

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Laporan penelitian

1. Gambaran umum PT. Bank Syariah Indonesia

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H sebagai penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan berdasarkan ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi menggunakan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong agar dapat bersaing pada taraf global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut adalah ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi tenaga baru pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga sebagai cerminan wajah perbankan Syariah pada Indonesia yang modern, universal, & menaruh kebaikan bagi segenap alam. (Bank Syariah Indonesia, 2022)

Untuk saat ini Bank Syariah Indonesia Kantor cabang banjarbaru yang beralamatkan di Jalan A. yani KM, 35,5 komet, Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70721, yang dipimpin oleh bapak Muhammad Yunie sebagai branch manager.

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia

a. Visi

“TOP GLOBAL ISLAMIC BANK”

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset(500T)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).

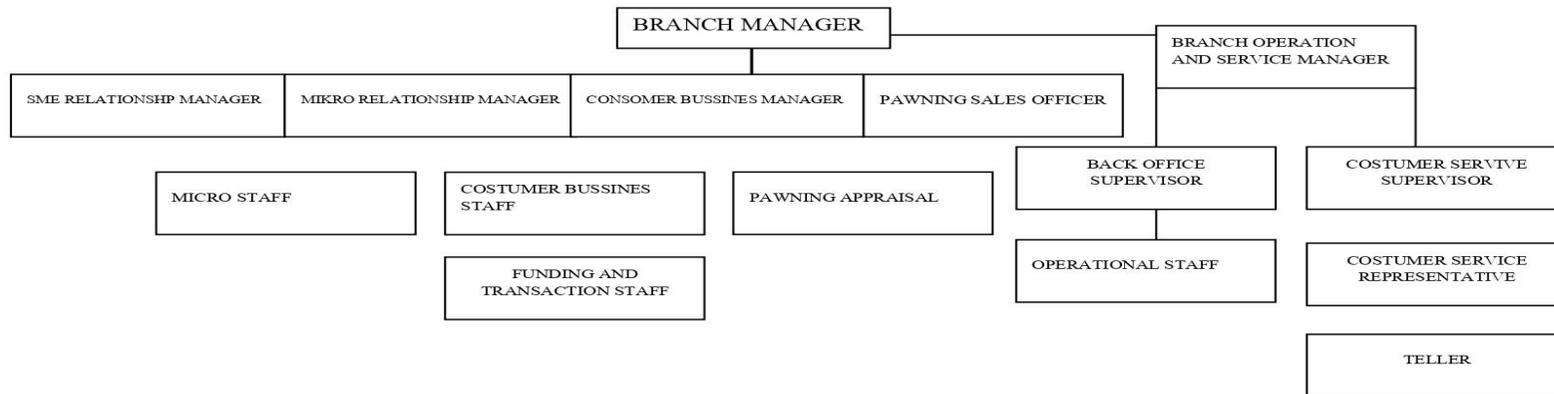
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

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

3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BANJARBARU



- a. Branch Manager:
 - 1) Muhammad Yunie
- b. Branch Operation and Service Manager
 - 1) Aristiana Ravina
- c. Back office Supervisor
 - 1) Arief Faturrhman
- d. Consumer Bussines Staff
 - 1) Yassir Meida
- e. Customer Service Supervisor
 - 1) Zaki Achmad
- f. Micro Relationship Manager
 - 1) Dwinanda Satrio
- g. Customer Service Representative
 - 1) Novita Sari
 - 2) M Taufik Rizalie
- h. Funding Transaction Staff
 - 1) Bunga Pertiwi
- i. Micro Staff
 - 1) Chandra Hernadi
- j. Teller
 - 1) Wulan Medina Sofyan
- k. Operational Staff

- 1) Yunita Resti Iswahyudi
 - l. Pawning Appraisal
 - 1) Yona Erizka hafsari
 - m. Consumer Bussines Reletionship Manager
 - 1) Riqi Akbari
 - n. SME
 - 1) Amri Sabian
4. Jumlah dan daftar data pegawai di PT. Bank Syariah Indonesia
- a. Pegawai Organik KC Banjarbaru (Crew Cabang)

Tabel 4.1

Pegawai Organik KC Banjarbaru (Crew Cabang)

No	NAMA	JABATAN
1	Muhammad Yunie	Branch Manager
2	Aristiana Ravina	Branch Operation and Service Manager
3	Arief faturrahman	Back Office Supervisor
4	Yassir Meida Rahman	Consumer Bussines Staff
5	Zaki Achmad	Customer Service Supervisor
6	Dwinanda Satrio	Micro Relationship Manager
7	Novitasari	Costumer Service Representative

8	Bunga Pertiwi	Funding Transaction Staff
9	Chandra Hernadi	Micro Staff
10	M Taufik Rizalie	Customer Service Representative
11	Wulan Medina Sofyan	Teller
12	Yunita Resti Iswahyudi	Operational Staff
13	Yona Erizca Hafsari	Pawning Appraisal
14	Riqi Akbari	Consumer Business Relationship Manager
15	Amri Sabian	SME

Sumber: Data diolah 2022

b. Daftar Data Pegawai Organik Non KC Banjarbaru (Crew Region)

Tabel 4.2.

