

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Profil Singkat BRISyariah KCP Tanjung

Penelitian ini mengambil lokasi di BRISyariah KCP Tanjung yang beralamat di Jl. Pahlawan Rt. 002, Kabupaten Tabalong, Kal-Sel.

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 0.10/67.KEP.DpG/2008, maka tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan BRISyariah KCP Tanjung yaitu Bapak Abdullah Mekani, BRISyariah KCP Tanjung berdiri pada tanggal 13 Februari 2012, BRISyariah KCP Tanjung 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.

Sesuai dengan visinya, saat ini Bank BRISyariah merintis sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia (*persero*), sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

a. Visi dan Misi

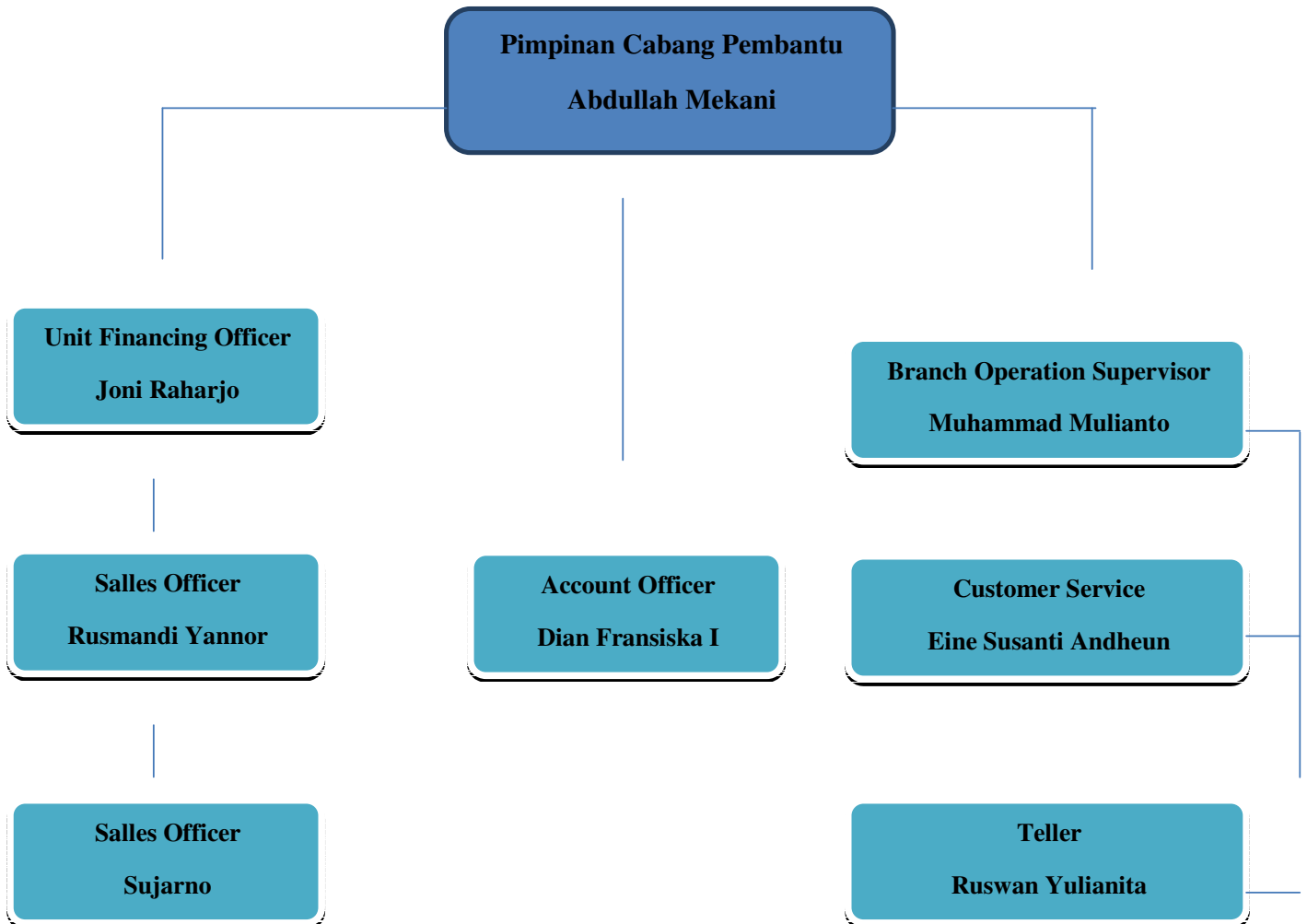
Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi

