital. Setiap strategi Pemasaran memiliki kekurangan

dan kelebihan tergantung dengan apa yang sedang di butuhkan dan target pasar yang harus dipilih. Selanjutnya dijelaskan bahwa kelebihan dari strategi pemasaran digital ini adalah:

1. Menghubungkan pawning sales officer dengan nasabah di internet

Saat ini jarang sekali ditemukan orang-orang yang mencari informasi melalui iklan berbaris dari media cetak, mereka justru lebih banyak menghabiskan waktu untuk menggunakan internet dalam memperoleh sebuah informasi. Dengan hal ini pawning officer dapat dengan mudah memberikan informasi mengenai produk gadai emas melalui internet.

2. Menghasilkan prospek permintaan yang tinggi

Melalui digital marketing, jumlah nasabah dan calon nasabah yang dijangkau akan jauh lebih banyak. Hal tersebut tentunya menguntungkan bukan hanya bagi pawning officer namun juga Bank Syariah Mandiri secara keseluruhan.

3. Menghemat waktu dan anggaran pengeluaran

Dengan startegi pemasaran digital ini tentunya akan menghemat waktu dan mengurangi anggaran pengeluaran yang dikeluarkan. Jika sebelumnya penawaran produk gadai emas dilakukan dari satu tempat ke tempat lain, dengan strategi digital ini pawning sales officer cukup membuat sebuah konten berisi penawaran yang akan dilakukan. Anggaran yang dikeluarkan pun dapat di minimalisasikan, contohnya anggaran transportasi dan makan.

4. Respon cepat dengan layanan real time

Respon cepat dengan layanan real time akan dapat mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan layanan terhadap nasabah.

Selain kelebihan yang dijelaskan sebelumnya, strategi pemasaran digital juga memiliki kekurangan yaitu:

- a. Bisa ditiru
- b. Tidak akan dilirik jika kurang menarik
- c. Perlu waktu yang lama untuk memahami mengenai digital marketing
- d. Belum tentu cocok dengan keperluan pengguna internet secara menyeluruh.
- e. Reputasi bisa hancur jika ada reaksi negatif
- f. Tidak semua lini masyarakat menggunakan internet

Berdasarkan informasi yang didapat penulis pada saat melakukan wawancara dengan Bapak Akhmad Gazali selaku pawning sales officer berkaitan strategi pemasaran produk Gadai Emas Berkah yang telah dilakukan hingga saat ini terdapat 5 strategi pemasaran. Strategi pemasaran tersebut yaitu :

a. Financial Technology

Strategi pemasaran financial technology yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP. Sentra Antasari dijalankan melalui “BSI Mobile”. Teknologi ini diharapkan dapat memberikann pelayanan secara mandiri kepada nasabah dalam mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP. Sentra antasari. Khususnya untuk produk Gadai Emas Berkah.



Gambar 4.1 Aplikasi BSI Mobile

Aplikasi teknologi dalam bentuk “BSI Mobile” yang dapat di download secara mandiri melalui aplikasi playstore. BSI Mobile memiliki beragam fitur menarik, mulai dari pilihan menu yang beragam, waktu sholat, metode pembayaran melalui QRIS, info ATM dan cabang terdekat, dan menu customer care.



Gambar 4.2 Menu BSI Mobile

Pada menu BSI Mobile terdapat fasilitas “e-mas” yang memudahkan nasabah untuk melakukan program cicil emas dan gadai emas. Fasilitas gadai emas ini membantu nasabah untuk dapat mengetahui perkiraan nilai taksiran emas dan perkiraan nilai pembiayaan yang akan didapatkan. Dengan objek gadai emas Batangan, koin dinar, dan emas perhiasan minimal 16 karat. Jangka waktu yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia adalah 4 bulan dan dapat diperpanjang dengan nominal pembiayaan Rp. 500.000,00 – Rp. 250.000.000,00. Persyaratan yang dibutuhkan pada saat menggunakan fasilitas e-mas cukup mudah, hanya dengan menggunakan KTP, emas, dan NPWP jika nominal pembiayaan lebih dari Rp. 50.000.000,00.

Fasilitas e-mas di BSI Mobile memudahkan nasabah untuk mengatur jadwal pertemuan dengan petugas pawning officer dicabang terdekat. Selain itu Bank Syariah Indonesia juga menyediakan layanan Pick Up Service dengan biaya Rp. 25.000,00. Layanan ini memudahkan nasabah untuk bisa tetap melakukan transaksi gadai emas tanpa harus keluar rumah.

b. Social Media

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Akhmad Gazali dijelaskan bahwa strategi marketing melalui media sosial ini dilakukan melalui beberapa aplikasi diantaranya:

1) Whatsapp

Strategi pemasaran yang digunakan pada aplikasi whatsapp adalah dengan menggunakan whatsapp business. Whatsapp business dapat memudahkan petugas pawning menjalin interaksi dengan nasabah, mengumpulkan kontak nasabah, membuat daftar produk yang di tawarkan, melakukan broadcast penawaran gadai emas, dan memberi materi penawaran melalui tab status dengan konsisten setiap harinya.



Gambar 4.3 Akun Whatsapp Business Petugas Pawning



Gambar 4.4 Tab Status Whatsapp Business

2) Instagram

Strategi pemasaran yang digunakan pada aplikasi Instagram dapat membantu menumbuhkan kesadaran merek dan memperkenalkan produk-produk terbaru. Instagram juga dapat membantu Bank Syariah Indonesia untuk mempromosikan produk dengan cara yang ramah dan orisinal.

