

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1 TINJAUAN TEORI

3.1.1 Strategi Pemasaran Bank

Strategi atau ‘straegos atau strategia’ berasal dari kata Yunani (Greek) yang berarti “general or generalship” atau diartikan juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan top manajemen pada suatu organisasi, (Suci, 2015:1). Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. (Rangkuti, 2004:3).

Pada awal konsep strategi (*strategy*) didefinisikan sebagai cara untuk mencapai tujuan. Sejalan dengan perkembangan konsep manajemen strategik, strategi tidak didefinisikan hanya semata-mata sebagai cara untuk mencapai tujuan karena strategi mencakup juga penetapan berbagai tujuan itu sendiri melalui berbagai keputusan. (Sholihin, 2012:24-25). Menurut Griffin strategi merupakan rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktifitasnya. Sule (2005:132).

Menurut Sumar'in (2012) Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dalam bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Kotler, pemasaran didefinisikan sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penentuan harga, promosi dan distribusi barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.

Strategi pemasaran merupakan tata cara dalam pemasaran yang telah tersusun dan terencana untuk dijalankan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Dari pengertian di atas maka penulis menyimpulkan bahwa strategi pemasaran bank adalah suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam bentuk badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkan dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

3.1.2 Karakteristik Pemasaran Syariah

Kata Syariah (al-syari'ah) telah ada dalam bahasa arab sebelum turunnya Al-Qur'an. Kata yang semakna dengannya juga terdapat didalam Taurat dan Injil. Kata Syari'at dalam bahasa Ibrani disebutkan sebanyak 200 kali, yang selalu mengisyaratkan pada makna "Kehendak Tuhan yang diwahyukan sebagai wujud kekuasaan-Nya atas segala perbuatan manusia".

Ada empat karakteristik Pemasaran syariah yang dapat menjadi panduan bagi para pemasar, yaitu:

- 1) Teistis (*rabbaniyah*)

Salah satu ciri khas syariah marketing yang tidak dimiliki dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemasaran konvensional yang dikenal selama ini adalah sifatnya yang Religius (*diniyyah*).

2) Etis (*akhlakiyyah*)

Keistimewaan lain dari syariah marketing, selain karena teistik (*rabbaniyah*), juga karena sangat mengedepankan masalah akhlak (moral, dan etika) dalam seluruh aspek kehidupannya.

3) Realistik (*al-waqi'iyah*)

Syariah marketing bukanlah konsep yang eksklusif, fanatis, anti-modernitas, dan kaku. Syariah marketing adalah konsep pemasaran yang fleksibel, sebagaimana keluasaan dan keluwesan syariah islamiah yang melandasinya.

4) Humanistik (*al-insaniyyah*)

Keistimewaan syariah marketing yang lain adalah sifatnya yang humanistik universal.

3.1.3 Etika Dalam Pemasaran

- 1) Memiliki kepribadian spritual (*takwa*) : sebuah hadits meriwayatkan dari Umar r.a. mengatakan “Aku mendengar Rasulullah SAW. bersabda, “*sekiranya kalian bertwakkal (menyerahkan diri) kepada Allah dengan sungguh-sungguh, Allah akan memberikan rezeki kepada kalian seperti burung yang keluar di pagi hari dengan perut kosong (lapar), tetapi kebal di sore hari dengan perut penuh (kenyang)*”.
- 2) Berperilaku baik dan simpatik (*shidq*): Al-Qur'an mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik, dan simpatik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Berlaku adil dalam bisnis (*al-'adl*): Al-Qur'an menyebutkan, berbisnislah kalian secara adil. Berbisnis secara adil hukumnya wajib, tidak hanya himbauan dari Allah SWT.
- 4) Bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*): Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pedagang. Tanpa sikap melayani, yang melekat dalam kepribadiannya, seseorang tidak dapat dikatakan berjiwa pedagang. Rasulullah SAW. Bersabda bahwa salah satu ciri orang yang beriman adalah mudah bersahabat dengan orang lain, dan orang lain pun mudah bersahabat dengannya.
- 5) Menepati janji dan tidak curang: Allah SWT. Berfirman tentang sikap amanah “...*jika sebgaiian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanahnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah...*”.
- 6) Jujur dan terpercaya (*al-amanah*): diantara akhlak yang harus menghiasi bisnis syariah adalah kejujuran. Beliau bersabda, “*Sumpah palsu dapat melariskan barang dagangannya, tetapi menghancurkan mata pencahariannya.*”
- 7) Tidak suka berburuk sangka (*su'uzh-zhann*): saling menghormati satu sama lain merupakan ajaran Nabi Muhammad SAW. Yang diimplementasikan dalam perilaku bisnis modern. Tidak boleh satu pengusaha menjelekkkan pengusaha yang lain, hanya karna bermotifkan persaingan bisnis.
- 8) Tidak suka menjelek-jelekkkan (*ghibah*): kita dilarang ghibah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(mengumpat/menjelek-jelekan). Firman Allah SWT. “ *manusia tidak suka kalau bentuk, perangai, nasab, dan ciri-ciri yang tidak baik dibicarakan.*”

