

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Data yang disajikan pada bab ini diuraikan secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara, yaitu dua orang informan. Adapun informan tersebut adalah *Consumer Sales* dan *Sales Assistant*. Agar lebih terarahnya penyajian data ini, maka penulis mengemukakan data berdasarkan pokok-pokok bahasan, yaitu sebagai berikut.

1. Identitas Informan

- a. Nama : Khairul Fithri
- Jenis kelamin : Laki-laki
- Pendidikan : S1
- Jabatan : Consumer Sales
- Lama kerja : +/- 4 Tahun
- Alamat : Jl. Sultan Adam Komp. Mandiri IV
-
- b. Nama : Fajri
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Pendidikan : S1- Ekonomi
- Jabatan : Sales Assistant
- Lama kerja : +/- 3 Tahun
- Alamat : Jl. Kinibalu Gg. Sabrina No. 10

2. Pembiayaan Umrah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Pembiayaan umrah adalah fasilitas pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan pembelian manfaat jasa paket perjalanan umrah yang berkerjasama dengan biro perjalanan umrah yang diberikan kepada semua kalangan masyarakat yang ingin berkunjung ke Baitullah. Pembiayaan umrah ini dioperasikan sejak tahun 2016. Sampai sekarang pembiayaan umrah ini merupakan produk championnya BNI Syariah. Pembiayaan umrah merupakan pembiayaan yang diperuntukkan untuk masyarakat yang tidak memiliki dana cash untuk melakukan perjalanan umrah, dan juga untuk menjembatani jemaah haji yang memiliki waktu tunggu yang lama untuk berangkat haji, dan juga bagi masyarakat yang sudah lanjut usia.

Akad yang digunakan dalam pembiayaan umrah ini adalah akad *Ijārah* multijasa.¹ *Ijārah* multijasa adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memperoleh manfaat atas suatu jasa, misalnya jasa berupa pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan kepariwisataan.²

Tata letak geografis BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ini termasuk tempat yang strategis karena terletak di pertengahan kota dan juga

¹Khairul Fitri, Costumer Sales, *wawancara pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 08 Mei 2017.

²Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* (Jakarta: Prenadamedia Group), hlm. 275.

letaknya yang berada dipinggiran jalan lintas provinsi yaitu di Jl. A. Yani KM 3,5 No. 385 Banjarmasin sehingga mudah dijangkau oleh nasabah.³

Sejak pembiayaan umrah ini dioperasikan, pembiayaan umrah ini cukup menarik perhatian dan minat nasabah. Fokus utama BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk dijadikan nasabah pembiayaan umrah adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), Wiraswasta, Tenaga Profesional (Dokter), Pengusaha dan masyarakat umumnya.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi calon nasabah yang ingin melakukan pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

No.	Dokumen	<i>Fixed Income Dengan Payroll</i>	<i>Fixed Income Tanpa Payroll</i>	<i>Non Fixed Income</i>
1.	KTP Pemohon & Pasangan**	✓	✓	✓
2.	NPWP	✓	✓	✓
3.	Surat Nikah**	✓	✓	✓
4.	Kartu Keluarga	✓	✓	✓
5.	Slip Gaji	✓	✓	-
6.	Rekening Simpanan 3 Bulan	✓	✓	✓
7.	Uang Muka	0 %	15%	30%
8.	Agunan	Tidak Ada	Ada***	Ada***

* Untuk Permohonan Pembiayaan bersama pasangan

** Untuk pemohon yang telah menikah

*** Untuk pembiayaan di atas Rp. 50 juta

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Khairul Fithri selaku *Consumer Sales*, maka penulis dapat mengemukakan bahwa mekanisme yang

³<http://www.bnisyariah.co.id/lokasi?type=1&provinsi=Kalimantan+Selatan&kota=Banjarmasin>

digunakan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Tahap permohonan pembiayaan

Pada tahap ini calon nasabah mengajukan permohonan pembiayaan umrah secara langsung ke BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan nasabah diminta untuk mengisi formulir pendaftaran atau formulir pengajuan permohonan pembiayaan yang sudah disediakan oleh pihak bank. Sales meminta kelengkapan berkas tergantung kategori calon nasabah, diantaranya calon nasabah seorang pengusaha, pegawai negeri sipil (PNS) atau professional (Dokter, Arsitek atau Bidan).