- 1) Memahami kergaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun

- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁵⁶



Gambar 1.4
Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Tanjung

⁵⁶Abdullah Mekani, PimpinanBRISyariah KCPTanjung, Wawancara Pribadi, tanggal 01 April 2015

Sumber: Kantor Cabang Pembantu BRISyariah

b. Produk BRISyariah KCP Tanjung

BRISyariah KCP Tanjung banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapun produk-produk tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1) Tabungan BRISyariah iB

Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Manfaat ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah. Adapun

fasilitas yang diberikan oleh BRI Syariah kepada nasabah adalah sebagai berikut:

FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah), merupakan fasilitas-fasilitas menarik yang diberikan kepada nasabah Tabungan BRI Syariah iB berupa:

- a) *Ringan* setoran awal minimal Rp 50.000
- b) *Gratis* biaya administrasi bulanan Tabungan
- c) *Gratis* bulanan kartu ATM
- d) *Gratis* biaya tarik tunai di ATM BRI, jaringan ATM Bersama & ATM Prima
- e) *Gratis* biaya transfer di ATM BRI, jaringan ATM Bersama & ATM Prima
- f) *Gratis* biaya debit PRIMA

Dengan kartu ATM BRI Syariah, anda mudah melakukan beragam transaksi perbankan di ATM BRI Syariah serta dipuluhan ribu jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima di seluruh Indonesia.

Berbagai layanan perbankan yang dapat dilakukan melalui mesin ATM BRI Syariah :

- a) Informasi saldo

- b) Penarikan tunai
- c) Ganti PIN
- d) ke rekening di BRISyariah maupun bank lainnya
- e) Pembayaran tagihan : *Telkom PSTN, Telkomvision, internet Speedy, telco pascabayar (Flexi, Kartu HALO, XL, AXIS, esia, smartfren), PLN (pascabayar, non tagihan listrik)*
- f) Pembayaran pembelian : *telco prabayar (Telkomsel SIMPATI, Kartu AS, XL, Axis, esia, Smartfren), PLN prabayar/token*
- g) Pembayaran zakat, infaq, shadaqah, wakaf dan qurban

Kartu ATM BRISyariah juga berfungsi sebagai kartu debit untuk membayar belanja Anda dan paper lum menggunakan uang tunai di seluruh merchant berlogo Debit Prima

2) Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah adalah produk investasi berjangka kepada De posan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dan dikelola dengan prinsip syariah sehingga hak milik ma al tidak perlu takutirkan pengelolaannya. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (*Automatic Roll Over*) dan *Bilyet Deposito*. Persyaratan yang harus di siapkan adalah :

- a) Peserta adalah Nasabah Deposito BRISyariah iB perorangan
- b) Berlaku nisbah *counter*

- c) Minimum penempatan deposito Rp. 50 juta dengan jangka waktu 3, 6, 12 bulan
 - d) Dana segar, bukan dari pemindahbukuan rekening di BRISyariah ataupun perpanjangan/ARO dari deposito BRISyariah iB
 - e) Deposan menandatangani Surat Pernyataan dan kuasa
 - f) Atas penempatan depositi dengan kondisi ARO, maka hadiah langsung hanya untuk penempatan periode awalnya, tidak untuk perpanjangannya
 - g) Setiap depositi BRISyariah iB yang diberikan hadiah, wajib dilakukan blokir dengan mencantumkan keterangan blokir
 - h) Jika deposito yang diberikan hadiah tersebut dicairkan/lepas blokir sebelum saatnya jatuh tempo, maka nasabah deposan dikenakan biaya *penalty*
- 3) Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRISyariah iB

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRISyariah iB merupakan layanan pinjaman (*qardh*) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji, dengan pengembalian yang ringan dan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya, sehingga Anda leluasa dalam mewujudkan niat menuju *Baitullah*

Manfaat Solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke *Baitullah* karena pembiayaan sesuai syariah