- 9) Tidak melakukan sogok/suap (*riswah*): dalam syariah, menyuap/menyogok hukumnya haram, dan termasuk dalam kategori makan harta orang lain dengan cara yang bathil.

3.1.4 Marketing Mix Perbankan Syariah

Diberlakukannya UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008 semakin memperkuat basis perbankan syariah di Indonesia. Payung hukum ini juga bisa digunakan oleh perbankan syariah untuk mensejajarkan diri dengan perbankan konvensional di Indonesia.

Dalam ilmu marketing kita mengenal konsep klasik *marketing mix* untuk melakukan penetrasi pasar, yaitu untuk menembus pasar diperlukan beberapa strategi terhadap berbagai komponen yang terdiri atas *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), dan *Promotion* (promosi), yang dalam perkembangannya telah bertambah lagi menjadi: *People* (orang), *Physical Evidence* (bukti fisik), dan *Process* (proses).

- 1) *Product* (produk), sama halnya dengan perbankan konvensional, produk yang dihasilkan dalam perbankan syariah bukan berupa barang melainkan berupa jasa.

Jasa yang dihasilkan harus mengacu pada nilai-nilai syariah atau yang diperbolehkan dalam Al-Qur'an. Untuk bisa lebih menarik

minat konsumen terhadap jasa perbankan yang dihasilkan, produk tersebut harus tetap melakukan strategi “diferensiasi” atau “diversifikasi” agar mereka beralih dan mulai menggunakan jasa perbankan syariah.

- 2) *Price* (Harga), merupakan satu-satunya elemen pendapatan dalam *marketing mix*. Penentuan harga jual produk berupa jasa yang ditawarkan dalam perbankan syariah merupakan salah satu faktor terpenting untuk menarik minat nasabah.

Pengertian harga dalam perbankan syariah bisa dianalogikan dengan melihat seberapa pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sebuah manfaat dalam bentuk jasa yang setimpal atas pengorbanan yang telah dikeluarkan oleh konsumen tersebut.

Ketika jasa yang dihasilkan oleh perbankan syariah mampu memberikan nilai tambah (keuntungan) lebih dari perbankan konvensional pada saat ini, artinya harga yang ditawarkan oleh perbankan syariah mampu bersaing, bahkan berhasil mengungguli perbankan konvensional.

- 3) *Place* (Tempat atau saluran distribusi), merupakan hal yang tidak kalah penting sebagaimana dengan unsur-unsur yang sudah disebutkan di atas. Penetrasi pasar perbankan syariah tidak akan berkembang tanpa didukung oleh tempat atau saluran distribusi yang baik pula, untuk menjual jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melakukan penetrasi, pelayanan perbankan syariah harus disebarakan hingga ke pelosok daerah. Untuk itu, dibutuhkan modal besar jika harus dilakukan secara bersamaan. Namun, bisa juga dilakukan secara bertahap atau dengan melakukan kerjasama (*partnership*) dengan unit-unit pelayanan yang sejenis agar jasa yang ditawarkan dengan berbasiskan syariah tersebut bisa sampai dan menyebar hingga pelosok-pelosok daerah di Indonesia.

- 4) *Promotion* (promosi). Dalam *marketing*, efektivitas sebuah iklan sering digunakan untuk menanamkan “*brand image*” agar lebih dikenal keberadaannya. Ketika “*brand image*” sudah tertanam didalam benak masyarakat umum, menjual sebuah produk, baik dalam bentuk barang ataupun jasa akan terasa menjadi jauh lebih mudah.

