

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia

a) 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 didalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peran 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 01 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.

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) : Pada tahun 2016 Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah. Tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 02 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menghubungkan Bank Syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.

Pada Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana *merger* Bank Syariah dari tiga Bank yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI

Syariah. Tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi Bank Syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil *merger* menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin *merger* usaha tiga bank syariah. Bank Syariah Indonesia mendapatkan izin OJK dengan Nomor : SR-3/PB.1/2021. Tanggal 01 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI). (Ferryal,2023)

1. Logo BSI (Bank Syariah Indonesia)



Sumber : Website BSI (2023)

Gambar 4. 1 Logo BSI (Bank Syariah Indonesia) Tahun 2023

Adapun logonya BSI (Bank Syariah Indonesia) dan BSI dengan tanda bintang di atasnya. Direktur Utama BNI Syariah Abdullah Firman Wibowo mengatakan¹⁴ pada logo terdapat tanda bintang bersudut lima yang merepresentasikan 5 Pancasila dan 5 Rukun Islam. Hal ini menjelaskan bahwa BSI (Bank Syariah Indonesia) menjunjung tinggi Pancasila dan Rukun Islam.

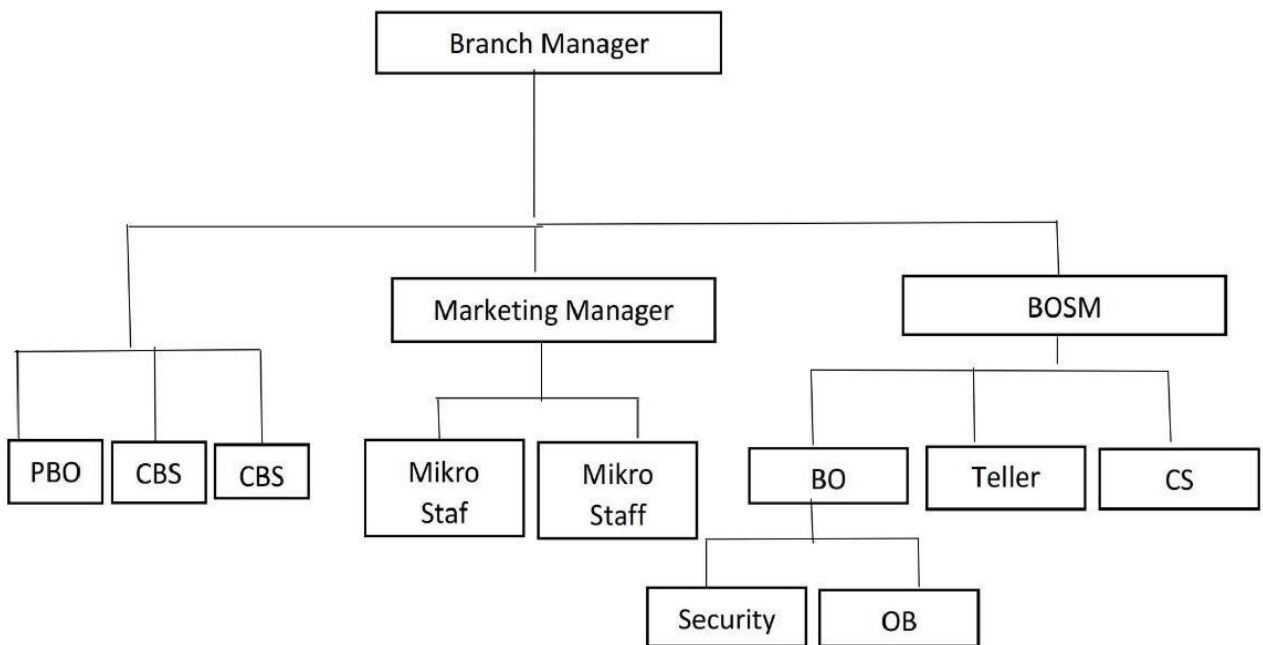
3. Visi dan Misi BSI (Bank Syariah Indonesia)

Visi : TOP 10 *GLOBAL ISLAMIC BANK*

Misi :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
1. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
2. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesi
(Fatwanti, 2023)

3. Struktur Organisasi di BSI (Bank Syariah Indonesia) Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat 2023



Sumber: Website BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat (2023)

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BSI (Bank Syariah Indonesia) Kantor Cabang
Banjarmasin Lambung Mangkurat 2023

Keterangan :

- Branch Manager (Bayu Supriyatno)
- Marketing (Rizqa)
- BOSM (Taufiqullah)
- PBO (Yuniar)
- CBS (Kukuh Santoso)
- Mikro Staff (-)
- BO (Shinta Maya Sari)
- Teller (Lisa Anisa)
- CS (Putri Ayu Optiana Fatwanti)
- Security (Haris)
- OB (Indra)

1. Job Description (Uraian Tugas)

Job description (uraian tugas) adalah gambaran dari tugas dan wewenang pihak yang terkait dalam suatu jenis pekerjaan pada sebuah

instansi/perusahaan. Adapun *job description* (uraian tugas) dari pihak yang ada di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat sebagai berikut

1. Pimpinan Cabang (Branch Manager)

1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas assets dan liabilities.

2) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.

3) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi Office Channeling produk BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat pada Kantor Cabang Konvensional dibawah kelolanya.

4) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) atau Know Your Costumer (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Pemimpin Bidang Operasional (Operational Manager)

a. Menyelia kegiatan pelayanan administrasi di back office dengan mengupayakan pelayanan yang optimal,

b. Memeriksa dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas harian operasional front officer dalam rangka memberikan pelayanan dan

peningkatan bisnis untuk memaksimalkan kontribusi laba terhadap BNI secara keseluruhan,

3) Mengembangkan perencanaan standar pelayanan bersama unsur pemimpin untuk mencapai standar pelayanan,

4) Memberikan masukan kepada pemimpin cabang mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumberdaya (manusia,fasilitas) dan aktivitas pegawai.

3. Penyelia Pembiayaan Produktif (Small Medium Enterprise)

- a. Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel,
- b. Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel,
- c. Mengelola pemantauan nasabah pembiayaan produktif ritel, kolektabiliti 1 dan 2.
- d. Melakukan kerja sama dengan institusi/aliansi bisnis dalam rangka pemasaran produk pembiayaan,
- e. Melakukan kegiatan cross selling untuk produk-produk Bank BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.
- f. Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis.

4. Penyelia Pemasaran (Consumer Sales)

- a. Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.

- b. Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola permohonan pembiayaan.

5. Penyelia Administrasi Keuangan (Financing Administration)

- 1) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi pembiayaan.
- 2) Melaksanakan dan berperan aktif mengelola portopel pembiayaan.
- 3) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh Pemimpin Cabang Syariah dan Cabang Pembantu Syariah.
- 4) Berpartisipasi aktif dalam hal penyelesaian temuan audit.

6. Penyelia Keuangan dan Umum (Back Office)

- 1) Mengelola sistem otomasi di Kantor Cabang dan Kantor Layanan.
- 2) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan mengelola transaksi dan administrasi kliring (termasuk KU/Inkaso-DN).
- 3) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan Kantor Cabang Syariah dan Cabang Pembantu Syariah.
- 4) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola kebutuhan logistik, akomodasi, kelengkapan kantor dan transportasi.
- 5) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola administrasi umum dan kearsipan.
- 6) Melaksanakan dan berperan aktif dalam mengelola masalah kepegawaian.

7. Penyelia Proses (Consumer Processing)

- 1) Melakukan verifikasi data-data pada aplikasi dan kelengkapan dokumen penunjang pembiayaan konsumen.
- 2) Melakukan verifikasi on site untuk calon nasabah segmen nonfixed income pembiayaan konsumen
- 3) Mengkoordinasikan seluruh proses yang berkaitan dengan penilaian agunan (taksasi/hertaksasi) pembiayaan konsumerskoring sehingga memperoleh nilai wajar dan tepat waktu.
- 4) Melakukan analisa pembiayaan, melakukan proses penagihan dan membuat pengusulan pembiayaan
- 5) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan.

8. Penyelia Layanan Nasabah (Customer Service)

- 1) Pelayanan semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.
- 2) Melakukan penyeliaan atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar Syariah, atau pihak ketiga lainnya, yang dilakukan oleh asisten/pelaksana, antara lain aktivitas pelayanan Payment Point dalam sistem penerimaan pajak, PLN, Telkom, SPP, dll dari nasabah pemegang/bukan pemegang rekening, serta menyelesaikan pembukuannya.

9. Recovery & Remedial

- 1) Pemantauan proses penagihan (call atau visit) dan pemantauan penyelesaian kewajiban pembiayaan khususnya pembiayaan dengan kolektabilitas (kurang lancar).
- 2) Pemantauan kewajiban nasabah pembiayaan konsumen
- 3) Penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan produktif ritel, serta pembiayaan konsumen.
- 4) MAP (Memorandum Analisa Penyelamatan) dan memorandum perubahan kolektabilitas.
- 5) Penyusunan memorandum penghapusan bukuan/penghapusan pembiayaan. (Ferryal & Fatwanti,2023)

5. Deskripsi Perolehan Data Wawancara

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara dan dokumenter penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan produk simpanan wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat yaitu dengan dua orang informan atau narasumber dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat. Maka hasil penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Identitas Informan

