

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN & ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1) Gambaran Umum BSI KCP Pasar Cempaka

Krisis mata uang tahun 1997 memastikan ketahanan system perbankan islam. Prinsip syariah memiliki 3 pilar yang menjadi acuan yaitu meliputi keadilan, transparasi dan kemaanfaatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan sistem perbankan yang lebih berkeadilan. Berdasarkan UU No 10 Tahun 1998, yang bertetapan dengan Februari sampai dengan 31 Okktober 2021, ini proses migrasi setelah Oktober, November tidak lagi memiliki BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul menjadi warisan Bank Syariah Indonesia (BSI). Proses penggabungan tiga bank syariah besar di Indonesia merupakan salah satu langkah yang akan membuka peluang baru untuk mendukung perekonomian nasional. Setiap bank syariah memiliki pengalaman dan sejarahnya masing-masing, sehingga memperkuat posisi BSI di masa mendatang.

Pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan dengan surat yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang diterbitkan dengan nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BRI Syariah Tbk dan izin perubahan nama dengan izin

usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan terbitnya surat dari OJK ini semakin memperkuat posisi BSI dalam menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan konsep Syariah dan penggabungan 3 bank yang telah dibentuk.

Keinginan pemerintah untuk meningkatkan dan mengoptimalkan perindustrian ekonomi syariah di Indonesia melalui Bank Syariah Indonesia atau lebih dikenal dengan BSI. Hadirnya Industri PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) merupakan sejarah baru bagi perbankan syariah di Indonesia. BSI merupakan bank hasil merger antara PT. Bank BRI Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk diresmikan tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H melalui Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Terkait komposisi pemegang saham BSI adalah PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk sebanyak 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sebanyak 24,85%, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk sebanyak 17,25%, dan sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini 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 serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk sendiri memiliki 1 kantor pusat, 262 kantor cabang, 781 kantor cabang pembantu, 40 KFO Gadai, 2 KFO Mikro, dan 59 kantor kas yang tersebar diseluruh Indonesia per 30 Juni 2022 (BSI, 2022). Tujuannya untuk mengoptimalkan kinerja secara efisien dan efektif PT. Bank Syariah Indonesia dan memperluas jangkauan. Bentuk optimalisasi kinerja PT. Bank Syariah Indonesia dengan pendirian kantor cabang di berbagai lokasi salah satunya PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka berlokasi di tengah pusat perbelanjaan yakni pasar cempaka tepatnya di Jl. Niaga Utara No.7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

2) Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Visi dan misi membantu perusahaan untuk mengetahui arah dan fokus yang jelas dalam mencapai tujuan jangka panjang dan tujuan utama mereka. Visi dan misi juga membantu organisasi

dalam membuat keputusan yang konsisten dan merujuk pada tujuan mereka dalam mengembangkan strategi dan rencana kerja. Secara umum, visi dan misi pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Berikut ini visi dan misi dari PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, yakni :

