

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

1. Gambaran Umum Produk Cicil Emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin

Produk pembiayaan cicil emas adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri untuk pembiayaan kepemilikan emas berupa emas batangan dengan jangka waktu dua sampai lima tahun dengan cara mencicil.

Produk ini diluncurkan Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin pada tahun 2013 yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin berinvestasi emas dengan cara cicilan atau angsuran, hal ini sebagai realisasi dari permintaan nasabah yaitu bentuk investasi jangka panjang.

Emas perhiasan biasanya harganya menjadi lebih mahal karena adanya tambahan biaya pembuatan perhiasan tersebut, sedangkan dalam jual beli emas investor harus memperhatikan nilai tambah dan nilai kunci dari emas tersebut, seperti nilai karat. Jika emas untuk perhiasan biasanya sudah dicampur dengan campuran logam lain sehingga kadar emas sudah berkurang, berbeda dengan emas batangan yang tanpa campuran logam lain dan memiliki nilai kadar yang sama. Selain dari tingkat karatnya, terdapat sertifikat yang dapat disertakan dalam proses penjualan hal itu yang menjadi pertimbangan nasabah untuk melakukan pembiayaan cicil emas karena nilai jualnya meningkat setiap tahunnya.

Pembiayaan cicil emas Bank Syariah Mandiri ini merupakan pembiayaan konsumtif dengan akad *murābahah* yaitu di mana bank sebagai pemilik dana membelikan emas sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh nasabah, kemudian menjualnya kepada nasabah dengan penambahan keuntungan tetap, akad *wakalah* yaitu akad di mana nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili nasabah membeli emas sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh nasabah, akad *Rahn* yaitu di mana emas yang dibeli oleh nasabah dengan pembayaran secara mencicil kepada bank dijadikan jaminan untuk pembiayaan tersebut. Pihak bank menjual suatu barang kepada nasabah dengan menyertakan harga dan margin yang sudah disepakati kedua belah pihak. Nasabah dapat melunasi pembiayaan dengan cara diangsur tiap bulannya. Besarnya angsuran pembiayaan tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan.

a. Karakteristik

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *murābahah*
- 2) Emas yang dibiayai adalah emas batangan
- 3) Berat emas yang dapat dibiayai minimal 10 gram
- 4) Harga pembelian emas ditentukan pada saat akad
- 5) Jangka waktu: 2-5 tahun
- 6) Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000
- 7) Nasabah diperkenankan memiliki fasilitas *qardh* dan cicil emas secara bersamaan, dengan ketentuan jumlah saldo keseluruhan Rp.250.000.000

b. Plafond pembiayaan dan uang muka

- 1) Plafond: maksimal 80% dari harga beli.

- 2) Uang muka: minimal 20% dibayar tunai oleh nasabah kepada bank, uang muka harus dari nasabah sendiri bukan dari pembiayaan.

c. Persyaratan

- 1) Kriteria nasabah: WNI dan cakap hukum
- 2) Usia:
  - a) Minimal 21 tahun atau sudah menikah pada saat pengajuan
  - b) Maksimal 55 tahun atau belum pensiun pada saat pembiayaan jatuh tempo
  - c) Maksimal 60 tahun pada saat pembiayaan jatuh tempo untuk professional, wiraswasta dan ibu rumah tangga
  - d) Maksimal 70 tahun pada saat jatuh tempo untuk pensiunan
- 3) Tidak masuk daftar hitam BI dan PPATK
- 4) Memiliki kolektibilitas lancar di semua bank

d. Dokumen yang harus diisi

- 1) Mengisi formulir pembiayaan
- 2) Fotokopi KTP
- 3) Fotokopi NPWP untuk pembiayaan diatas Rp.50.000.000,-
- 4) Menyediakan angsuran pertama pembiayaan cicil emas dalam rekening sebelum proses pencairan dilakukan
- 5) Nasabah dicover asuransi penjamin dengan subrogasi

e. Jaminan

- 1) Jaminan adalah barang yang menjadi objek pembiayaan yaitu emas
- 2) Jaminan diikat secara gadai (*rahn*)

- 3) Jaminan tidak dapat ditukar dengan agunan lain
  - 4) Jaminan disimpan secara fisik di bank
  - 5) Pengikatan jaminan dilakukan selama masa pembiayaan
- f. Biaya yang di bayarkan sebelum proses pembiayaan dicairkan
- 1) Biaya administrasi sebesar 1% dari pokok pembiayaan
  - 2) Biaya Asuransi
  - 3) Biaya materai
- g. Pelunasan

Apabila nasabah ingin melakukan pelunasan dipercepat (pelunasan sebelum akhir periode pembiayaan) maka jangka waktu pembiayaan harus telah memasuki 1 tahun setelah akad pembiayaan.