b. Tahap menyelidiki dokumen

Menyelidiki dokumen calon nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan, apakah sudah sesuai dengan kriteria atau belum. Jika berkas sudah lengkap semua lalu diproses oleh bagian *processing*. Semua calon nasabah dalam mengajukan pembiayaan umrah harus membuka rekening BNI Syariah.⁴

c. Analisa pembiayaan

Merupakan langkah penting untuk realisasi pembiayaan yang bertujuan menilai kelayakan calon debitur, pada BNI Syariah cara menganalisa berkas berbeda dengan bank syariah kebanyakan. Hal tersebut dilakukan melalui

⁴Khairul Fithri, Costumer Sales, *wawancara pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 08 Mei 2017.

sistem FO (*Funding Officer*) atau sistem input aplikasi pembiayaan nasabah konsumif, setelah itu diproses oleh *assistant processing* lalu diserahkan ke *head processing* dan dilakukan analisa melalui dua hal yaitu: pertama, mengenai pendapatan calon debitur karena menjadi hal yang sangat penting terhadap kelangsungan pembiayaan. Kedua, mengenai jaminan bagi nasabah yang mengajukan pembiayaan diatas Rp. 50.000.000,- harus menggunakan jaminan untuk meminimalisir kemungkinan-kemungkinan yang buruk.

d. Keputusan pemberian pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis pembiayaan yang dilakukan, pihak BNI Syariah akan membuat kesimpulan mengenai kelayakan pembiayaan yang dibuat oleh *assistant processing*. Jika layak, pengajuan pembiayaan akan diajukan ke pimpinan yang menyetujui pembiayaan tersebut.

e. Penandatanganan Akad

Permohonan pembiayaan dapat dicairkan jika di dalam permohonan pembiayaan secara tertulis telah memenuhi keabsahan dan persyaratan hukum yang dapat melindungi kepentingan bank.⁵

f. Realisasi pembiayaan

Realisasi pembiayaan umrah diberikan kepihak travel setelah calon nasabah melengkapi semua dokumen yang diperlukan. Pada tahap ini pihak BNI Syariah melakukan transfer atau mencairkan uang pembiayaan umrah kepada pihak travel yang sudah berkerjasama dengan BNI Syariah Kantor

⁵Khairul Fithri, Costumer Sales, *wawancara pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 08 Mei 2017.

Cabang Banjarmasin. Kemudian pihak BNI Syariah melakukan pemesanan fasilitas untuk jamaah baik itu untuk pesawat, hotel, catering dan sebagainya.

g. Keberangkatan

Setelah dilakukan realisasi pembiayaan oleh pihak bank maka nasabah sudah bisa berangkat dengan waktu keberangkatan yang sudah dipilih/ditetapkan oleh pihak travel.

h. Angsuran

Angsuran dilakukan setelah keberangkatan nasabah dengan angsuran tetap (*flat*/ tidak berubah) sampai habis masa angsuran.

Adapun keunggulan dari pembiayaan umrah yang ada pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah:

a. Uang muka ringan

Uang muka untuk pembiayaan umrah ini ringan, karena pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan tiga kategori *Fixed Income* dengan *Payroll* yaitu 0%, *Fixed Income* tanpa *Payroll* yaitu 15% dan *Non Fixed Income* yaitu 30%.⁶

b. Akad sesuai dengan prinsip syariah

Akad yang sesuai dengan prinsip syariah adalah akad yang bebas dari riba. Karena dalam Islam sudah dijelaskan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan riba adalah haram. Dengan akad yang sesuai prinsip

⁶Khairul Fithri, Costumer Sales, *wawancara pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 08 Mei 2017.

syariah maka akan membuat nasabah merasa aman karena produk pembiayaan yang digunakan sesuai dengan syariat Islam. Akad yang digunakan dalam pembiayaan umrah adalah akad *Ijārah* multijasa yang sesuai dengan prinsip syariah.

c. Persyaratan yang cukup mudah untuk dipenuhi oleh nasabah

Persyaratan yang cukup mudah untuk dipenuhi oleh nasabah. Pihak perbankan tidak memberikan persyaratan yang terlalu berbelit-belit yang akan menyulitkan nasabah yang ingin melakukan pembiayaan. Karena pada dasarnya prinsip mereka adalah memberikan kemudahan.

d. Tidak ada jaminan bagi pembiayaan dibawah Rp. 50.000.000,- (apabila sesuai dengan ketentuan).

