

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2013:24). Pengertian tersebut dapat dijelaskan secara lebih luas bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan, sehingga berbicara mengenai bank tidak lepas dari masalah uang. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut bisa berupa hadiah, bagi hasil, bunga, pelayanan dan balas jasa lainnya.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal dengan istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank ini jasa yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank Syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*) prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*). Sistem bank berdasarkan prinsip syariah sebelumnya di Indonesia hanya dilakukan oleh Bank Syariah seperti Bank Muamalat Indonesia dan BPR syariah lainnya. Dewasa ini sesuai dengan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang baru bank umum pun dapat menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah asal sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (Kasmir, 2013:24).

Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuanketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah sesuai islam. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling

membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.

Setiap bank-bank syariah mempunyai bermacam-macam produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah Produk Pembiayaan Ibadah Haji (PPIH). Produk Pembiayaan Ibadah Haji (PPIH) diterapkan dalam salah satu kegiatan bisnis dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) dengan maksud membantu memudahkan bagi para nasabah untuk menjalankan ibadah haji. Sebagaimana ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Muslim, dengan persyaratan-persyaratan tertentu. Tabungan haji pada bank BRISyariah merupakan tabungan yang dilakukan menggunakan prinsip titipan (*Wadiah yad dhamanah*) yaitu akad yang dimana si penerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan tersebut dengan seizing pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat kala si pemilik menghendakinya.

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji dilaksanakan guna memenuhi pangsa pasar yang sedang berkembang. Selain itu, Ibadah haji mengandung lebih sedikit resiko dan memberikan keuntungan yang lebih baik jika dibandingkan dengan produk-produk pembiayaan yang lain. Hal ini dikarenakan keuntungan yang diperoleh pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah berasal dari *Fee Base Income* (upah) atas sewa jasa yang diberikan kepada nasabahnya. Namun

demikian, tentunya produk PPIH masih terdapat beberapa dinamika yang mewarnainya. Baik dari proses atau alur hingga penerapannya. Terutama mengenai alur atau sistematika Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji tersebut, yang mana terkadang masih ada beberapa Nasabah yang masih kebingungan dengan sistematika PPIH tersebut.

Setiap Bank Syariah dalam menawarkan produknya pasti terjadi persaingan antara bank-bank syariah lainnya sehingga perlu adanya strategi didalam pemasaran masing-masing bank tersebut. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan berminat untuk ,mengambil manfaat dari produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhannya. Istilah strategi pemasaran menurut Kotler adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai satu sama lain. Menurut American Marketing Association 2007 pemasaran adalah aktivitas, serangkaian institusi dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum (Tjiptono dan Chandra,:2012).

Strategi pemasaran adalah rencana yang menjabarkan ekspektasi perusahaan akan dampak dari berbagai aktivitas atau program pemasaran terhadap permintaan produk atau lini produknya di pasar sasaran tertentu. Perusahaan bisa menggunakan dua atau lebih program pemasaran secara bersamaan, sebab setiap jenis program seperti periklanan, promosi penjualan, *personal selling*, layanan pelanggan, atau pengembangan produk memiliki pengaruh yang berbeda-beda