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

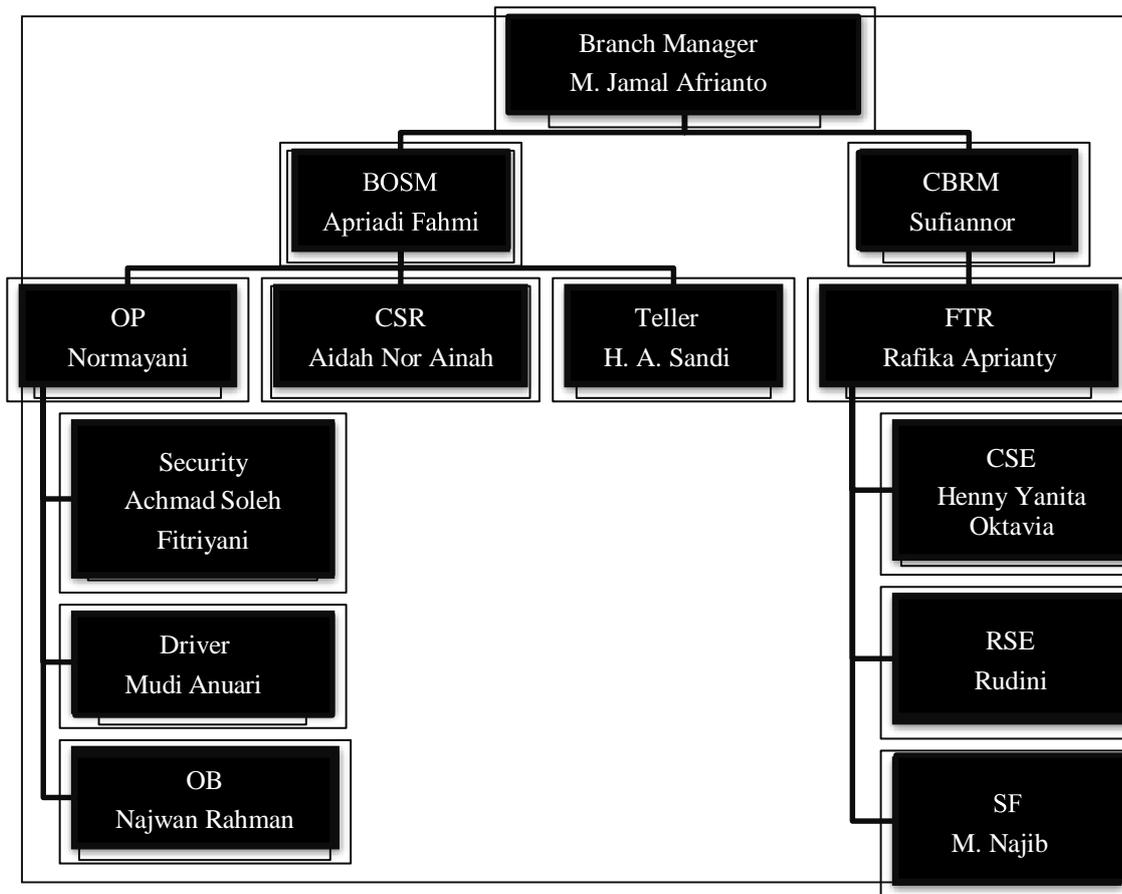
b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Dengan 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. Masuk dalam 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. Dengan meningkatkan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Struktur organisasi merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Struktur organisasi memberikan panduan tentang bagaimana tugas dan wewenang diorganisir dalam suatu perusahaan atau organisasi dan menentukan cara kerja dan relasi antara karyawan dan departemen di dalam perusahaan. Selain itu, setiap karyawan juga dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing serta saling bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Hal ini juga dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia, KCP Banjarmasin Pasar Cempaka guna mempermudah kinerja secara efektif dan efisien dalam mencapai target yang ingin dicapai. Struktur organisasi yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka bertujuan untuk meningkatkan kinerja terutama sebagai lembaga keuangan bank yang dominan memberikan layanan keuangan ke nasabah (A. Fahmi, komunikasi pribadi, 15 Februari 2023). Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka 2023 terlihat pada gambar 4.I, yakni:



Gambar I Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP pasar cempaka Sumber : BSI KCP Pasar Cempaka (Tahun 2023)

PT. Bank Syariah Indonesia, KCP Banjarmasin Pasar Cempaka Selalu berupaya memberikan adanya struktur organisasi ini mempermudah atasan terutama Branch Manager dalam memberikan tugas dan wewenang pekerjaan kepada bawahannya yakni BOSM yang menangani pemasaran produk. BOSM dan CBRM juga nantinya menurunkan tugas dan wewenang ke unit kerja sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang ingin di capai PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

4. Tabungan Haji BSI

Tabungan haji adalah tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah yaitu simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji pada saat tertentu sesuai dengan yang di perjanjikan. Simpanan ini menerapkan titipan dan imbalan dengan sistem bagi hasil mudharabah. Karena adanya persaingan antar bank saat ini, maka bank Indonesia yang memiliki produk Tabungan haji dituntut untuk melakukan proses pemasaran yang dapat dmenarik minat nasabah untuk menjadi nasabah Bank Indonesia. Pemasaran yang di jalankan harus menerapkan suatu strategi yang tepat dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Banyak orang yang mengatakan pasar syariah adalah pasar yang emosional (*emotional market*), sedangkan pasar konvensional adalah pasar yang rasional (*rational market*). Maksudnya, orang tertarik untuk berbisnis pada pasar karena alasan keagamaan (dalam hal ini agama Islam), yang lebih bersifat emosional, bukan karena ingin mendapatkan keuntungan finansial yang bersifat rasional. Sebaliknya pada pasar konvensional atau non-syariah, orang ingin mendapatkan keuntungan finansial yang sebesar-besarnya, tanpa terlalu peduli apakah bisnis yang digelutinya tersebut mungkin menyimpang atau malah bertentangan dengan ajaran agama Islam. Ibadah haji adalah suatu ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang mampu, baik secara materi maupun