Fasilitas yang diberikan oleh BRISyariah adalah Pembiayaan pengurusan ibadah Haji maksimal Rp 23 juta per orang dan juga dapat

untuk anggota keluarga lain dengan maksimal 6 orang, Pilihan jangka waktu pengembalian yang fleksibel (3, 6, 12, 18, 24, 30, dan 36 bulan), Pelunasan pinjaman secara sekaligus saat jatuh tempo, Gratis asuransi jiwa sampai dengan usia 60 tahun serta *Online* dengan Kementerian Agama RI (SISKOHAT & *Switching* BPIH)

4) Tabungan Impian BRISyariah iB

Tabungan Impian BRISyariah iB adalah tabungan berjangka dari Bank BRISyariah dengan prinsip Bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana. Keunggulan tabungan impian ini adalah:

- a) *Tenang*, dana dikelola dengan prinsip syariah
- b) *Ringan*, setoran awal ataupun setoran rutin bulanan minimum Rp 50.000,-
- c) *Praktis*, sistem *autodebet* memungkinkan nasabah untuk tidak datang ke cabang untuk melakukan setoran rutin bulanan
- d) *Fleksibel*, Nasabah bebas memilih jangka waktu maupun tanggal *autodebet* setoran rutin
- e) *Gratis*, biaya administrasi tabungan, biaya *autodebet* setoran rutin dan premi asuransi jiwa
- f) *Aman*, otomatis dilindungi asuransi jiwa
- g) *Mudah*, perlindungan asuransi otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan
- h) *Kompetitif*, bagi hasil yang menarik

- i) *Nyaman*, nasabah dapat mewujudkan impian (misal: umrah gaded, liburan, pendidikan, kurban, mudik, dan sebagainya) dengan perencanaan dan pengelolaan yang baik

Syarat pembukaan Tabungan Impian:

- a) Fotocopy KTP yang masih berlaku
- b) Setoran awal minimal Rp 50.000,-
- c) Setoran rutin minimal Rp 50.000,- dan kelipatannya
- d) Usia saat pembukaan minimal 17 tahun, maksimal 60 tahun
- e) Usia saat jatuh tempo maksimal 65 tahun
- f) Jangka waktu penempatan minimal 1 tahun, maksimal 20 tahun
- g) Wajib memiliki rekening Tabungan Faedah BRISyariah iB

Manfaat Asuransi

- a) Santunan Uang Muka

Jika meninggal karena kecelakaan, maka jumlah manfaat asuransi yang diberikan:

- (1) 5 kali setoran rutin bulanan, maksimum Rp 25 juta, untuk tabungan yang dibuka dengan jangka waktu 1-5 tahun
- (2) 10 kali setoran rutin bulanan, maksimum Rp 50 juta, untuk tabungan yang dibuka dengan jangka waktu 6-10 tahun
- (3) 20 kali setoran rutin bulanan, maksimum Rp 100 juta, untuk tabungan yang dibuka dengan jangka waktu 11-20 tahun

bila memiliki lebih dari 1 rekening Tabungan Impian BRISyariah iB, total santunan uang duka maksimum Rp 1 miliar/nasabah

b) Akumulasi Sisa Setoran Rutin

Jumlah manfaat asuransi yang diberikan secara sekaligus sebesar akumulasi sisa setoran rutin bulanan yang belum dibayarkan hingga jatuh tempo, maksimum Rp 750 juta/nasabah jika:

- (1) Tahun I kepesertaan, jumlah manfaat asuransi diberikan jika nasabah meninggal karena kecelakaan
- (2) Tahun II atau selanjutnya kepesertaan, jumlah manfaat asuransi diberikan jika nasabah meninggal karena kecelakaan maupun bukan kecelakaan

5) Unit Mikro BRISyariah iB

a) Produk pembiayaan

PRODUK	PAGU (Juta)	Tenor
MIKRO 25Ib	5-25	6-36 bulan

MIKRO 75iB	5-75	6-36 bulan
MIKRO 500iB	>75-500	6-36 bulan 6-48 bulan* 6-60 bulan*

