

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat komprehensif, yang mengatur semua aspek, baik sosial, ekonomi, politik maupun kehidupan yang bersifat spiritual.¹

Allah SWT. berfirman dalam QS al-Mā'idah ayat 3 sebagai berikut:

...الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا

pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Ku-cukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-ridhai Islam itu Jadi agama bagimu”... (QS: al-Mā'idah ayat 3).

Firman Allah SWT, di atas jelas menyatakan bahwa Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan, baik yang bersifat material maupun non material. Karena itu, ekonomi sebagai salah satu aspek kehidupan tentu juga sudah diatur dalam Islam.²

Wacana sistem ekonomi Islam diawali dengan konsep ekonomi dan bisnis non *ribawi*. Pada sekarang ini, terkesan bahwa ekonomi Islam itu identik dengan konsep keuangan dan perbankan, kecenderungan ini dipengaruhi oleh petunjuk

¹Mustafa Edwin Nasution dan kawan-kawan, *Pengenalan Eklusif Ekonomi Islam*, Cet. 2 (Jakarta: Kencana, 2007), hlm.1 .

²*Ibid.*, hlm. 2.

dari al-Qur'an dan as-Sunnah yang dilihat dan menjadi pusat perhatian utama para ulama dan cendekiawan muslim yakni transaksi non *ribawi*.³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, pengertian perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha (pasal 1 angka 1).⁴ Untuk mendukung transaksi keuangan, selain dilakukan melalui penghimpunan dan penyaluran dana, kegiatan usaha perbankan juga dapat dilakukan melalui penyediaan jasa pelayanan.

Penyediaan jasa pelayanan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan keuangan melalui transaksi perbankan. Dari penyediaan jasa tersebut, perbankan dapat melakukan diversifikasi portofolio aset bank melalui penerapan berbagai kombinasi akad-akad syariah (*islamic financial engineering*). Dengan demikian istilah jasa pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah yang dimaksudkan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan keuangan bagi nasabah melalui transaksi perbankan.⁵

Strategi pemasaran mempunyai peranan penting untuk mencapai keberhasilan usaha, oleh karena itu bidang pemasaran berperan besar dalam merealisasikan rencana usaha. Strategi pemasaran harus dapat memberi gambaran

³Adiwarman Karim, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Cet. 1 (Yogyakarta: UII Press, 2008), hlm. 2.

⁴Burhanuddin Susanto, *Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: UII Prees, 2008) hlm. 18.

⁵*Ibid.*, hlm. 310.

yang jelas dan terarah tentang kegiatan yang akan dilakukan perusahaan dalam memaksimalkan setiap kesempatan atau peluang pada beberapa pasar sasaran.⁶

Setiap perusahaan membuat strategi pemasaran untuk menarik pelanggannya. Hal tersebut juga terjadi pada industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Demikian juga halnya Bank Kalsel Syariah terus melakukan kegiatan pemasaran secara terpadu. Terutama melalui pengembangan produk dan beragam kegiatan promosi guna memacu pertumbuhan permintaan terhadap produknya. Dewan Syariah Nasional (DSN) sendiri telah mengeluarkan fatwa yang membolehkan pihak bank syariah mengeluarkan produk jasa ini, yaitu fatwa Nomor: 24/DSN-MUI/III/2002.⁷ Salah satu jasa perbankan yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah menyediakan tempat penyimpanan barang berharga atau dikenal dengan istilah *safe deposit box* iB Ar-Rahman, bank syariah dipandang perlu menyediakan jasa penyimpanan dan atau penitipan barang berharga, bahwa agar transaksi tentang *safe deposit box* iB Ar-Rahman dapat dilakukan sesuai dengan prinsip syariah, DSN memandang perlu menetapkan fatwa tentang hal itu untuk dijadikan pedoman.

Selain mempersiapkan produk, Bank Kalsel Syariah juga perlu menyiapkan pemasarannya. Pemasaran dalam suatu perusahaan itu sangat diperlukan agar produk yang dihasilkan dapat laku di pasaran. Pemasaran dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang mengusahakan agar produk yang dipasarkan itu dapat diterima dan disenangi oleh pasar. Produk yang disenangi dan diterima

⁶ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep dan Strategi)*, Ed 1, Cet. 7 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 168.

⁷Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Indonesia, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional* (Jakarta: Gaung Persada Preess , 2012) hlm. 127.

oleh pasar berarti produk tersebut laku dijual atau sering disebut laris. Tidak semua produk dapat diterima oleh pasar, banyak produk yang tidak laku dijual. Banyak produk yang dipasarkan pada saat ini kita sendiri tidak tahu atau belum pernah mengenal. Keadaan itu merupakan bukti bahwa kegiatan pemasarannya kurang baik.⁸

Masih sedikit bank syariah yang menyediakan produk *safe deposit box*. Salah satu bank yang menyediakan jasa *safe deposit box* iB Ar-Rahman adalah yang dimiliki oleh bank Kalsel Syariah di jalan Mayjend. S. Parman RT. 04, Banjarmasin. Bank Kalsel Syariah ini merupakan salah satu bank di Indonesia dengan nama usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Kalsel, yang berlokasi di provinsi Kalimantan Selatan yang berbasis syariah. Bank BPD Kalsel Syariah ini didirikan pada tanggal 13 Agustus 2004 dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam.