Elemen-elemen tersebut diatas merupakan konsep klasik *marketing mix* yang dalam perkembangannya sudah dimasukkan beberapa indikator tambahan, sebagai berikut ini:

- 1) *People* (manusia) bisa diinterpretasikan sebagai sumber daya manusia (SDM) dari perbankan syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung yang akan berhubungan dengan nasabah (*costumer*). Menempatkan SDM pada tempat yang sesuai dengan kapasitasnya (*the right man on the right place*), memang memerlukan sebuah strategi manajemen SDM yang cukup baik. Jika strategi yang diimplementasikan keliru, hal tersebut akan berakibat fatal terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara jangka panjang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) *Proses* (proses), merupakan salah satu unsur tambahan *marketing mix* yang mendapat perhatian serius dalam perkembangan ilmu *marketing*. Dalam perbankan syariah, proses atau mekanisme, mulai dari melakukan penawaran produk hingga proses menangani keluhan pelanggan yang efektif dan efisien, perlu dikembangkan dan ditingkatkan,
- 3) *Physical evidence* (bukti fisik), produk berupa pelayanan jasa perbankan syariah merupakan sesuatu yang bersifat *intangible* atau tidak dapat diukur secara pasti seperti halnya pada sebuah produk yang berbentuk barang. Jasa perbankan syariah lebih mengarah pada rasa atau semacam testimoni dari orang-orang yang pernah menggunakan jasa perbankan syariah. Cara dan bentuk pelayanan kepada nasabah perbankan syariah juga merupakan bukti nyata yang seharusnya bisa dirasakan atau dianggap sebagai bukti fisik (*Physical evidence*) bagi para nasabahnya, yang kelak akan memberikan testimoni positif kepada masyarakat umum guna mendukung percepatan perkembangan perbankan syariah menuju arah yang lebih baik.

Ketujuh elemen “P”, sebagaimana sudah disampaikan diatas, meskipun hanya dalam tataran konsep dan belum menyentuh pembahsan secara detail, bisa menjadi tawaran konsep alternatif yang sangat realistis. Semuanya bisa direalisasikan untuk mendukung keberhasilan percepatan perkembangan perbankan syariah agar sejajar, bahkan melebihi perbankan konvensional saat ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.5 Etika Syariah dalam Bauran Pemasaran

Bisnis tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pemasaran. Sebab, pemasaran merupakan aktivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atas program yang dirancang untuk menghasilkan transaksi pada target pasar, guna memenuhi kebutuhan perseorangan atau kelompok berdasarkan asas saling menguntungkan, melalui pemanfaatan produk, harga, promosi, dan distribusi. Dengan demikian, aktivitas pemasaran haruslah didasarkan pada etika dalam dalam bauran pemasarannya, yang diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) Etika Syariah Pemasaran dalam konteks Produk:
 - a. Memasukkan unsur-unsur moral dan elemen-elemen rohaniah dalam proses pembuatan keputusan produksi untuk pengembangan Produk;
 - b. Prinsip Syariah dalam penentuan produk (Ibnu Al-Ukhuwwah,1938);
 - c. Produk harus halal dan tidak merusak pikiran;
 - d. Produk harus riil bukan maya; dan
 - e. Produk harus dapat dikirim setelah penjualan terjadi.
- 2) Etika Syariah pemasaran dalam konteks Harga:
 - a. Mekanisme penyesuaian harga tanpa intervensi dan persaingan sehat harus digalakkan (Al-Qur'an 83; 26).
 - b. Syarat penting untuk keberhasilan mekanisme seperti itu mengharuskan tidak adanya *corner market*, tidak ada penimbunan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak ada manipulasi harga yang tidak adil, dan tidak ada pembatasan pada perdagangan.