- h. Proses pembiayaan cicil emas
- 1) Nasabah datang ke bank dan mengajukan permohonan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri
  - 2) Bank menerima dokumen permohonan nasabah pembiayaan cicil emas dan memeriksa kelengkapannya
  - 3) Bank melakukan verifikasi *income* dan dokumen untuk selanjutnya dituangkan dalam Nota Analisa Pembiayaan (NAP). Dalam penyusunan NAP, bank melakukan konfirmasi harga emas sebelum akad dan keputusan komite pembiayaan cicil emas. NAP kemudian diserahkan kepada kepala unit (kepala cabang) untuk diminta persetujuan
  - 4) Kepala unit mereview NAP dan memberikan keputusan

- 5) Bank menghubungi nasabah untuk akad pembiayaan
- 6) Nasabah dan bank melakukan akad pembiayaan
- 7) Bank menghubungi supplier emas untuk memesan emas nasabah
- 8) Supplier emas mengantarkan emas ke Bank Syariah Mandiri dan diserahkan pada penaksir untuk dilakukan penilaian (penaksiran) jaminan. Emas disimpan di bank.
- 9) *Officer* gadai membuat memo pencairan ke bagian operasional (petugas admin dan *operation manager*)
- 10) Petugas admin mencairkan pembiayaan ke rekening nasabah
- 11) Hasil pencairan diserahkan kepada supplier emas.

## 2. Identitas Informan

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara dan studi dokumenter penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan Analisis *SWOT* Produk Cicil Emas yaitu dari dua orang yaitu *staff officer* cicil emas dan penaksir gadai beserta sepuluh nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin yang menggunakan produk cicil emas, maka hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

### a. Identitas informan

- 1) Nama : Fitria Yunita
- TTL : Sungai Apit, 13 Juni 1986
- Pekerjaan : Karyawan Swasta
- Jabatan : *Officer* gadai dan cicil emas

Lama Bekerja : 5 tahun

Alamat : Komp. Kayu Tangi 2 Jalur 4 No.44, Banjarmasin

Uraian:

Menurut informan ini, perkembangan nasabah produk cicil emas pada awal pengeluaran produk ini belum terlalu ramai, namun setahun kemudian setelah dilakukan sosialisasi diberbagai instansi dan melakukan promosi diberbagai media, produk cicil emas mengalami peningkatan pada jumlah nasabah. Menurut informan kelebihan dari produk cicil emas ini adalah harga emas yang sesuai dengan harga pasar tanpa tambahan biaya, persyaratan yang mudah dan margin yang rendah. Kekuarangan dari produk cicil emas menurut informan ini jangka waktu pembiayaan paling singkat adalah dua tahun, sedangkan sebagian nasabah menginginkan jangka waktu yang lebih singkat dan jumlah pembiayaan maksimal Rp.150.000.000,- atau setara dengan 360 gram emas. Peluang produk cicil emas sangatlah besar dikarenakan mayoritas penduduk yang beragama islam, emas merupakan investasi yang cukup diminati masyarakat dan kerjasama dengan koperasi memberikan peluang tambahan untuk bank dalam memasarkan produk cicil emas. Ancaman produk cicil emas adalah instansi atau lembaga keuangan yang memiliki produk serupa dengan cicil emas, harga emas yang tidak stabil yang dapat menyebabkan masyarakat untuk berhenti sejenak melakukan pembiayaan cicil emas hingga harga emas kembali stabil.

Strategi yang dilakukan bank dalam memasarkan produk cicil emas adalah memberika promosi dibulan-bulan tertentu, bekerja sama dengan koperasi dan butik antam, sosialisasi langsung ketempat calon nasabah bekerja. Adapun

kendala yang dihadapi bank dalam memasarkan produk cicil emas, menurut officer gadai dan cicil emas ini adalah mendapatkan waktu untuk melakukan sosialisasi ke instansi-instansi.

2) Nama : Intan Mulansari  
TTL : Banjarbaru, 26 Desember 1989  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Jabatan : Penaksir gadai  
Lama Bekerja : 4 tahun  
Alamat : Jl. Perdagangan Komp.Bumi Indah Lestari 2  
No.59, Banjarmasin

Uraian:

Menurut penaksir gadai ini, perkembangan produk cicil emas mendapatkan respon yang sangat baik dari masyarakat namun terbelang sepi jika harga emas naik. Kekuatan dari produk emas menurut informan ini adalah biaya yang lebih murah, margin kecil dan persyaratan yang terbelang mudah. Kelemahan dari produk cicil emas ini pembiayaan cicil emas tidak bisa dilunasi jika jangka waktu dibawah satu tahun. Peluang produk cicil emas menurut informan sangat bagus karena emas merupakan investasi yang paling diminati. Ancaman produk cicil emas persaingan dengan instansi atau lembaga keuangan lain yang memiliki produk serupa.

Strategi yang dilakukan bank dalam memasarkan produk cicil emas adalah memperbanyak sosialisasi dan promosi. Kendala yang dihadapi bank

dalam memasarkan produk cicil emas adalah mendapatkan waktu untuk bisa sosialisasi ke instansi-instansi.

