

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah sebagai negara yang berkembang yang berpenduduk mayoritas Islam. Perkembangan giat dilakukan pemerintah yang meliputi berbagai aspek kegiatan usaha yang notabene membutuhkan dana dalam menjalankan pembangunan. Pembangunan dititik beratkan kepada pembangunan ekonomi khususnya UKM (Usaha Kecil Menengah) tanpa melupakan pembangunan dibidang Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan mengelola Sumber Daya Alam (SDA) yang ada. Oleh karena itu keberadaan lembaga keuangan khususnya Bank tidak dapat diabaikan. Melalui bank tersebut dana yang menganggur pada masyarakat diproduktifkan melalui simpanan giro, deposito, tabungan dan serta penyaluran pembiayaan kepada pelaku-pelaku ekonomi.

Islam sangat mendorong pendayagunaan harta/modal dan melarang menyimpannya sehingga tidak habis dimakan zakat, sehingga harta itu dapat merealisasikan perannya dalam aktivitas ekonomi.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> Husain Syahatah, *Pokok-pokok Pikiran Akuntansi Islam*, (Jakarta, Akbar Media Eka Sarana,2001), Cet. Pertama, h.143.

menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup>

Indonesia, menurut jenisnya bank terdiri dari bank umum dan bank perkreditan rakyat. Pasal 1 ayat 3 UU No. 10 Tahun 1998 menyebutkan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>3</sup>

Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif persoalan pertentangan antara bunga dan riba. Dengan demikian kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank syariah.

Bank Islam atau selanjutnya disebut bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah atau biasa disebut bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasionalnya dan produknya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam di Indonesia sehingga tinjauan terhadap peluang bisnis dan strategi operasionalnya tidak hanya dikaji dari masalah khusus yang bersifat khusus Bank Islam.<sup>4</sup>

Umar Chapra menjelaskan bahwa bunga bank termasuk al-nasiat, karena bunga merupakan imbalan yang diberikan oleh peminjaman kepada

---

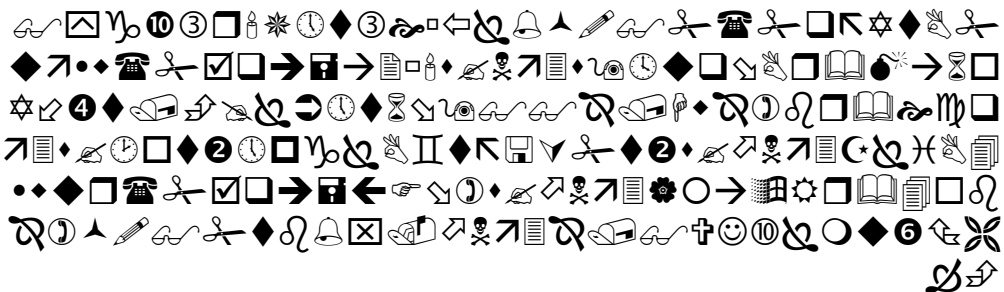
<sup>2</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001) h.23.

<sup>3</sup>Muhammad Nadrattuzaman, *Produk Keuangan Islam di Indonesia dan Malaysia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013) h.6.

<sup>4</sup>Achmad Ramzy Tadjoeidin, dan kawan-kawan, *Berbagai Aspek Ekonomi Islam*, (Yogyakarta, P3EI FE UII dan Tiara Wacana Yogya, 1992), Cet. Pertama, h.127.

pemberi pinjaman di mana penerima pinjaman diberikan penundaan waktu pengembalian pinjaman. Konservatif menyebut juga riba al-fadhl, yaitu kelebihan yang dikenakan kepada pertukaran barang yang sama jenisnya atau bentuknya. Islam melarang al-fadhl karena islam bukan hanya meniadakan eksploitasi lembaga bunga, melainkan juga inherent dengan semua bentuk pertukaran yang tidak adil dan jujur dalam semua transaksi bisnis. Dengan demikian, riba al-nasiat terkait dengan tambahan bayaran yang dibebankan dalam transaksi pinjaman, sedangkan riba al-fadhl terkait dengan tambahan bayaran yang dibebankan dalam transaksi penjualan atau tukar menukar<sup>5</sup>

Riba dapat diartikan sebagai pengambilan tambahan dari harta pokok secara bathil, sehingga hukum haram, sebagaimana firman Allah dalam surat An-nisa' ayat 29.<sup>6</sup>



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

Keberadaan Bank Syariah yang sesuai dengan prinsip syariah tidak menggunakan unsur riba. Bank syari'ah yang pertama yaitu Bank Muamalat

<sup>5</sup> Dr.H. Atang Abd. Hakim, MA, *Fiqih Perbankan Syariah*, (Bandung :PT Refika Aditama, 2011), h.72.

<sup>6</sup>Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*,(Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010) h.39-40.

yang didirikan dari hasil musyawarah dari Majelis Ulama' Indonesia (MUI) yang kemudian disusul oleh Bank Syari'ah Mandiri, BNI Syari'ah, BRI Syariah, BII Syari'ah, Danamon Syari'ah, Bank Riau Kepri Syari'ah. Perkembangan perbankan syariah tentunya harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya<sup>7</sup>.