Daftar Data Pegawai Organik Non KC Banjarbaru (Crew Region)

No	NAMA	JABATAN
1	Dian Hernita	Regional Branch Control
2	Agus Purwanto	Area Collection Recovery Officer
3	Juniardi	Area SME Account Maintance
4	Muhammad Husnain	Area Consumer Account Main
5	Syifa Awanis	Area Risk
6	M Yassir fadillah	Region Appraisal

7	Muhammad nain	Collection
---	---------------	------------

Sumber: Data diolah, 2022

c. Daftar Data Pegawai Tad Non KC Banjarbaru

Table 4.3.

Daftar Data Pegawai Tad Non KC Banjarbaru

No	NAMA	JABATAN
1	Muhammad Iqbal	Junior Account Staff

Sumber: Data diolah, 2022

d. Daftar data Pegawai Tad KC Banjarbaru (Non Banking Staff)

Tabel 4.4.

Daftar data Pegawai Tad KC Banjarbaru (Non Banking Staff)

No	NAMA	JABATAN
1	Rudi ariansyah	Security
2	Muhammad Samman	Security
3	Aji maulana	Security
4	Muhammad Fuadi	Security
5	Mahlan	Security

6	Hendra	Driver
7	Abdan Kurniawan	Driver
8	Andri Wibowo	Driver
9	Mulyadi	Driver
10	Faisal Budi Mulyono	Office Boy
11	Ibnu Sultan Nasyir	Office Boy

Sumber: Data diolah, 2022

5. Produk-produk PT. Bank Syariah Indonesia

Ada beberapa jenis produk-produk dan layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia, diantara lain adalah :

A. Individu

1. Tabungan

a. BSI Tabungan Valas

BSI Tabungan Valas adalah tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthalaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dalam dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.

b. BSI Tabungan Haji Indonesia

BSI Tabungan Haji Indonesia merupakan tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia dengan

berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi).

c. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

BSI Tabungan haji Muda Indonesia adalah tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi)

d. BSI Tabungan Easy Mudharabah

BSI Tabungan Easy Mudharabah adalah tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

e. BSI Tabungan Pendidikan

BSI Tabungan Pendidikan adalah tabungan yang menggunakan akad mudharabah muthalaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan system autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

f. BSI Tabungan Bisnis

BSI Tabungan Bisnis adalah tabungan dengan akad mudharabah muthalaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur biaya RTGS, transfer SKN dan Setoran kliring masuk melalui Taller dan Net Banking.

g. BSI tabunganku

BSI tabunganku merupakan 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.

h. BSI Tabungan Pensiun

BSI Tabungan Pensiun merupakan tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

i. BSI Tabungan Efek syariah

BSI tabungan Efek Syariah merupakan tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening

Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal.

j. BSI Tabungan Smart

BSI tabungan Smart adalah Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan Masyarakat.

k. BSI Tabungan Prima

BSI Tabungan Prima adalah Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah *high networth individuals* berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

l. BSI Tapenas Kolektif

BSI tapenas Kolektif adalah Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi Perjanjian Kerjasama.

m. BSI Tabungan Payroll

BSI Tabungan Payroll adalah tabungan khusus merupakan produk turunan dari Tabungan Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan Nasabah Migran.

n. BSI Tabungan Mahasiswa

BSI tabungan Mahasiswa adalah tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau anggota Perusahaan/ Lembaga/ Asosiasi/ Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank.

o. BSI Tabungan Junior

BSI Tabungan Junior adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

p. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

BSI Tabungan Simpanan Pelajar adalah 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.

q. BSI Tabungan Easy Wadiah

BSI Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

r. BSI Tabungan Rencana

BSI Tabungan Rencana adalah tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

s. Rekening Autosave dan Qurban

Rekening Autosave dan qurban adalah tabungan Bank Syariah Indonesia yang memudahkan nasabah yang ingin menabung dana Qurban secara otomatis via BSI Mobile. Dilengkapi juga dengan fitur pembelian hewan Qurban melalui penyelenggaraan Qurban yang merupakan rekanan Bank.

2. Pembiayaan

a. BSI Griya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- 1) Pembelian Rumah baru atau Rumah second atau Ruko atau Rukan atau Apartemen
- 2) Pembelian Kavling Siap Bangun
- 3) Pembangunan/Renovasi Rumah
- 4) Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over)
- 5) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

b. BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif untuk:

- 1) Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan atau furniture rumah, dan sebagainya.
- 2) Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dan sebagainya.
- 3) Pengalihan atau pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset

c. BSI OTO

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

d. BSI Pensiun Berkah

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

- 1) Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
- 2) Pensiunan BUMN atau BUMD.
- 3) Pensiunan & Pensiunan Janda ASN atau PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

e. Mitra guna online

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna atau apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

f. BSI mitra beragun emas (non qardh)

Pembiayaan yang bertujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah atau Musyarakah Mutanaqishah atau Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

g. 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, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

h. BSI KPR Sejahtera

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

i. BSI cash collateral

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan.

j. BSI umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah.

k. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta

l. BSI kur mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta

m. BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 10 Juta

n. BSI mitraguna berkah

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

o. Bilateral financing

Layanan yang memberikan fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank.