- 3) Nama : Nurliyana  
TTL : Banjarmasin, 27 April 1993  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Alamat : Jl. Veteran Komp. Sepakat, Banjarmasin  
Uraian:

Nasabah yang bernama Nurliyana ini sudah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri memasuki jangka waktu dua tahun. Alasan ibu nurliyana melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri dikarenakan nasabah tidak mengetahui adanya produk yang serupa dengan cicil emas Bank Syariah Mandiri di bank lain. Kelebihan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri menurut nasabah ini adalah bulanan lebih ringan dan persyaratan yang mudah. Menurut nasabah, produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri tidak memiliki kekurangan.

- 4) Nama : Rio Ramadhani  
TTL : Kediri, 22 Maret 1992  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. Jafri Zam-zam Komp. Simpang Rahmat, Gang  
Keluarga 1 RT. 27 No. 36, Banjarmasin  
Uraian:

Nasabah yang bekerja sebagai PNS ini telah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri memasuki jangka waktu tiga bulan. Alasan

nasabah ini melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri dikarenakan mendapat ajakan dari teman. Menurut nasabah ini produk cicil emas Bank Syariah Mandiri memiliki kelebihan yaitu pembayaran bulanan langsung ditarik dari rekening bank, persyaratan yang mudah. Kekurangan dari produk cicil emas uang muka terlalu tinggi.

5) Nama : Esa Mintias Iskandar  
TTL : Kuala Kapuas, 15 Mei 1990  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. HKSN Komp. AMD Permai Blok.6 No.57,  
Banjarmasin

Uraian:

Nasabah yang berasal dari Kuala Kapuas ini sudah pernah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri dengan jangka waktu dua tahun dan sudah lunas kemudian, melakukan pembiayaan produk cicil emas lagi memasuki jangka waktu satu tahun. Alasan nasabah ini melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri karena pihak bank melakukan sosialisasi dikantor nasabah dan nasabah merasa tertarik untuk melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri. Kelebihan produk cicil emas Bank Syariah Mandiri menurut nasabah adalah harga emas sesuai dengan harga pasar dan fleksibel. Menurut nasabah ini, produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri tidak memiliki kekurangan.

- 6) Nama : Yuniar Kurnia Hidayati  
TTL : Banjarmasin, 14 Juli 1989  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. Ahmad Yani Km.5,75, Banjarmasin  
Uraian:

Nasabah yang bekerja sebagai PNS ini sudah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri memasuki jangka waktu 3 tahun. Alasan Ibu Yuniar melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri dikarenakan pihak bank yang melakukan sosialisasi di kantor tempat nasabah bekerja sehingga menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan. Kelebihan produk cicil emas di Bank Syariah menurut Ibu Yuniar adalah pelayanan yang ramah, administrasi murah. Kekurangan dari produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri sendiri menurut nasabah jangka waktu minimal dua tahun.

- 7) Nama : Shinta Mayang Sari  
TTL : Tanjung, 5 Mei 1987  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. Pramuka Gang Manunggal, Banjarmasin  
Uraian:

Nasabah ini sudah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri memasuki jangka waktu dua tahun. Alasan Ibu Shinta melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri karena membaca promosi tentang cicil emas yang ada di koran. Kelebihan produk cicil emas menurut nasabah ini pelayanan ramah dan cepat, persyaratan yang mudah. Menurut nasabah ini,

produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri pembiayaan maksimal hanya sebesar Rp. 150.000.000,- sedangkan nasabah ingin lebih dari harga maksimal.

8) Nama : Fikri Thaufani  
TTL : Martapura, 14 Desember 1987  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. Ahmad Yani Gang Pendidikan 6 No.12,  
Banjarmasin

Uraian:

Nasabah yang bernama Fikri ini telah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah mandiri memasuki jangka waktu tiga tahun. Alasan nasabah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri adanya sosialisasi produk cicil emas di kantor tempat nasabah bekerja. Kelebihan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri menurut nasabah adalah persyaratan yang mudah, margin rendah. Kekurangan produk cicil emas menurut nasabah adalah pembiayaan maksimal Rp. 150.000.000,-.

9) Nama : Akhmad Syafi'i  
TTL : Banjarmasin, 9 Mei 1985  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Alamat : Jl. Pala No.89 Gatot Subroto IV, Banjarmasin

Uraian:

Nasabah ini sudah melakukan pembiayaan cicil emas memasuki jangka waktu dua tahun. Alasan nasabah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri karena Bank Syariah Mandiri merupakan tempat nasabah bekerja

dan untuk karyawan Bank Syariah Mandiri dapat melakukan pembiayaan cicil emas tanpa uang muka. Kelebihan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri menurut nasabah adalah pembayaran cicilan bulan langsung dipotong dari rekening sehingga tidak perlu repot untuk datang ke bank, harga emas sesuai dengan harga pasar, setelah satu tahun bisa dilakukan pelunasan. Kekurangan produk cicil emas menurut nasabah ini tidak ada.