**syarat dan ketentuan berlaku*

b) Persyaratan Umum

- (1) Warga negara dan berdomisili di Indonesia
- (2) Usia minimal 21 tahun/telah menikah untuk usia kurang lebih 18 tahun
- (3) Wiraswasta yang usahanya sesuai prinsip syariah
- (4) Lama usaha calon nasabah:
 - (a) Untuk mikro 75iB dan mikro 500iB, lama usaha minimal 2 tahun
 - (b) Untuk mikro 25 iB, lama usaha minimal 3 tahun
- (5) Tujuan pembiayaan untuk kebutuhan modl kerja atau investasi
- (6) Memiliki usaha tetap
- (7) Jaminan atas nama milik sendiri atau pasangan atau orang tua atau anak kandung
- (8) Biaya administrasi mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku⁵⁷

2. Deskripsi Hasil Wawancara

⁵⁷Abdullah Mekani, PimpinanBRISyariah KCPTanjung, Wawancara Pribadi,tanggal 01 April 2015

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan cara observasi dan wawancara langsung kepada responden, maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Deskripsi Data 1

1. Identitas responden

Nama : Abdullah Mekani

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : Pimpinan BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung

2. Uraian Data

Menurut hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mekani selaku pimpinan BRISyariah KCP Tanjung yang berhubungan dengan strategi keunggulan bersaing di BRISyariah KCP Tanjung ini ada beberapa produk yang ditawarkan, seperti pendanaan, pembiayaan, dan lain-lain. Namun yang lebih banyak diminati oleh masyarakat Tanjung adalah produk pendanaan, adapun jumlah nasabah yang bergabung dalam produk pendanaan ini berjumlah 2.000 nasabah untuk saat ini, sedangkan untuk jumlah nasabah setiap tahunnya itu selalu mengalami peningkatan.⁵⁸

⁵⁸Peneliti tidak bisa mengakses data tersebut, karena pihak Bank tidak bisa memberikan data yang berkaitan tentang pertumbuhan jumlah nasabah per tahun

Agar dapat bertahan dan bersaing di tengah banyaknya bank-bank yang ada di Tanjung, perlu ada strategi yang dilakukan BRISyariah KCP Tanjung dalam memasarkan produknya untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Strategi yang dilakukan oleh BRISyariah KCP Tanjung dalam memasarkan produknya untuk meningkatkan jumlah nasabah, yaitu:

- a) Memasarkan produk kepada dinas
- b) Melakukan serbu pasar
- c) Membagikan brosur
- d) Promosi lewat spanduk
- e) Cara penawaran dan penyampaian dalam memasarkan produknya harus menggunakan kata-kata yang lembut, ramah, dan berpakaian yang rapi dan sopan
- f) Menyediakan jasa untuk menjemput nasabah yang ingin menabung
- g) Melakukan promosi produk dengan terjun langsung ke pelosok desa dengan cara *personal selling* yaitu secara langsung *face to face* kepada nasabah

Strategi manajemen ini sangat penting di lakukan untuk menarik minat nasabah untuk menabung sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah, karena strategi manajemen tersebut bertujuan memberikan

informasi kepada masyarakat agar mengetahui bahwa BRISyariah KCP Tanjung ini ada dan dapat menawarkan produk-produknya, karena BRISyariah KCP Tanjung ini terbilang belum lama berdiri.

Dalam hal *targeting*, ditujukan pada masyarakat, yaitu masyarakat kelas menengah kebawah dan kelas menengah ke atas yang ada di kawasan kota Tanjung maupun di pelosok-pelosok desa.

Sedangkan, untuk faktor-faktor yang menjadi kendala BRISyariah KCPTanjung dalam meningkatkan jumlah nasabah terbagi menjadi dua yaitu faktor internal yakni fasilitas ATM BRISyariah yang hanya ada di kantor cabang, serta daya saing produk dengan bank lain. Kemudian faktor eksternal yang mempengaruhi hal tersebut di atas adalah dilihat dari minat calon nasabah dan masih banyaknya masyarakat yang belum tahu tentang perbankan.⁵⁹

b. Deskripsi Data 2

1. Identitas Responden

Nama : Sujarno

Jenis Kelamin : Laki-laki

Sebagai : *Salles Officer*

⁵⁹Abdullah Mekani, Pimpinan BRISyariah KCPTanjung, Wawancara Pribadi, tanggal 01 April 2015

