

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL PENELITIAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARIAH MANDIRI**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri**

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bsb berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya Undang-undang No. 10 tahun 1998, yang

memberi peluang bank umum untuk melayanitransaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan Undang-undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dan bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah

Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>1</sup>

Pada tahun 2003 Bank Syariah Mandiri hadir di Kabupaten Pandeglang, di awal kehadirannya Bank Syariah Mandiri beroperasi sebagai kantor kas dan berlangsung sampai tahun 2012, kurang lebih 9 tahun Bank Syariah Mandiri menjadi kantor kas.

Pada tahun 2012 status Bank Syariah Mandiri berubah dari kantor kas menjadi kantor cabang pembantu.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Profil Bank Syariah Mandiri, [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) diakses pada tanggal 1 Februari 2019 Pukul 14.30 wib

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Yohan Hanafiah (Branch Manager), pada tanggal 26 Maret 2019 Pukul 09.30 wib

## 2. Alamat Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang

Jl. A. Yani No. 41, Pandeglang, Banten.

Pandeglang, Banten - 42210

Telepon : (0253) 206035, 205994

BSM Call : 14040 atau (021) 2953 4040

Center

Kode Bank : 451

Nomor Kode : ID0010401

## 3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM)

### a. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

- Bank Syariah terdepan:

Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer*, *micro*, *SME*, *commercial* dan *corporate*.

- Bank Syariah Modern:

Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

**b. Misi**

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntunagn diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

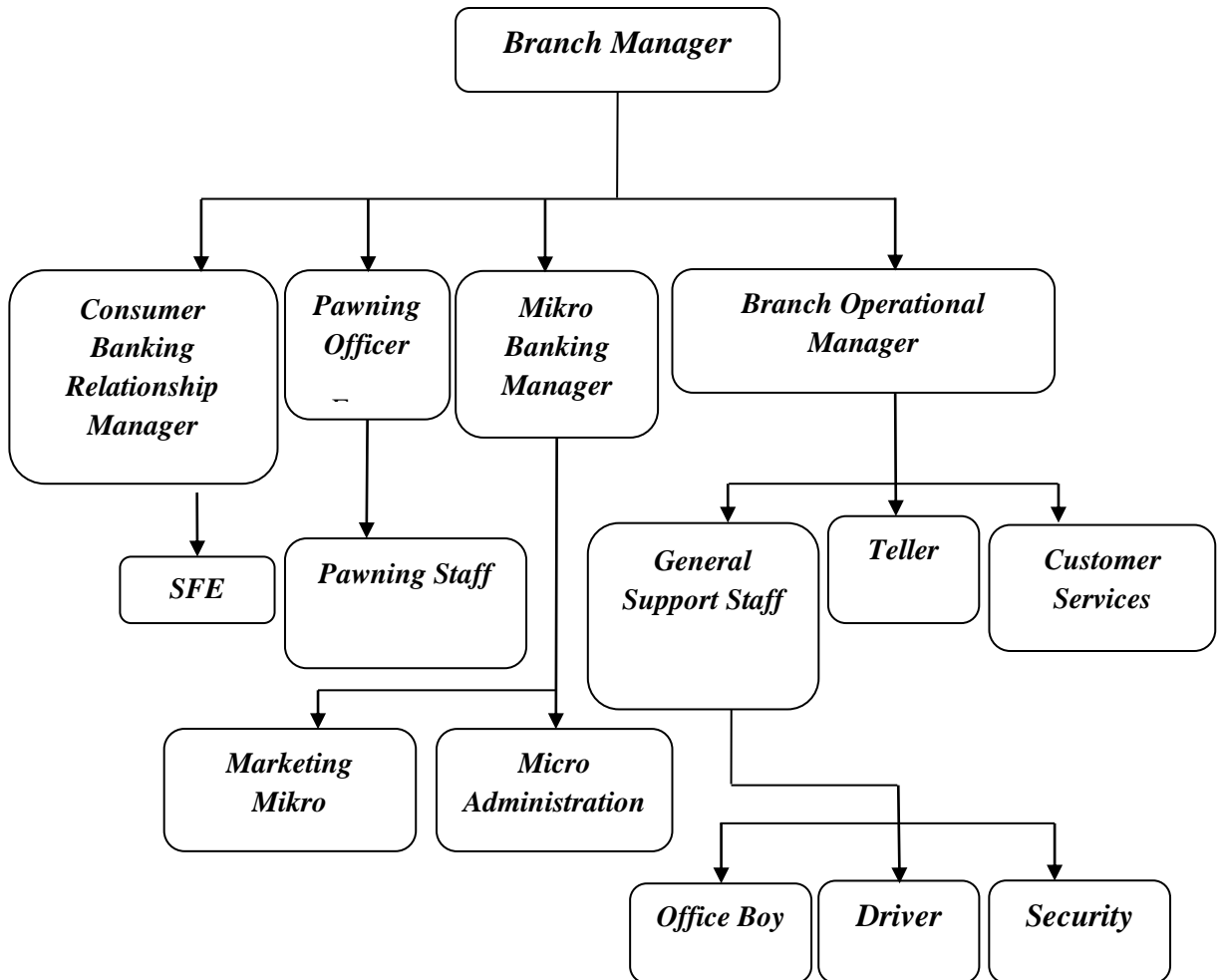
**4. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor****Cabang Pembantu Pandeglang Tahun 2017**