Dewan syariah Nasional (selanjutnya disebut DSN) dibentuk pada tahun 1997 yang merupakan hasil rekomendasi Lokakarya Reksadana Syariah pada bulan Juli 1997. DSN merupakan lembaga otonom di bawah Majelis Ulama Indonesia dipimpin oleh Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia. Berpedoman kepada PT Muamalat Indonesia yang menjadikan akad *mudārabah* dan *musyārakah* sebagai akad produknya maka Fatwa DSN menerbitkan Fatwa DSN No. 7/DSN-MUI/IV/2000, yang kemudian menjadi pedoman pada praktek

⁸Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2000), hlm. 2.

perbankan syariah.⁹ Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang mengacu pada konsep dan isi al-Qur'an, hadits, *qiyas* dan *ijma* para ulama.¹⁰

Salah satu risiko menyimpan dokumen-dokumen penting seperti ijazah, surat-surat berharga, sertifikat tanah atau dokumen lainnya adalah risiko kehilangan atau risiko kerusakan. Risiko hilang karena dicuri atau hilang karena terselip merupakan risiko utama. Demikian pula dengan risiko kerusakan akibat kena air, rayap atau terbakar juga merupakan risiko yang dapat merusak nilai dan keabsahan dokumen-dokumen penting. Kerusakan dokumen ini sangat merugikan pemiliknya, karena mengakibatkan dokumen sudah tidak ternilai lagi. Belum lagi untuk menggantikannya pasti dengan biaya yang tidak sedikit.

Untuk mengatasi masalah kerusakan atau kehilangan dokumen, bank menyediakan pelayanan penyimpanan dokumen dengan sistem sewa. Pelayanan penyimpanan dokumen dengan sistem sewa. Pelayanan penyimpanan dokumen ini kita kenal dengan nama *safe deposit box* (SDB). Ruangan SDB dan box dirancang secara khusus untuk memberikan rasa nyaman dan aman untuk menyimpan harta atau surat-surat berharga.¹¹

Saat ini, sudah mulai terlihat satu kecenderungan di mana bank mulai melakukan pemasaran yang lebih intensif untuk membidik calon-calon nasabah *safe deposit box* di Ar-Rahman. Sebagaimana diketahui bahwa keadaan dunia

¹⁰Irham Pahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: alfabeta, 2014), hlm. 21.

¹¹Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 182-183.

usaha bersifat dinamis, yang selalu mengalami perubahan yang terjadi setiap saat. Oleh karena itu strategi pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan umumnya, termasuk pada Bank Kalsel Syariah.

Oleh karena itu, peran karyawan pemasaran sangat diperlukan untuk mengembangkan produk *safe deposit box iB Ar-Rahman* ini. Dalam struktur organisasi bank, pada umumnya staf *safe deposit box* tergabung dalam unit *customer service* yaitu suatu bagian yang berfungsi untuk memberikan pelayanan atau informasi maupun menerima keluhan terhadap produk-produk dari bank yang ada.¹²

Namun, belum diketahui apakah strategi pemasaran produk *safe deposit box iB Ar-Rahman* yang digunakan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin ini telah berjalan dengan baik atau tidak. Selain itu perlu diketahui juga apa saja kendala yang dihadapi bank dalam memasarkan *safe deposit box iB Ar-Rahman*.

Berdasarkan pembahasan di atas penulis tertarik ingin mengadakan penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana jasa sewa menyewa kotak penyimpanan surat berharga dan harta benda lainnya, seperti emas, berlian dan intan permata, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini yang Berjudul “Strategi Pemasaran Produk *Safe Deposit Box iB Ar – Rahman* Pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin”.

¹²Julius, R. Latumaerssa, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta: Penertbit Salemba Empat, 2011), hlm. 279.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pemasaran produk *safe deposit box* iB Ar-Rahman pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produk *safe deposit box* iB Ar-Rahman?

C. Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah, maka disusun tujuan penelitian secara spesifik sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi pemasaran produk *safe deposit box* iB Ar-Rahman pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi Bank Kalsel Syariah dalam memasarkan produk *safe deposit box* iB Ar-Rahman.

D. Signifikansi Penulisan

1. Bagi penulis

Sebagai sarana pembelajaran dan pemahaman pengetahuan dan wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan serta sebagai partisipasi penulis dalam membangun ilmu pengetahuan terutama dalam disiplin ilmu syariah.