- 1) Nama : Putri Ayu Optiana Fatwanti
Umur : 25 Tahun

Jabatan : CSR

Alamat : Jl Pramuka komp SMANDA

2) Nama : Hendra Ferryal

Umur : 32 Tahun

Jabatan : CSR

Alamat : Jl. Pramuka Pembina IV B

Pada tanggal 15 Februari 2023, peneliti melakukan wawancara kepada Informan yang mengetahui sebagai berikut :

1. Menurut informan I dari Ibu Putri Ayu Optiana Fatwanti akad yang digunakan dalam produk simpanan wadiah adalah akad wadiah
 - a) Jadi akad yang melandasi produk ini yaitu wadi'ah yad dhamanah di mana nasabah menitipkan dananya dan BSI boleh mengelola dana tersebut. Produk tabungan ini memiliki salah satu keunggulan yaitu gratis biaya admin bulanan sehingga sangat mendukung bagi nasabah yang tidak ingin saldonya terpotong setiap bulannya. Mata uang yang digunakan pada produk tabungan ini hanya Rupiah.
 - b) Al Wadiah adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendakinya. Wadiah menurut pasal 20 ayat 17 komplikasi Hukum Ekonomi Syariah ialah penitipan dana antara pihak pemilik dengan pihak penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga dana tersebut. Aplikasi

wadiah terhadap dalam fatwa DSN-MUI No.36/DSN-MUI/X/2002 tentang sertifikat wadiah Bank Indonesia. Setelah diketahui definisi wadiah, maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud wadiah adalah penitipan, yaitu akad seseorang kepada yang lain dengan menitipkan benda untuk dijaganya secara layak. Apabila ada kerusakan pada benda titipan tidak wajib menggantinya, tapi bila kerusakan itu disebabkan oleh kelalaiannya maka diwajibkan menggantinya (Desminar, 2019). Dalam perbankan Syariah tanpa salah satu rukun wadiah maka proses wadiah itu tidak berjalan/terjadi/sah. Menurut Pasal 413 ayat (1) rukun Wadiah terdiri atas: 1) Ada Muwaddi' yang bertindak sebagai pemilik barang/uang sekaligus yang menitipkan/menyerahkan.

2) Ada Mustawda yang bertindak sebagai penerima simpanan atau yang memberikan pelayanan jasa. Kemudian diakhiri dengan Ijab Qabul (Sighat), yang biasanya ditandai dengan penanda tangan surat/buku tanda bukti penyimpanan (Lutfi, 2020).

2. Menurut Informan I Produk simpanan Wadiah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat di targetkan dan di utamakan kepada.

Produk simpanan Wadiah ialah yang melibatkan nasabah sebagai mudarib dan pihak bank sebagai sahibul mal yang dimana tabungan yang berakad wadiah ditargetkan dan diutamakan kepada Nasabah yang pekerjaannya ibu rumah tangga, Mahasiswa atau Pelajar karena mereka belum memiliki penghasilan yang menetap, selebihnya wadiah ini bisa digunakan siapa saja yang ingin menitipkan dananya di BSI. Tabungan Wadi'ah adalah produk tabungan untuk nasabah

perorangan. Produk tabungan ini memiliki salah satu keunggulan yaitu gratis biaya admin bulanan sehingga sangat mendukung bagi nasabah yang tidak ingin saldonya terpotong setiap bulannya.

3. Menurut Informan I tentang Fasilitas yang didapatkan ketika nasabah membuka produk simpanan wadiah dan keunggulan BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat dan keunggulan
 - a. Fasilitas yang diperoleh apabila membuka rekening tabungan Wadi'ah yaitu mendapatkan buku tabungan, kartu ATM, dan mobile banking,
 - b. keunggulannya yang lain yaitu gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi diseluruh EDC Bank Mandiri dan Bank Indonesia serta EDC yang berjaringan prima, transaksi di Mobile Banking dan Net Banking. Kartu ATM bisa digunakan diseluruh ATM BSI, Mandiri, ATM bersama Prima, link dan ATM berlogo Visa.
4. Menurut Informan I Jenis-jenis tabungan wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat

Jenis-jenis Tabungan GPN dan VISA



Sumber : Website BSI (2023)

Gambar 4. 3 Jenis-jenis Tabungan GPN dan Visa 2021

Biaya Pemeliharaan Kartu

BIAYA PEMELIHARAAN KARTU
REKENING BSI

Easy Mudharabah & Easy Wadiah

Kartu ATM/Debit VISA	Silver	Rp 1.000
	Gold	Rp 2.000
	Platinum	Rp 3.000
Kartu ATM/Debit GPN	Silver	Rp 0
	Gold	Rp 1.000
	Platinum	Rp 2.000