- Branch Manager : Yohan Hanafiah
- Branch Operational Manager : Indriani Fajar
- General Support Staff : M. Ishak Sonhaji
- Teller : 1. Fitrya Dewi Aisya

## 2. Hoirudin (Kriya)

- Customer Service : Hanna Drestiana
- Mikro Banking Manager : Iin Permana
- Micro Administration
- Marketing Mikro : Ahmad Syahrul Wardi
- Pawning Officer : Fatwa Aulia
- Pawning Staff : Gian Sumarna
- Consumer Banking : Agung Hardiansyah  
Relationship Manager
- SFE
- Office Boy : Sudrajat
- Driver : Ade Madhari
- Security : 1. Adi Rasidi  
2. Ridwan Suhendar  
3. Ahmad Syahril

**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor  
Cabang Pembantu Pandeglang Tahun 2017**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kcp  
Pandeglang Tahun 2017



## **5. Produk Dan Jasa Bank Syariah Mandiri**

### **a. Produk Penghimpun Dana**

- 1) Tabungan BSM *Mudharabah*
- 2) BSM Tabungan Berencana
- 3) BSM Tabunganku
- 4) Tabungan BSM Simpel iB
- 5) BSM Tabungan Simpatik
- 6) BSM Tabungan Maburr
- 7) BSM Tabungan Maburr Junior
- 8) BSM Tabungan Investa Cendekia
- 9) Tabungan Pensiun
- 10) BSM Tabungan Dollar
- 11) BSM Giro
- 12) BSM Deposito<sup>3</sup>

### **b. Produk Pembiayaan**

- 1) BSM Griya
- 2) Pembiayaan Mikro Umrah

---

<sup>3</sup> Profil Bank Syariah Mandiri, [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) diakses pada tanggal 1 Februari 2019 Pukul 14.30 wib

- 3) Pembiayaan Khusus Untuk Modal Kerja
- 4) BSM Gadai Emas
- 5) BSM Cicil Emas
- 6) Pembiayaan Kepada Pensiun
- 7) Pembiayaan BSM OTO
- 8) Pembiayaan Edukasi BSM
- 9) Pembiayaan Peralatan Kedokteran<sup>4</sup>

## **6. Jasa-jasa**

### **a. Jasa Produk**

- 1) BSM Sentra Bayar
- 2) BSM SMS Banking
- 3) BSM Mobile Banking
- 4) BSM Net Banking
- 5) BSM Jual Beli Valas
- 6) BSM Card
- 7) BSM Electronic Payroll
- 8) Transfer Uang Tunai “Menjangkau Pelosok Negeri”
- 9) BSM E-Money<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Profil Bank Syariah Mandiri, [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) diakses pada tanggal 1 Februari 2019 Pukul 15.45 wib

**b. Jasa Operasional**

- 1) BSM Transfer Lintas Negara Western Union
- 2) BSM Kliring
- 3) BSM Inkaso
- 4) BSM RTGS