2. Uraian Data

Dari strategi yang telah dipaparkan oleh pimpinan cabang bahwa strategi yang digunakan untuk menarik minat nasabah sudah maksimal atau unggul, akan tetapi saya merasa strategi yang digunakan dalam menarik minat nasabah untuk menabung itu belum maksimal, karena terbatasnya waktu untuk menjalankan strategi tersebut dan karyawan yang ada dibank masih sedikit. Untuk kendala yang dihadapi yaitu karena karyawannya masih sedikit maka masih terbatas dalam menjalankan strategi untuk memasarkan produk kepada masyarakat, misalnya seperti datang kedesa-desa untuk memasarkan produk berhubung terbatas waktu dan kurangnya karyawan maka masih belum maksimal dalam menjalankan strategi yang ada.⁶⁰

c) Deskripsi Data 3

1) Identitas Informan

Nama : Khairina

Jenis kelamin : perempuan

⁶⁰Sujarno, karyawan *Salles Officer* BRISyariah KCPTanjung, Wawancara Pribadi, tanggal 09 Juni 2015

Sebagai : Nasabah BRISyariah KCP Tanjung

2) Uraian Data

Saya menjadi nasabah BRISyariah selama 1,5 tahun, yang menjadi alasan saya menabung di BRISyariah KCP Tanjung itu karena dekat dengan lokasi rumah saya, meskipun bank BRISyariah ini masih terbilang belum lama berdiri tapi saya merasa nyaman menabung di bank tersebut karena pelayanannya bagus. Produk yang ditawarkan di bank BRISyariah KCP Tanjung cukup banyak, yang saya tau kelebihan yang dimiliki BRISyariah KCP Tanjung ini yaitu menyediakan jasa untuk menjemput nasabah yang ingin menabung, sehingga nasabah tidak lagi pergi ke bank BRI Syariah KCP Tanjung, tinggal menghubungi pihak bank saja dan pihak bank akan mengambil langsung kerumah nasabah. Saya merasa bank BRISyariah KCP Tanjung ini cukup unggul dalam bersaing meningkatkan jumlah nasabah.⁶¹

d) Deskripsi Data 4

1) Identitas Informan

⁶¹Khairina, Nasabah BRISyariah KCP Tanjung, Wawancara Pribadi, tanggal 02 Juni 2015

Nama : Heri Prasetyo
Jenis kelamin : laki-laki
Sebagai : Nasabah BRISyariah KCP Tanjung

2) Uraian Data

Saya menjadi nasabah BRISyariah selama 2 tahun, alasan saya menabung di bank BRISyariah ini karena penarikan tunai di ATM lain tidak dikenakan biaya, Sehingga memudahkan saya menarik tunai di ATM lain, karena di Tanjung ATM BRISyariah hanya ada di kantor cabang saja belum ada lagi ditempat-tempat umum. Saya merasa strategi yang digunakan BRISyariah KCP Tanjung ini dalam meningkatkan nasabah cukup unggul dalam bersaing meningkatkan jumlah nasabah agar tertarik untuk menabung di bank BRISyariah KCP Tanjung.⁶²

e) Deskripsi Data 5

1) Identitas Informan

Nama : Ahmad Saupi
Jenis kelamin : laki-laki

⁶²Heri Prasetyo, Nasabah BRISyariah KCP Tanjung, Wawancara Pribadi, tanggal 02 juni 2015

Sebagai : Nasabah BRISyariah KCP Tanjung

2) Uraian Data

Saya menjadi nasabah BRISyariah KCP Tanjung sudah 2,5 tahun, alasan saya memilih menabung di BRISyariah KCP Tanjung ini karena tempat kerja saya dekat dengan bank BRISyariah KCP Tanjung ini, alasan lainnya yaitu karena produk yang ditawarkan oleh BRISyariah KCP Tanjung cukup banyak. Akan tetapi saya lebih tertarik dengan produk Tabungan Faedah karena menggunakan prinsip titipan dan saat membuka rekening setoran awalnya minimal Rp 50.000. Saya rasa sudah unggul BRISyariah KCP Tanjung ini dalam bersaing meningkatkan jumlah nasabah.⁶³

Jadi kesimpulan wawancara di atas adalah strategi yang telah dipaparkan oleh pimpinan cabang BRISyariah KCP Tanjung itu telah berjalan dengan baik karena strategi yang telah dipaparkan oleh pimpinan cabang BRISyariah KCP Tanjung nasabah yang menabung telah merasakan kelebihan strategi yang digunakan oleh bank BRISyariah KCP Tanjung. Akan tetapi, menurut pendapat salah satu karyawan BRISyariah KCP Tanjung itu strategi yang digunakan belum maksimal karena karyawannya masih sedikit jadi belum bisa maksimal dalam menjalankan strategi yang digunakan oleh bank BRISyariah KCP Tanjung.