Strategi pemasaran melalui Instagram diantara dengan meningkatkan jumlah followers, fokus pada foto profil dan biografi bank Syariah Indonesia, memposting konten secara konsisten, melakukan siaran langsung atau live untuk membangun interaksi antar followers, menambahkan gambar maupun video ke story Instagram, membuat sorotan berisi informasi produk, menggunakan tagar pada setiap postingan, dan menanggapi komentar dan pesan dengan ramah.



Gambar 4.5 Akun Instagram Bank Syariah Indonesia KCP. Sentra Antasari Banjarmasin.

3) Youtube

Strategi pemasaran melalui youtube memberikan manfaat untuk memberikan konten edukasi produk gadai emas maupun lainnya dan menjangkau target pasar secara global. Stratego tersebut diantaranya adalah dengan mengoptimalkan channel dengan melengkapi profil youtube dan memasukkan video ke youtube, Menggunakan kata kunci yang tepat, membuat kalimat ajakan pada deskripsi video, dan mempromosikan konten youtube di media sosial lain.



Gambar 4.6 akun Youtube

4) Facebook

Facebook adalah salah satu sosial media yang sangat diminati oleh masyarakat. Setiap harinya jutaan orang menggunakan Facebook sebagai platform media sosial. Strategi pemasaran yang dilakukan melalui Facebook diantaranya adalah dengan memperhatikan foto cover, memperhatikan tata letak foto, dan mempercepat waktu respon.



Gambar 4.7 Akun Facebook

Pertumbuhan digital di Indonesia menurut infografis dapat disimpulkan beberapa fakta diantaranya pertumbuhan internet tidak berubah dari tahun 2017 hingga Januari 2018 yaitu sebesar 132,7 juta dan ini sangat potensial dalam digital marketing, terjadi peningkatan yang signifikan pada pengguna media sosial aktif yang bertumbuh sebesar 23% dengan besar populasi sebesar 24 juta, disisi pengguna sosial unik bertambah sebesar 1% daripada tahun 2017 yang menambah pertumbuhan sebesar 2 juta populasi dan dalam penggunaan digital marketing yang sangat penting adalah pengguna seluler yang aktif mengakses media sosial yang pertumbuhannya sebesar 30% dari tahun lalu, dengan jumlah pertumbuhan populasi sebesar 28 juta. (Chakti, 2019, pp. 18-19)

c. Referral Marketing

Referral marketing merupakan kegiatan marketing yang melibatkan seseorang dalam memberikan rekomendasi atas sebuah produk atau jasa yang mereka sukai kepada teman dan keluarga secara online. Bapak Akhmad Gazali menjelaskan bahwa referral marketing ini memberikan berbagai kelebihan diantaranya memiliki target market yang jelas, tingkat kepercayaan yang tinggi, dan tidak memerlukan biaya seperti halnya influencer marketing.

Strategi referal marketing yang dilakukan Bank Syariah Indonesia adalah dengan pemberian insentif dan mempublikasikan program referal.



4.8 Referral Marketing

d. Content Marketing

Content Marketing merupakan pemasaran dalam suatu proses bisnis untuk membuat dan mendistribusikan sebuah konten yang relevan dan berharga yang bertujuan untuk menarik dan memperoleh penghargaan pelanggan. Content marketing biasanya pada umumnya berupa konten non-produk yang bersifat informasional, Pendidikan, hiburan, dan lainnya yang diterbitkan sesuai dengan keinginan ataupun kebutuhan pelanggan yang menarik untuk dilihat dan dipelajari. Bapak Akhmad Gazali menjelaskan bahwa content marketing ini dibuat untuk sarana pengenalan produk Gadai Emas Berkah melalui akun Youtube “Bank Syariah Indonesia Region X Banjarmasin”.

e. Online Advertising

Online Advertising merupakan jenis komunikasi massa yang berasal dari iklan tradisional dengan menggunakan strategi komunikasi dalam berkorelasi dengan teknologi. Kegiatan online advertising meliputi pengiriman iklan kepada pengguna internet yang didukung internet didalamnya melalui whatsapp marketing.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis di Bank Syariah Indonesia dengan Bapak Akhmad Gazali selaku Pawning Sales Officer bahwa strategi pemasaran diatas memberikan dampak positif bagi Bank Syariah Indonesia KCP. Sentra Antasari dalam hal pengenalan produk secara global sehingga masyarakat sudah banyak tereduksi mengenai produk gadai emas. Namun, hal tersebut tidak secara signifikan menaikkan jumlah nasabah pembiayaan dibuktikan dengan jumlah nasabah yang menurun setiap bulannya.

Tabel 1.1
Jumlah Data Nasabah Gadai Emas BSI KCP. Sentra Antasari
Tahun 2021

Bulan	Jumlah Loan Gadai
Februari	185
Maret	181
April	175
Mei	153
Juni	164
Juli	154
Agustus	147
September	148
Oktober	150
November	157
Desember	162

Dari data diatas diperoleh jumlah rata rata nasabah gadai yaitu 161 orang. Menurut peneliti, strategi marketing yang dilakukan secara digital di Bank Syariah Indonesia harus lebih ditingkatkan. Hal tersebut bisa dimulai dari sosial media, dengan menyediakan konten yang menarik, bekerjasama dengan para influencer, menggunakan fitur Instagram adds, facebook adds, dan iklan youtube. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah pembiayaan Gadai Emas.