10) Nama : Rahayu Khairunisa  
 TTL : Banjarmasin, 28 April 1991  
 Pekerjaan : Karyawan Swasta  
 Alamat : Jl.Simpang Jafri Zam-zam Komp.  
 Mahligai sejahtera, Banjarmasin

Uraian:

Nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta ini sudah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri dalam jangka waktu satu tahun dua bulan. Ibu Rahayu lebih memilih melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri dikarenakan cicilan Bank Syariah Mandiri lebih murah dibandingkan bank lain. Kelebihan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri menurut nasabah ini pelayanan yang ramah, emas dapat dijual kapan saja jika nasabah tidak sanggup lagi untuk membayar cicilan emas. Kekurangan produk cicil emas Bank Syariah Mandiri uang muka yang terbilang tinggi.

11) Nama : Khairil  
 TTL : Banjarmasin, 31 Maret 1983  
 Pekerjaan : Karyawan Swasta

Alamat : Jl. Pekapuran Raya, Banjarmasin

Uraian:

Nasabah ini telah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri memasuki jangka waktu enam bulan. Alasan nasabah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri karena adanya sosialisasi di tempat nasabah bekerja sehingga menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan cicil emas. Kelebihan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri menurut nasabah persyaratan mudah, biaya administrasi ringan. Kekurangan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri adalah uang muka yang terbilang besar.

12) Nama : Siti Fauziah

TTL : Banjarmasin, 23 Juli 1992

Pekerjaan : Pedagang

Alamat : Jl. Ahmad Yani Km.8, Banjarmasin

Uraian:

Nasabah ini telah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri memasuki jangka waktu satu tahun empat bulan. Alasan nasabah melakukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri karena mendapat ajakan dari teman. Kelebihan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri menurut nasabah adalah pembayaran cicilan bulanan langsung ditarik dari rekening, persyaratan mudah. Kekurangan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin menurut nasabah tidak ada.

b. Tabel deskripsi produk cicil emas Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin menurut nasabah

No	Nama	Lama pembiayaan	Alasan memilih produk cicil emas BSM	Kekuatan/kelebihan produk cicil emas	Kekurangan/kelemahan produk cicil emas
1.	Nurliyana	2 tahun	Hanya mengetahui produk cicil emas ada di BSM	Cicilan ringan dan persyaratan mudah	Tidak ada
2.	Rio Ramadhani	3 bulan	Dapat ajakan dari teman	Pembayaran cicilan langsung debit dari rekening, persyaratan mudah	Uang muka tinggi
3.	Esa Minitias Iskandar	1 tahun	Adanya sosialisasi dari BSM ditempat nasabah bekerja	Harga emas sesuai dengan harga pasar, fleksibel	Tidak ada
4.	Yuniar Kurnia Hidayati	3 tahun	Adanya sosialisasi dari BSM ditempat nasabah bekerja	Pelayanan ramah dan biaya administrasi murah	Jangka waktu minimal pembiayaan dua tahun
5.	Shinta Mayang Sari	2 tahun	Membaca promosi produk cicil emas BSM di Koran	Pelayanan ramah, cepat dan persyaratan mudah	Maksimal pembiayaan Rp.150.000.000,-
6.	Fikri Thaufani	3 tahun	Adanya sosialisasi dari BSM ditempat nasabah bekerja	Persyaratan mudah dan margin yang rendah	Maksimal pembiayaan Rp. 150.000.000,-
7.	Akhmad Syafi'i	2 tahun	BSM merupakan tempat nasabah bekerja dan untuk karyawan BSM tanpa uang muka	Pembayaran cicilan langsung debit dari rekening, harga emas sesuai dengan harga pasar, setelah memasuki jangka waktu pembiayaan satu tahun,	Tidak ada

				pembiayaan dapat dilunasi	
8.	Rahayu Khairunisa	1,2 bulan	Cicilan di BSM lebih murah dibandingkan bank lain	Pelayanan ramah, emas bisa dijual kapan saja	Uang muka tinggi
9.	Khairil	6 bulan	Adanya sosialisasi dari BSM ditempat nasabah bekerja	Persyaratan mudah dan biaya administrasi ringan	Uang muka tinggi
10.	Siti Fauziah	1,4 bulan	Dapat ajakan dari teman	Pembayaran cicilan langsung debit dari rekening dan persyaratan mudah	Tidak ada

Sumber: pengolahan data primer (2016)

### C. Analisis Data

#### 1. Analisis *SWOT* Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin

##### a. Kekuatan (*strength*)

Produk pembiayaan cicil emas Bank syariah mandiri Cabang Banjarmasin memiliki beberapa kekuatan yang mendukung dalam memasarkan produk-produknya. Kekuatan tersebut sebagai berikut:

- 1) Citra bank syariah mandiri: Bank Syariah Mandiri terkenal memiliki citra yang baik dimata masyarakat. Sehingga bank lebih mudah dalam memasarkan produk cicil emas kepada masyarakat.
- 2) Harga emas sesuai dengan harga pasar: Bank Syariah Mandiri memberikan harga emas yang sesuai dengan harga pasar tanpa memberikan tambahan biaya ongkos kirim dan biaya cetak.
- 3) Biaya murah dan bulanan ringan: Untuk biaya administrasi terbilang murah, cukup 1% dari jumlah pembiayaan cicil emas. Bulanan lebih ringan dikarenakan margin yang rendah.
- 4) Persyaratan mudah: Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin memberikan kemudahan untuk para nasabah yang ingin melakukan pembiayaan cicil emas dengan persyaratan yang lebih mudah hanya cukup menggunakan fotokopi KTP, fotokopi NPWP untuk pembiayaan diatas Rp. 50.000.000,-, membuka rekening bank di Bank Syariah Mandiri untuk yang belum memiliki rekening dan menyediakan uang muka pembiayaan cicil emas.