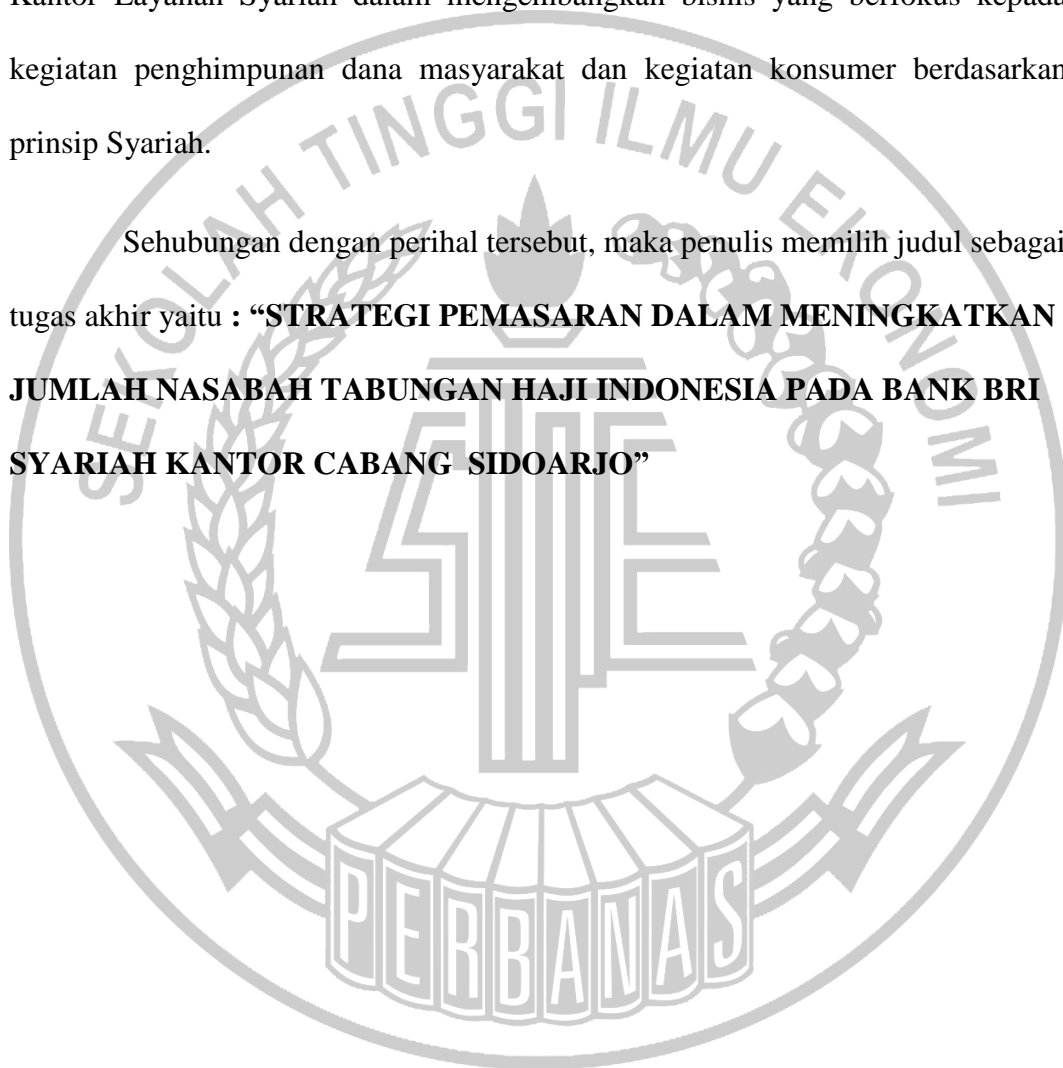
terhadap permintaan. Oleh sebab itu, dibutuhkan mekanisme yang dapat mengkoordinasikan program-program pemasaran agar program-program itu sejalan dan terintegrasi dengan sinergistik. Mekanisme ini disebut sebagai strategi pemasaran. Umumnya peluang pemasaran terbaik diperoleh dari upaya memperluas permintaan primer, sedangkan peluang pertumbuhan terbaik berasal dari upaya memperluas permintaan selektif. (Kotler and Amstrong:2012)

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Dua tahun lebih PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank *ritel modern* terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank *modern* kelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan

dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Sehubungan dengan perihal tersebut, maka penulis memilih judul sebagai tugas akhir yaitu : **“STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN HAJI INDONESIA PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG SIDOARJO”**



1.2 Penjelasan Judul

1. Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran adalah sсите keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditunjukkan untuk merencanakan , menentukan harga , mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pembeli maupun pembeli potensial. (Stanton:2009)

2. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau unit usaha syariah.

