PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH PADA PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH
WARDENNY

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M / 1441 H

PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN FAEDAH PADA PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana

Oleh
Wardenny
NIM. 1201160387

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M / 1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardenny

NIM : 120116037

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Januari 2020

Yang membuat pernyataan,

Wardenny

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul :**Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah Pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Banjarmasin.**

Ditulis oleh : Wardenny

NIM : 1201160387

Jurusan / Program : Perbankan Syariah / S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Januari 2020

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dra. Naimah, M. H.	Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 19670501 199403 1 005	NIP.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M. SI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: " **Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah BRI Syariah Banjarmasin"** ditulis oleh Wardenny telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Desember 2019

dan dinyatakan LULUS dengan predikat :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI.
NIP. 1960 06091 98803 1003

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I (Anggota)	
3. Pati Matu Jahra, S. Ag., M.S.I (Anggota)	
4. Sri Winarsih, SE., MM (Anggota)	

KATA PERSEMBAHAN

ASSALAMUA'LAIKUM, WR. WB.

ALHAMDULILLAH SETINGGI-TINGGINYA RASA SYUKUR KEHADIRAT ALLAH SWT, DENGAN SEGALA KERENDAHAN HATI DAN KEKURANGAN YANG ADA, SERTA DENGAN SEGENAP RASA HORMAT HAMBA YANG DHAIF INI MEMPERSEMBAHKAN SEBUAH KARYA YANG SANGAT SEDERHANA INI UNTUK SELALU MEMBERIKAN KASIH SAYANGNYA KEPADAKU.

YA ALLAH

AKULAH ORANG YANG JAHIL DALAM ILMU

BETAPA HAL INI TIADA YANG LEBIH BODOH DARI KEBODOHANKU

DARI KEHINAAN YANG LAYAK SEMUA INI

TIDAK LEPAS DARI RAHMATMU YA RABB,

ORANG TUAKU DAN SAUDARA KANDUNG KU

YANG PENUH DENGAN KEIKHLASAN DAN KESABARAN SELALU MENGIRINGI LANGKAHKU DENGAN DOA DAN RESTUNYA JIKA BUKAN KARENA KALIAN AKU PASTI TIDAK AKAN SEPERTI INI.

SAHABATKU

TEMAN-TEMANKU DIPERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2012

MAUPUN DILINGKUNGAN KAMPUS UIN ANTASARI BANJARMASIN

TELAH BANYAK KENANGAN TALI PERSAUDARAAN

YANG KITA UKIR SELAMA INI

ITU AKAN MENJADI CERITA HIDUP UNTUK KITA SEMUA

UNTUK SEMUA YANG TELAH MEMBANTUKU DALAM PENULIS SKRIPSI INI

BILLAHITAUFIQ WAL HIDAYAH

WASSALAMUALAIKUM WR. WB

ABSTRAK

Wardenny. 2017. *Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Faedah BRI Syariah Banjarmasin*, Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I)Drs. Nispan Rahmi M. Ag (II) Abdul Hafiz Sairazi SHI, MHI

Kata Kunci: Strategi, Pemasaran, Tabungan Faedah

Penelitian ini berlatar belakang oleh semakin kompetitifnya bank dalam memasarkan produk penghimpunan dana. Produk penghimpunan dana yang banyak diminati di BRISyariah Banjarmasin adalah produk Tabungan Faedah yang berakad *wadi'ah* bersifat sederhana dan ringan baik setoran awal, setoran minimum dan saldo minimum dibandingkan tabungan lainnya. BRISyariah perlu strategi pemasaran yang baik serta mengevaluasi kendala yang dihadapi agar Tabungan Faedah semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran produk Tabungan Faedah BRI Syariah Banjarmasin, serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi BRI Syariah dalam pemasaran.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara dengan informan, Data yang diperoleh dianalisis, kemudian disajikan.