- 5) Fleksibel: produk pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin telah disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan para nasabahnya. Misalnya jangka waktu yang fleksibel.

b. Kelemahan (*weakness*)

Produk pembiayaan cicil emas Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin mempunyai beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Jangka waktu paling singkat 2 tahun: Banyaknya nasabah yang mengeluhkan karena tidak ada jangka waktu yang dibawah 2 tahun, namun bank tidak bisa berbuat apa-apa karena terikat dengan peraturan BI.
- 2) Tidak bisa membiayai emas perhiasan: Hanya emas dalam bentuk batangan atau lantakan yang bisa dibiayai oleh bank, sedangkan terkadang nasabah ada yang menginginkan emas dalam bentuk perhiasan
- 3) Maksimal pembiayaan: Pembiayaan emas untuk satu orang nasabah maksimal Rp. 150.000.000,- atau senilai dengan 360 gram emas.
- 4) Uang muka tinggi: uang muka yang harus dibayar oleh nasabah adalah sebesar 20% dari total pembiayaan cicil emas.

c. Peluang (*opportunity*)

Produk pembiayaan cicil emas Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin mempunyai beberapa peluang yang berasal dari lingkungan eksternal bank. Peluang tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Masyarakat yang mayoritas beragama islam: Produk cicil emas sangat cocok untuk masyarakat muslim yang ingin berinvestasi emas dengan produk cicil emas yang dikelola berdasarkan prinsip syariah. Produk cicil emas menggunakan akad *murabahah* sehingga bebas dari riba. Namun tidak menutup kemungkinan masyarakat non muslim pun juga dapat menggunakan produk cicil emas ini, karena produk pembiayaan ini juga bisa untuk masyarakat umum.
- 2) Bekerjasama dengan koperasi lebih memudahkan Bank Syariah Mandiri dalam memasarkan produk cicil emas karena koperasi lebih dekat dengan nasabah ditempat kerja.

d. Ancaman (*threat*)

Ancaman disini meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang bisa menjadi ancaman adalah ketidakmampuan bank dalam memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada. Sehingga yang terjadi kekuatan dan peluang tersebut bisa berubah menjadi ancaman besar bagi bank. Sedangkan faktor eksternal yang menjadi ancaman dari produk pembiayaan cicil emas Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin:

- 1) Produk sejenis dari Perbankan lain: Adanya beberapa bank dan pegadaian syariah maupun konvensional yang memasarkan produk cicil emas, sehingga nasabah memiliki banyak pilihan untuk menentukan menggunakan pembiayaan pada bank atau pegadaian lainnya.

2) Harga emas yang tidak stabil: Harga emas yang mengalami kenaikan dan penurunan drastis dalam waktu singkat akan membuat nasabah yang ingin melakukan pembiayaan mengurungkan niatnya sampai harga emas kembali normal.

2. Strategi pemasaran produk cicil emas berdasarkan analisis *SWOT*

Selanjutnya untuk mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin dalam menentukan kebijakan strategi pemasaran untuk produk pembiayaan cicil emas maka diperlukan matrik *SWOT* yang bisa menunjukkan faktor kekuatan, kelemahan peluang dan ancaman yang dimiliki lembaga perbankan. Sehingga kemungkinan salah dalam mengambil keputusan dapat dihindari.

Berdasarkan matrik *SWOT*, maka diperoleh hasil analisis *SWOT* Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produk pembiayaan cicil emas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Matrik Analisis *SWOT* Produk Cicil Emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin

internal	<b>Strength (S)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citra Bank</li> <li>• Harga sesuai dengan harga pasar</li> <li>• Persyaratan mudah</li> <li>• Biaya murah</li> <li>• Fleksibel</li> <li>• Margin rendah</li> </ul>	<b>Weakness (W)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uang muka tinggi</li> <li>• Jangka waktu minimal pembiayaan dua tahun</li> <li>• Pinjaman maksimal Rp.150.000.000,-</li> <li>• Tidak bisa membiayai emas perhiasan.</li> </ul>
Eksternal	<b>Opportunity (O)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayoritas penduduk beragama islam.</li> <li>• Bentuk investasi yang sangat diminati masyarakat</li> <li>• Kerjasama dengan koperasi</li> </ul>	<b>Strategi SO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan image BSM</li> <li>• Memperkenalkan keunggulan-keunggulan produk cicil emas</li> <li>• Memperkuat kerjasama dengan koperasi</li> </ul>
	<b>Threat (T)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persaingan dengan instansi lain</li> <li>• Harga emas yang tidak stabil</li> </ul>	<b>Strategi ST</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menetapkan target pemasaran</li> <li>• Meningkatkan kualitas pelayanan</li> </ul>
		<b>Strategi WO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategi jempit bola</li> <li>• Meningkatkan loyalitas nasabah</li> <li>• Mengoptimalkan pemahaman masyarakat dalam promosi</li> </ul>
		<b>Strategi WT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan promosi</li> <li>• Menetapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien</li> </ul>