Ketentuan ini berlaku hanya untuk nasabah yang memiliki penghasilan bersih perbulan Rp. 5.000.000,-

e. Proses lebih mudah dan cepat

Bagi calon nasabah yang telah memenuhi persyaratan dan sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh pihak bank serta pihak bank sudah menyetujui pengajuan pembiayaan umrah, selanjutnya bank akan melakukan akad dengan nasabah kemudian nasabah bisa berangkat umrah ketanah suci Mekkah.

f. Angsuran tetap (*flat*/ tidak berubah)

Jumlah angsuran pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bersifat tetap (*flat*/tidak berubah-ubah) sampai angsuran pembiayaan lunas. Dengan jumlah angsuran yang bersifat tetap nasabah akan merasa tenang karena

selama masa pembiayaan angsuran tidak akan berubah meskipun kondisi ekonomi sedang tidak baik.⁷

3. Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Umrah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Selain menawarkan produk bank juga perlu menyiapkan strategi untuk memasarkan produk tersebut agar laku di pasaran. Dalam memasarkan produk jasa yang ditawarkan khususnya pembiayaan umrah, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki beberapa strategi dalam memasarkan produk jasa terutama pembiayaan umrah. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan di lapangan, ada beberapa strategi pemasaran yang dilakukan oleh BNI Syariah kantor Cabang Banjarmasin menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*), yaitu:

1. Strategi Produk

Produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ini adalah produk pembiayaan umrah yang mereka namakan Fleksi Umrah iB Hasanah. Dengan ini memudahkan nasabah untuk membedakan antara produk pembiayaan umrah dengan produk pembiayaan yang lainnya.

2. Strategi Harga

Dalam strategi harga yang di terapkan pada pembiayaan umrah di BNI Syariah kantor Cabang Banjarmasin ini adalah bagaimana bank dalam

⁷Khairul Fithri, Costumer Sales, *wawancara pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 08 Mei 2017.

menentukan upah atas pembiayaan yang ditetapkan kepada nasabah oleh pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.⁸

Adapun harga yang berkaitan dengan jumlah pembiayaan yang akan di ambil oleh nasabah itu sesuai dengan paket yang mereka pilih. Harga untuk produk pembiayaan umrah ini berkisar dari Rp. 20.000.000,- sampai Rp. 38.000.000,- sesuai dengan paket yang nasabah pilih.

3. Strategi Tempat/Distribusi

- a. Melakukan pendekatan ke *travel* yang sudah berkerjasama dengan BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Disana pihak BNI bisa melihat bahwa apabila ada nasabah yang datang ke *travel* itu langsung tetapi masih kekurangan dana untuk berangkat umrah atau belum mampu melakukan secara cash maka pihak *travel* bisa menawarkan untuk melakukan pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.⁹

BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan kemudahan untuk masyarakat yang ingin melakukan ibadah umrah dengan memberikan pembiayaan yang mana nasabah bisa berangkat terlebih dahulu dengan syarat sudah melunasi uang muka, kemudian setelah pulang ketanah air baru melakukan angsuran.

- b. Strategi lain yang mereka jalankan yaitu dengan sosialisasi dan kerjasama dengan instansi-instansi pemerintahan, institusi-institusi

⁸Fajri, Sales Assistant, *Wawancara Pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 09 Mei 2017.

⁹Khairul Fithri, Costumer Sales, *wawancara pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 08 Mei 2017.

dan perusahaan. Seperti kerjasama dengan UIN, ULM, POLIBAN dan UNISKA. Dengan hal ini BNI Syariah melakukan sosialisasi ke perguruan tinggi maupun instansi pemerintahan dengan mengadakan seminar tentang produk pembiayaan umroh ini. Hal ini bertujuan agar produk-produk yang ada pada BNI Syariah terkhusus produk pembiayaan umrah tidak hanya dikenal oleh kalangan pegawai pemerintahan atau PNS tetapi juga bisa dikenal oleh kalangan mahasiswa.

- c. *Goes to pasar* (melakukan kunjungan ke pasar-pasar yang ada diwilayah Banjarmasin). Pihak BNI Syariah melakukan sosialisasi kepedagang-pedagang yang memiliki keinginan untuk berangkat umrah tetapi tidak memiliki dana *cash* atau kekurangan dana. Mereka memberikan fasilitas umrah dengan bayar uang muka dahulu bagi nasabah yang tidak *payroll* namun sudah bisa berangkat dan setelah pulang ke tanah air kemudian bisa diangsur sesuai dengan waktu yang sudah disepakati dengan angsuran tetap sampai masa angsuran habis meskipun keadaan ekonomi sedang memburuk.