- c. Penimbunan untuk tujuan penyangga yang biasanya dilakukan oleh pemerintah adalah diperbolehkan. Tujuannya adalah untuk mencapai kesepakatan harga pada tingkat yang tidak akan zalim kepada konsumen dan pada saat yang sama menuai keuntungan kepada staf pemasaran.
- 3) Etika Syariah pemasaran dalam konteks Tempat/Saluran Distribusi
- a. Tujuan dari distribusi harus menciptakan nilai dan peningkatan standar hidup dengan menyediakan layanan memuaskan secara etis.
 - b. Mengikuti prinsip-prinsip:
 - a) Tidak memanipulasi ketersediaan produk untuk tujuan eksploitasi;
 - b) Tidak menggunakan pemaksaan dalam saluran pemasaran; dan
 - c) Tidak memengaruhi secara tidak pantas pilihan reseller untuk menangani produk.
 - c. Saluran distribusi tidak seharusnya membuat beban bagi pelanggan akhir, dari segi harga lebih tinggi dan penundaan distribusi produk.
- 4) Etika Syariah pemasaran dalam konteks Promosi
- a. Al-Qur'an mengutuk segala bentuk pernyataan palsu, tuduhan tak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- berdasar, pemaksaan dan kesaksian palsu (Al-Qur'an, 43: 19).
- b. Tidak etis bagi penjual untuk melebih-lebihkan keunggulan produk yang sebenarnya tidak ada (Ibnu Al-Ukhuwwah, 1938).
 - c. Dalam bidang promosi produk, etika pemasaran syariah mengikuti aturan berikut:
 - a) Mencegah terjadinya periklanan palsu dan menyesatkan;
 - b) Menghindari taktik penjualan yang menyesatkan; dan
 - c) Menghindari promosi penjualan yang menggunakan penipuan atau manipulasi.
 - d. Menurut etika syariah, promosi dilarang menggunakan teknik promosi yang menonjolkan penggunaan daya tarik seksual perempuan, kesaksian dan penelitian palsu, kontribusi pada kebodohan pikiran atau mendorong pemborosan.

Etika Pemasar sesuai Syariah:

- 1) Memiliki kepribadian Spiritual (*taqwa*);
- 2) Berperilaku baik dan simpatik (*shiddiq*);
- 3) Berperilaku adil dalam bisnis (*al-adl*);
- 4) Bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*);
- 5) Menepati janji dan tidak curang;
- 6) Jujur dan terpercaya (*al-amanah*);
- 7) Tidak suka berburuk sangka (*su'uzh-zhann*);
- 8) Tidak suka menjelek-jelekan (*ghibah*); dan
- 9) Tidak melakukan sogok (*riswah*).

3.6 Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Sebagaimana telah diuraikan, prinsip-prinsip dasar sistem ekonomi islam adalah dasar pengoperasiannya bank Islam. Prinsip yang paling menonjol adalah tidak mengenal konsep bunga uang dan tidak mengenal peminjaman uang, tetapi mengenal konsep kemitraan/kerjasama (*mudharabah* dan *musyarakah*) dengan prinsip bagi hasil, sedangkan peminjaman uang hanya dimungkinkan untuk tujuan sosial tanpa adanya imbalan apapun.

Dalam menjalankan Operasionalnya, fungsi bank Islam terdiri atas sebagai berikut:

- 1) Penerima amanah untuk melakukan investasi atas dana-dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi/deposit atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kebijakan investasi bank.
- 2) Pengelola investasi atas dana-dana yang dimiliki oleh pemilik dana sahibul mal sesuai dengan arahan yang dikehendaki oleh pemilik dana (dalam hal ini bank bertindak sebagai manajer investasi).
- 3) Penyedia jasa lalu lintas pembayaran dan jasa-jasa lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Sebagai pengelola fungsi sosial, seperti pengelolaan dana zakat dan penerimaan serta penyaluran dana kebajikan (fungsi optional).

Dari fungsi tersebut, produk bank Islam terdiri atas prinsip-prinsip operasional sebagai berikut:

- 1) Prinsip *mudharabah*, yaitu perjanjian antara dua pihak, yaitu pihak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertama sebagai pemilik dana (*sohibul mal*) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (*mudharib*) untuk mengelola suatu kegiatan ekonomi dengan menyepakati *nisbah* bagi hasil atas keuntungan yang akan diperoleh, sedangkan kerugian yang timbul ditanggung oleh pemilik dana sepanjang tidak terdapat bukti bahwa *mudharib* melakukan kecurangan atau tindakan yang tidak amanah (*misconduct*).

Berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada *mudharib*, *mudharabah* dibedakan menjadi *mudharabah mutlaqah*, yaitu *mudharib* diberikan kewenangan sepenuhnya untuk menentukan pilihan investasi yang dikehendaki, sedangkan *mudharabah muqayyaddah*, yaitu arahan investasi ditentukan oleh pemilik dana, sedangkan *mudharib* bertindak sebagai pelaksana/pengelola.