3. Investasi

a. BSI deposito valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan

b. Deposito Rupiah

Investasi berjangka 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.

c. BSI Reksadana Syariah

Reksa dana 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.

d. Bancassurance

Kerjasama pemasaran produk asuransi dengan Perusahaan Asuransi yang bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia.

e. SBSN Ritel

SBSN Ritel, terdiri dari Sukuk Negara Ritel dan Sukuk Tabungan

1) Sukuk Negara Ritel adalah Sukuk Negara yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri.

2) Sukuk Tabungan adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh Pemerintah kepada individu Warga Negara Indonesia, sebagai tabungan investasi yang aman, mudah, terjangkau, dan menguntungkan.

f. CWLS Ritel

Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (CWLS Ritel) atau Sukuk Wakaf seri SWR001 merupakan investasi dana wakaf uang pada sukuk negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk

memfasilitasi Wakif dalam program pemberdayaan ekonomi umat dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

g. Referral Retail Brokerage

Merupakan layanan referral produk-produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas.

h. Sukuk Negara Ritel Seri SR016

SBSN tanpa warkat (scripless).

4. Transaksi

a. BSI Giro Valas

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

b. BSI Giro Rupiah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk

menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

5. Emas

a. BSI Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

b. BSI Cicil Emas

Cicil Emas mewujudkan impian Anda untuk memiliki EMAS dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp.4.000 per hari, Anda terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian Anda.

6. Bisnis/Wirausaha

a. BSI Giro Optima

Rekening Giro mudharabah dengan imbal hasil special berdasarkan tiering.

b. BSI Cash management

Saluran distribusi elektronik berupa layanan internet banking bagi nasabah perusahaan atau institusi untuk melakukan aktifitas terhadap rekeningnya di Bank dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas dengan aman, cepat dan mudah.

c. BSI pembiayaan investasi

Fasilitas Pembiayaan Jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun refinancing).

d. BSI Bank Garansi

Bank Garansi yang di khususkan kepada vendor/ kontraktor dari PT. PLN (PLN) dalam pengadaan barang dan jasa di lingkungan PLN.

e. BSI Giro Pemerintah

Dana berkah untuk negeri.

f. BSI Giro Ekspor SDA

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah atau properti berhadiah porsi haji.

g. BSI Deposito Ekspor SDA

Bersama membangun negeri dengan devisa ekspor.

h. Bank Guarantee Under counter Guarantee

Bank Guarantee Under Counter Guarantee merupakan instrumen penjaminan perbankan yang diterbitkan atas dasar permintaan dan kontra jaminan (Counter Guarantee) yang diterima baik dari bank ataupun non bank.

i. Giro Vostor

Merupakan layanan pembukaan rekening giro dalam berbagai mata uang atas nama lembaga keuangan (financial institutions) Bank dan bukan Bank, koresponden domestik maupun internasional pada BSI.

j. Jasa penagihan transaksi trade finance antar bank

Jasa penagihan piutang atau tagihan jangka pendek under LC/SKBDN yang dimiliki oleh Nominated Bank kepada BSI yang kemudian menagih piutang tersebut kepada pihak yang berutang (Issuing Bank) sesuai prinsip syariah. BSI dapat memberikan dana talangan kepada Nominated Bank berdasarkan berita akseptasi dari Issuing Bank ke Nominated Bank.

k. Pembiayaan yang diterima (PYD)

Pinjaman atau pembiayaan yang diterima Bank Syariah Indonesia dari bank atau pihak ketiga bukan bank yang dapat berasal dari dalam negeri (domestik) atau dari luar negeri dalam bentuk rupiah atau valuta asing. Bank Syariah Indonesia memberikan bagi hasil kepada pihak ketiga yang merujuk pada underlying asset PYD yang disepakati.

l. SIF (Supply Infrastructure Financing) BPJS Kesehatan

Layanan pembiayaan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP): Klinik Utama, Klinik Pratama, Dokter Praktik Perorangan, dan Praktik Dokter Gigi.

m. Talenta wirausaha BSI

- 1) Talenta Wirausaha adalah komitmen BSI dalam membangun pemuda di sektor kewirausahaan.
- 2) Talenta Wirausaha BSI terdiri dari program pelatihan dan kompetisi wirausaha muda Indonesia.

7. Prioritas

a. BSI Private

Merupakan Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia yang dibuat kepada nasabah perorangan yang memiliki saldo akumulatif minimal sebesar Rp5 Miliar.

b. Safe Deposit Box (SDB)

Merupakan suatu wadah harta atau surat berharga, yang ditempatkan pada suatu ruang khazanah yang dirancang secara khusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya.

c. BSI prioritas

Merupakan Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia kepada nasabah perorangan terpilih.