**7. Rencana Kegiatan Bank Syariah Mandiri (BSM) Kcp Pandeglang**

Berdasarkan kondisi dan isu strategis yang dihadapi oleh industri perbankan serta untuk meningkatkan produktifitas kegiatan perbankan. Bank Syariah Mandiri mencoba mengalihkan untuk menjalankan antrean berdiri untuk lebih mengefektifkan produktifitas pegawainya, dan akan melakukan edukasi terkait dengan E-channel yaitu transaksi-transaksi yang berbasis teknologi, jadi akan ada pembatasan pada saat penarikan uang di *teller* dengan limit-limit tertentu. Pembatasan itu berlaku bagi nasabah yang akan melakukan penarikan uang diatas Rp. 5 juta, jika kurang dari Rp. 5 juta maka penarikan uang dirahkan untuk dilakukan di ATM saja.

---

<sup>5</sup> Profil Bank Syariah Mandiri, [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) diakses pada tanggal 1 Februari 2019 Pukul 16.00 wib

Jika nasabah ingin tetap melakukan penarikan uang di *teller*, maka akan dikenakan biaya.

Untuk ke depannya BSM ingin membangun jaringan jasa dengan pengadaan ATM. Karena dengan adanya ATM otomatis seolah-olah ada perwakilan bank, karena bank fungsinya untuk menyimpan dan mengambil uang. ATM bisa jadi solusi, ATM juga menjadi salah satu strategi untuk menarik nasabah supaya bisa masuk ke BSM sehingga mereka juga bisa terlayani.<sup>6</sup>

## **B. HASIL PENELITIAN**

Dalam memasarkan produk-produk bentuk syariah dan memantapkan posisi bank syariah sebagai salah satu upaya dalam strategi pemasaran diperlukan adanya pemuasan dan pelayanan yang tepat, sehingga dalam operasionalnya dapat melayani jasa keuangan bagi masyarakat dengan efektif dan efisien serta dapat berkembang dan bertahan dalam persaingan dengan lembaga

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Yohan Hanafiah (Branch Manager), Pada tanggal 26 Maret 2019 Pukul 09.30 wib

keuangan lainnya. Pelayanan yang tepat diperlukan agar pasar yang terdiri dari nasabah dan calon konsumen yang merupakan asset akan tertarik pada bank syariah dan juga sebagai motivasi bagi bank syariah untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan kinerja dan operasional bank syariah pada masa kini dan masa mendatang.

Hasil penelitian ini didasarkan pada hasil pengumpulan data dilapangan, yaitu dengan metode wawancara. Selanjutnya disesuaikan dengan fokus penelitiannya yaitu Penerapan Strategi Pemasaran Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang Tahun 2015-2017.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang pada tanggal 4 Maret sampai 26 Maret 2019 melalui wawancara tertulis maupun wawancara secara langsung dengan Branch Manager dan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

## **1. Strategi Pemasaran yang Diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang Tahun 2015-2017**

Adapun strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang adalah strategi segmentasi pasar (*segmenting*), strategi penetapan pasar (*targeting*), strategi posisi pasar (*positioning*), dan bauran pemasaran (*marketing mix*).

### **a. Segmentasi Pasar (*Segmenting*)**

Langkah pertama yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang dalam kegiatan pemasaran membagi segmen sesuai dengan produk yang akan dipasarkan. Seperti produk BSM Tabungan Mabrur bisa dilakukan dengan cara kerja sama dengan Departemen Agama, Kelompok-kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan instansi lainnya yang berhubungan dengan ibadah haji. Segmentasi pasar difokuskan pada setiap kalangan, baik itu kalangan menengah kebawah maupun menengah ke atas dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

**b. Strategi Penentuan Pasar Sasaran (*Targeting*)**

Strategi penentuan pasar sangat dibutuhkan dalam kegiatan pemasaran supaya produk-produk yang dipasarkan oleh bank syariah mandiri tepat sasaran.

Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri menerapkan psasar sasaran *full market coverage*, yang artinya berusaha memberikan pelayan kepada semua kalangan masyarakat dengan produk yang tersedia.