fisik dalam rangka mengunjungi rumah Allah. Kedua hal itu (fisik dan materi) menjadi penting karena dalam melaksanakan ibadah haji di perlukan fisik yang sehat, hal yang ini sangat berkenan dengan banyaknya rukun ibadah haji yang harus dilaksanakan, seperti, niat ihram untuk mengerjakan, wukuf di padang arafah, tawaf di ka'bah,sa;i dari bukit sifat ke marwah, tahallul (bercukur rambut), tertip (gayo,2003). Yang hampir keseluruhannya membutuhkan fisik dan jasmani yang sehat dan kuat. Selain dari kemampuan fisik, akan tetapi ibdah haji juga membuthkan biaya keperluan selama melaksanakan ibadah haji di tanah suci Makkah, baik itu untuk ongkos keberangkatan maupun biaya-biaya lainnya. BSI KCP Pasar Cempaka ada beberapa Tabungan Haji yaitu:

a. Haji dan Umroh

Haji dan umroh sebagai bank syariah, tentu di BSI memiliki produk tabungan haji Bank Syariah Indonesia. Untuk jenis tabungannya terbagi menajdi dua sebagai berikut:

1) BSI Tabungan Haji Indonesia

Pertama, adalah BSI mtabungan haji indonesia yang memiliki setoran awal tabungan mulai dari Rp.100.000 dan dapat pula dibayarkan melalui giro deposito.

2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

kedua, adalah BSI tabungan haji muda indonesia tabungan jenis inii dapat di gunakan untuk merencanakan haji maupun

umroh bagi seluruh kalangan usia dengan mengikuti aturan syar'i.

5. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil riset penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung, maka peneliti mendapatkan 3 (tiga) orang informan atau narasumber dari PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Adapun hasil wawancara dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut :

a. Wawancara dengan Informan 1

Nama : Apriadi Fahmi

Umur : 34 Tahun

Nomor Hp/WA : 081254728040

Alamat : Jl. Mahligai km 7 komp hunian asri amanah no 12B

Pendidikan : S1

Jabatan : BOSM

Pada tanggal 22 Mei 2023, peneliti melakukan wawancara kepada informan yang mengetahui, memahami dan menangani tentang Produk Tabungan Haji di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Jabatan informan 1 adalah Branch *Operation and Service Manager* (BOSM), secara singkat bertugas dalam mengatur operasional dalam mengelola dan melakukan efisiensi terhadap aset perusahaan serta memberikan pelatihan kepada *teller* dan *customer service relationship* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Jadi menurut Informan I tentang Pengelolaan Pemasaran Tabungan Haji

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan selama riset di PT. Bank BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Dalam memasarkan produknya yang di lakukan oleh bagian pemasaran, yang dimana mereka harus memiliki strategi yang kreatif sehingga dapat bersaing dengan bank lain baik bank konvensional maupun bank syariah. Berikut bauran pemasaran, menganalisa pasar terlebih dahulu agar mampu untuk bersaing (Wawancara dengan Bapak Fahmi Apriadi selaku BOSM, 23 Mei 2023).

Berikut bauran pemasaran (*marketing mix*) yakni produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*).

1) Strategi Produk (*product*)

Produk ini sebagai salah satu dari bagian marketing mix, sebagai sosok yang pandai dalam memasarkan produk sesuai dengan kriteria fase diatas serta sangat mengutamakan kualitas produk sebagaimana kriteria yang di tentukan oleh Allah yaitu produk yang halal. Abuznaid (2012) berpendapat, proses dalam Islam adalah bagian dari ibadah kepada Allah. Hal ini cukup berbeda jika di bandingkan dengan pandangan dunia barat. Dalam islam, proses produksi harus memenuhi ketentuan dalam islam, yaitu prinsip sah menurut hukum Islam, kesucian, benar adanya dapat di tentukan secara tepat. Terkait dengan prinsip tersebut maka produk yang di pasarkan harus memenuhi ketentuan :

a) Halal, tidak menyebabkan kerusakan pikiran dalam bentuk

apapun, tidak menyebabkan gangguan pada masyarakat.

