

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam hidup sehari-hari, kebutuhan yang diperlukan tidak cukup hanya keperluan rohani saja, manusia juga membutuhkan keperluan jasmani, seperti makan, minum, pakaian, tempat tinggal dan sebagainya. Untuk memenuhinya, maka dia harus berhubungan secara ekonomi dengan sesamanya dan alam sekitarnya atau berbisnis.¹ Sebagaimana dimaksudkan firman Allah Swt dalam surah al-Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ
النُّشُورُ .

Dialah yang telah menjadikan bumi itu mudah bagi kamu maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah kamu) dibangkitkan..²

Berbicara persoalan bisnis dalam kegiatan ekonomi, Islam menganggapnya sebagai hal yang penting untuk diperhatikan. Kenyataannya dalam melakukan kegiatan bisnis terhadap barang dan jasa ternyata tidak semua orang melakukan

¹Musthafa Husni Ash-Shibai, *Kehidupan Sosial Menurut Islam*, terj. M. Abda'i Ritomi, (Semarang: Diponegoro, 1981), hlm. 20.

²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1995), hlm. 710.

transaksi bisnisnya dengan baik, karena berbagai macam cara yang digunakan dalam pemasaran, dan lainnya digunakan untuk meraih keuntungan bisnis.

Dalam berbisnis ada yang memilih menggunakan "jalan pintas" untuk mencari keuntungan dengan melanggar aturan bisnis dengan cara yang "nakal", yaitu dengan mengharapkan hasil yang cepat atau ingin menghindari resiko berat, maka berlaku tidak jujur. Ada juga yang saling menjatuhkan, menjilat ke atas dan ke bawah, hingga melakukan kebohongan seakan-akan menjadi bagian penting dari suatu bisnis. Juga ditempuh program promosi sebuah produk yang membesar-besarkan secara berlebihan yang tidak mencerminkan keadaan sesungguhnya, sehingga menipu konsumennya.

Kerasnya persaingan dunia bisnis mau tidak mau memaksa seorang pemasar untuk bersikap kreatif dan inovatif dalam menawarkan produk yang benar-benar baru dan berbeda. Selain itu, industri dari hari kehari kian bertambah, produk-produk lama gencar melakukan diversifikasi, belum lagi produk-produk baru, inovasi-inovasi baru, dan seterusnya.³

Kerasnya persaingan bisnis dan pemasarannya juga berlaku dalam kegiatan perbankan, khususnya perbankan syariah. Kehadiran perbankan tersebut tentunya banyak memberikan pilihan bagi masyarakat untuk menabung atau menyetorkan uangnya. Untuk meraih nasabahnya, pihak perbankan juga melakukan berbagai strategi pemasaran, seperti menyediakan berbagai undian yang bersifat langsung, musiman atau setiap akhir tahun. Bahkan ada juga yang

³Eni Setiati, *Memenangkan Pasar dengan Produk Unggulan*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 7.

menawarkan berbagai kemudahan, seperti tabungan yang langsung asuransi kecelakaan diri, kemudahan dalam *E-Banking*, ATM dan lainnya.

Begitu juga dengan perbankan syariah, ternyata juga terjadi persaingannya yang kompetitif. Sebab pangsa pasar keuangan syariah sudah terbukti mampu bertahan menghadapi krisis ekonomi dan kesuainya dengan syariat Islam yang menrapkan sistem bagi hasil.

Saat ini telah banyak perbankan syariah yang berdiri dan hadir di Kota Banjarmasin, seperti bank syariah yang merupakan milik BUMN, BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM), BRISyariah, BTN Syariah, atau BPD Syariah. Begitu juga dengan bank syariah milik bank swasta, seperti Danamon Syariah, Bank Panin Syariah, OUB Syariah, Permata Syariah dan lainnya. Banyaknya bank syariah tersebut tentunya juga memberikan pilihan bagi masyarakat Banjarmasin untuk menyetorkan dana tabungannya dan juga melihat kemudahan produknya, fasilitasnya dan keterjaminan pengelolaan biayanya.

Salah satu yang menjadi persaingan diantara perbankan adalah bagaimana cara-cara atau teknik-teknik tertentu yang digunakan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam melayani jasa keuangan syariah dengan berbagai cara atau kiat-kiat yang dilakukan agar tetap dapat mempertahankan dana yang telah ditabungkan oleh para nasabahnya.

Dari data awal yang penulis kumpulkan bahwa mempertahankan dana yang telah ditabungkan oleh para nasabahnya ternyata memang cukup sulit. Apalagi jika dana yang disetorkan itu berkisar antara Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar, dan tentunya untuk dana tabungan berjumlah Rp. 100 juta sampai Rp. 1

Miliar adalah tidak banyak. Penyebabnya adalah banyaknya perbankan lain yang menawarkan berbagai produknya, sehingga diperlukan berbagai strategi yang tepat untuk mempertahankannya.