⁶³Ahmad Saupi, Nasabah BRISyariah KCP Tanjung, Wawancara Pribadi, tanggal 02 juni 2015

B. Analisis Data

Setelah menyajikan beberapa data sebagaimana tertuang pada bab IV, kemudian penulis menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah pada bab I mengenai strategi keunggulan BRISyariah dan kendala yang dihadapi untuk meningkatkan jumlah nasabah.

1. Analisis Strategi Keunggulan Bersaing BRISyariah KCP Tanjung Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat mengambil suatu analisis bahwa strategi yang diterapkan oleh BRISyariah KCP Tanjung termasuk strategi yang bagus atau baik karena dengan jumlah nasabah yang menabung berjumlah 2.000 nasabah dalam produk pendanaan. Strategi yang unggul yang digunakan oleh bank BRISyariah KCP Tanjung dalam meningkatkan jumlah nasabah terdapat 4 strategi, yaitu:

a. Stategi Produk

Produk yang ditawarkan oleh BRISyariah KCP Tanjung sangat beragam, terdapat 5 prodak yang ditawarkan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, tetapi produk yang lebih diminati oleh kebanyakan

masyarakat adalah produk Tabungan Faedah, dimana jumlah nasabah Tabungan Faedah ini berjumlah Dua Ribu nasabah.

b. Strategi Harga

Dari beberapa produk yang telah ditawarkan, produk yang menjadi unggulan dalam bersaing dengan bank lain yaitu produk Tabungan Faedah dikarenakan biaya setoran awal minimal Rp 50.000 sehingga kalangan masyarakat menengah kebawah bisa menjangkau produk tersebut.

c. Strategi Tempat

BRISyariah KCP Tanjung memilih tempat yang sudah strategis karena berada di pusat kota Tanjung, berada di pinggir jalan raya dan dekat dengan pusat perbelanjaan atau pasar.

d. Strategi Promosi

1) Memasarkan produk kepada dinas

Disini pihak bank BRISyariah KCP Tanjung mengajak bekerja sama dengan kantor dinas yang ada di kota Tanjung dengan menawarkan produk-produk yang ada, karena dikantor dinas

banyak memiliki banyak pegawai atau para karyawan sehingga setelah menawarkan produk yang ada di bank BRISyariah KCP Tanjung bisa menarik minat pegawai-pegawai yang ada di kantor dinas tersebut untuk menabung atau menjadi nasabah di bank BRISyariah KCP Tanjung.

2) Melakukan serbu pasar

Serbu pasar adalah salah satu strategi yang digunakan oleh bank BRISyariah KCP Tanjung. Karena di pasar pihak bank bisa menawarkan produk seperti pembiayaan kepada para pedagang, karena lokasi bank BRISyariah KCP Tanjung sangat dekat dengan lokasi pasar sehingga banyak peluang untuk menarik nasabah atau para pedagang untuk menabung di bank BRISyariah KCP Tanjung.

3) Membagikan brosur

Pembagian brosur yang dilakukan oleh bank BRISyariah KCP Tanjung bertujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat agar mereka mengetahui bahwa bank BRISyariah itu ada di kota tanjung dan memahami bahwa bank BRI syariah ini berbeda dengan bank BRI konvensional. Dengan pembagian brosur tersebut

memudahkan untuk bisa menarik minat nasabah untuk bisa menabung di bank BRISyariah KCP Tanjung.

4) Promosilewatspanduk

Dengan memasangkankan spanduk ditempat-tempat yang strategis akan lebih mudah untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa di kota Tanjung telah didirikan bank BRI yang berbasis syariah, sehingga masyarakat megetahui dengan membaca spanduk yang telah dipasang.