3. Tabungan Haji

Tabungan Haji adalah simpanan yang diperuntukkan bagi nasabah dalam mempersiapkan penyelenggaraan Ibadah Haji .

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Apa saja ketentuan dan syarat pembukaan produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo ?
2. Apa saja fasilitas yang didapat bagi nasabah Tabungan Haji ?

3. Siapa saja yang menjadi sasaran pasar produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo ?
4. Bagaimana strategi pemasaran dalam meningkatkan nasabah Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo ?
5. Bagaimana prosedur pembukaan untuk produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo ?
6. Bagaimana prosedur pembiayaan pada produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo ?
7. Bagaimana prosedur dalam mendapatkan porsi bagi nasabah yang akan berangkat Haji ?
8. Bagaimana prosedur pelunasan produk tabungan haji ketika nasabah sudah melakukan pemberangkatan haji ke tanah suci ?
9. Bagaimana prosedur penutupan untuk produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo ?
10. Apa saja yang menjadi hambatan dalam proses memasarkan produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo ?
11. Apa saja solusi dari hambatan yang terjadi pada saat proses memasarkan produk Tabungan Haji pada Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketentuan dan syarat pembukaan produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui fasilitas yang didapat bagi nasabah Tabungan Haji.
3. Untuk mengetahui sasaran pasar produk produk Tabungan Haji.
4. Untuk mengetahui strategi pemasaran dalam meningkatkan nasabah Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo.
5. Untuk mengetahui prosedur pembukaan produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo.
6. Untuk mengetahui prosedur pembiayaan pada produk Tabungan Haji.
7. Untuk mengetahui prosedur dalam mendapatkan porsi bagi nasabah yang akan berangkat Haji.
8. Untuk mengetahui prosedur pelunasan produk tabungan haji ketika nasabah sudah melakukan pemberangkatan haji ke tanah suci.
9. Untuk mengetahui prosedur penutupan untuk produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo.
10. Untuk mengetahui hambatan yang timbul dalam proses memasarkan produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo.
11. Untuk mengetahui solusi dari hambatan yang terjadi pada saat proses memasarkan produk Tabungan Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

A. Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengetahuan tentang prosedur pemasaran produk Tabungan Haji pada Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo.
2. Mendapatkan pengetahuan tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan Tabungan Haji pada Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo
3. Mendapatkan pengetahuan tentang bagaimana menyelesaikan hambatan dalam memasarkan produk Tabungan Haji .

B. Bagi Bank BRISyariah Kantor Cabang Sidoarjo

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu mempromosikan dan memperkenalkan tentang Tabungan Haji terhadap masyarakat umum.

C. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi STIE Perbanas Surabaya khususnya pada program Diploma Keuangan dan Perbankan . Diharapkan juga dapat menjadi kontribusi yang positif mengenai implementasi pengembangan kurikulum . Selain itu dari penelitian ini semoga dapat menjadi sebuah sumber inspirasi dan sebagai sarana referensi bagi para mahasiswa STIE Perbanas Surabaya khususnya Prodi Diploma Keuangan dan Perbankan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

D. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai tabungan haji pada Bank BRI Kanca Sidoarjo.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Data

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jadi penelitian ini adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

1.6.2 Pengumpulan Data

Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang langsung dilakukan atau pada responden, oleh karenanya untuk memperoleh data dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Metode ini dilakukan dengan

mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung di Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara. Dalam wawancara ini dilakukan dengan pimpinan, bagian operasional, dan bagian *Customer Service* (CS) di Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo .

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan kegiatan dari Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo. Dokumentasi yang sudah dikumpulkan meliputi *company profile* formulir tabungan simpanan haji.

1.6.3 Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif, dimana peneliti menggambarkan tentang kondisi dan situasi di Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo . Sedangkan teknik analisis data deskriptif yaitu suatu analisis yang bersifat mendeskripsikan makna data

atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya.

Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan baik dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi selama mengadakan penelitian di Bank BRIS Kantor Cabang Sidoarjo.