Sumber: data yang diolah (2016)

Dari matrik *SWOT* diatas bisa dilihat bahwa faktor kekuatan lebih besar dibandingkan dengan faktor kelemahan yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri dan faktor peluang juga lebih besar bila dibandingkan dengan faktor ancaman. Oleh sebab itu, dengan kondisi seperti itu Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lain khususnya bank konvensional dan bank syariah lainnya yang selama ini menjadi pesaing

utamanya. Berikut ini merupakan pengembangan strategi pemasaran dari hasil interpretasi analisis *SWOT* Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin yakni:

a. Strategi SO

Strategi yang berdasarkan pada kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

1) Mempertahankan citra Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin telah memiliki citra yang baik di mata masyarakat dan untuk mempertahankan citra tersebut maka Bank Syariah Mandiri memiliki strategi dengan cara komunikasi seperti penerimaan kritik dan saran dalam semua informasi yang telah diberikan serta dalam kegiatan tanya jawab melalui e-mail maupun media kritik saran lainnya.

2) Memperkenalkan keunggulan-keunggulan dari produk cicil emas

Dalam memasarkan produk cicil emas, memperkenalkan keunggulan produk cicil emas memberikan keuntungan besar agar lebih mudah menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri.

3) Memperkuat kerjasama dengan koperasi

Jalinan kerjasama yang selama ini sudah terbangun dengan koperasi perlu dipertahankan. Bank perlu memelihara rasa kepercayaan koperasi yang telah menjadi partner, agar koperasi tersebut tetap bekerjasama dalam memasarkan produk cicil emas di instansi-instansi koperasi berada dengan cara selalu berkomunikasi dengan baik.

b. Strategi WO

Strategi WO ditetapkan pada faktor kelemahan dan peluang, strategi WO yang bisa dilakukan adalah:

1) Strategi jemput bola

Strategi ini perlu dikembangkan dalam rangka mencari nasabah sebanyak mungkin. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang memiliki minat untuk menggunakan pembiayaan cicil emas namun tidak adanya waktu untuk datang ke bank, sehingga jika bank yang langsung memasarkan produk cicil emas dengan datang ketempat dimana calon nasabah bekerja akan memberikan keuntungan yang besar untuk pihak bank dan memberikan kemudahan untuk calon nasabah yang ingin menggunakan produk cicil emas.

2) Meningkatkan loyalitas nasabah

Peran nasabah pembiayaan maupun investasi sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan suatu bank, karena jika tidak ada nasabah maka tidak akan ada bank. Bank Syariah Mandiri perlu meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara memupuk dan memelihara rasa kekeluargaan dan kepercayaan dengan cara memberikan pelayanan prima seperti memberikan hadiah-hadiah pada nasabah tertentu. Dengan keloalitan nasabah secara tidak langsung sudah ikut mempromosikan Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin melalui *mouth to mouth* dan tidak diragukan mereka yang loyal akan mengajak

orang sekitarnya untuk menggunakan produk cicil emas Bank Syariah Mandiri.

3) Mengoptimalkan pemahaman masyarakat dalam promosi

Kurangnya pemahaman masyarakat akan memberikan dampak buruk kepada bank jika terjadi kesalahpahaman oleh masyarakat. Sehingga ketika bank syariah mandiri memasarkan produknya harus mengoptimalkan pemahaman masyarakat agar kesalahpahaman itu bisa dihindari.

c. Strategi ST

Strategi ST merupakan strategi yang berdasar pada faktor kekuatan dan ancaman. Strategi ini meliputi:

1) Menetapkan target pemasaran

Lembaga keuangan yang menjadi pesaing berat Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin adalah bank konvensional dan bank syariah lainnya. Oleh sebab itu, Bank Syariah Mandiri harus menetapkan pasar sasaran dan target-target pemasaran. Jangan sampai target pemasaran tersebut melalui perencanaan salah sasaran. Bank Syariah Mandiri harus juga mempunyai kemampuan dalam meneropong peluang-peluang yang terlewat oleh bank konvensional dan bank syariah lainnya yang ada di sekitar kota Banjarmasin. Target pemasaran itu tidak harus satu segmen saja, bisa juga lebih dari satu asalkan diperhitungkan dan rencanakan segmen apa yang sesuai dengan

produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin.