- b) Produk harus dalam kepemilikan sebenarnya atau di bawah kekuasaan pemilih produk harus di serahkan karena penjualan produk tidak berlaku jika tidak dapat di tunjukkan secara jelas.
- c) Objek yang dijual harus dapat di tentukan secara tepat kuantitas dan kualitasnya.

Selain menyiapkan produk bank juga menyiapkan strategi bagaimana memasarkan produk tersebut agar laku di pasaran sehingga terhindar dari praktek riba sehingga produk yang di tawarkan oleh bank syariah pastinya berbeda dengan produk yang ada di bank konvensional dan yang lebih utama bank syariah harus mengutamakan kesyariahan dengan yang mana menggunakan bagi hasil. Strategi produk yang di lakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin hyaitu :

- a) Promosi yang dilakukan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yaitu : Sosialisasi, promosi di Medsos, Penawaran Langsung, Wa Blast.
- b) Perkembangan Produk Tabungan Haji di BSI KCP
- c) Strategi produk BSI Syariah KCP Pasar Cempaka yaitu : penawaran langsung, Media sosial, dan program labaik/abtana
- d) Dalam menawarkan produk Tabungan Haji BSI Syariah KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yaitu untuk semua kalangan usia minima usia 12 Tahun sudah bisa di daftarkan Haji.

e) Dokumen yang diperlukan dalam mendaftar Tabungan haji sampai mendapatkan nomor porsi yaitu : KTP, KK, Buku Nikah, pas Foto, Buku Tabungan Haji.

f) Upaya-upaya yang di tempuh dalam memasarkan produk Tabungan Haji Di PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yaitu memasarkan di KBIH.

b. Wawancara dengan Informan II

Nama : Heri Agus Sandi

Umur : 28 Tahun

Nomor Hp/Wa : 081528450772

Alamat : Jl. Handil Bakti Komplek Green purnama 2

Pendidikan : S1

Jabatan : Teller

Produk Tabungan haji pada bank syariah Indonesia merupakan salah satu produk yang berada di Bank syariah Indonesia yang dimana produk tersebut sudah sering di dengar di masyarakat luas khususnya masyarakat umat muslim, perkembangan produk tabungan haji di BSI kcp pasar cempaka sudah sangat baik ini di karnakan BSI secara langsung turun ke lapangan untuk menawarkan atau mengajak umat muslim agar menabung di Bank syariah Indonesia tersebut. Adapun kendala yang di hadapi dari faktor internal dan faktor eksternal sebagai berikut :

1) Faktor Internal

Belum ada anggaran untuk bersosialisasi ke instansi-instansi seperti

sekolah, kampus, instansi pemerinatahan dan lain-lain.

2) Faktor eksternal

Banyaknya instansi-instansi yang sudah bekerja dengan bank lain terutama bank konvensional yang bekerjasama dengan instansi pemerintah. Sehingga sasaran target bank Bsi bekurang terhadap instansi tersebut.

b. Indentitas Informan III

Nama : Aidah Nur Ainah

Umur : 25 Tahun

Nomor Hp/Wa : 085714387312

Alamat : Jl. Hikmah Benua

Pendidikan : S1

Jabatan : CSR

Produk tentang Tabungan Haji pada Bank BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Bahwa keunggulan pada produk tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Aman dan terjamin Kemudahan perencanaan pencapaian dana haji
- 2) Kemudahan pendaftaran secara online melalui siskohad kementrian agama.
- 3) Mendapatkan fasilitas, atau dengan ketentuan kementrian agama pada pendaftaran Rp.25.100.000, atau dengan ketentuan kementrian Agama untuk pendaftaran Siskohat Diatas ini adalah Rincian keunggulan produk pada Bank Syariah Indonesia khususnya cabang

pembantu pasar cempaka banjarmasin.

Kemudian strategi pemasaran pada BSI KCP Cempaka Banjarmasin

1) Strategi Harga (*price*)

Persaingan dunia perbankan baik itu perbankan konvensional maupun perbankan syariah itu cukup tinggi sehingga harus mampu bersaing terhadap bank-bank lainnya, BSI Syariah menawarkan produknya dengan setoran awal minimal Rp. 100.000 dan jika saldo Rp.25.000.000 bisa langsung didaftarkan nomor porsi.