Sumber : Website BSI (2023)

Gambar 4. 4 Biaya Pemeliharaan Kartu 2023

Adapun jenis tabungan yang untuk pelajar biasanya menggunakan GPN yang dimana GPN tersebut dipergunakan untuk di dalam negeri jadi bebas biaya administrasi. Jika limitnya ingin lebih besar dan bisa dipergunakan untuk di luar negeri bisa disesuaikan dengan tabungan yang berlogo VISA. Adapun GPN yang untuk didalam negeri disesuaikan kembali dengan nominal limit transaksi ATM nya jika silver GPN bebas biaya administrasi jika GPN Gold dikenakan biaya administrasi Rp 1.000-, perbulannya, dan Platinum dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 2.000-, perbulan. Berbeda dengan ATM berlogo Visa silver yaitu dikenakan biaya administrasi Rp.1000-, dalam perbulan, jika menggunakan ATM Visa Gold dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 2.000-, perbulan, dan ATM Visa Platinum dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 3000-, perbulannya.

5. Menurut Informan I jangka waktu untuk pembukaan tabungan produk simpanan wadiah di BSI KC Banjaramasin Lambung Mangkurat
 - a) Adapun jangka waktu yang diperlukan untuk membuka rekening wadiah yaitu sangat mudah, hanya dengan menggunakan waktu kurang lebih lima menit.
 - b) Jika data yang diperlukan sudah lengkap dan datanya sudah terdaftar. Jika sudah aktif *Mobile Banking* itu berarti sudah ada nomor rekening dari tabungan milik nasabah tersebut, sehingga jika datang ke Bank Syariah Indonesia langsung ke *Costumer Service* untuk mengurus permintaan buku tabungan dan ATM. Jika sudah aktif *Mobile Banking* di handpone seorang nasabah maka akan mempermudah dan mempercepat pembukaan rekening

simpanan wadiah. Walaupun sebenarnya jika sudah mengaktifkan *Mobile Banking* maka nasabah sudah bisa menggunakan *Mobile Banking* dan melakukan Transaksi *Online*, transfer atau penambahan dana.

6. Menurut Informan I Perbedaan simpanan wadiah dengan berbasis syariah dengan konvensional.
 - a) Produk Simpanan Wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat memiliki perbedaan produk simpanan wadiah dengan konvensional. Diantaranya yakni selain sistem operasional syariah yang menggunakan bagi hasil yang berbeda dari sistem konvensional yang menggunakan bunga dan sudah sesuai dengan prinsip syariah, proses mudah dan cepat, dan tidak dipungut administrasi dari perbulannya. Memberikan pelayanan terbaik, memenuhi nasabah untuk membuka rekening wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.
 - b) Simpanan Wadiah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sesuai prinsip syariah serta menawarkan produk simpanan Wadiah tanpa biaya admin perbulannya, tidak menutup kemungkinan di Bank konvensional juga tidak dipungut biaya administrasi tapi perbedaannya produk simpanan wadiah di BSI berbasis syariah dan tidak berbunga. Tentunya hal ini merupakan kelebihan dari produk simpanan wadiah KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

Hasil wawancara peneliti kepada informan II sebagai berikut :

1. Menurut Informan II dari Bapak Hendra Ferryal tentang Lokasi Bank BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat

Lokasi Bank BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat yaitu di Jl. Lambung Mangkurat No. 16, Kertak Baru Ulu, Kec. Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70111. Berlokasi sangat strategi, yakni di dekat Kantor DPR juga berdekatan dengan Bank Indonesia (BI) dan Bank Mandiri. Adapun Bank tersebut telah mendapatkan berbagai macam penghargaan, letaknya strategis, dan bank tersebut belum terlalu sering diteliti. Lokasi yang dapat dilihat dengan jelas, tersedianya sarana prasarana seperti ATM, WIFI, Mobile Banking.

2. Menurut Informan II tentang sarana yang digunakan dalam kegiatan memasarkan Produk Simpanan Wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat

- a) Bentuk promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat yaitu mulai dari Iklan dimedia sosial , Promosi event di Kota Banjarmasin , presentasi di suatu instansi atau sekolah – sekolah yang ada di Banjarmasin.