- 2) Prinsip *musyarakah*, yaitu perjanjian antara pihak-pihak untuk menyertakan modal dalam suatu kegiatan ekonomi dengan pembagian keuntungan atau kerugian sesuai *nisbahi* yang disepakati. *Musyarakah* dapat bersifat tetap atau bersifat temporer dengan penurunan secara periodik atau sekaligus pada akhir masa proyek.
- 3) Prinsip *wadiah* adalah titipan, yaitu pihak pertama menitipkan dana atau benda kepada pihak kedua selaku penerima titipan dengan konsekuensi titipan tersebut sewaktu-waktu dapat diambil kembali, dan penitip dikenakan biaya penitipan.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan, *wadiah* dibedakan menjadi *wadiah ya dhamanah* yang berarti penerima titipan berhak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempergunakan dana/barang titipan untuk didayagunakan tanpa ada kewajiban untuk memberikan imbalan kepada penitip dengan tetap pada kesepakatan dapat diambil setiap saat diperlukan, dan *wadiah amanah* yang tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk mendayagunakan dana/barang yang dititipkan.

4) Prinsip jual beli (*al buyu'*), yaitu terdiri sebagai berikut:

Murabahah, yaitu akad jual beli antara dua belah pihak, yaitu pembeli dan penjual yang menyepakati harga jual yang terdiri atas harga beli ditambah ongkos pembelian dan keuntungan bagi penjual.

Murabahah dapat dilakukan secara tunai, bisa juga secara bayar tangguh atau bayar dengan angsuran, terdiri atas:

- a. Salam, yaitu pembelian barang dengan pembayaran dimuka dan barang diserahkan kemudian;
- b. *Ishtisna'*, yaitu pembelian barang melalui pesanan dan diperlukan proses untuk pembuatannya sesuai dengan pesanan pembeli. Pembayaran dilakukan dimuka sekaligus atau secara bertahap.

5) Jasa-jasa terdiri atas sebagai berikut:

a. *Ijarah*, yaitu kegiatan penyewaan suatu barang dengan imbalan pendapatan sewa. Apabila terdapat kesepakatan pengalihan pemilik pada akhir masa sewa disebut *ijarah mumtahiyah bi tamlik* (sama dengan *operating lease*).

b. *Wakalah*, yaitu pihak pertama memberikan kuasa kepada pihak kedua (sebagai wakil) untuk urusan tertentu dan pihak kedua

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapat imbalan berupa *fee* atau komisi.

- c. *Kafalah*, yaitu pihak pertama bersedia menjadi penanggung atas kegiatan yang dilakukan oleh pihak kedua dengan syarat sesuai dengan perjanjian dan pihak pertama menerima imbalan berupa *fee* atau komisi.
 - d. *Sharf*, yaitu pertukaran (jual beli) mata uang yang berbeda dengan penyerahan segera (*spot*) berdasarkan kesepakatan harga sesuai dengan harga pasar ada saat pertukaran.
- 6) Prinsip kebajikan, yaitu penerimaan dan penyaluran dana kebajikan dalam bentuk zakat, infak, sedekah, dan lainnya serta penyaluran *alqardul hasan*, yaitu penyaluran dana dalam bentuk pinjaman untuk tujuan menolong golongan miskin dengan penggunaan produktif tanpa diminta imbalan, kecuali pengembalian pokok hutang.

3.1.7 Pandanga Islam tentang Pemasaran

Sistem perbankan yang digunakan di Indonesia adalah *dual banking system* atau *sistem perbankan ganda*, di mana beroperasi dua jenis bank, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Kemunculan bank syariah seiring dengan upaya gencar yang dilakukan oleh para pakar Islam dalam mendukung ekonomi Islam yang diyakini akan mampu mengganti dan memperbaiki sistem ekonomi konvensional yang berbasis pada bunga. Hal ini berbeda dengan konsep dan filosofi dengan bank konvensional yang menerapkan sistem bunga, bank syariah melarang penerapan bunga dalam semua transaksi perbankan karena termasuk

kategori riba.