5) Cara penawarandanpenyampaiandalammemasarkanprodukharusmenggunakan kata-kata yang lembut, ramahdanberpakaian yang rapidansopan

Dalam memasarkan produk kepada masyarakat strategi dalam menyampaikan atau menawarkan produk dengan menggunakan kata yang lembut sopan dan jelas itu sangat penting digunakan oleh bank BRISyariah KCP Tanjung sebagaimana yang dipaparkan Abullaits Assamarqandi dalam kitab *Tanbihul Ghāfilin* bahwa:⁶⁴

وَآخِزْنِ لِسَانَكَ إِلَّا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّكَ بِذَلِكَ تَعْلِبُ
الشَّيْطَانَ

⁶⁴Abullaits Assamarqandi, *Tanbihul Ghāfilin I*, (Bandung:Bina Ilmu,2014), h. 280

Artinya: “*Dan jagalah lidahmu kecuali dalam kebaikan, sebab dengan itu dapat mengalahkan syaitan.*”

Pernyataan di atas menegaskan untuk siaga dalam menjaga lidah agar dipergunakan dalam kebaikan seperti sikap *Teller* dan pegawai bank yang selalu menyapa dengan kalimat santun terhadap nasabah maupun calon nasabah. Karena dengan bahasa yang ramah, santun dan jelas akan nyaman didengar oleh masyarakat dan mudah dipahami oleh masyarakat.

6) Menyediakan jasa untuk menjemput nasabah yang ingin menabung

Dengan menyediakan jasa untuk menjemput nasabah yang ingin menabung itu adalah salah satu strategi yang dilakukan oleh BRISyariah KCP Tanjung, sehingga akan memudahkan nasabah yang ingin menabung tidak perlu lagi pergi ke bank hanya saja tinggal menghubungi pihak bank BRISyariah KCP Tanjung, dan dengan menyediakan jasa menjemput nasabah yang ingin menabung bisa lebih menarik minat nasabah untuk menabung di BRISyariah.

7) Melakukan promosi produk dengan terjun langsung ke pelosok desa dengan cara *personal selling* yaitu dengan secara langsung *face to face* kepada nasabah

Berhubung letak lokasi BRISyariah KCP Tanjung ini berada di perkotaan, sehingga masyarakat yang tinggal jauh dari perkotaan mungkin belum banyak yang tau dengan adanya bank BRISyariah KCP Tanjung, sehingga para karyawan bank langsung terjun ke desa-desa untuk memberikan edukasi dan menawarkan produk-produk kepada masyarakat desa yang belum mengetahui atau mengenal apa itu bank syariah. Saat memberikan edukasi atau penjelasan kepada nasabah, hendaknya seorang karyawan bank harus menjelaskan dengan kalimat yang singkat dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Imam Al-Akhdhori bahwa :⁶⁵

فَيَبْغِي إِقْتِصَارُ ذِي الْأَخْبَارِ عَلَى الْمُفِيدِ خَشْيَةَ
الْإِكْتَارِ

Artinya: “*Maka seyogyanya dalam memberitakan sesuatu (kabar) ia mempersingkat (perkataan) yang memberi faedah saja.*”

Pernyataan di atas memberitahukan bahwa dalam memberikan penjelasan kepada nasabah sangat baik jika diungkapkan dengan kalimat yang singkat tanpa banyak kalimat yang tidak berfaedah.

⁶⁵Imam Akhdhori, *Jauharatul Maknūn*, (Surabaya:Al-Hidayah,2014), h. 25

Dari beberapa strategi yang sudah diterapkan di atas ada beberapa strategi yang sangat mempengaruhi dalam peningkatan jumlah nasabah yaitu dalam strategi promosi diantaranya, adalah:

- a. Menyediakan jasa untuk menjemput nasabah yang ingin menabung

Dengan strategi tersebut, maka nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank BRISyariah KCP Tanjung untuk menabung, akan tetapi nasabah tinggal menghubungi pihak Bank BRISyariah KCP Tanjung untuk menabung, sehingga pihak Bank akan mendatangi rumah nasabah untuk mengambil uang nasabah untuk di tabung pada Bank BRISyariah KCP Tanjung. Istilah ini disebut dengan jemput bola.

- b. Melakukan promosi produk dengan terjun langsung ke pelosok desa dengan cara *personal selling* yaitu secara langsung *face to face* kepada nasabah.