B. Perusahaan

1. Service

a. Buyer Financing

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk. berupa jaminan pembayaran dari Bank yang diberikan kepada pihak penerima jaminan (Beneficiary) apabila pihak yang dijamin (Applicant) tidak dapat memenuhi kewajiban atau cidera janji (Wanprestasi).

b. Distributor financing

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk. berupa jaminan pembayaran dari Bank yang diberikan kepada pihak penerima jaminan (Beneficiary) apabila pihak yang dijamin (Applicant) tidak dapat memenuhi kewajiban atau cidera janji (Wanprestasi).

c. Supplier financing

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk. Yang dimana pihak yang berpiutang (Supplier) mewakilkan kepada Bank untuk melakukan penagihan piutang. Bank kemudian melakukan penagihan piutang kepada pihak yang berutang

(Buyer), atau pihak lain yang ditunjuk oleh pihak yang berutang.

d. Bank garansi

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk. berupa jaminan pembayaran dari Bank yang diberikan kepada pihak penerima jaminan (Beneficiary) apabila pihak yang dijamin (Applicant) tidak dapat memenuhi kewajiban atau cidera janji (Wanprestasi),

e. LC Issuance/SKDBN

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk. berupa jaminan pembayaran dari Bank yang diberikan kepada pihak penerima jaminan (Beneficiary) apabila pihak yang dijamin (Applicant) tidak dapat memenuhi kewajiban atau cidera janji (Wanprestasi).

f. Penyelesaian wesel ekspor

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk. kepada Nasabah (Eksportir) dalam rangka membantu pengurusan dokumen, penagihan piutang, serta membantu pemenuhan modal kerja Nasabah. Termasuk Penyelesaian Wesel Ekspor Single Bank, Documentary, Non Documentary, dan Open Account, baik dilakukan secara Collection (Services) atau Negosiasi/Diskonto (Financing).

g. Pembiayaan investasi

Fasilitas pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun refinancing).

h. Kustodian

CORE CUSTODY

1) Safekeeping

Konsep dari penyimpanan fisik efek, pencatatan efek dan rekonsiliasi.

2) Transaction Handling Service

Penyelesaian transaksi efek yang telah terjadi pada tanggal transaksi, yang akan diselesaikan pada tanggal penyelesaian.

3) Corporate Action

Fungsi kustodian sebagai Corporate Action antara lain yaitu jasa lain, termasuk menerima deviden, bunga dan hak-hak lain (corporate action) serta mewakili pemegang rekening yang menjadi nasabahnya (proxy).

4) Sub Registry (Government Bond)

Layanan yang berbentuk pembukuan, pencatatan dan pengadministrasian untuk transaksi obligasi pemerintah

baik perusahaan maupun individu, baik secara langsung dengan nasabah atau melalui selling agent lain.

5) Income Collection

Jasa untuk pengurusan atau penagihan hak-hak nasabah sehubungan dengan efek dan surat berharga yang disimpan di Bank Kustodian.

6) Portofolio Accounting

Jasa atas pembukuan atau pencatatan portofolio aset milik nasabah.

FUND SERVICES AND UNIT LINK

1) Fund Accounting

Pembukuan transaksi efek atau surat berharga dalam suatu portofolio dan melaporkannya ke nasabah.

2) Fund Administration

Pencatatan atas kepemilikan unit penyertaan nasabah Reksa Dana dan atau unit link dan melaporkannya kepada investor dari pada produk tersebut.

3) Safekeeping

Konsep penyimpanan Efek adalah penyimpanan fisik efek, pencatatan efek dan rekonsiliasi.

4) Transaction Handling Service

Penyelesaian transaksi efek yang telah terjadi pada tanggal transaksi, yang akan diselesaikan pada tanggal penyelesaian.

5) Income Collection

Jasa untuk pengurusan atau penagihan hak nasabah sehubungan dengan efek dan surat berharga yang disimpan di Bank Kustodian.

6) Reporting / Tax

Hasil akhir atau jasa pelaporan yang dilakukan Bank Kustodian atas aset Reksa Dana yang dikirim kepada Manager Investasi dan/atau unit holder.

i. Wali Amanat

Mewakili pemegang sukuk, serta dapat bertindak selaku Agen Pemantau, Agen Jaminan, dan Agen Escrow terkait dengan transaksi di pasar modal syariah.

1) Wali Amanat

Memantau kewajiban Emiten sesuai Perjanjian Perwaliamanatan penerbitan Sukuk.

2) Agency

Memantau kewajiban para pihak terkait layanan Agen Pemantau, Agen Jaminan, Agen Escrow Pasar Modal.

2. Pembiayaan

a. Multifinance

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk berupa pembiayaan kepada multifinance dengan pola channeling atau executing

b. Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk berupa Pembiayaan Jangka Pendek untuk membiayai kebutuhan Modal Kerja seasonal.

c. Agency, Sindikasi Dan Clubdeal

Seiring berkembangnya usaha Nasabah, seringkali diperlukan lebih dari satu bank atau lembaga keuangan syariah untuk secara bersama-sama memenuhi kebutuhan keuangan Nasabah yang besar.