**c. Strategi Posisi Pasar (*Positioning*)**

Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang berada di posisi pasar bisnis ritel, jika dalam produk tabungan ada BSM Tabungan Mabur dan Tabungan Mudharabah. Tetapi jika untuk aktifitas *cycling* atau perputaran keuangan yaitu giro. Dengan demikian, kegiatan pemasaran lebih terarah dan mempermudah kegiatan pemasaran dalam memasarkan produknya.

**d. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)**

## 1) Produk

Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri terbagi menjadi tiga, yaitu: produk

penghimpun dana, produk pembiayaan dan produk jasa. Produk penghimpun dana antara lain Tabungan BSM *Mudharabah*, BSM Tabungan Berencana, BSM Tabunganku, Tabungan BSM Sempel iB, BSM Tabungan Simpatik, BSM Tabungan Mabrur, BSM Tabungan Mabrur Junior, BSM Tabungan Investa Cendekia, Tabungan Pensiun, BSM Tabungan Dollar, BSM Giro dan BSM Deposito. Sedangkan produk pembiayaan antara lain BSM Griya, Pembiayaan Mikro Umrah, Pembiayaan Khusus Untuk Modal Kerja, BSM Gadai Emas, BSM Cicil Emas, Pembiayaan Kepada Pensiun, Pembiayaan BSM OTO, Pembiayaan Edukasi BSM dan Pembiayaan Peralatan Kedokteran. Serta produk jasa antara lain BSM Sentra Bayar, BSM SMS Banking, BSM Mobile Banking, BSM Net Banking, BSM Jual Beli Valas, BSM Card, BSM Electronic Payroll, Transfer Uang Tunai “Menjangkau Pelosok Negeri”, BSM E-



Money, BSM Transfer Lintas Negara Western Union, BSM Kliring, BSM Inkaso dan BSM RTGS.

Adapun produk yang menjadi unggulan di Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang adalah produk BSM Tabungan Maburr, BSM Tabungan Maburr, BSM Tabunganku, Tabungan BSM *Mudharabah*, Pembiayaan Pensiunan, BSM Gadai Emas, BSM Cicil Emas, BSM Giro dan BSM Deposito.

Produk yang paling banyak diminati oleh nasabah yaitu produk BSM Tabungan Maburr sekitar 6.010 nasabah atau 60%. Hal ini dikarenakan keinginan nasabah yang besar untuk melaksanakan dan menyempurnakan rukun Islam yang ke lima yaitu haji, sehingga produk tersebut dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mempermudah bagi nasabah yang ingin melakukan pendaftaran ibadah haji. Sedangkan sisanya memilih produk BSM Tabunganku, Tabungan BSM *Mudharabah*,

Pembiayaan Pensiunan, BSM Gadai Emas, BSM Cicil Emas, BSM Giro dan BSM Deposito.

2) Harga (*Price*)

Penentuan harga jual baik berupa akad maupun minimal setoran awal, saldo minimal mengendap serta biaya-biaya administrasi yang berkaitan dengan harga produk Bank Syariah Mandiri sudah ditentukan oleh kebijakan kantor pusat.

3) Tempat (*Place*)

Pemilihan tempat Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang berada pada titik keramaian jalan utama yang mudah dijangkau oleh semua kalangan yang berdekatan dengan pasar Pandeglang serta dilalui oleh sarana transportasi, baik kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Lokasi Bank Syariah Mandiri berada di Jalan. A. Yani No. 41, Pandeglang, Banten.

4) Promosi (*Promotion*)

Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu dengan melalui website resmi Bank

Syariah Mandiri di [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) dan media sosial. Selain itu promosi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri yaitu strategi *personal selling (door to door)*, mengadakan sosialisasi dan bekerja sama dengan lembaga-lembaga yang terkait dengan produk, membuat stan khusus jika ada pameran, dan strategi referral.

## **2. Strategi yang Paling Banyak Menarik Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang Tahun 2015-2017**

Dari strategi-strategi yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang, strategi yang paling banyak menarik minat nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang adalah dengan strategi pemasaran *personal selling* atau *door to door*.

