# STRATEGI PEMASARAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH DI PASAR BARU BANJARMASIN

**SKRIPSI**

**OLEH**
**LUKMAN HAKIM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI**
**BANJARMASIN**
**2017 M/1438 H**

# STARTEGI PEMASARAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH DI PASAR BARU BANJARMASIN

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**
**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat**
**Guna Mencapai Gelar Sarjana**
**dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh**
**LUKMAN HAKIM**
**1201160343**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI**
**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**
**BANJARMASIN**
**2017 M/1438 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Lukman Hakim |
| NIM | : 1201160343 |
| Tempat/Tgl.Lahir | : Banjarmasin, 15 November 1992 |
| Jurusan | : Perbankan Syariah (S-1) |
| Fakultas | : Syariah dan Ekonomi Islam |

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 Desember 2016
Yang membuat pernyataan,




Lukman Hakim



ii

## PERSETUJUAN

| | | |
|---|---|---|
| Skripsi yang berjudul | : | Strategi Daya Saing KCP BRISyariah Pasar Baru Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pasar Baru |
| Ditulis oleh | : | Lukman Hakim |
| NIM | : | 1201160343 |
| Fakultas | : | Syariah dan Ekonomi Islam |
| Program | : | Strata Satu (S-1) |
| Prodi | : | Perbankan Syariah |
| Tahun Akademik | : | 2016/2017 |
| Tempat dan tanggal lahir | : | Banjarmasin, 15-11-1992 |
| Alamat | : | Jl. Sotoyo.s. Teluk Dalam Gg: 19 Setia Bersama |

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 16 Desember 2016

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| Drs. Nor Inansyah, M.Ag. | Lutfi Sahal, SHI., MSI. |
| NIP. 196702101992031007 | NIP. 198109212008011008 |

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

Rahmat Helmi, S.Ag., MSI.
NIP. 197405081999031002



iii

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul "Strategi Pemasaran PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah di Pasar Baru Banjarmasin", ditulis oleh Lukman Hakimm, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Januari 2017

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 75,0 (B+)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH
NIP. 195804061987031001

**Tim Penguji**

| Nama | Tanda Tangan |
|---|---|
| 1. Drs. Nor Ipansyah, M.Ag. (Ketua) | 1..... |
| 2. Hariyanto, SE, MM. (Anggota) | 2..... |
| 3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota) | 3..... |
| 4. Lutpi Sahal, SHI, MSI. (Anggota) | 4..... |



iv

# ABSTRAK

**Lukman Hakim.** 2016. *Strategi Pemasaran PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah di Pasar Baru Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing (I) Drs. Nor Ipansyah, M.ag. (II) Lutpi Sahal, SHI., MSI

**Kata Kunci :** *Strategi, Meningkatkan Jumlah Nasabah.*

Latar belakang penelitian ini berdasarkan pada survei lapangan dikawasan Pasar Baru yang dilakukan peneliti bahwa disana banyak para pedagang yang berpotensi untuk mengembangkan usaha mereka. Besarnya kebutuhan para pedagang di pasar baru terhadap Bank membuat banyak bank yang mendirikan kantor di pasar baru. Terlebih lagi, pedagang dan pengusaha di pasarbaru mayoritas beragama islam. Hal ini juga mendorong Bank Syariah mendirikan kantornya dikawasan tersebut dan satu-satunya bank yang menyediakan layanan syariah adalah PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Pasar Baru Banjarmasin .Berdasarkan permasalahan diatas, Penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemasaran PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Pasar Baru Banjarmasin.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati .Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang dijalankan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Pasar Baru Banjarmasin berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari kesesuaian perencanaan dan pelaksanaan pemasaran serta dilihat dari respon nasabah yang baik.

## MOTTO

*"Berangkat dengan penuh keyakininan berjalan dengan penuh keikhlasan istiqomah dalam menggahapi cobaan jadilah seperti karang dilautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada allah apapun dan dimanapun kita berada kepada dialah tempat meminya dan memohon"*

## KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيمِ

. Apalah artinya saya tanpa semangat kalian yang selalu ada dan selalu memberikan apa saja yang saya perlukan selama menempuh pendidikan tanpa melihat Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih LagiMaha Penyayang. Sujud serta syukur kepada Allah SWT, taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan dan membekali ilmu kepada hamba-Mu yang lemah ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW di mana penelitian ini sudah selesai dilaksanakan.

Dengan ini saya persembahkan karya tulis berupa Skripsi yang telah saya buat untuk Ayah (Mulyadi. Alm) dan Ibu (Nor manis) tercinta sebagai tanda bakti serta hormat yang senantiasa selalu melimpahkan do'a dan memberikan dukungannya selama inikeringat yang bercucuran dari siang hingga malam. Meski kalian sakit, namun senyum kalian untuk mendapatkan berkah selalu terlihat demi kebahagiaan anakmu ini.