2) Strategi tempat (*place*)

Perusahaan Lokasi yang tepat akan berdampak cukup signifikan terhadap penjualan suatu produk terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa, seperti perbankan. Lokasi yang dekat dengan masyarakat yaitu pasar cempaka JL. Niaga Utara No 7, kertak Baru Ilir yang dimana pas di tengah pasar Sudi Mampir yang setiap harinya banyak masyarakat disitu karena dekat dengan pasar.

3) Startegi Promosi (*promotion*)

Promosi berarti aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran yang membelinya, promosi merupakan salah satu aspek yang penting dalam manajemen pemasaran.

Ini adalah satu tujuan dari BSI Syariah KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Yaitu dengan maksud yaitu menginformasikan apa saja yang menarik dari macam-macam tabungan, salah satunya yaitu produk Tabungan Haji. Ada beberapa macam saran promosi yang di gunakan oleh pihak PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yaitu :

- 1) Periklanan bisa dengan memasang spanduk dan balebo di lokasi strategis, mencetak brosur untuk di sebarluaskan dan dibagikan kepada para konsumen.
- 2) Melalui media sosial yaitu seperti brosur, Wa Blast dan *Telemarketing*.

c. Menurut Informan III tentang Keunggulan Tabungan Haji PT. BSI KCP pasar Cempaka Banjarmasin.

Pada tanggal 23 Mei 2023, peneliti melakukan wawancara kepada informan II yang mengetahui sebagai berikut :

- 1) Keunggulan produk tabungan haji pada BSI KCP Pasar Cempaka adalah bebas Biaya administrasi
- 2) Strategi pemasaran yang di terapkan di PT. BSI KCP Pasar Cempaka yaitu dengan menjelaskan dengan rinci fitur dan benefitnya.
- 3) Upaya yang di lakukan untuk menarik minat masyarakat agar mau menabung di PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yaitu dengan promosi dan di Indonesia sekarang diwajibkan menabung Tabungan Haji melalui Bank Syariah.

- 4) Solusi yang di terapkan untuk mengatasi kendala pada saat memasarkan produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu pasar cempaka yaitu
- 5) karyawan terus melakukan promosi di akun semua media.

B. Analisis Data

Berdasarkan Analisis Data Riset penelitian yang di lakukan peneliti melalui wawancara secara langsung, maka peneliti mendapatkan 3 (tiga) orang informan atau narasumber yaitu Bapak Apriadi Fahmi, ibu Aidah Nur Ainah, dan Bapak Heri Agus Sandi dari kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia Banjarmasin Pasar Cempaka. Adapun hasil analisis data dari wawancara dalam penelitian telah di uraikan sebagai berikut :

1. Manajemen Pemasaran Tabungan Haji BSI KCP Pasar Cempaka

Sistem pengelolaan pemasaran tabungan haji pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin adalah sebagai berikut :

a. Produk (*product*)

BSI KCP Pasar Cempaka menerapkan sistem pengelolaan pemasaran berupa bauran produk dalam perusahaanya BSI KCP memiliki tabungan haji yang posisinya sendiri sama seperti produk-produk yang ditawarkan lainnya. tabungan haji yang terdapat pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin merupakan tabungan haji jenis reguler dimana program keberangkatan haji yang diselenggarakan langsung oleh Kementrian Agama produk tabungan haji pada BSI KCP Pasar Cempaka terdiri dari dua jenis

yaitu BSI Tabungan Haji Indonesia dan BSI Tabungan Haji Muda Indonesia. BSI Tabungan Haji Indonesia merupakan tabungan haji yang ditunjukkan untuk nasabah yang sudah dewasa yaitu mulai dari usia 17 tahun ke atas, sedangkan BSI Tabungan Haji Muda Indonesia merupakan tabungan haji yang ditunjukkan untuk anak-anak yaitu 17 tahun ke bawah.