Disini maksudnya adalah Bank BRISyariah KCP Tanjung ini masih bank baru, dan belum terlalu dikenal masyarakat, sehingga dalam mempromosikan produk pihak Bank harus terjun langsung ke pelosok-pelosok desa dan menjelaskan produk-produk yang ada di Bank BRISyariah KCP Tanjung dan perbedaannya antara apa itu Bank BRISyariah dan apa itu Bank BRI Konvensional.

c. Serbu Pasar

Maksudnya disini adalah pihak bank langsung terjun ke pasar-pasar untuk mencari nasabah, biasanya tujuan pihak Bank adalah para pedagang, disitu pihak Bank bisa menawarkan produk-produk kepada pedagang dipasar agar bisa menabung atau melakukan pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Tanjung.

d. Mebagikan brosur

Brosur juga merupakan bentuk promosi tertulis yang digunakan BRISyariah KCP Tanjung dalam meningkatkan jumlah nasabah. Brosur ini sebagai iklan pengingat dimana segala informasi yang dibutuhkan dimuat dan pembaca akan mengingat apa saja isi dari brosur tersebut. Pihak bank akan membagikan brosur tersebut kepada masyarakat, pasar-pasar dan ditempat-tempat yang ramai.

2. Analisis Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala BRISyariah KCP Tanjung Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Meningkatkan jumlah nasabah pada BRISyariah

KCP Tanjung bukanlah hal yang mudah. Hal ini terbukti karena masih ada kendala yang dialami oleh pihak bank. Kendala tersebut terbagi menjadi dua, yakni kendala yang

disebabkan oleh faktor internal dan kendala yang disebabkan oleh faktor eksternal. Penjabaran dari dua hal tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Faktor internal

1) Fasilitas ATM BRISyariah yang hanya ada di kantor cabang

Pada dasarnya di setiap kantor cabang memiliki fasilitas ATM, akan tetapi masih kurang dijumpai fasilitas ATM BRISyariah di tempat-tempat umum sehingga membuat masyarakat sulit untuk melakukan tarik tunai.

2) Daya saing produk dengan bank lain

Bank BRISyariah KCP Tanjung ini masih dikatakan sangat baru berdiri, sehingga untuk meningkatkan daya tarik masyarakat terhadap produk Bank BRISyariah KCP Tanjung masih memerlukan beberapa waktu. Terlebih masyarakat di Kota Tanjung sudah lebih dulu mengenal produk bank konvensional dan produk bank syariah yang lebih dulu ada di Kota Tanjung yakni BSM KC Tanjung.

b. Faktor eksternal

Minat calon nasabah terhadap bank syariah yang masih kurang dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal lebih jauh tentang bank syariah. Sehingga sampai saat ini banyak

masyarakat yang masih memilih untuk menjadi nasabah bank syariah yang lebih dulu sebelum BRISyariah KCP Tanjung berdiri serta bank konvensional yang memang lebih dulu mereka kenal. Upaya yang dilakukan oleh pihak Bank BRISyariah KCP Tanjung yaitu terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui bahwa BRISyariah KCP Tanjung adalah bank yang berbasis syariah sehingga masyarakat tidak menganggap bahwa bank BRISyariah ini sama dengan Bank Konvensional, dan dalam memberikan penjelasan kepada nasabah sangat baik jika diungkapkan dengan kalimat yang singkat tanpa banyak kalimat yang berfaedah, setelah diberikan penjelasan secukupnya, tentunya pegawai bank harus memperhatikan nasabahnya guna mengetahui paham tidaknya nasabah terhadap penjelasan yang telah diberikan. Pentingnya memperhatikan nasabah dengan pernyataan Syekh Muhammad Bin Umar An-Nawawi bahwa:⁶⁶

كُلُّ الْحَوَادِثِ مَبْدَأُهَا مِنَ النَّظَرِ

Artinya: “Setiap kejadian yang baru itu berawal dari sebuah pandangan.”

Pernyataan di atas menjelaskan pentingnya

memperhatikan nasabah, sebab dengan memperhatikan mereka,

⁶⁶ Syekh Muhammad Bin Umar An-Nawawi, *Syarah Uqudullujāin*, (Jakarta: Pustaka Amani, 2013), h. 115

maka akan diketahui sejauhmana pemahaman mereka terhadap penjelasan dan pelayanan yang diberikan.