Dalil yang melarang sistem riba terdapat dalam Alqur'an Surat Al-Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذُكِّ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: "Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya. "(QS. Al-Baqarah : 275)

Maksud dari ayat di atas yaitu Orang-orang yang melakukan transaksi riba dengan mengambil atau menerima kelebihan di atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi atau memanfaatkan kebutuhannya, tidak dapat berdiri, yakni melakukan aktivitas, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Mereka hidup dalam kegelisahan; tidak tenteram jiwanya,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selalu bingung, dan berada dalam ketidakpastian, sebab pikiran dan hati mereka selalu tertuju pada materi dan penambahannya. Itu yang akan mereka alami di dunia, sedangkan di akhirat mereka akan dibangkitkan dari kubur dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah yang akan mereka tuju dan akan mendapat azab yang pedih. Yang demikian itu karena mereka berkata dengan bodohnya bahwa jual beli sama dengan riba dengan logika bahwa keduanya sama-sama menghasilkan keuntungan. Mereka beranggapan seperti itu, padahal Allah Ta'ala telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

Bersikap baik dan menyenangkan terhadap pelanggan atau konsumen merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan suatu bisnis seperti bersikap ramah, mau menyapa, tetapi tetap menjaga adab kesopanan. Jika tidak, dapat dipastikan konsumen akan berpaling meninggalkan kita. Oleh karena itu, bagi seorang pebisnis dianjurkan untuk mempunyai jiwa yang baik agar sikap yang muncul juga baik, lemah lembut, dan pemaaf. Seperti firman Allah pada QS. Ali Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا

مِنْ حَوْلِكَ فَطَاعُوكَ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ

فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah, engkau (Muhammad) bersikap lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu, maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal (159).”

Salah satu aturan dalam bisnis antara lain barang yang diperdagangkan adalah barang-barang halal yang dibolehkan oleh Agama Islam, bukan hanya dilihat dari barang saja, tetapi dari bahan baku, proses produksi hingga menjadi barang jadi harus yang halal. Segala macam usaha yang halal, bukan hanya semata-mata makanan saja. Menurut jumbuh ulama, makanan yang haram dimakan, haram pula diperjualbelikan. Dalam surat Al-Baqarah ayat 173 dijelaskan tentang hal-hal yang haram dimakan, yaitu bangkai, darah, babi, dan binatang yang disembelih tanpa menyebut Allah Swt.

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنْزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ فَمَنْ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ (١٧٣)

Artinya : *“Sesungguhnya Allah mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi Barang siapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang Dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha pengampun lagi Maha Penyayang (173).”*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari pemaparan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pebisnis dalam menjalankan bisnisnya harus bisa berkomitmen dalam menjalankan bisnisnya sesuai apa yang diajarkan oleh Rasul Saw, seperti niatnya untuk beribadah kepada Allah, bersikap benar dan jujur, amanah, ramah, bermanfaat, menjauhi bisnis dan pemasaran produk barang dan jasa yang jelas haram dan dilarang Allah dan Rasul-Nya.

3. TINJAUAN PRAKTEK

3.2.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

3.2.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru, Panam

Bank syariah Indonesia adalah bank umum yang melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan ajaran Islam/Syar'i, dan memberikan layanan pembayaran atas kegiatannya. Menurut UU No. 7 Juli 1992, aturan Islam Industri Perbankan mengacu pada hukum Islam bank dan pihak lain mengenai simpanan dan / untuk komersial atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai dengan Syariah (termasuk Dana Pergerakan) untuk melakukan hukum yang mengatur kontrak (mudharabah), pembiayaan berbasis pendapatan (musyarakah), pembelian dan penjualan barang (murabahah), atau penanaman modal (ijarah) berdasarkan prinsip sewa tanpa sewa, atau pilihan lain cara mentransfer property yang disewakan kepada bank dari satu pihak (ijaroh wa iqtina). Bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang memiliki kaidah syariah adalah bank yang mengikuti kaidah kesepakatan antara bank dengan pihak lain sesuai syariah untuk melakukan usaha atau kegiatan lain yang berkaitan dengan hukum syariah atau menyediakan dana pinjaman untuknya (Bank Indonesia: 2000). Sejak berlakunya undang-undang nomor 1 tanggal 10 Oktober 1998, bank-bank BUMN dan badan pengatur telah diberi wewenang untuk membuka layanan syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah membuka layanan kepada bank-bank sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang hukum syariah. Layanan perbankan hukum sejak pembentukan tim Bank Syariah Indonesia pada tahun 1999, bank Indonesia telah menerbitkan aturan dan izin usaha kepada departemen Bank Syariah Indonesia (BSI).

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumaidil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu etitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementrian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing di tingkat Global.