2) Meningkatkan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan untuk menarik simpatik nasabah maupun calon nasabah. Kalaupun bisa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin kepada nasabah mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan di bank konvensional dan bank syariah lainnya. Sehingga rasa kenyamanan nasabah terhadap bank makin meningkat dan pada akhirnya loyalitas kepada nasabah juga meningkat. Karena kelayakitan nasabah merupakan salah satu hal yang penting untuk menjaga kelangsungan hidup bank.

d. Strategi WT

Strategi yang bersifat defensif untuk meminimalisasi kelemahan dan ancaman. Strategi ini terdiri dari:

1) Meningkatkan promosi

Langkah-langkah yang tidak boleh ditinggalkan adalah promosi. Dalam rangka mensosialisasikan produk cicil emas Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin. Banyak media yang bisa dimanfaatkan baik media cetak maupun elektronik, ataupun bisa juga dilakukan melalui kontak secara langsung . misalnya mendatangi instansi-instansi atau mengadakan acara sosial yang melibatkan masyarakat banyak. Untuk saat ini media elektronik yang paling murah dan efektif adalah

media online karena saat ini hampir semua orang menggunakan media ini untuk berbagai keperluan dan setiap detik pasti ada orang yang melihat media online baik untuk hiburan maupun untuk pekerjaan. Semakin gencarnya Bank Syariah Mandiri dalam melakukan promosi terutama dalam media akan semakin banyak masyarakat yang mengetahui produk cicil emas dan akan menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk cicil emas.

2) Menetapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien

Bank Syariah Mandiri hendaknya menetapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien dalam rangka menghindari ancaman dan memperkecil kelemahan. Maksudnya adalah dalam menetapkan strategi pemasaran disesuaikan dengan kekuatan dan peluang yang ada. Jangan sampai kekuatan dan peluang yang sudah dimiliki berubah menjadi ancaman bagi bank itu sendiri.

Dalam hal ini ada beberapa strategi yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri seperti: strategi jemput bola, menjaga citra bank, mengenalkan keunggulan produk cicil emas, meningkatkan promosi, menetapkan target pemasaran, meningkatkan kualitas pelayanan, menetapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien dan meningkatkan loyalitas nasabah. Bank Syariah Mandiri perlu menerapkan strategi lain seperti memperkuat kerjasama dengan koperasi dan mengoptimalkan pemahaman masyarakat dalam waktu promosi produk cicil emas.

Dari hasil matrik *SWOT* dapat diambil beberapa strategi yang sesuai dengan keadaan produk cicil emas Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin berdasarkan beberapa hal yaitu:

a. Segmentasi pasar dan target pemasaran

Segmentasi pasar perlu dilakukan mengingat didalam suatu pasar terdapat banyak pembeli yang berbeda keinginan dan kebutuhan.<sup>50</sup> Sedangkan target pemasaran adalah proses penyelesaian produk baik barang maupun jasa pelayanan terbaik sehingga benar-benar berada pada posisi terbaik guna mencapai keberhasilan perusahaan.<sup>51</sup> Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin menargetkan pemasaran untuk produk cicil emas kepada PNS dan Karyawan Swasta, namun masyarakat umum juga dapat melakukan pembiayaan produk cicil emas ini. Alasan kenapa Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin menargetkan produk cicil emas kepada PNS dan Karyawan Swasta itu karena mudahnya pihak Bank melakukan sosialisasi dengan mendatangi instansi-instansi tempat calon nasabah bekerja.

b. Bauran pemasaran

Pemasaran juga pernah dilakukan oleh Rasulullah Saw pada zaman dahulu. Sangat dianjurkan dalam perbankan syariah untuk meneladani sifat-sifat yang dimiliki Rasulullah Saw, yaitu sifat kejujuran, cerdas atau kompeten, bertanggung jawab dan mampu menyebarluaskan.

---

<sup>50</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2003), Cet. 4, hlm.181.

<sup>51</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-DasarPemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.96.

Salah satu sifat teladan dari Rasulullah Saw yang sangat berpengaruh dalam perbankan syariah adalah amanah (tanggung jawab). Pemasar syariah harus bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang dilakukannya, khususnya yang berhubungan dengan jual beli. Hal ini sesuai dengan dalil yang menjelaskan tentang amanah yang terdapat dalam *Q.S. an-nisaa/ 4:58*.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.<sup>52</sup>

Sebagaimana kita ketahui, dalam islam semua tindakan manusia didunia ini adalah semata-mata untuk ibadah dan mencari ridha Allah SWT semata, begitu pula dengan tindakan kita dalam berbisnis.

Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri telah mencontoh sifat-sifat Rasulullah Saw dalam memasarkan produk cicil emas seperti: (1) jujur yaitu Bank Syariah Mandiri selalu mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur dalam menjelaskan produk cicil emas meskipun dalam hal kelemahan produk cicil emas. (2) bertanggung jawab yaitu Bank Syariah Mandiri memberikan akad perjanjian agar terjalinnya kepercayaan oleh nasabah dan Bank Syariah mandiri memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan nasabah tersebut. (3) cerdas dan kompeten yaitu Bank Syariah Mandiri memiliki

<sup>52</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Semarang: Asy-Syifa, 2010), hlm. 227.228

kecerdasan dan kompeten dalam menentukan strategi yang harus dijalankan seperti strategi jempit bola dalam memasarkan produk cicil emas sehingga lebih menarik minat calon nasabah untuk melakukan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri. (4) mampu menyebarluaskan yaitu Bank Syariah Mandiri mampu menyebarluaskan atau menyampaikan keunggulan-keunggulan produk cicil emas dengan jujur dan tidak bohong atau menipu nasabah.