4. Strategi Promosi

- a. *Opentable*, pihak BNI Syariah selalu membuka *stand* disaat ada *event-event* atau pameran-pameran.
- b. Promosi melalui media cetak seperti brosur dan spanduk. Bank mempromosikan keunggulan-keunggulan dari produk pembiayaan umrah ini. Keunggulan-keunggulan dari produk pembiayaan umrah ini

adalah uang muka ringan, akad sesuai dengan prinsip syariah, persyaratan yang cukup mudah untuk di penuhi oleh nasabah, tidak ada jaminan bagi pembiayaan dibawah Rp. 50.000.000,- (apabila sesuai dengan ketentuan), proses lebih mudah dan cepat, angsuran tetap (*flat/* tidak berubah) sampai waktu pelunasan. Kemudian strategi lain dengan menghubungi kembali nasabah yang sudah lama atau hampir lunas dengan menawarkan kembali apakah ingin melanjutkan pembiayaan, dengan catatan nasabah tersebut sudah baik dan tidak bermasalah pada pembiayaan sebelumnya.¹⁰

¹⁰Fajri, Sales Assistant, *Wawancara Pribadi*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 09 Mei 2017.

B. Analisis Data

1. Strategi pemasaran produk pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk dapat tetap hidup dan berkembang. Tujuan tersebut dapat dicapai apabila bagian pemasaran perusahaan melakukan strategi yang sesuai untuk dapat menggunakan kesempatan yang ada dalam pemasaran, sehingga posisi atau kedudukan perusahaan di pasar dapat dipertahankan dan sekaligus ditingkatkan. Pemasaran meliputi perumusan jenis produk, bagaimana cara menyalurkan produk tersebut kepada konsumen, seberapa tinggi harga yang seharusnya ditetapkan produk tersebut yang cocok dengan kondisi konsumennya, bagaimana cara promosi untuk mengkomunikasikan produk tersebut kepada konsumen, serta bagaimana mengatasi kondisi persaingan yang dihadapi oleh perusahaan dan sebagainya.¹¹ Dunia perbankan memasuki era persaingan usaha yang semakin kompetitif, bank perlu menyusun strategi pemasaran yang efektif dan efisien serta sesuai dengan kondisi pasar bank pada saat ini BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produknya khususnya pembiayaan umrah harus melakukan strategi pemasaran yang efektif dan efisien, agar dapat bersaing dengan bank-bank lainnya yang memiliki produk serupa. Baik itu bank syariah maupun bank konvensional.

¹¹Fitrin Nisa (1106110311), *Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nsabah Pembiayaan Mudharabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bekah Gemadana Kertak Hanyar* (Banjarmasin: IAIN Antasari Banjarmasin), hlm. 4.

Pelaksanaan pemasaran produk pembiayaan umrah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki beberapa strategi pemasaran, yaitu menggunakan bauran pemasaran. Bauran pemasaran menurut Kotler merupakan serangkaian alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai sasaran pemasarannya dalam pasar sasaran. Alat pemasaran yang digunakan meliputi empat faktor yang disebut 4P, yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat/distribusi (*place*) dan promosi (*promotion*).¹² Berikut strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Strategi Produk

Pada masa sekarang perbankan syariah menawarkan produk-produk perbankan beragam kepada nasabah. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat Islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Karena tujuan utama dari prinsip perbankan syariah adalah terhindar dari transaksi riba, maka produk yang ditawarkan sangat berbeda dengan produk yang ditawarkan bank umum atau konvensional.

Produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sesuai dengan prinsip syariah. Terutama produk pembiayaan umrah. Pembiayaan umrah adalah pembiayaan yang terbebas dari riba. Untuk menarik perhatian calon nasabah, maka bank harus berusaha keras dalam hal memasarkan produk tersebut. Nasabah tidak akan datang sendiri tanpa ada

¹²Philip Kotler, *et. al. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku 1*, terj. Fandy Tjiptono (Yogyakarta: Andi, 1999), hlm. 123.

¹²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed. Rev.12, hlm. 221.

sesuatu yang menarik perhatian nasabah, sehingga berminat untuk membeli produk bank. Menurut Kasmir yang paling utama untuk menarik perhatian dan minat nasabah adalah keunggulan produk yang dimiliki.¹³ Strategi produk yang dilakukan BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah dengan memasarkan produk-produknya.