Dengan tenaga profesional kami dibidang Sindikasi Syariah, Nasabah akan mendapat kepercayaan memperoleh fasilitas pembiayaan Syariah dalam jumlah besar dan marjin/sewa/bagi hasil yang kompetitif tanpa harus berhubungan dengan banyak bank atau lembaga keuangan syariah lain tetapi cukup dengan Bank Syariah Mandiri yang sekaligus akan membantu Nasabah untuk mengoptimalkan pembiayaan yang diterima.

d. Pembuatan modal kerja

Fasilitas pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun refinancing).

e. Refinancing

Fasilitas Pembiayaan untuk mendapatkan dana fresh money atas aset/objek eksisting Calon Nasabah untuk kebutuhan:

- 1) Akuisisi Asset
- 2) Take Over
- 3) Kebutuhan investasi lainnya

f. Pembiayaan investasi

Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia Tbk berupa pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang - barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun refinancing)

g. Investasi Terikat Syariah Mandiri

Penempatan sejumlah dana yang bersumber dari pemilik dana investasi terikat yang dikelola oleh BSI sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan kepada Nasabah dengan jangka waktu tertentu berdasarkan akad mudharabah muqayyadah.

3. Simpanan

a. Giro Optima

Rekening Giro mudharabah dengan imbal hasil special berdasarkan tiering.

b. Giro DHE SDA

Simpanan non saving account yang dikelola dengan akad mudharabah dan wadiah diperuntukkan kepada Eksportir dalam rangka kegiatan perdagangan Ekspor DHE SDA.

c. Deposito DHE SDA

Simpanan Saving Account yang bersumber dari dana DHE SDA milik Nasabah di Bank atau bank lain.

d. Giro SBSN

Simpanan non saving account yang dikelola dengan akad mudharabah diperuntukkan kepada institusi yang memerlukan imbal hasil maksimal.

4. Cash Management

a. OPBS (SO/DO) Pertamina

BSI Pembayaran Pertamina adalah layanan pembayaran dan penerimaan atas produk Pertamina. Bersama dengan Pertamina BSI hadir dengan layanan host to host untuk memudahkan mitra/pelanggan Pertamina dalam melakukan pemesanan dan atau pembayaran produk Pertamina melalui BSI Cash Management System dan Cabang BSI.

b. CMS

Memberikan solusi digital pengelolaan keuangan perusahaan secara aman dan mudah di era new normal. Dengan penggunaan aplikasi yang diakses melalui web portal ataupun integrasi API, bisa mendapatkan informasi rekening dan melakukan seluruh jenis transaksi keuangan perusahaan.

5. Tresuri

a. Transaksi Valuta Asing - Uang Kertas Asing (Banknotes)

Bank Syariah Indonesia melayani transaksi uang kertas asing (banknotes) baik untuk penarikan dan setoran maupun jual beli terhadap rupiah, dengan akad Al Sharf.

b. Transaksi Valuta Asing-Devisa Umum/Telegraphic Transfer

Melayani transaksi pembelian/penjualan valuta asing sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan tenor waktu tertentu. Transaksi Today untuk penyerahan pada hari yang sama, transaksi Tomorrow (Tom) untuk penyerahan setelah satu hari kerja dan transaksi Spot untuk penyerahan setelah dua hari kerja. Mata uang yang ditransaksikan adalah USD, SAR, EUR, SGD, JPY, AUD, HKD, CHF, CAD, CNY dan GBP.

c. BSI Lindung Nilai Syariah

Melayani transaksi penjualan/pembelian valuta asing yang dilakukan dalam rangka memitigasi risiko perubahan nilai

tukar atas mata uang tertentu di masa yang akan datang. Akad yang digunakan Aqd' al-Tahaww al-basith dan Al Sharf.

d. Deposito On Call (DOC)

DOC Merupakan produk simpanan dengan jumlah tertentu dengan jangka waktu minimal satu hari sampai dengan dua puluh delapan hari kalender, dengan tingkat imbal hasil yang mengacu kepada penempatan harian di Bank Indonesia. Akad yang digunakan Mudharabah Mutlaqah

e. Transaksi Sukuk

Melayani kebutuhan transaksi surat berharga syariah (sukuk) :

- 1) Sukuk Negara
- 2) Sukuk Korporat

C. Digital Banking

Adapun Digital banking yang ada di Bank Syariah Indonesia yaitu:

1. BSI Mobile
2. BSI Aisyah
3. Solusi Emas
4. BSI JadiBerkah.id
5. BSI ATM CRM
6. BSI Merchant Business
7. BSI Cardless Withdrawal
8. BSI QRIS

9. Buka Rekening Online

10. BSI Net

11. Mitraguna Online

12. BSI Debit Card

13. BSI Debit OTP

14. Deposito Mobile

15. Griya hasanah Online

16. E-mas BSI mobile

D. Kartu

1. Kartu Pembiayaan

a. BSI Hasanah Card Classic

BSI Hasanah Card Classic merupakan kartu pembiayaan dengan prinsip syariah yang diterbitkan oleh PT Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi serta berfungsi seperti kartu kredit. BSI Hasanah Card Classic dibuat berdasarkan fatwa DSN no. 54/DSN-MUI/X/2006 tentang syariah card dan berbasis tiga akad syariah yaitu menggunakan akad Kafalah, Qardh dan Ijarah. Limit BSI Hasanah Card Classic Rp 4.000.000 hingga Rp 6.000.000.