- b) Strategi yang dianggap paling berhasil yaitu promosi, karena dengan adanya promosi maka nasabah atau calon nasabah akan mengetahui produk yang ada di BSI, dengan begitu akan membuat nasabah dan calon nasabah tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Strategi dalam memasarkan produk perbankan merupakan hal yang penting, karena keberhasilan ataupun kegagalan suatu upaya pemasaran akan sangat berpengaruh dalam memperoleh calon nasabah dan dalam hal ini sebagai bank yang terus berkembang. Bank BSI KC Banjarmasin Lambung

Mangkurat senantiasa meningkatkan mutu, kualitas, pelayanan, dan melakukan terobosan yang cukup hebat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang tentunya dengan kemudahan kemudahan yang diberikan pihak bank.

3. Menurut Informan II tentang perkembangan produk simpanan wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat

Menurut CSR saat ini produk simpanan wadiah sangat banyak diminati dikarenakan jenis akadnya yang merupakan wadiah (Titipan) jadi nasabah hanya menitipkan dananya di Bank Syariah Indonesia dan tidak dikenakan potongan biaya akan tetapi Nasabah juga tidak mendapatkan bagi hasil dari tabungan atau dana yang disimpannya di tabungan wadiah Bank Syariah Indonesia. Dengan begitu nasabah akan lebih mudah dan cepat untuk membuka rekening tabungan wadiah.

4. Menurut Informan II tentang Upaya dalam meningkatkan produk simpanan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat dalam persaingan antar Bank.

- a. Menurut Responden CSR semua bank memiliki keunggulannya masing-masing jadi di Bank Syariah Indonesia untuk produk simpanan wadiah diunggulkannya karena jenis tabungannya disyariah dan akadnya berupa akad titipan serta tidak ada biaya administrasi dan tidak menutup kemungkinan dibank lain juga ada jenis rekening yang tidak memiliki biaya admin akan tetapi disini disisihkan untuk zakat langsung untuk nasabah yang ingin

menabung ditabungkan wadiah itu adalah keunggulan wadiah mungkin di Bank lain tidak memiliki fasilitas untuk zakat langsung dari dana yang ditabungkan nasabah.

5. Menurut Informan II Adapun Batas maksimal untuk pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat

Jika dilihat dalam perhari ada 30 untuk pembukaan Rekening produk simpanan wadiah di Bank Syariah Indonesia. Jika perbulan ada sekitar 400/Bulan rekening wadiah dilihat dari maksimal pembukaan rekening wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

6. Menurut Informan II tentang Sistematika dan mekanisme pembukaan produk simpanan wadiah pada BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat,

- a. Bisa dilakukan dengan cara pembukaan Mobile Banking, bisa langsung datang ke kantor BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat atau cabang terdekat dengan memilih jenis tabungan wadiah. Jika ada nasabah terkendala di *Mobile Banking* bisa dibantu melalui *web form* atau dengan chat Aisyah bisa juga dibantu dengan pembukaan secara manual melalui *Costumer Service*. Jadi semaksimal mungkin *Costumer Service* harus bisa membantu membukakan rekening tabungan wadiah nasabah
- b. Walaupun ada kendala sebesar apapun sebisa mungkin petugas CS membantu untuk nasabah tersebut agar bisa membukakan rekening tabungan produk simpanan Wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

7. Menurut Informan II, Syarat untuk membuka produk simpanan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat
KTP, NPWP kemudian KTP nya sudah terdaftar Kantor Dukcapil jika sudah terdaftar di Kantor Dukcapil maka akan langsung diproses untuk pembukaan rekening, kemudian jika data sudah lengkap bisa langsung didaftarkan *mobile banking* untuk nasabah.
8. Menurut Informan II Kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat dan cara menghadapi di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat
 - a) Dalam memasarkan produk simpanan wadiah, kendalanya ada di limit - limit transaksi kartu ATM, KTP dan NIK yang belum terdaftar di Kantor Dukcapil sehingga menghambat proses pembukaan rekening wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat. Untuk mengatasinya yaitu nasabah di beri solusi untuk konfirmasi ke Kantor Dukcapil misalnya jika NIK nya tidak terdaftar dan jika ada kendala-kendala lain, petugas di Bank Syariah Indonesia KC Lambung Mangkurat memberikan solusi untuk nasabah agar nasabah tetap bisa membuka rekening tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Lambung Mangkurat.
 - b) Adapun kendala yang lain yaitu penyampaian informasi misalkan dari pelosok ada beberapa daerah yang masih belum bisa akses internet dan kurang informasi, dikarenakan biasanya di pelosok jarang ada Bank BSI. Solusi yang biasa digunakan nasabah langsung datang ke BSI terdekat untuk membuka rekening

tabungan Wadiah. Ada juga kendala ketika kehilangan ATM ataupun dicuri oleh maling biasanya ada nasabah yang langsung datang ke Bank Syariah Indonesia untuk menyampaikan keluhan, kehilangan namun terkadang nasabah tidak menyertakan surat keterangan kehilangan dari kepolisian dan tidak membawa KTP, maka keluhan tersebut tidak bisa diproses dikarenakan kurangnya syarat yang diperlukan, solusi yang diberikan yaitu harus mengurus dulu dari kepolisian untuk mendapat surat keterangan kehilangan dan membawa KTP yang bersangkutan agar pihak Bank Syariah Indonesia Lambung Mangkurat dapat memproses keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