Untuk mempertahankan nasabah dan jumlah dananya, menarik dan membujuk nasabah agar menyetorkan dananya di BNI Syariah Cabang Banjarmasin tentunya tidak mudah. Oleh karena itu perbankan selama ini menerapkan berbagai strategi untuk mempertahankan nasabah tersebut, seperti melalui pelayanan jemput bola, pemberian bingkisan, diikuti sertakan dalam undian berhadiah, diberikan berbagai fasilitas kemudahan penarikan dana tanpa limit, dan lainnya. Begitu juga dengan berbagai faktor yang dapat menjadi penghambat atau kendalanya tidaklah mudah, sebab bank-bank syariah lain juga berusaha menerapkan berbagai strategi untuk menarik nasabah, bahkan mungkin dengan strategi yang hampir serupa pula.

Untuk itu pihak BNI Syariah Cabang Banjarmasin melalui tenaga marketingnya harus bisa mempersiapkan dirinya dengan ilmu pemasaran yang berkembang. Perusahaan harus bisa mengenal keinginan konsumen dan memancing agar pasar menyukainya dan loyal terhadap produk mereka, serta mampu menciptakan ide-ide brilian dalam menembus *market share*.

Dari strategi pemasaran yang digunakan BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut, maka tentunya pihak perbankan harus punya strategi yang jitu dalam mempertahankan jumlah dana nasabah. Sebab, tanpa strategi pemasaran yang baik maka akan sulit memasarkan produk di masyarakat dan mempertahankan nasabahnya atau pelanggan. Selain itu permasalahan atau kendala yang terjadi di

lapangan sangat terkait kelancaran pemasaran produk di pasaran BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Beranjak dari permasalahan tersebut, penulis tertarik menelitinya lebih mendalam, baik strategi yang digunakan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah dana tabungan iB Bisnis Hasanah yang disetorkan antara Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar, dan kendala dalam penerapan strategi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, dan kemudian kemudian ditinjau dari aspek ekonomi Islam, sehingga diperoleh kesimpulannya.

Dari penelitian lapangan yang dilakukan, hasilnya kemudian dituangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul: **Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskanlah permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, maka ditetapkanlah tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah.

D. Signifikansi Penelitian

Dari penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Secara teoritis, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah mengenai kajian perbankan syariah dalam menjalankan strateginya mempertahankan dana nasabah seperti yang dilakukan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin, sehingga dapat memperkaya khazanah keilmuan dibidang sosiologi Agama.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perbankan syariah untuk melakukan tindakan yang tepat dan kebijakan mengenai upaya yang mesti dilakukan dalam mempertahankan jumlah dana nasabah dengan tujuan agar tetap dapat berkembang dengan baik.
3. Bahan informasi bagi peneliti yang lain yang berkeinginan meneliti masalah ini dari aspek yang berbeda.

E. Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, perlu diberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin, terdiri dari: strategi ialah cara-cara, teknik-teknik atau kiat-kiat tertentu yang digunakan untuk meraih, mengejar target dan mendapatkan sesuatu yang diinginkan, dan BNI Syariah Cabang Banjarmasin ialah perbankan milik Bank Umum Syariah (BUS) yang bernama Bank BNI Syariah yang khusus melayani jasa keuangan syariah yang salah satu cabangnya adalah cabang yang berada di Banjarmasin. Maksudnya ialah cara-cara yang digunakan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam melayani jasa keuangan syariah untuk meraih dan mendapatkan nasabahnya.
2. Mempertahankan jumlah dana nasabah, ialah berbagai cara atau kiat-kiat yang dilakukan agar tetap dapat bertahannya, tidak pindah kelain atau menetapnya dana yang telah ditabungkan oleh para nasabahnya yang berkisar antara Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Milyar.
3. Tabungan iB Bisnis Hasanah, ialah: simpanan transaksional untuk para pengusaha dengan detail mutasi debet dan pembiayaan pada buku tabungan. Dikelola dengan akad *mudharabah muthlaqah*, dengan bagi hasil yang kompetitif. Dengan kata lain, tabungan ini dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e-banking.

F. Kajian Pustaka

Skripsi yang diangkat ini pada dasarnya adalah penelitian empiris, yaitu berupa penelitian lapangan yang mencari datanya dengan langsung terjun ke lapangan mengenai berbagai cara atau kiat-kiat yang dilakukan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin agar tetap dapat mempertahankan dana yang telah ditabungkan oleh para nasabahnya.