Adapun kelebihan dari produk pembiayaan umrah yang ada pada BNI Syariah ini adalah akad pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah, uang muka ringan, akad sesuai dengan prinsip syariah, persyaratan yang cukup mudah untuk dipenuhi oleh nasabah, tidak ada jaminan bagi pembiayaan dibawah Rp. 50.000.000,- (apabila sesuai dengan ketentuan), proses lebih cepat dan mudah, angsuran tetap (*flat*/tidak berubah) sampai habis masa angsuran. Keuntungan yang didapat dari pembiayaan umrah ini yaitu, tentunya nasabah mendapatkan kemudahan untuk berangkat ketanah suci Mekkah tanpa memikirkan biaya.

2) Strategi Harga

Sofjan Assauri menjelaskan, penentuan harga perusahaan dapat menciptakan hasil penerimaan penjualan dari produk yang dihasilkan dan di pasarkannya. Perananan penetapan harga akan menjadi sangat penting terutama pada keadaan persaingan yang semakin tajam.¹⁴ Penentuan harga penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya suatu produk dan jasa perbankan. Harga bagi bank syariah adalah bagi hasil atau *profit and loss sharing*.¹⁵

¹³ Kasmir, *op.cit.*, hlm. 221.

¹⁵Kasmir, *op. cit.* hlm. 227.

Pada strategi pemasaran Rasulullah juga dijelaskan dalam menentukan harga yaitu dengan tidak menetapkan harga lebih tinggi dari harga yang ditawarkan oleh pesaing atau lebih rendah dari biaya yang dikeluarkan.¹⁶ Sesuai dengan teori Sofjan Assauri diatas. Bank BNI Syariah menentukan harga (upah) dengan upah yang ringan untuk menarik minat masyarakat agar produk dapat diterima masyarakat. Upah yang ditawarkan oleh pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah sebesar 8% dari jumlah pembiayaan dengan masa angsuran selama satu tahun.

Plafon pembiayaan umrah calon nasabah dapat memperoleh pembiayaan Rp. 20.000.000,- s/d Rp. 200.000.000 dengan jangka waktu pembiayaan selama lima tahun, dan biaya angsuran yang tetap sampai waktu pelunasan. Dengan jumlah angsuran yang bersifat tetap nasabah akan merasa tenang karena selama masa pembiayaan besar angsuran tidak akan berubah meskipun kondisi ekonomi sedang tidak baik.

3) Strategi Tempat/Distribusi

Kasmir menjelaskan, fungsi penyaluran produk yang mencakup bagaimana pengusaha menghubungi dan mengkomunikasikan produknya kepada calon pelanggan. Fungsi ini membuat mereka sadar terhadap produk yang telah ada dan menjelaskan kelebihan serta manfaat atas produk tersebut.¹⁷

BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin secara langsung menghubungi nasabah yang sudah loyal untuk menawarkan produk pembiayaan umrah ini

¹⁶Ichwan Fauzi, *et al.* Eds. Ensiklopedia Nabi Muhammad SAW Sebagai Wirausahawan (Jakarta: PT LENTERA ABADI, 2011), hlm. 273.

¹⁷Kasmir, *op.cit.*, hlm.229.

dan juga mampu mengkomunikasikan kepada calon pelanggan tentang kelebihan dan manfaat yang didapat dari produk pembiayaan umrah ini.

4) Strategi Promosi

Setiap perusahaan selalu berusaha mempengaruhi calon pembeli, sehingga dapat tercapai tujuan dan sasaran perusahaan. Usaha perusahaan untuk mempengaruhi dengan merayu (*persuasive communication*) calon pembeli, melalui pemakaian segala unsur acuan pemasaran disebut promosi. Dengan kegiatan promosi yang dilakukan, perusahaan akan berusaha untuk membujuk calon pembeli dan langganan untuk melakukan pembelian atas produk yang dipasarkan, dalam hal ini perusahaan melakukan komunikasi dengan para konsumen.¹⁸ Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi adalah periklanan (*advertising*), penjualan pribadi (*personal selling*), promosi penjualan (*sales promotion*), dan publisitas.¹⁹ Sesuai dengan teori yang dijelaskan diatas BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produk pembiayaan umrah ini yaitu dengan iklan melalui brosur-brosur, baliho, internet terhadap pembiayaan yang ditawarkan.