4. Analisis Data

Berdasarkan Analisis Data riset penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung, maka peneliti mendapatkan 2 (Dua) orang informan atau narasumber yaitu CSR yang bernama Ibu Putri Ayu Optiana Fatwanti dan Bapak Hendra Ferryal di Bank Syariah KC Banjarmasin Lambung Mangkurat. Adapun hasil analisis data dari wawancara dalam penelitian telah di uraikan sebagai berikut.

1. Strategi Pemasaran Produk Simpanan Wadiah Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat

Semua perusahaan berusaha memproduksi dan memasarkan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen. Menurut Kotler istilah pemasaran muncul pertama kali sejak kemunculan istilah barter. Proses pemasaran dimulai

sebelum barang-barang diproduksi dan tidak berakhir dengan penjualan. Marketing (pemasaran) adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui, penawaran dan pertukaran (*exchange*). (Sutanto & Umam, 2013.)

Dalam dunia perbankan terdapat strategi-strategi dalam pemasaran. Tentunya saja dalam bank syariah yang ada di Banjarmasin, tidak dipungkiri bahwa strategi pemasaran yang dilakukan bank syariah sedikit banyaknya sama dengan bank konvensional namun pasti ada perbedaan, yang membedakan antara cara bank syariah dan bank konvensional dalam memasarkan produk-produknya. Dalam memasarkan produk-produk suatu bank tentunya bank syariah yang perlu diperhatikan dalam melakukan pemasaran adalah menganalisis lingkungan pemasaran serta cara strategi pemasaran berbasis syariah.

Dengan melakukan pengamatan lingkungan secara sistematis, para pemasar dapat memperbaiki dan menyesuaikan strategi-strategi pemasaran dengan tantangan dan peluang baru menarik calon nasabah. Selain dari pada itu menganalisis perilaku calon nasabah juga sangat perlu karena itu bisa menunjang keefektifan kita untuk menawarkan suatu produk terhadap calon nasabah tersebut (Christopher, Wirtz, and Mussry, 2012). Produk wadi'ah pada BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat menerapkan tidak membebankan biaya administrasi tiap bulannya, setoran awal hanya minimal Rp. 50.000,- dan tidak memiliki biaya administrasi. Akan tetapi disini disisihkan untuk zakat langsung untuk nasabah yang ingin menabung di tabungan wadiah itu adalah keunggulan

wadiah mungkin di Bank lain tidak memiliki fasilitas untuk zakat langsung dari dana yang ditabungkan nasabah.

Tampaknya Strategi pemasaran BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*). Karena dalam dunia pemasaran selalu terkait dengan yang namanya bauran pemasaran.

Bauran pemasaran merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Artinya kegiatan ini dilakukan secara bersamaan diantara elemen-elemen yang ada dalam bauran pemasaran itu sendiri. Setiap elemen tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa dukungan dari elemen lain. bauran pemasaran merupakan alat untuk menuju sasaran tersebut. (Anoraga, 2004, hlm.231).

“Elemen-elemen yang ada dalam bauran pemasaran adalah produk, promosi, harga, dan tempat. Oleh karena itu, setiap elemen membutuhkan strategi tersendiri, namun tetap akan terkait dengan strategi pada elemen lainnya”.

(Kasmir, 2015,hlm.186). Adapun hasil dari penelitian di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat melakukan pemasaran dengan bentuk promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat menggunakan teori Strategi Pemasaran (*Marketing Mix*) :

a) Produk

Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat memiliki produk unggulan salah satunya Produk Simpanan wadiah sesuai dengan yang diteliti penulis, produk simpanan wadiah ini memiliki beberapa keunggulan yaitu, bebas biaya administrasi, mendapatkan buku tabungan, kartu ATM, dan

mobile banking dan keunggulannya yaitu gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi diseluruh EDC Bank Mandiri dan Bank Indonesia serta EDC yang berjaringan prima, transaksi di *Mobile Banking* dan Net Banking. Kartu ATM bisa digunakan diseluruh ATM BSI, Mandiri, ATM bersama Prima, link dan ATM berlogo Visa. Adapun jenis ATM wadiah yang dikeluarkan BSI memiliki 3(tiga) Kelompok diantaranya GPN Silver , GPN Gold, GPN Platinum. VISA Silver, VISA Gold, VISA Platinum.