b. BSI Hasanah Card Gold

Merupakan kartu pembiayaan dengan prinsip syariah yang diterbitkan oleh PT Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi serta berfungsi seperti kartu kredit. BSI Hasanah Card Gold dibuat berdasarkan fatwa DSN no. 54/DSN-MUI/X/2006 tentang syariah card dan berbasis tiga akad syariah yaitu menggunakan akad Kafalah, Qardh dan Ijarah. Limit BSI Hasanah Card Platinum Rp 8.000.000,- hingga Rp 30.000.000,-.

c. BSI Hasanah Card Platinum

BSI Hasanah Card Platinum merupakan kartu pembiayaan dengan prinsip syariah yang diterbitkan oleh PT Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi serta berfungsi seperti kartu kredit. BSI Hasanah Card Platinum dibuat berdasarkan fatwa DSN no. 54/DSN-MUI/X/2006 tentang syariah card dan berbasis 3 akad syariah yaitu Kafalah, Qardh dan Ijarah. Limit BSI Hasanah Card Platinum Rp 40.000.000,- hingga Rp 900.000.000,-.

2. Kartu Debit

a. BSI Debit OTP

Kartu ATM DEBIT dimana sistem PIN menggunakan One time password (OTP) yang di register melalui Mobile Banking.

b. BSI Debit GPN

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai instrumen sistem pembayaran serta dibangun berdasarkan seperangkat ketentuan dan mekanisme yang dibentuk guna mendukung transaksi pembayaran secara nasional (domestik). (Bank Syariah Indonesia, 2022)

6. Deskripsi Hasil Wawancara

Selanjutnya, penulis akan memaparkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti selama dilapangan mengenai strategi marketing fundingnya dalam meningkatkan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru, adapun data yang didapatkan yaitu:

Identitas informan:

1. Nama : Muhammad Yunie

Alamat : Banjarmasin

Jabatan : Branch Manager

2. Nama : Bunga Pertiwi

Alamat : Komp CRE Jl. Sapat No 2

Jabatan : Funding and Transaction Staff

Menurut bapak Muhammad Yunie selaku Branch Manager di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru mengatakan bahwa strategi yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

Banjarbaru yaitu dengan menggunakan bauran Marketing Mix yang dimana memastikan pilihan produk tepat, diwaktu dan tempat yang tepat, juga dengan harga yang tepat.

Karena semakin ketatnya persaingan antar perbankan baik itu konvensional maupun syariah jadi Bank Syariah Kantor Cabang Banjarbaru sendiri punya strategi dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya. Dan dari sini bisa dilihat dari dua sisi yaitu dari sisi internal dan juga sisi eksternal.

Internal:

- a. Setiap pegawai diharuskan membawa nasabah baru setiap harinya minimal 2 orang (caranya bebas, misal ke keluarga ataupun ke orang terdekat) dan lain sebagainya.
- b. Setiap 3 kali dalam seminggu dilaksanakan sebar brosur, dengan menyebarkan brosur ditempat orang banyak paling tidak, ada beberapa yang tertarik dengan produk dan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru.

Eksternal:

- a. Sosialisasi ke tempat-tempat yang dinilai strategis, seperti kepondok-pondok pasantren, SD, SMP IT (di fasilitasi, diberikan gimmick, nanti secara tidak langsung anak-anak akan cerita ke orang tua agar membuat orang tua tertarik dari cerita si anak

terhadap bank syariah ke banjarbaru dan tertarik menjadi nasabah di Bank Syariah Kantor Banjarbaru)

b. Bagi-bagi Brosur

Salah satu strategi promosi yang digunakan di Bank Syariah Kantor Cabang Banjarbaru yaitu bagi-bagi Brosur, bagi-bagi brosur ini dapat dilakukan dipasar, pengajian, dan tempat-tempat lain yang dirasa strategis, dan apabila sudah dapat nasabah tentu harus tahu bagaimana cara mempertahankannya, karena perbankan masing-masing pasti akan memberikan yang terbaik demi meningkatkan nasabah dan laba banknya, begitupun juga dengan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru, dan ini cara dari Bank Syariah Kantor Cabang baru untuk mempertahankan nasabanya yaitu:

- a) Setiap hari biasanya pegawai menelpon 10 nasabah (supaya nasabah merasa diperhatikan, sehingga apabila ada keperluan ataupun keluhan dapat ditindak langsung).
- b) databes nasabah di atas 100jt di data dan itu pada saat hari ulang tahunnya di kasih apresiasi agar mereka merasa benar-benar diperhatikan dari perbankan nya sendiri harus siap dari segala sistemnya, contohnya yang dulu tidak ada setoran ATM Setor tunai sekarang sudah ada,
- c) Respon cepat terhadap keperluan dan keluhan dari nasabah.