*Personal selling* adalah aktivitas promosi atau edukasi pasar dengan menggunakan mekanisme penjualan langsung oleh *sales promotion team*. Dalam *personal selling*, proses promosi atau pemasaran dilakukan secara langsung melalui komunikasi interaktif dengan tujuan menyampaikan pesan,

memberikan keterangan, edukasi atau menjelaskan fungsi produk dengan harapan konsumen memahami, tertarik dan terjadi transaksi.

. Pemasaran dengan cara *personal selling* atau *door to door* yang paling banyak menarik minat masyarakat, karena dianggap paling efektif dan tepat sasaran, hal ini dikarenakan strategi *personal selling* atau *door to door* dapat memberikan informasi yang lebih tentang Bank Syariah Mandiri dan produk-produknya hingga tata cara untuk menjadi nasabahnya sehingga masyarakat mudah paham dan berminat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang.

### **3. Kendala Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran**

Pada setiap pelaksanaan pemasaran pasti akan ada kendala. Kendala dalam penerapan strategi pemasaran di Bank Syariah Kcp Pandeglang adalah soal edukasi atau pengetahuan. Kurangnya pengetahuann dan pemahaman nasabah terhadap produk-produk yang ada di bank syariah,

dikarenakan banyak yang tidak mengetahui secara pasti jenis-jenis produk yang ada di Bank Syariah Mandiri ini menganggap demikian karena memang keterbatasan mereka akan pengetahuan serta minimnya edukasi yang mereka dapatkan dari praktisi perbankan maupun dari media-media lainnya

Setiap orang memiliki persepsi macam-macam mengenai bank. Karena berada di daerah yang luas, sosialisasi tidak bisa dilakukan dalam satu titik saja, maka harus dilakukan pemahaman edukasi pada beberapa titik dalam suatu daerah tertentu supaya menyeluruh.

### **C. Hasil Penerapan Strategi Pemasaran Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah Tahun 2015-2017**

Strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang adalah strategi segmentasi pasar, strategi penentuan pasar sasaran, strategi posisi pasar, dan bauran pemasaran (*marketing mix*). Dari ke empat strategi tersebut, strategi yang paling banyak meningkatkan jumlah nasabah adalah strategi *marketing mix* yaitu pemasaran secara *personal selling*

atau *door to door*. Strategi tersebut dianggap paling efektif dalam proses pemasaran karena dapat memberikan edukasi secara langsung pada masyarakat.

**Tabel 4.1**

**Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp  
Pandeglang Tahun 2015-2017**

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	8.116
2016	9.016
2017	10.018

Dari tabel di atas, pada setiap tahunnya Bank Syariah Mandiri memiliki target peningkatan jumlah nasabah. Setiap tahun target yang ditentukan minimal 7-10%. Dari tahun 2015-2017 terdapat peningkatan dalam jumlah nasabah rata-rata 12% dan hal tersebut dianggap berhasil karena dapat memenuhi bahkan dapat melebihi dari target yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri Syariah.

Produk BSM Tabungan Mabrur merupakan produk yang paling diminati, hal ini disebabkan karakteristik warga

Pandeglang yang agamis, sehingga banyak sekali masyarakat yang ingin menunaikan rukun Islam yang ke lima yaitu haji, dan hal tersebut menjadi salah satu peluang untuk Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang. Dari peluang tersebut Bank Syariah Mandiri menerapkan strategi pemasaran khusus dengan bekerjasama dengan pihak-pihak penyedia layanan haji seperti Departemen Agama, KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), selain itu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang menyediakan layanan khusus informasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui produk BSM tabungan mabrur ini. Hal tersebut dikemukakan pula oleh Branch Manager Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang yaitu Bapak Yohan Hanafiah yang mengatakan bahwa produk BSM tabungan mabrur menjadi produk unggulan Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang..

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hasil penelitian yang saya lakukan di Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang dari tanggal 4 Maret sampai 26 Maret 2019 dengan judul Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Terhadap Minat Masyarakat Pada

Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang Tahun 2015-2017 menyatakan bahwa strategi pemasaran yang digunakan sesuai dengan peningkatan jumlah nasabah yang artinya dapat menarik minat masyarakat pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pandeglang.