Bank Riau Kepri Cabang Syariah merupakan bank milik daerah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah. Bank Riau Kepri Cabang Syariah sebagai salah satu anak perusahaan dilingkup Bank Riau Kepri, yang kemudian dikonversikan menjadi bank syariah.<sup>8</sup>

Menurut Tull dan Kahle (1990) mendefinisikan strategi pemasaran sebagai alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar sasaran tersebut. Pada dasarnya strategi pemasaran memberikan arah dalam kaitannya dengan variabel-variabel seperti segmentasi pasar, identifikasi pasar sasaran, *positioning*, elemen bauran pemasaran, dan biaya bauran pemasaran. strategi pemasaran merupakan bagian integral dari strategi bisnis yang memberikan arah pada semua fungsi manajemen suatu organisasi<sup>9</sup>.

Melaksanakan konsep pemasaran, perusahaan yang berorientasi kepada nasabah tidaklah semata-mata berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan langganan pada tingkat biaya seberapa pun, sehingga merugikan perusahaan. Pelaksanaan konsep pemasaran ini, yang penting adalah harus

---

<sup>7</sup>Ir. Adiwarman A. Karim, S.E., MBA., M.A.E.P, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 27

<sup>8</sup>Mutia Oktariza, karyawan Bank Riau Kepri Syariah, *Wawancara*, Pekanbaru, 12 Maret 2015

<sup>9</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET, 2008), h. 6

mampu memberikan alat bagi pemecahan masalah yang dihadapi oleh para nasabah. Tentunya perusahaan harus mulai dengan langkah awal dengan melakukan perumusan macam kebutuhan nasabah yang ingin dipenuhi, khususnya ditinjau secara fungsional<sup>10</sup>.

Bidang pemasaran, manajemen pemasaran dikelompokkan ke dalam empat aspek yang sering dikenal *marketing mix* diantaranya :

1. Product (Produk)
2. Price (Harga)
3. Promotions (Promosi)
4. Place (Tempat)<sup>11</sup>

Salah satu produk Bank Riau Kepri Cabang Syariah adalah Deposito iB. Deposito iB Bank Riau Kepri Syariah adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.<sup>12</sup>

Bank syariah menerima simpanan deposito berjangka (pada umumnya untuk satu bulan ke atas) kedalam rekening investasi umum dengan prinsip mudharabah al-muthlaqah. Nasabah rekening investasi lebih bertujuan untuk mencari keuntungan daripada untuk mengamankan uangnya. Dalam mudharabah muthlaqah, bank sebagai mudharib mempunyai kebebasan

---

<sup>10</sup> Prof. Dr. Sofjan Assauri, M.B.A, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h. 90

<sup>11</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2010) h.14-16

<sup>12</sup>Brosur Bank Riau Kepri Syariah, *Deposito*

mutlak dalam pengelolaan investasinya. Jangka waktu investasi dan bagi hasil disepakati bersama. Apabila bank menghasilkan keuntungan akan dibagi sesuai kesepakatan awal. Apabila bank mengalami kerugian, bukan karena kelalaian bank, kerugian ditanggung oleh nasabah deposan sebagai shahibul maal. Deposan dapat menarik dananya dengan pemberitahuan terlebih dahulu.<sup>13</sup>

Minat merupakan keadaan dimana seseorang menunjukkan keinginan ataupun kebutuhan yang ada dalam dirinya, hal tersebut dapat terlihat dari ciri-ciri yang nampak pada diri mereka dan ciri tersebut memunculkan arti yang terkandung didalamnya.<sup>14</sup>

Melihat sejauh mana jumlah nasabah yang tertarik pada produk Deposito Bank Riau Kepri Cabang Syariah, dapat dilihat dari perkembangan jumlah nasabah pada tahun 2011 sampai 2014. Hal ini terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Produk Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah**  
**Tahun 2011-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Nasabah</b>	<b>Saldo</b>
2011	501	36.766.297
2012	551	67.508.687
2013	615	123.717.742
2014	744	265.832.455

<sup>13</sup>Ascarya, *Akad&Produk Bank Syariah*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada:2008), h.118

<sup>14</sup><http://www.definisi-pengertian.com/2015/04/definisi-pengertian-minat-konsep-pendidikan.html>

Sumber: Data Jumlah Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru<sup>15</sup>. Menurut tabel diatas menunjukkan bahwa Produk Deposito iB dari tahun 2011 hingga tahun 2014 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jumlah nasabah pada tahun 2011 adalah 501 nasabah. Ditahun 2012 adalah 551 nasabah, ditahun 2013 adalah 615 nasabah, dan tahun 2014 adalah 744 nasabah. jumlah nasabah dari tahun 2011 ke 2014 mengalami kenaikan sebesar 48,5%

PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah salah satu lembaga keuangan, dimana dalam melaksanakan kegiatannya menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan/bank-bank lain untuk memasarkan produk kepada masyarakat. Untuk mengatasi persaingan tersebut. Bank Riau Kepri Cabang Syariah menerapkan strategi pemasaran untuk merebut pasar sasarannya sebanyak mungkin dengan mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi dalam lingkungan pemasarannya. Bank Riau Kepri Cabang Syariah mengalami peningkatan nasabah Deposito iB. Disebabkan kebijakan strategi pemasaran yang diterapkan cukup mampu menarik minat masyarakat pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai: “STRATEGI PEMASARAN DEPOSITO iB (ISLAMIC BANKING) BANK RIAU KEPRI CABANG SYARIAH PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH”.