Tabungan haji ini menggunakan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* atau *Wadiah Yad Dhamamah*. Di mana dengan akad *mudharabah muthlaqah* nasabah menyimpan dananya dengan tujuan berkaitan dengan keinginan untuk berangkat haji dan juga ingin mendapatkan keuntungan bagi hasil dari dana yang dikelola oleh pihak BSI sama halnya seperti pada akad *wadi'ah yad dhamamah* di mana dana yang disimpan nasabah tidak mendapatkan bagi hasil melainkan bonus jika pihak bank menghendaki.

b. Harga (*price*)

Dalam pengelolaan harga tabungan haji, BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin memberikan harga yang sangat terjangkau. Dengan biaya Rp.100.000 nasabah sudah dapat membuka tabungan haji dan untuk setoran selanjutnya minimal Rp.10.000. Nasabah dapat mencicil sesuai dengan kemampuannya sehingga dengan jumlah tersebut maka kalangan menengah ke bawah juga bisa ikut mewujudkan cita-citanya untuk melakukan ibadah haji dan umrah.

Bukan hanya itu tabungan haji pada BSI KPC Pasar Cempaka juga gratis biaya administrasi bulanan sehingga saldo yang ada pada tabungan tidak akan dipotong atau berkurang tiba-tiba. Serta bebas biaya *standing instruction* agar nasabah disiplin menabung setiap bulanya.

b. Tempat (*place*)

Lokasi tempat beroperasinya BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin sudah cukup signifikan terhadap penjualan suatu produk terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa, seperti perbankan. Lokasi yang dekat dengan masyarakat yaitu pasar cempaka JL.Niaga Utara No 7, kertak Baru Ilir yang dimana pas di tengah pasar sudi mampir yang setiap harinya banyak masyarakat disitu karena dekat dengan pasar, mudah untuk dijangkau dengan kendaraan apapun.

c. Promosi (*promotion*)

Pihak BSI KCP Pasar Cempak Banjarmasin melakukan promosi dengan berbagai cara, seperti :

1) Periklanan

Dalam melakukan iklan, BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin menggunakan berbagai media cetak dan online. Media cetak seperti membuat spanduk atau benner mengenai adanya produk tabungan haji BSI KCP Pasar Cempaka yang dibingkai dan digantung pada dinding belakang *costumer service* sehingga ketika nasabah melakukan transaksi apapun bisa dengan mudah

melihatn. Dalam benner tersebut berisi tentang ajakan untuk segera menggunakan produk tabungan haji dengan berbagai kemudahan yang menyertai. Kemudian melalui media online seperti para karyawan BSI KCP Pasar Cempaka tentang tabungan haji yang ada pada BSI KCP Pasar Cempaka di Whatsapp dan Instagram mereka masing-masing.

2) Sosialisasi

Pihak BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin melakukan sosialisasi kedinas-dinas, satker, sekolah dan kantor-kantor. Karena oarang-orang yang bekerja diperkantoran merupakan sasaran potensial dan lebih mudah memahami informasi yang disampaikan karena memiliki latar belakang pendidikan yang baik.

3) Penjualan Pribadi (*personal selling*)

Pada pemasaran kali ini karyawan BSI KCP Pasar Cempaka bahwa mereka jarang untuk melakukan promosi produk tabungan haji secara langsung dengan datang kerumah nasabah, mereka hanya melakukan penawaran produk tabungan haji secara langsung kepada keluarga ataupun kerabat, jika ada nasabah yang tahu dan berminat untuk menggunakan produk tabungan haji BSI KCP Pasar Cempaka, maka bisa langsung datang untuk membuka rekening tabungan haji tersebut ke kantor.

b. Orang (*people*)

BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mengajarka karyawan untuk bekerja sesuai dengan nilai-nilai yang berupa (amanah, kompeten,

harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif) yang menjadi nilai dasar dan prinsip dalam bekerja. Karyawan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin diajarkan untuk menyampaikan informasi dengan tutur kata yang baik, sopan, ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami nasabah. Para karyawan juga diharuskan berpakaian rapi, bersih dan wangi.

c. Bentuk fisik/tampilan fisik (*physical evidence*)

Dalam memilih suatu bank tentu nasabah terlebih dahulu akan melihat tampilan fisik bank tersebut. Tampilan fisik dari BSI KCP Pasar Cempaka dapat dilihat dengan gedungnya yang berdiri kokoh dan besar. BSI KCP pasar Cempaka juga memiliki lahan parkir yang lumayan luas sehingga mampu menampung kendaraan nasabah dan para karyawannya, baik kendaraan sepeda motor maupun mobil.