- d) harus siap dari segala sisi, baik itu dari segi dana maupun teknologi.
- e) Memberikan priority terhadap nasabah prioritas/ VIP. Dalam satu nasabah priority bisa mencakup 10-100 nasabah biasa, contohnya seperti nasabah batubara dana nya bahkan sampai 100M. dan nasabah-nasabah seperti ini akan didata dan diberikan status priority, contohnya seperti menarik dana lebih dari limitnya. Tidak perlu antri dan lain-lain.

Untuk strategi marketing funding dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah, para pegawai Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru juga harus menguasai soft skill maupun hard skillnya contohnya yang pasti dibutuhkan oleh setiap pegawai yaitu menguasai dan memahami produk yang ada di bank syariah Indonesia, aktif listening, skill comunication, cross selling, problem solving. Misalnya harus bisa memilihkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. marketing aktif, harus bisa memasarkan, harus melihat pasar, dan bisa menentukan segmen mana yang akan dituju. Jadi harus bisa mengetahui segmentasi pasar, harus tau tujuan apa dan siapa yang menggunakan produk tersebut (sasaran) contohnya menciptakan tabungan pelajar segmentasi yang disasar pelajar, dan tempat yang dituju misalkan sekolah yang letaknya di kota.

Untuk penerapan strategi marketing funding dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang banjarbaru sudah diterapkan dengan baik walaupun pasti ada kendala dan tantangan yang dihadapi oleh Bank.

B. Analisis data dan Hasil Penelitian

Setelah menyajikan hasil deskripsi wawancara sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, kemudian peneliti akan menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang ada di bagian bab I mengenai strategi marketing funding dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Banjarbaru.

1. Strategi marketing funding dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Banjarbaru.

Berdasarkan teori yang digunakan oleh penulis dalam pembahasan mengenai strategi marketing funding dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah. Dalam suatu perusahaan harus memiliki perencanaan atau program strategi marketing funding yang dimana dapat membantu mencapai tujuan perusahaan tersebut karena marketing funding sangat berpengaruh terhadap perusahaan. Dan juga akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan strategi yang tepat dalam mempertahankan loyalitas nasabah. (Shimp, 2014, p. 8). Jadi,

penelitian ini akan fokus pada Marketing Funding. Dimana tidak hanya menjual produk dengan orientasi ekonomi yang tinggi jumlahnya, berkaca dengan keadaan saat ini, diharuskan mempunyai strategi yang mampu meningkatkan, memajukan, dan mempromosikan produk atau jasa bank. Sehingga bank dapat mempengaruhi dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, baik dengan cara promosi atau dengan cara-cara yang lain. (Kasmir, Pemasaran Bank, 2008, p. 21)

Pentingnya strategi marketing funding dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya dalam sebuah perusahaan juga terdapat dalam Q.S Al-Imran/3:159 :

﴿ فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ؕ فَاعْفُ

عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarhlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah mebulatkan tekad, maka bertawakkal kepada-Nya” (Q.S al-Imran/3:159)

Ayat di atas berkenaan strategi marketing funding salah satunya pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada nasabah. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami, dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah. Melalui hal tersebut akan membuat nasabah merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap lainnya yang bisa ditunjukkan oleh pegawai adalah dengan memberikan layanan informasi dan keluhan nasabah, melayani transaksi nasabah dengan senang hati, membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam bertransaksi dan lain-lain. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan, dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dunia perbankan syariah menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank syariah.

Dengan diketahuinya kebutuhan nasabah serta lingkungan pemasaran yang mempengaruhinya akan memudahkan untuk melakukan strategi guna meningkatkan dan mempertahankan nasabah. Strategi marketing funding yang digunakan meliputi:

1. Strategi Produk

Pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang banjarbaru ada beberapa produk yaitu: tabungan, pembiayaan, Investasi, transaksi, emas, bisnis dan Prioritas.

Menurut bapak Muhammad Yuni Produk yang paling banyak digunakan oleh nasabah adalah produk tabungan. Selain mudah dan biaya murah dapat ATM segala macam, dan nasabah lebih friendly serta lebih nyaman menggunakan tabungan karena pelayanannya tidak ribet dan juga mudah.

Menurut ibu Bunga selaku Informan, produk yang paling diminati oleh nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru ada empat yaitu:

- a. Produk tabungan transaksional
- b. Pembiayaan griya
- c. Multiguna
- d. Cicil emas

Dan untu produk yang ditonjolkan di bank Syariah Indonesia Kantor cabang banjarbaru yaitu:

- a. Produk Tabungan Haji
- b. Tabungan easy
- c. Pembiayaan mitraguna
- d. Cicil Emas

2. Strategi harga

Untuk penetapan biaya dan rate bagi hasil, Bank syariah Indonesia Kantor cabang banjarbaru memiliki harga bersaing, yang dimana target pasar dari bank syariah Indonesia adalah menghijrahkan seluruh

masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim untuk mau menghijrahkan transaksi keuangannya kedalam produk bank Syariah baik untuk tabungan maupun pembiayaannya. Di mana untuk tabungan ada yang berakad wadiah tanpa biaya administrasi dan untuk produk pembiayaan memiliki margin yang flat.