Wahai ayahku walaupun engkau sekarang sudah tiada kami sekeluarga tetap menyayangi engkau ayah. engkaulah pemimpin rumah tangga yang paling bijaksana engkau orangnya pendiam tapi engkau sangat sayang kepada anak anaknya, ayah aku ingin sekali engkau hadir di perjuangan pendidikan terakhir aku ini, aku ingin mempelihatkan penyelesaian ku di perguruan tinggi ini, aku ingin berfoto bersama ayah, ibu dan kaka. Wahain ayah doakan lah anak mu ini menjadi orang yang sukses didunia maupun di akhirat.

Untuk ibu tercinta engkaulah satu-satunya yang paling aku sayang, terimakasih banyak engkau sudah mendidik aku mulai kecil hingga besar pada saat ini. hari ini aku persembahkan penyelesaian pendidikan ku di perguruan tinggi ini adalah suatu kebanggan bagi ku tersendiri, sampai saat ini engkau selalu bersamaku dalam penyelesaian tugas akhirku ini ibu, ibu aku ingin engkau sehat selalu dan dipanjangkan umur sampai aku sukses nanti, biar semua hasil keringat ibu dan ayah akan ku bayar dengan perjuanganku sendiri, ibu doakanlah nak mu ini selalu menjadi orang yang berguna di masyarakat maupun di lingkungan keluarga, terimaksih ibu.

Kebahagiaan ini juga saya bagikan kepada kedua kaka saya yang selalu memberikam semangat dalam perkuliahan sampai sekarang ini, tanpa mereka saya tidak bisa apa apa, walaupun saya paling bungsu di antara 3 bersaudara,

Para dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang selama ini membekali penulis dengan berbagai ilmu dan pendidikan selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan studi di fakultas ini.

Sahabat-sahabat saya yang telah menjadi teman dalam senang maupun susah, memberi motivasi serta semangat untuk maju, mau selalu berbagi ilmu, walau berbeda karakter namun kita selalu bersama dari semester III sampai dengan sekarang ini, terimakasih , Aisya Aprilia Sari, Okky Aqmarina Zafirin dan Salahuddin, dan kepada Aidil mujahd terimksih banyak sudah mengarahkan membantu dan tidak ada lelahnya membimbinng dan mengarahkan demi terselesainya skripsi ini, dan juga kepada Ahmad Arifin dari fakultas Tarbiyah dan keguruan saya bertetimakasih banyak sudah memberikan berbagai masukan dan motivasi dalam tugas akhir saya ini, dan taklupa juga kepada teman seperjuangan KKN Desa Kolam kepada latif munadi, siti nurbayah, herlinawati dan wiwik selviana yang sudah memeberikan semangat dan doanya untuk saya sampai sekarang ini.

Teman-teman angkatan 2012 khususnya jurusan Perbankan Syariah di mana kami bertemu selama berkuliah, sama-sama menuntut ilmu, berjuang untuk meniti kesuksesan semoga kita semua mencapai apa yang kita impikan selama ini, semoga kita bisa bertemu di lain waktu lagi dan tegur sapa.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

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:

### 1. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|---|---|---|---|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba’ | B | Be |
| ت | Ta’ | T | Te |
| ث | Ṡa’ | Ṡ | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ḥa | H | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Żа | 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 | Ṣad | Ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | Ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | Ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ẓa | 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** |

**2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

| | | |
|---|---|---|
| **متعقدين** | Ditulis | *muta‘aqqidin* |
| **عدة** | Ditulis | *‘iddah* |

**3. Ta’marbutah**

a) Apabila dimatikan ditulis h.

| | | |
|---|---|---|
| **هبة** | Ditulis | *Hibbah* |
| **جزية** | Ditulis | *Jizyah* |

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).
Bila diikuti dengan kata sandang ″al″ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

| | | |
|---|---|---|
| **كرامة الأولياء** | Ditulis | *Karāmah al auliyā‘* |

b) Apabila ta′marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

| | | |
|---|---|---|
| **زكاة الفطر** | Ditulis | *Zakātul-fiṭri* |

**4. Vokal Pendek**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Kasrah | Ditulis | *I* |
| | fatḥah | Ditulis | *a* |
| | ḍammah | Ditulis | *u* |

**5. Vokal Panjang**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1** | **Fathah+alif** - **جاهلية** | Ditulis | ā *-jāhiliyyah* |
| **2** | **Fathah+ya’mati** - **يسعى** | Ditulis | ā *- yas‘ā* |
| **3** | **Kasrah+ya’mati** - **كريم** | Ditulis | i - *karim* |
| **4** | **Dammah+wawu mati** - **فروض** | Ditulis | u - *furud* |