Fasilitas ruang tunggu yang disediakan juga sangat nyaman dengan sofa-sofa yang empuk, dengan ruangan full AC, dilengkapi CCTV didalam ruangan dan area parkir untuk memantau dan menjaga keamanan, kemudian disediakan TV, wifi, komputer, printer serta tambahan tanaman hias yang memper indah suasana di dalam ruang tunggu. Terdapat juga tenaga keamanan seperti *security* yang tidak hanya menjaga keamanan dan ketertiban namun juga ikut memberikan informasi serta membantu nasabah ke transaksi tujuannya. Dengan berbagai fasilitas yang disediakan akan semakin menambah keamanan dan kenyamanan para karywan bank serta nasabah terhadap BSI KCP Pasar Cempaka.

2. Keunggulan Produk Tabungan Haji BSI KCP Pasar Cempaka

1. Keunggulan Produk Tabungan Haji BSI KCP Pasar Cempaka

Berdasarkan hasil wawancara keunggulan yang dimiliki BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dalam menawarkan produk ialah, sebagai berikut :

a. Keunggulan Tabungan Haji Indonesia :

1) Gratis biaya administrasi bulanan.

Gratis biaya administrasi bulana pada produk Tabungan Haji Indonesia BSI KCP Pasar Cempaka adalah tidak adanya penarikan atau pengurangan saldo pada rekening tabungan setiap bulanya

2) Fasilitas notifikasi saat saldo cukup didaftarkan untuk porsi haji.

Fasilitas notifikasi saldo pada produk Tabungan Haji Indonesia BSI KCP Pasar Cempaka ialah apabila saldo pada tabungan nasabah sudah mencukupi maka akan ada notifikasi/pemberitahuan kepada nasabah bahwa saldo sudah memenuhi untuk didaftarkan porsi haji.

3) Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem manajemen yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk memudahkan pelayanan Haji.

4) Bebas biaya *standing instruction* agar disiplin menabung setiap

bulanya. *Standing Instruction* adalah pelayanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara otomatis dengan tetap memenuhi kewajiban pembayaran secara teratur dan pada produk Tabungan Haji Indonesia BSI KCP Pasar Cempaka bebas biaya.

b. Keunggulan Tabungan Haji Muda Indonesia

1) Tabungan didaftarkan atas nama anak.

Wmelalui Tabungan Muda Haji Indonesia, Menabung untuk berangkat haji bisa dilakukan sedini mungkin, tentusaja untuk mengantisipasi antrian keberangkatan haji yang panjang agar bisa melaksanakan ibadah haji di usia yang relatif muda.

2) Gratis biaya administrasi bulanan.

Gratis biaya administrasi bulana pada produk Tabungan Haji Muda Indonesia BSI KCP Pasar Cempaka adalah tidak adanya penarikan atau pengurangan saldo pada rekening tabungan setiap bulannya

3) Fasilitas notifikasi saat saldo cukup didaftarkan untuk porsi haji.

Fasilitas notifikasi saldo pada produk Tabungan Haji Muda Indonesia BSI KCP Pasar Cempaka ialah apabila saldo pada tabungan nasabah sudah mencukupi maka akan ada notifikasi/pemberitahuan kepada nasabah bahwa saldo sudah memenuhi untuk didaftarkan porsi haji.

4) Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem manajemen yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk memudahkan pelayanan Haji.

5) Bebas biaya *standing instruction* agar disiplin menabung setiap bulannya. *Standing Instruction* adalah pelayanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara otomatis dengan tetap memenuhi kewajiban pembayaran secara teratur dan pada produk Tabungan Haji Muda Indonesia BSI KCP Pasar Cempaka tidak dikenakan biaya.

c. Labbaik

Labbaik Special Gift, Top Up dimana jika nasabah BSI KCP Pasar Cempaka melakukan Top Up Tabungan Haji dengan nominal tertentu akan mendapatkan gimmick. Jenis gimmick sebagai berikut :

- 1) Top Up/Pembukaan minimal Rp 2,5 juta : Sajadah Pouch
- 2) Top Up/Pembukaan Rp 5 juta : Sajadah
- 3) Top Up/Pembukaan Rp 10 JUTA : Mukena

d. Abatana

Abatana bertujuan untuk membantu mendisiplinkan calon jamaah Haji dan Umroh dengan cara *auto debet (standing instruction)* dana dari raking reguler ke rekening mabrur dengan nominal dan jangka waktu sesuai keinginan nasabah.