2. Bagi Institut

Sebagai kontribusi dari penulis untuk menambah khazanah keilmuan dan karya ilmiah perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Bagi Pihak Bank

Sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi pihak bank dalam meningkatkan mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan pada saat ini dan masa depan.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan inspirasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi dan acuan lebih lanjut untuk penelitian berikutnya dalam menyelesaikan permasalahan bersama.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap judul di atas, maka perlu adanya batasan istilah agar lebih terarahnya penelitian ini.

1. Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.¹³ Jadi strategi yang penulis maksud di sini adalah cara atau metode yang dilakukan bank dalam melaksanakan kegiatan bank, khususnya strategi dalam bidang pemasaran.

¹³Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 859.

2. Pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.¹⁴ Pemasaran yang penulis maksud di sini adalah kegiatan yang dilakukan bank dalam memperkenalkan suatu produk kepada masyarakat agar sesuai dan tepat sasaran.
3. Produk adalah berupa desain produk baru, lengkap dengan spesifikasinya. Produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah desain kotak penyimpanan surat berharga dan harta benda lainnya yang tahan api dengan ukuran sesuai dengan kebutuhan dan jangka waktu tertentu.
4. *Safe Deposit Box Ar-Rahman* adalah jasa bank yang diberikan khusus kepada nasabah utamanya. Jasa ini dikenal juga dengan nama *safe loket*. *Safe Deposit Box Ar-Rahman* berbentuk kotak dengan ukuran tertentu dan disewakan kepada nasabah yang berkepentingan untuk menyimpan dokumen-dokumen atau benda-benda berharga miliknya.¹⁵ *Safe Deposit Box* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *Safe Deposit Box iB Ar – Rahman* pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, merupakan jasa sewa menyewa kotak penyimpan surat berharga dan harta benda lainnya, seperti, emas, berlian dan intan permata.

¹⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Cet. 2 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), hlm. 143.

¹⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 182-183.

5. Bank syariah adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Islam (al-Qur'an dan Hadits).¹⁶ Bank syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin yang berada di lokasi beralamatkan di Jl. Mayjend. S. Parman RT. 04, Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Setelah menelaah dan mengkaji skripsi-skripsi terdahulu peneliti menemukan beberapa skripsi yang memiliki kesamaan atau berhubungan dengan penelitian ini, penelitian yang dimaksud yaitu:

Peneliti yang dilakukan oleh Rakhmi Amali Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang berjudul "Minat Nasabah Terhadap *Safe Deposit Box iB Ar-Rahman* pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin", 2016 yang dalam penelitian ini membahas tentang minat nasabah dalam menggunakan jasa layanan *safe deposit box iB Ar-Rahman*.

Penelitian yang dilakukan oleh Istiqamah Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang berjudul "Strategi Pemasaran Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin ", 2011 yang dalam penelitiannya tentang bagaimana Strategi Pemasaran Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin.

Peneliti yang dilakukan oleh Dwi Suci Rahmadani jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang

¹⁶ Malayu S.P Hasibuan, *op.cit.*, hlm. 39.

berjudul ”Strategi Penghimpunan Dana Deposito *Mudārabah* Di BNI Syariah Cabang Banjarmasin”, 2015 yang dalam penelitiannya tentang mengetahui strategi penghimpunan dana deposito *mudārabah* di BNI Syariah Cabang Banjarmasin dan apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala dalam menghimpun dana deposito *mudārabah*.

Berdasarkan ketiga penelitian di atas maka penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dengan ketiga penelitian tersebut. Dalam penelitian ini menitik beratkan pada pokok permasalahan yang dibahas adalah “Strategi Pemasaran Produk *Safe Deposit Box* iB Ar-Rahman pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin”.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mempelajari dan memahami keseluruhan mengenai penulisan skripsi ini maka penulis membagi sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, disusun secara sistematis, di mana masing-masing bab akan membahas persoalan yang berkaitan dengan penelitian ini. Setiap bab akan disertai sub-bab yang akan membahas secara lebih mendalam, secara garis besar disusun sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan, di mana dalam pendahuluan ini memuat segala sesuatu yang bisa mengantarkan penulis ke arah tujuan pembahasan ini yang terdiri dari latar belakang masalah yang merupakan awal ditemukannya permasalahan yang akan diteliti, barulah setelah itu permasalahan tersebut

dijadikan sebagai rumusan masalah penelitian di mana rumusan masalah inilah yang menjadi unsur terpenting dalam penelitian ini. Berbicara tentang tujuan penelitian, tentunya selaras dengan apa yang menjadi rumusan masalah, sebab tujuan penelitian ini dapat dicapai apabila yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sudah dapat terselesaikan.

Bab II, berisi landasan teori, pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab III, merupakan metode penelitian, yakni tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menjelaskan jenis, sifat dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan prosedur penelitian.

Bab IV, merupakan laporan hasil penelitian yang berisi profil Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin. Selanjutnya mengenai penyajian data hasil analisis data, serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian pertanyaan yang telah disebutkan dalam rumusan masalah.

Bab V, penutup, pada bab ini berisikan tentang simpulan dari penelitian dan saran-saran untuk pihak-pihak terkait.