Banyak Masyarakat yang menabung dengan menggunakan system bagi hasil. Semakin banyak yang menabung berarti semakin banyak dana pihak ketiga yang terkumpulkan, semakin banyak dana muah yang terbentuk karena biaya-biaya tabungan lebih murah dan semakin banyak pula dana yang dipakai untuk investasi yang disalurkan melalui pembiayaan semakin banyak pula keuntungan yang didapatkan dari hasil pembiayaan.

Semakin banyak nasabah tabungan (tinggi) maka DPK murah atau kasa (tinggi) maka semakin tinggi juga penyalurannya melalui pembiayaan consumer dan didapatkanlah keuntungan/margin yang tinggi pula jadi laba juga akan semakin tinggi.

Salah satu yang mengurangi keuntungan atau laba cabang yaitu biaya operasional, biaya tenaga kerja, biaya bagi hasil.

3. Strategi Lokasi

Yang dimaksud dengan lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikan produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Bank Syariah Indonesia memiliki beberapa macam lokasi kantor bank, kantor

kas, serta lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank Syariah Indonesia dibangun ditempat atau lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah. Sehingga memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Dan masalah lokasi tentu berhubungan dengan segmentasi pasar. Jadi harus bisa mengetahui segmentasi pasar, harus tau tujuan apa dan siapa yang menggunakan produk tersebut (sasaran) contohnya menciptakan tabungan pelajar segmentasi yang disasar pelajar, dan tempat yang dituju misalkan sekolah yang letaknya di kota.

4. Strategi Promosi

Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari Informasi yang tepat yang bertujuan untuk menarik minat nasabah. Untuk menarik minat nasabah para Informan juga harus bisa mempromosikan produknya dengan baik agar nasabah jadi tertarik. Untuk bisa berkomunikasi dengan baik biasanya Bank syariah Indonesia kantor cabang Banjarbaru melakukan pelatihan-pelatihan pegawai yang biasanya dilakukan setiap tahun dengan tema yang berbeda sesuai dengan job desk pegawainya salah satunya tentang program-program promosi yang menarik. Biasanya untuk rentang jadwal pelatihan dilaksanakan 2-3 kali dalam setahun. Setiap pegawai diwajibkan mengetahui semua produk yang dijual ke nasabah. Tujuannya agar setiap pegawai mampu menjual semua Produk Bank Syariah Indonesia.

Selanjutnya untuk loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam perbankan syariah, strategi marketing funding dalam mempertahankan jumlah nasabah sama dengan meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan perkembangan perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi bank untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari nasabah yang potensial sampai memperoleh rekan kerja sama.

Demikian juga dengan Bank Syariah Indonesia Kantor cabang banjarbaru yang berupaya menjalin hubungan kerjasama tersebut sebaik mungkin dengan para nasabahnya. Berdasarkan ungkapan dari Informan cara untuk mempertahankan loyalitas nasabah yaitu:

- a. Memberikan layanan terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah, memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat, serta menganggapi setiap keluhan secara responsive dan memberikan solusi yang cepat.
- b. Mencari Produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- c. Meningkatkan pelayanan Kepada nasabah.
- d. Memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan informasi tentang Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Banjarbaru.
- e. Pengadaan program promo (pemberian hadiah) untuk transaksi top up saldo ataupun pembukaan rekening dengan penempatan dana besar.

- f. Menawarkan kerjasama yang menguntungkan kedua belah pihak. Yang dimana Bank syariah Indonesia membantu untuk kebutuhan transaksi keuangan dan nasabah membantu dari segi penempatan dana.
- g. Memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah akan mendapatkan produk tabungan dan pembiayaan sesuai prinsip syariah serta transparansi nominal saldo dan margin yang ditetapkan.

2. Kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Banjarbaru

Dalam mengelola atau menjalankan suatu perusahaan pastinya tidak selalu berjalan mulus, adanya kendala-kendala yang bermunculan sudah menjadi sesuatu yang tidak asing lagi. Begitupula pada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Banjarbaru dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya. Adapun kenda-kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah sebagai berikut:

- a. Dari sisi perbankan persaingan bank dalam hal pemberian fasilitas. (BNIS dulu pernah tinggi bagi hasilnya kalau disetarakan dengan bunga bisa 7% tapi bank swasta ngasih 13% bunga, sementara dimasyarakat pengetahuan tentang perbankan syariah sangat minim contohnya “si A ditawarkan tentang produk syariah akan tetapi penawaran dari bank konven bunga nya lebih tinggi dai bagi hasi di perbankan syariah akan tetapi menangkis dengan kata suka sama suka dan uangnya juga bisa ku sumbangkann kata si a”. “

- b. Minimnya pengetahuan tentang perbankan syariah dari sisi nasabah atau masyarakat karena minimnya atau jarangya sosialisasi tentang perbankan syariah.
- c. Sistem dan teknologi yang ketinggalan
- d. Bank konvensional lebih dulu berkecimpung dari pada bank syariah sehingga masyarakat lebih tau tentang perbankan konvensional dari pada perbankan Syariah.
- e. Keterbatasan pengetahuan dari pegawai
- f. Keterbatasan soft skill oleh pegawai
- g. Terjadi gesekan antar cabang