Selain meneladani sifat Rasulullah Saw dalam pemasarannya, bank syariah juga harus mencontoh strategi pemasaran yang dilakukan oleh Rasulullah Saw salah satu praktek bisnis pemasaran dari Rasulullah Saw adalah bauran pemasaran atau *marketing mix* yang didalamnya terkandung nilai-nilai syariah. Bauran pemasaran merupakan kombinasi variable atau kegiatan yang merupakan inti dari system pemasaran. Variabel ini dapat dikendalikan oleh perusahaan untuk mempengaruhi reaksi para pembeli atau konsumen.<sup>53</sup>

Strategi-strategi pemasaran yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produk cicil emas ini sebenarnya jika dihubungkan dengan bauran pemasaran maka strategi-strategi itu merupakan bagian dari *marketing mix*. Pada *marketing mix*, pemasaran yang dilakukan meliputi segala produk, harga, promosi dan lokasi.

Strategi produk yang digunakan pada produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin adalah bahwa produk cicil emas ini menggunakan sistem bagi hasil, yaitu dengan menggunakan akad *murābahah* bukan bunga.

---

<sup>53</sup>Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), Cet. 7, hlm. 198

Sehingga produk cicil emas merupakan produk yang halal dan tayib. Produk cicil emas merupakan produk yang berguna dan juga dibutuhkan oleh nasabah karena dapat dijadikan investasi jangka panjang yang memiliki potensi dalam menaikkan status sosial dan emas sendiri memiliki nilai ekonomi yang *profitable*, sehingga mampu memuaskan nasabah dalam mencapai keinginan nasabah memiliki investasi jangka panjang yang sesuai dengan syariat Islam.

Menyangkut harga yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin pada produk cicil emas ini tergolong murah, dapat dilihat dari biaya administrasi yang dibayar oleh nasabah hanya 1% dari jumlah pembiayaan, harga emas yang sesuai dengan harga pasar dan untuk karyawan Bank Syariah Mandiri yang melakukan pembiayaan ini tidak perlu membayar uang muka, sehingga jika dilihat dari kemampuan daya beli masyarakat terhadap produk cicil emas, melalui produk cicil emas masyarakat mampu membeli emas dengan cara cicil dan biaya yang dikenakan tergolong murah.

Promosi yang digunakan Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin untuk memasarkan produk cicil emas yaitu dengan menggunakan brosur dan sosialisasi langsung ke instansi-instan untuk memperkenalkan produk cicil emas kepada calon nasabah. Dalam sosialisasi, informasi yang diberikan kepada calon nasabah berdasarkan fakta yang ada di dalam produk cicil emas itu sendiri dengan ditopang kejujuran. Informasi yang diberikan berisi tentang keunggulan, kegunaan dan kualifikasi produk cicil emas sehingga dapat menjadi daya tarik untuk menarik nasabah agar menggunakan produk cicil emas Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin

Jika dilihat dari segi lokasi dan distribusi, Bank Syariah Mandiri mendirikan unit atau cabang yang letaknya sangat sangat strategis, seperti tidak jauh dengan pusat perbelanjaan, lembaga pendidikan dan tempat-tempat yang mudah dijangkau nasabahnya. Dalam hal dsitribusi Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada nasabah, kemanaan emas terjamin dan keutuhan emas yang dijadikan jaminan sesuai dengan emas yang keinginan nasabah.

Dalam pemasaran syariah terdapat karakteristik-karakteristik yang menjadi pembeda antara pemasaran syariah dan pemasaran konvensional, pada Bank Syariah Mandiri dalam memasarkan produk cicil emas telah mengandung karakterisitik yang sesuai dengan pemasaran syariah seperti: (1) ketuhanan yaitu perasaan yang selalu merasa bahwa Allah senantiasa mengawasinya, sehingga menghindari segala macam perbuatan yang menyebabkan orang lain tertipu atas produk yang ditawarkan, pada konsep ini Bank Syariah Mandiri sangat hati-hati dalam perilaku pemasarannya dan berusaha untuk tidak merugikan konsumen. Bank Syariah Mandiri memiliki orientasi maslahat, sehingga tidak hanya mencari keuntungan namun diimbangi oleh keberkahan didalamnya. (2) etis yaitu Bank Syariah Mandiri sangat menjunjung tinggi etika dalam melaksanakan aktifitas pemasarannya seperti selalu mengedepankan kejujuran dalam menjelaskan kualitas produk yang ditawarkan. (3) realistis yaitu dari segi penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri berpenampilan rapi, bersih dan bersahaja. (4) humanitis yaitu Bank Syariah Mandiri dalam memasarkan produknya tidak

menghiraukan agama, suku, ras, warna kulit, kebangsaan dan status dari calon nasabah, semua diberikan pelayanan yang baik.