b) Harga

Produk simpanan wadiah memiliki limit yang sesuai dengan kartu ATM yang digunakan. Adapun GPN yang untuk didalam negeri disesuaikan kembali dengan nominal limit transaksi ATM nya jika silver GPN bebas biaya administrasi jika GPN Gold dikenakan biaya administrasi Rp 1.000-, perbulannya, dan Platinum dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 2.000-, perbulan. Berbeda dengan ATM berlogo Visa silver yaitu dikenakan biaya administrasi Rp.1000-, dalam perbulan, jika menggunakan ATM Visa Gold dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 2.000-, perbulan, dan ATM Visa Platinum dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 3000-, perbulannya.

c) Promosi

Promosi merupakan suatu tahapan yang perlu digunakan untuk menarik minat nasabah untuk bergabung dengan BSI berapa cara untuk menarik nasabah yang dilakukan oleh BSI antara nya adalah

a. *Personal Selling*

Personal selling berfungsi sebagai antisipator perubahan situasi persaingan pasar. Maksud dari keuntungan ini berhubungan dengan agen personal selling sebagai representasi BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat dengan adanya hubungan baik yang dilandasi kepercayaan dan kepuasan layanan oleh nasabah, maka situasi perkembangan persaingan pasar tidak akan menjadi permasalahan melalui *Personal selling* BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat berbeda dengan strategi pemasaran bank-bank pada umumnya yaitu melakukan strategi jemput bola. Maksudnya seorang karyawan mendatangi nasabah produk simpanan wadi'ah yang hendak melakukan transaksi. Hal ini merupakan pelayanan prima yang diberikan BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat kepada nasabah produk simpanan wadi'ahnya, sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti menarik atau menabung uangnya, tanpa harus pergi ke kantor BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat. Dengan adanya kemudahan ini nasabah akan lebih puas dan loyal terhadap BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa promosi memiliki relevansi dominan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada produk simpanan wadi'ah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat, adapun event dikota Banjarmasin, presentasi di suatu instansi atau Sosialisasi disekolah – sekolah yang ada di Banjarmasin.

Strategi yang dianggap paling berhasil yaitu promosi, karena dengan adanya promosi maka nasabah atau calon nasabah akan mengetahui produk

yang ada di BSI, dengan begitu akan membuat nasabah dan calon nasabah tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Strategi dalam memasarkan produk perbankan merupakan hal yang penting, karena keberhasilan ataupun kegagalan suatu upaya pemasaran akan sangat berpengaruh dalam memperoleh calon nasabah dan dalam hal ini sebagai bank yang terus berkembang. Bank BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat senantiasa meningkatkan mutu, kualitas, pelayanan, dan melakukan terobosan yang cukup hebat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang tentunya dengan kemudahan yang diberikan pihak bank.

Akad yang sesuai dengan prinsip adalah akad yang bebas dari riba. Sudah diketahui bersama bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam islam. (Ahmad Roziq, 2012)

Adapun akad yang digunakan dalam pemasaran produk simpanan wadiah yaitu menggunakan akad Wadiah (titipan) yang dimana nasabah menitipkan hartanya di BSI dan tidak mendapatkan bagi hasil untuk tabungan jenis wadiah, karena keuntungan dari simpanan wadiah tersebut disalurkan untuk zakat.

b. Periklanan (*advertisng*)

Media periklanan yang digunakan oleh BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat dalam memasarkan produk simpanan wadiah berupa periklanan di media sosial, pemasangan spanduk, brosur dan lain-lain di tempat tertentu. BSI

menggunakan spanduk yang dipasang ditempat-tempat yang banyak dikunjungi masyarakat umum seperti: pusat kota, perguruan tinggi, pedagang baik pedagang kecil, menengah dan pedagang besar. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir pengeluaran terhadap kegiatan pemasaran. Oleh karenanya spanduk hanya dipasang ditempat-tempat tertentu. Sedangkan untuk brosur, diberikan kepada setiap nasabah yang datang ke kantor. BSI juga menampilkan bentuk brosur semenarik mungkin yaitu dengan susunan layout brosur dengan menggunakan tata warna, design, kata-kata dan grafis yang baik agar menimbulkan kesan eksklusif sehingga konsumen tertarik untuk membacanya. Brosur tersebut memuat tentang persyaratan, produk, keuntungan dan keistimewaan fasilitas-fasilitas yang diberikan. Dengan demikian, para nasabah atau calon nasabah dapat mengenal dan mengetahui produk yang dipilihnya berdasarkan informasi yang didapat dari brosur tersebut. Peran brosur untuk mempromosikan produk simpanan wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat terlihat cukup efektif, karena keberadaan brosur dalam strategi pemasaran produk simpanan wadi'ah cukup berperan bagi peningkatan peningkatan jumlah nasabah.

d) Tempat

Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat karena berlokasi sangat strategis dengan pusat pemerintahan sentral, perkantoran, dan dekat dengan masyarakat.