Selain melalui iklan. Promosi lain yang dilakukan adalah pemasar secara langsung mendatangi pedagang yang ada dipasar untuk menawarkan produk produk pembiayaan yang ada pada BNI Syariah Kantor Cabang Bajarmasin

¹⁸Sofjan Assauri, ed.1, cet. 7. *Op. cit.* Hlm. 265.

¹⁹Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 15-16.

termasuk pembiayaan umrah. Kegiatan ini dinamai juga dengan *goes to* pasar oleh pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Bank juga mendatangi langsung ke instansi-instansi pemerintahan dan perusahaan-perusahaan yang sudah berkerjasama dengan BNI Syariah yang tersebar di wilayah Banjarmasin untuk mempromosikan produk-produk yang ada di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Bank mempromosikan produk-produknya melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan. Terutama mempromosikan pembiayaan umrah kepada kelompok-kelompok perusahaan yang ada di wilayah Banjarmasin yang sudah berkerjasama dengan BNI Syariah kantor Cabang Banjarmasin.

Sesuai nilai-nilai pemasaran syariah yang mengambil konsep dari keteladanan sifat Rasulullah Saw. karena apapun yang beliau kerjakan adalah mutiara hikmah bagi manusia, termasuk cara beliau berbisnis. Bukan saja karena beliau sudah bisa berbisnis di usia yang masih sangat muda, namun juga karena beliau senantiasa menerapkan nilai-nilai syariah dalam berdagang. Nilai-nilai yang beliau tanamkan dalam bisnisnya adalah:

1) Shiddiq (Jujur)

Dalam berdagang, Nabi Muhammad Saw, selalu dikenal sebagai seorang marketer yang jujur dan benar dalam menginformasikan produknya. Bila ada produknya yang memiliki kelemahan atau cacat, maka tanpa ditanyakan Nabi Muhammad langsung menyampaikannya dengan jujur dan benar, tak ada sedikitpun yang disembunyikannya.

2) Amanah

Nilai amanah bagi pekerja *marketing* adalah sosok yang bertanggung jawab terbuka dan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Bagi perusahaan, sosok perkerja yang amanah akan membawa keuntungan yang besar. Perusahaan akan mendapat keuntungan dari *image* yang terbangun oleh pelanggan akan ke amanahan dari marketer perusahaan tersebut. Sehingga banyak pelanggan yang terpicat oleh sebuah produk atau usaha karena persan sosok marketer yang amanah.²⁰ Allah Swt. berfirman:

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 diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa [4]: 58).

Sikap amanah ditunjukkan oleh staf pemasar ialah dengan memberikan pelayanan yang baik, serta sifat keterbukaan kepada calon nasabah. Selain itu staf pemasar di sana juga bertanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya.

3) Fathanah

Seorang *bussinessman* yang memiliki sifat fathanah adalah seseorang yang memahami, mengerti, dan menghayati secara mendalam segala sesuatu

²⁰Nasrodin, Refleksi Sifat Rasulullah Saw Dalam Bisnis dan Marketing, http://alrasikh.uii.ac.id/2009/0626_refleksi-sifat-rasulullah-saw-dalam-bisnis-dan-marketing. Diakses tanggal 01 Juni 2017, pkl 22:30.

yang berhubungan dengan kewajiban dan tugasnya secara cerdas.²¹ Sifat yang dimiliki oleh pemasar pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin haruslah bersifat fathanah sehingga dia bisa menjalankan tugasnya dengan benar seperti mampu mempresentasikan produk yang ditawarkan kepada calon nasabah dan bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan dari calon nasabah kepadanya. Itulah salah satu tujuan diadakannya *training* atau pelatihan tentang ilmu *marketing*.

Hasil riset yang dilakukan oleh peneliti bahwa staf pemasar yang dijadikan informan semuanya bersifat fathanah dalam melakukan tugasnya, karena staf *marketing* tersebut sudah mengikuti pelatihan atau *training*.

4) Tabligh

Seorang marketer harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produk dengan menarik dan tepat sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran (*transparency and fairness*). Lebih dari itu, seorang marketer harus mempunyai gagasan-gagasan segar dan mampu mengkomunikasikannya secara tepat dan mudah dipahami oleh siapapun yang mendengarkannya. Dengan begitu, pelanggan dapat dengan mudah memahami pesan bisnis yang ingin disampaikan. Dalam Al-Qur'an Allah Swt. berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

“Hai orang-orang yang beriman. Bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar.” (QS Al-Ahzab [33]: 70).