Dari hasil penelusuran yang penulis lakukan tentang skripsi yang telah dimunaqasyahkan tentang perbankan syariah yang terkait dengan persoalan haji ternyata tidak ada kesamaan dengan skripsi yang penulis angkat ini, seperti:

Pertama: oleh M. Indra Al-Syarif, NIM. 1201160347, berjudul: *Strategi Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Memperoleh Nasabah Produk Tabungan Haji*. Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah sama-sama objek penelitiannya mengenai bank syariah dan membahas strateginya. Perbedaannya adalah dalam praktiknya strategi yang dilaksanakan berbeda, dari segi nasabahnya adalah mengenai cara meraih atau menjaring para nasabah baru, sementara penulis adalah nasabah yang telah ada untuk dipertahankan, dan penelitian ini mengenai dana tabungan haji sedangkan penulis adalah dana tabungan Tabungan iB Bisnis Hasanah.

Kedua: oleh Noor Rahman F, NIM. 1001160270, berjudul: *Pelayanan Pembiayaan Haji dan Umrah Pada bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah sama-sama objek penelitiannya mengenai bank syariah. Perbedaannya adalah dalam

praktiknya yang dilaksanakan berbeda, kalau skripsi ini mengenai aspek pelayanan dengan menerapkan dana talangan haji, dan penulis pelayanan personal, bukan dananya. Dari segi nasabahnya adalah mengenai cara meraih atau menjaring para nasabah baru, sementara penulis adalah nasabah yang telah ada untuk dipertahankan, dan penelitian ini mengenai dana tabungan haji sedangkan penulis adalah dana tabungan Tabungan iB Bisnis Hasanah.

Ketiga: oleh Supian Sauri, NIM. 0901150133, berjudul: *Pembiayaan talangan haji IB hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah sama-sama objek penelitiannya mengenai bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Perbedaannya adalah dalam praktiknya yang dilaksanakan berbeda, dari segi nasabahnya adalah mengenai cara meraih para nasabah baru melalui dana talangan haji, sementara penulis adalah nasabah yang telah ada untuk dipertahankan dengan berbagai strategi yang tepat, dan penelitian ini mengenai produk tabungan haji iB Hasanah untuk jemaah haji, sedangkan penulis adalah produk tabungan Tabungan iB Bisnis Hasanah untuk para pebisnis.

Keempat: oleh Herma Rahmah, berjudul: *Tanggapan dari jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh travel haji plus PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin*. Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah salah satunya objek penelitiannya mengenai pelayanan nasabah. Perbedaannya adalah dalam praktiknya yang dilaksanakan berbeda, dari segi nasabahnya adalah mengenai cara meraih para nasabah baru melalui pelayanan haji, sementara penulis adalah nasabah yang telah ada untuk dipertahankan dengan berbagai strategi yang tepat,

dan penelitian ini mengenai perusahaan swasta yang melayani jemaah dari Banjarmasin sampai ke Saudi Arabia dan pulang ke Banjarmasin sedangkan penulis adalah dana tabungan Tabungan iB Bisnis Hasanah artinya perbankan, bukan *perusahaan* swasta.

Dari hasil penelaahan, menunjukkan kesemua skripsi yang telah diangkat tersebut isinya, konsepnya, fokus permasalahannya dan lokasi penelitiannya berbeda sekali dengan penelitian yang penulis angkat ini, sehingga tidak ada sedikitpun kesamaan ataupun kemiripan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan, terdiri atas: latar belakang masalah diangkatnya penelitian ini terkait teknik-teknik tertentu yang digunakan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sebagai upaya untuk mempertahankan jumlah dana yang telah disetorkan oleh para nasabahnya. Kemudian dirumuskanlah masalah dan ditetapkan tujuan penelitian. Lalu disusunlah signifikansi penelitian ini, defenisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teoritis yang membahas perbankan syariah dan strategi pemasarannya, terdiri dari: pengertian perbankan syariah, sumber hukum perbankan syariah, fungsi perbankan syariah, serta asas-asas pemasaran perbankan syariah dan strateginya

Bab III merupakan metode penelitian, terdiri atas: jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data,

teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian dari penelitian lapangan yang telah dilakukan dan analisis, terdiri atas: *Pertama*, deskripsi tentang Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, mengenai strategi yang dilakukan dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, dan kendala dalam penerapan strategi yang dilakukan dalam mempertahankan jumlah dana nasabah. *Kedua*, analisis terhadap hasil penelitian berdasarkan landasan teoritis yang telah disusun tentang sejauh mana penerapan strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Bab V merupakan penutup dari penelitian yang dilakukan ini, terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.