Penelitian ini menghasilkan temuan, yaitu: pertama, strategi pemasaran yang diformulasikan BRISyariah Banjarmasin 4P menjadi ke 7P sebagai berikut: Strategi *Price*, *Place, People*, *Promotion, Product, Phsycal evidence dan Procces* selalu mengalami kenaikan nasabah tiap tahunnya. Kedua, kendala yang dihadapi dalam pemasaran produk tabungan faedah adalah Tekanan Persaingan antar perbankan, Kekurangan informasi, Pola pikir masyarakat, sosial media dan Menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

Moto

Orang yang merdeka adalah yang bertauhid tak menuhankan selain Allah, sepanjang masih diperbudak duniawi masih hidup terjajah.
(Abdullah Gymnastiar)

Kita sibuk mengorbankan kesehatan untuk mencari uang, sesudah itu, sibuk mengorbankan uang untuk mencari sehat
(Abdullah Gymnastiar)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba’	**B**	Be
ت	Ta’	**T**	Te
ث	S\a’	**ṡ**	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	**J**	Je
ح	Ha	**ḥ**	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	**Kh**	Ka dan Ha
د	Dal	**D**	De
ذ	Ża	**Ż**	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	**R**	Er
ز	Zai	**Z**	Zet
س	Sin	**S**	Es
ش	Syin	**Sy**	Es dan Ye
ص	Ṣhad	**ṣ**	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	**ḍ**	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	**ṭ**	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	**ẓ**	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	**‘**	Koma terbalik di atas
غ	Gain	**G**	Ge

ف	Fa	**F**	Ef
ق	Qaf	**Q**	Qi
ك	Kaf	**K**	Ka
ل	Lam	**L**	‘El
م	Mim	**M**	‘Em
ن	Nun	**N**	‘En
و	Waw	**W**	We
ه	Ha’	**H**	Ha
ء	Hamzah	**‘**	Apostrof
ى	Ya’	**Y**	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—َ—	fatḥah	**A**	A
—ِ—	Kasrah	**I**	I
—ُ—	ḍammah	**U**	U

Contoh:

كَتَبَ – Kataba يَذْهَبُ – Yażhabu فَعَلَ – Fa‘ala

سُئِلَ – Su'ila ذُكِرَ – Żukira

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
...َ... ىْ	fatḥah dan yā'	**Ai**	a dan i
...َ... وْ	fatḥah dan wāu	**Au**	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – Kaifa　　هَوْلَ – Haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َ... ا ...َ... ى	fatḥah dan alif atau yā'	**Ā**	a dan garis di atas
...ِ... ى	kasrah dan yā'	**ī**	i dan garis di atas
...ُ... و	ḍammah dan wāu	**Ū**	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – Qāla　　قِيْلَ – Qīla

رَمَى – Ramā　　يَقُوْلُ – Yaqūlu

D. Tā' Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah ada dua.

1. Tā' Marbūṭah Hidup
   Tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya adalah /t/.
2. Tā' Marbūṭah Mati
   Tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang ”al”, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ ٱلأَطْفَالْ –Rauḍah al-aṭfāl اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةْ –al-Madīnah al-Munawwarah

Rauḍatul-aṭfāl al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةْ – Talḥah

E. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – Rabbanā نَزَّلَ – Nazzala اَلْبِرّ – al-Birr

اَلْحَجُّ – al-Hajju نُعِّمَ – Nu‘ima

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال . Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

اَلرَّجُلُ	– ar-rajulu	اَلسَّيِّدَةُ	– as-sayyidatu	اَلشَّمْسُ	– asy-syamsu
اَلْقَلَمُ	– al-qalamu	اَلْبَدِيْعُ	– al-badī‘u	اَلْجَلاَلُ	– al-jalālu

G. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أُمِرْتُ	– Umirtu	أَكَلَ	– Akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُوْنَ	– Ta'khużūna	تَأْكُلُوْنَ	–Ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٌ	– Syai'un	اَلنَّوْءُ	– an-Nau'u

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi‘il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ اللهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ	– Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

	– Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqiīn
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ	– Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna – Fa auful-kaila wal- mīzāna
بِسْمِ اللهِ مَجْرٰاهَا ومُرْسَاهَا	– Bismillāhi majrēhā wa mursāhā
وَلله عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيْلاً	–Wa lillāhi alā an-nāsi ḥijju al-baiti manistaṭā‘a ilaihi sabīlā – Wa lillāhi alan-nāsi ḥijjul-baiti manistaṭā‘a ilaihi sabīlā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَامُحَمَّدٌ إِلاَّ رَسُوْلٌ	– Wa mā **Muḥammadun** illā rasūlun.
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِيْ بِبَكَّةَ مُبَارَكًا	– Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓībi **Bakkata** mubārakan.
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْ أُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْآنُ	– Syahru **Ramaḍāna** al-laẓīunzila fīhi al-**Qur'ānu**.
وَلَقَدْ رَأهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِيْنِ	– Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni.
اَلْحَمْدُ لله رَبِّ الْعَالَمِيْنَ	– Al-ḥamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللهِ وَفَتْحٌ قَرِيْبٌ – Naṣrum **minallāhi** wa fatḥun qarīb

لِلّٰهِ الْأَمْرُ جَمِيْعًا – **Lillāhi** al-amru jamī‘an

وَاللهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيْمٌ – **Wallāhu** bikulli syai'in ‘alīmun

M. Tajwid

Bagi mereka yang menginnginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dari ilmu tajwid, karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بسم الله الر حمن الرحيم

Segala puji bagi Allah, Rabb semesta alam, pencipta langit dan bumi, pengatur seluruh makhluk, yang mana setiap jiwa berada dalam genggaman-Nya, bagi-Nya semua bentuk pujian di dunia dan di akhirat. Ṣhalawat serta salam semoga senantiasa tercurah untuk Sang pembawa lentera kehidupan, baginda Nabi Muhammad Saw, serta orang-orang bijak yang tak pernah mengenal lelah memperjuangkan keadilan dan memberi sejumput harapan demi terciptanya kehidupan yang damai bagi umat manusia di dunia dan di akhirat.

Keseluruhan proses penyusunan karya ilmiah ini tak lepas dari bantuan pemilik jiwa-jiwa mulia yang telah dengan ikhlas mengulurkan tangan-tangan mereka untuk merengkuh dan memeluk penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis uraikan kata terimakasih yang tak terhitung besarnya kepada :

1. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Naimah, M.H. selaku pembimbing satu dan Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I selaku pembimbing dua.
4. Para dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.

5. Kepala Perpustakaan Institut dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawati yang telah memberikan jasa pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
6. Pihak BRI Syariah Cabang Banjarmasin yang sudah bersedia menerima penulis melaksanakan penelitian, serta semua responden dan informan yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah swt melimpahkan rahmat, karunia-Nya,dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua.

Banjarmasin, _____1441 H
…. …… 2020 M

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAN KEASLIAN PENULISAN iii
PERSETUJUAN iv
PENGESAHAN v
ABSTRAK vi
MOTO vii
PEDOMAN TRANSLETRASI ARAB-LATIN viii
KATA PENGANTAR xv
DAFTAR ISI xvii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Kegunaan Penelitian 8
E. Definisi Operasional 9
F. Kajian Pustaka 10
G. Sistematika Penulisan 12

BAB II BANK SYARIAH DAN PEMASARAN
A. Gambaran Umum Bank Syariah
1. Pengertian Bank Syariah 14
2. Prinsip Utama Bank Syariah 15
3. Sistem Operasional Bank Syariah 15
B. Produk PT. Bank Brisyariah Kantor Cabang Banjarmasin 16
C. Strategi Pemasaran
1. Pengertian Strategi 18
2. Pengertian Pemasaran 19
3. Konsep Pemasaran 20
4. Unsur Strategi Pemasaran 21
5. *Marketing Mix* 22
D. Kendala-Kendala dalam Pemasaran 25

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis, dan Pendekatan Penelitian 27
B. Lokasi Penelitian 27
C. Subjek dan Objek Penelitian 27
D. Data dan Sumber Data 28
E. Teknik Pengumpulan Data 28

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis 29

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 30
B. Penyajian Data 34
C. Analisis Data 41

BAB V PENUTUP
A. Simpulan 50
B. Saran 51

DAFTAR PUSTAKA.....52
LAMPIRAN-LAMPIRAN