2. Efektivitas Strategi *Marketing Mix* di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat

Efektivitas merupakan usaha suatu program untuk mencapai tujuan dan sasaran dengan menggunakan sumber daya tertentu, ketercapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka program dikatakan efektif.

a. Pemahaman Program

Pemahaman program adalah realisasi program dapat berjalan dengan lancar, pemahaman program sangat diperlukan oleh para sasaran program agar program berjalan dengan baik yaitu :

Promosi, sosialisasi disebuah instansi, *event* dan *personal selling*.

b. Ketepatan Sasaran

Ketepatan Sasaran adalah sasaran yang dituju harus berkesesuaian dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dilaksanakan dengan efektif. Ketepatan sasaran sudah sesuai dengan program yang ditunjukkan oleh BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat yaitu, nasabah yang pekerjaannya ibu rumah tangga, Mahasiswa atau Pelajar karena mereka belum memiliki penghasilan yang menetap, selebihnya wadiah ini bisa digunakan siapa saja yang ingin menitipkan dananya di BSI. Tabungan Wadi'ah adalah produk tabungan untuk nasabah perorangan.

c. Ketetapan waktu

Ketetapan waktu adalah suatu program dikatakan efektif apabila sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan semakin tepat waktu suatu program maka semakin efektif pula program tersebut. Ketetapan waktu dalam

memasarkan produk simpanan wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat disini melakukan sosialisasi disuatu instansi dan dimasyarakat agar para calon nasabah mengetahui serta memahami apa itu produk simpanan wadiah.

d. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan yaitu apabila semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif pula program tersebut. Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat memiliki tujuan yaitu Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, dan menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Produk simpanan wadiah ini salah satu produk yang banyak diminati oleh Nasabah.

e. Perubahan Nyata

Perubahan nyata suatu program dikatakan efektif apabila memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh sasaran program. Perubahan nyata pada Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat yaitu, mempermudah para nasabah untuk menyimpan dana di produk Wadiah dengan gratis biaya admin dan dengan adanya pemasaran produk simpanan wadiah ini maka menarik peminat nasabah untuk membuka produk simpanan wadiah.

3. Kendala yang dihadapi pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat dalam memasarkan produk simpanan Wadiah?

Dalam memasarkan produk simpanan wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat bukanlah hal yang mudah. Hal ini terbukti dikarenakan masih ada kendala yang dialami oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat. Kendala, yaitu terbagi menjadi 2 (dua) kendala internal dan kendala eksternal yaitu :

a) Kendala Internal

1. Persaingan antar Bank, minimnya pengetahuan masyarakat terkait Bank Syariah Indonesia dikarenakan yang baru *Marger* dari 3 Bank Syariah sehingga kesulitan dalam memasarkan produk simpanan wadiah
2. Kendala lainnya yaitu di limit - limit transaksi kartu ATM
3. Adapun kendala yang lain yaitu penyampaian informasi misalkan dari pelosok ada beberapa daerah yang masih belum bisa akses internet dan kurang informasi dikarenakan biasanya di pelosok jarang ada Bank BSI solusi yang biasa digunakan biasanya nasabah langsung datang ke BSI terdekat untuk membuka rekening tabungan Wadiah.

b) Kendala Eksternal

1. Kendala KTP dan NIK yang belum terdaftar di dukcapil sehingga menghambat proses pembukaan rekening wadiah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat untuk menghadapinya yaitu nasabah kita beri solusi

untuk konfirmasi ke dukcapil misalnya jika NIK nya tidak terdaftar dan jika ada kendala-kendala lain sebisa mungkin di Bank Syariah Indonesia KC Lambung Mangkurat memberikan solusi untuk nasabah agar nasabah tetap bisa membuka rekening tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Lambung Mangkurat.

2. Ada juga kendala ketika kehilangan ATM ataupun dicuri oleh maling biasanya ada nasabah yang langsung datang ke Bank Syariah Indonesia untuk menyampaikan keluhan kehilangan namun terkadang nasabah tidak menyertakan surat kehilangan di kepolisian dan tidak membawa KTP, maka keluhan tersebut tidak bisa diproses dikarenakan kurangnya data yang diperlukan, maka solusi yang diberikan yaitu harus mengurus dulu di kepolisian untuk surat kehilangan dan membawa KTP yang bersangkutan agar pihak Bank Syariah Indonesia Lambung Mangkurat dapat memproses keluhan nasabah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.