**6. Vokal Rangkap**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1** | **Fathah+ya'mati** - **بينكم** | Ditulis | ai - *Bainakum* |
| **2** | **Fathah+wawu mati** - **قول** | Ditulis | au - *Qaulun* |

**7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof**

| | | |
|---|---|---|
| **أأنتم** | Ditulis | *a'antum* |
| **أعدت** | Ditulis | *u'iddat* |
| | Ditulis | *la'in syakartum* |

**8. Kata Sandang Alif+Lam**

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf ″al″.

| | | |
|---|---|---|
| **القرأن** | Ditulis | *al-Qur'ān* |
| **القياس** | Ditulis | *al-Qiyās* |

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menggunakan huruf ″al″nya.

| | | |
|---|---|---|
| **السماء** | Ditulis | *as-Samā* |
| **الشمس** | Ditulis | *asy-Syams* |

**9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

| | | |
|---|---|---|
| **ذوي الفروض** | Ditulis | *Żawi al-furud atau Żawil furud* |
| **اهل السنة** | Ditulis | *ahl as-sunnah atau ahlussunnah* |

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala Pujibagi Allah Tuhan semesta alam Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam sejahtera atas junjungan kita Nabi besar Muhammad Saw. Beserta seluruh keluarga,sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program Perbankan Syariah (S-1) di IAIN Antasari Banjarmasin. Penelitian yang peneliti ajukan berjudul "Strategi Data Saing KCP BRIS yariah pasar Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pasar Baru.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesulitan-kesulitan yang dihadapi peneliti dan juga tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini peneliti dengan senang hati mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak. Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan

menyetujui judul skripsi ini secara resmi sebagai bahan penulisan skripsi sehingga berjalan dengan lancar.

2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari banjarmasin yang telah memberikan arahan dari penulisan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.
3. Bapak Drs. Nor Ipansyah, M.ag dan Bapak Lutfi Sahal, SHI.,MSI, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu serta koreksi selama berjalannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Budiman Yusuf Habibi Selaku UH (Unit Head) dan Bapak Tezar Rahman Parisi selaku Branch Operation Svp yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama berjalannya riset penelitian skripsi ini.
5. Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dan Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin yang memberikan pelayanan kepada penulis atas peminjaman buku-buku yang bersangkutan dengan penyusunan skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan balasan yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi para pembacanya serta bisa menambah wawasan keilmuannya Amin, ya Robbal ‘alamiin.

Banjarmasin, 24 juni 2016

penulis

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL ..... i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN. ..... ii
HALAMAN PERSETUJUAN. ..... iii
HALAMAN PENGASAHAN. ..... iv
ABSTRAK. ..... v
MOTTO ..... vi
KATA PERSEMBAHAN ..... vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... ix
KATA PENGANTAR ..... xii
DAFTAR ISI ..... xiv
DAFTAR TABEL ..... xvi

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 6
C. Tujuan Penelitian ..... 7
D. Definisi Operasional ..... 7
E. Signifikansi Penelitian ..... 8
F. Kajian Pustaka ..... 8
G. Sistematika Penulisan ..... 9

BAB II STATEGI PEMASARAN ..... 12

A. Strategi Pemasaran ..... 12
1. Pengertian Strategi ..... 12
2. Pengertian Pemasaran ..... 13
3. Bauran Pemasaran ..... 13
4. Macam-macam Strategi Pemasaran ..... 19
5. Rencana Pemasaran ..... 22
6. Tujuan pemasaran ..... 27
7. Model-Meodel Stategi Pemasaran ..... 28
8. Pentingnya Strategi Pemasaran ..... 32

B. Strategi Pemasaran Bank Syariah ..... 33
1. Macam-macam Strategi produk pemasaran Bank Syariah .... 34
2. Merencanakan Strategi Bauran Pemasaran ..... 36
3. Marketing Mix Syariah ..... 36
BAB III METODE PENELITIAN..... 42

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian..... 42
B. Lokasi Penelitian..... 42
C. Data Dan Sumber Data..... 42
D. Teknik Pengumpulan Data..... 43
E. Analisis Data ..... 44
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA ..... 45

A. Gambaran Umum BRISyariah..... 45
1. Sejarah Singkat BRISyariah..... 45
2. Profil BRISyariah..... 45
3. Visi dan Misi..... 47
4. Struktur Organisasi BRISyariah Pasar Baru ..... 47
5. Produk-produk BRISyariah Pasar Baru ..... 48
B. Penyajian Data ..... 51
C. Analisis Data..... 54
BAB V PENUTUP..... 60

A. Simpulan ..... 60
B. Saran-Saran ..... 61

DAFTAR PUSTAKA ..... 62
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

# DAFTAR TABEL

4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Pasar Baru ..... 47