---

<sup>15</sup> Data Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik yang dipermasalahkan, maka penulis membatasi penulisan ini hanya pada "Bagaimana Strategi Pemasaran Deposito iB (Islamic Banking) Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru Dalam Meningkatkan Minat Nasabah".

## **C. Rumusan Masalah**

Latar belakang diatas, maka penulis mengambil beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pemasaran Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dalam meningkatkan minat nasabah?
2. Bagaimana peranan pemasaran Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah terhadap minat nasabah ?

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui bagaimana strategi pemasaran Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dalam meningkatkan minat nasabah.
- b. Mengetahui peranan pemasaran Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah terhadap minat nasabah

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Memberikan kontribusi bagi perkembangan wacana keIslaman terutama dalam kaitannya dengan perbankan syari'ah.



- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi tentang dunia perbankan bagi para pembaca, khususnya bagi penulis dan umumnya kita semua.
- c. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam di Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

## **E. Metodologi Penelitian**

Mendapatkan bahan yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan mengambil lokasi di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Di jalan Jend. Sudirman No. 628 Pekanbaru, Telp 0761 – 32826, 856499, Fax. 0761 - 856356. Adapun yang menjadi pertimbangan bank ini dijadikan penelitian yaitu terdapatnya produk – produk syariah yang ada dalam Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru terutama produk Deposito iB dan lancarnya akses transportasi menuju Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang melayani produk Deposito iB yaitu Pinsi Pelayanan dan Customer Servicedan nasabah Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah.

- b. Objek dalam penelitian ini adalah Strategi Pemasaran Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dalam meningkatkan minat nasabah.

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Pinsi Pelayanan 1 orang dan Customer Service 2 orang serta nasabah Deposito di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru yang berjumlah 744 nasabah, teknik pengambilan sampel adalah Accidental Sampling, yaitu sampel yang diperoleh secara kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan dijumpai peneliti dapat dijadikan sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel penelitian sebanyak 25 orang nasabah.

### **4. Sumber Data**

Melengkapi penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

- a. Data primer, merupakan data yang diperoleh dari karyawan yang melayani produk Deposito iB serta nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari buku – buku dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

### **5. Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam rangka penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak karyawan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, yang berkompeten untuk memberikan data atau informasi yang ada hubungan dengan diteliti.

b. Angket

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

c. Dokumentasi

Mengambil dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis juga mengumpulkan dokumen-dokumen dari Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru untuk melengkapi data-data yang diperlukan.

c. Observasi

Pengumpulan data dengan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.

## **6. Analisa Data**

Dalam metode analisa data digunakan metode penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasi data – data berdasarkan kategori – kategori atas dasar persamaan jenis dengan data tersebut. Kemudian di uraikan sehingga diperoleh gambaran umum yang utuh tentang masalah penelitian.

## **7. Metode Penulisan**

Mengolah dan menganalisa data yang telah terkumpul penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

- a. Metode Deduktif adalah suatu uraian penulis yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode Induktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode Deskriptif adalah suatu uraian penulisan yang menggambarkan secara utuh dan apa adanya tanpa mengurangi atau menambah sedikit pun.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini maka, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I** : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan (batasan masalah dan rumusan masalah), tujuan dan kegunaan penelitian, metode penulisan dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Profil tentang Bank Riau Kepri Cabang Syari'ah Pekanbaru yang terdiri dari sejarah berdirinya Bank Riau Kepri Cabang Syari'ah Pekanbaru, struktur organisasi Bank Riau Kepri Cabang Syari'ah Pekanbaru, visi dan misi Bank Riau Kepri

Cabang Syari'ah Pekanbaru, dan produk – produk dari Bank Riau Kepri Cabang Syari'ah Pekanbaru.

**BAB III** : Tinjauan teoritis strategi pemasaran yang terdiri dari definisi strategi pemasaran, fungsi pemasaran, Tujuan Pemasaran, Konsep pemasaran, Dasar Hukum Pemasaran, Definisi Deposito Syariah, Definisi Bank Syariah, Pemasaran dalam Pandangan Islam, Konsep Pemasaran dalam Islam, marketing mix (Bauran Pemasaran).

**BAB IV** : Strategi Pemasaran Deposito iB Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dalam meningkatkan minat nasabah, Peranan Strategi Pemasaran Deposito iB Bank Riau Kepri cabang Syariah Pekanbaru dalam meningkatkan minat nasabah.

**BAB V** : Kesimpulan dan Saran-saran