²¹ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), Cet. Ke-1, hlm. 276.

2. Strategi Yang Lebih Efektif Dalam Pengembangan Produk Pembiayaan Umrah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Perubahan dunia yang begitu cepat membuat produsen dan para penjual berfikir keras agar tetap bertahan. Perubahan ini diakibatkan oleh adanya perubahan teknologi. Akibat perubahan teknologi yang begitu cepat berimbas kepada perubahan perilaku masyarakat. Informasi yang masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat sekalipun dipelosok pedesaan yang terpencil. Imbas yang paling nyata adalah masyarakat begitu cepat pandai dalam memilih produk yang sesuai dengan membanding-bandingkan antara produk sejenis, tentu saja dalam arti yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Dalam memasarkan produknya seorang pemasar harus pandai membaca situasi pasar sekarang dan di masa yang akan datang. Artinya, pemasar harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen, kemudian kapan dan dimana dibutuhkannya. Dalam hal ini produsen harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen secara tepat waktu.

Agar lebih berkembang strategi yang lebih efektif yang digunakan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produk pembiayaan umrah ini adalah strategi promosi. Menurut Kasmir promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya, karena tanpa adanya promosi jangan diharapkan nasabah dapat

mengenal bank.²² Strategi promosi terhadap produk pembiayaan umrah yang akan ditawarkan kepada nasabah baru atau calon nasabah. Promosi ini juga dilakukan untuk mempertahankan nasabah lama. Promosi dapat dilakukan dengan cara melalui iklan, promosi penjualan, penjualan langsung dan publisitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pemasaran. Strategi pemasaran yang dilakukan pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memasarkan produk pembiayaan umrah ini adalah:

1. *Open table*
2. Sosialisasi ke instansi-instansi pemerintahan
3. Berkerjasama dengan *travel*
4. *Goes to pasar*
5. Iklan melalui spanduk dan brosur

Strategi-strategi yang dilakukan tersebut merupakan kegiatan promosi yang dilakukan bank untuk memperkenalkan produk-produk bank. Tujuan dari promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Tanpa promosi nasabah tidak dapat mengenal bank.

Menurut Kasmir promosi adalah kegiatan *marketing mix* yang terakhir. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.²³

²²Kasmir, *op.cit.*, hlm. 246

²³ Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2003), Cet Ke-4, hlm. 213

Dalam strategi promosi ada empat macam sarana promosi yang digunakan yaitu:

1. Periklanan (*Advertising*)

Iklan adalah sarana promosi yang digunakan oleh pihak bank guna menginformasikan, menarik dan mempengaruhi calon nasabahnya.²⁴ Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan periklanan melalui spanduk, brosur, dan iklan melalui internet.

2. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Tujuan dari promosi penjualan adalah untuk meningkatkan penjualan atau untuk meningkatkan jumlah nasabah. Promosi penjualan dilakukan untuk menarik nasabah untuk segera membeli setiap produk atau jasa yang ditawarkan.²⁵ pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan promosi penjualan dengan mengadakan pameran yang berkerjasama dengan *travel*, kemudian pada pameran tersebut pihak bank memberikan *cashback* yang mulai kelipatan Rp. 1.000.000,- kepada calon nasabah pembiayaan umrah.

3. Publisitas (*Publicity*)

Publisitas merupakan kegiatan promosi untuk memancing nasabah melalui kegiatan seperti pameran, baksi sosial, perlombaan cerdas cermat, kuis serta kegiatan lainnya melalui berbagai media.²⁶ Pada BNI Syariah Kantor Cabang

²⁴ *Ibid.*, hlm. 213

²⁵ *Ibid.*, hlm. 215

²⁶ *Ibid.*, hlm. 215

Banjarmasin sarana promosi publisitas melalui pameran-pameran yang sering diadakan di wilayah Banjarmasin misalnya pameran yang ada di DutaMall.

4. Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Dalam dunia perbankan penjualan pribadi secara umum dilakukan oleh seluruh pegawai bank, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai pejabat bank. Secara khusus dilakukan oleh petugas *Consumer Service* atau *Service Assistant*.²⁷ Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan promosi dengan mendatangi pasar-pasar atau disebut dengan *goes to pasar*, menawarkan produk-produk bank termasuk produk pembiayaan umrah kepada pedagang-pedagang.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 215