Bank Syariah Indonesi (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru, Panam dulunya merupakan Kantor Cabang Pembantu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mandiri Syariah yang berdiri pada Bulan September 2002 dan pada tahun 2021 tepatnya bulan february beriringan dengan peresmian Bank Syariah Indonesia (BSI) akhirnya Kantor Cabang Pembantu Mandiri Syariah berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru, Panam, karena adanya merger antara 3 Bank Syariah BUMN yang dulunya Mandiri Syariah mulai tanggal 1 Februari 2021 beroperasi sesuai dengan system PT.Bank Syariah Indonesia (BSI).

3.2.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru, Panam

a. Visi

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

b. Misi

- a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah;
- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah;
- c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan di manapun, dan
- d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman fikiran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.1.3 Keunggulan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru, Panam

- a. Gratis tarik tunai di seluruh ATM BSI dan Bank Mandiri.
- b. Bebas biaya transaksi di EDC Bank Mandiri yang menggunakan jaringan Prima.
- c. Difasilitasi dengan mobile banking dan net banking.
- d. Kartu ATM dapat digunakan di seluruh mesin ATM semua Bank di Indonesia.
- e. Dapat di peruntukan Perorangan dan Non Perorangan.
- f. Setoran awal ringan, untuk Perorangan Rp. 100.000 dan untuk Non Perorangan Rp. 1.000.000.

3.2.2 Tingkat Perkembangan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru, Panam

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam, jumlah nasabah yang menabung di BSI KCP Pekanbaru, Panam dari Tahun 2021-2023 terus mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam sudah cukup baik. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu dan semakin banyaknya jumlah Kantor BSI cabang yang ada di pekanbaru mengharuskan PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam agar tetap melakukan strategi pemasaran yang baik dan terus-menerus agar jumlah nasabah tidak mengalami penurunan di tahun-tahun yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya, yang dilakukan Oleh pihak PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam dalam meningkatkan jumlah nasabahnya mereka sering melakukan kegiatan-kegiatan sosialisasi kepada nasabah/masyarakat agar mereka tertarik untuk membuka tabungan di PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam, dengan seringnya PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam melakukan kegiatan-kegiatan seperti itu maka semakin lama akan semakin banyak jumlah nasabah yang akan menabung di PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam.

Tidak hanya Strategi Pemasaran saja yang mereka dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah, namun PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam juga menerapkan Pelayanan dan fasilitas yang baik agar nasabah yang datang ke PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam merasanya nyaman sehingga nasabah tidak pindah kantor BSI yang lain.

3.2.3 Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Meningkatkan Tingkat Penabung pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru, Panam

Menurut Kotler, pemasaran didefinisikan sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penentuan harga, promosi dan distribusi barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.

Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan sebagai seperangkat alat pemasaran yang bisa dikendalikan dan dipadukan oleh perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan oleh pasar sasaran. Bauran pemasaran terdiri atas segala

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuatu yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan produknya. Strategi tersebut yaitu “Empat P”: *product, price, promotion, dan place*. Akan tetapi seiring berkembangnya Ilmu Sosial, Zeithaml, Birtner And Gremler, menambahkan tiga bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari *people, physical Evidence, dan Process*.

Strategi Pemasaran yang diimplementasikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru, Panam yaitu menggunakan *marketing mix*, sejumlah alat-alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk meyakinkan objek pemasaran atau target pemasaran. Untuk mencapai target pemasaran tersebut, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru, Panam perlu menegnali pasar sebagai tahap awal dalam melakukan pemasaran, dengan mengetahui potensi konsumen dan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam. Peneliti menganalisa hasil penelitian tentang pengaplikasian *marketing mix (place, product, price, promotion, process, people, physical evidence)* dalam memasarkan produk tabungan sebagai berikut :

a. *Place*

Tempat atau lokasi berkaitan dengan bagaimana suatu produk sampai ketangan konsumen. Tempat adalah berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia untuk konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru, Panam yang beralamat di Jl. HR. Subrantas Km. 9,5 (Depan Ponpes Babussalam), Kel. Sidomulyo, Kec. Tampan, Panam, Pekanbaru, Riau.

Saat diwawancarai Mengenai Lokasi yang dipaparkan oleh Peneliti kepada bapak Henri Sanada selaku Kepala Cabang (*Branch Manager*) PT.BSI KCP Pekanbaru, Panam, Beliau menuturkan bahwa Lokasinya sangat Strategis Karena berada dipinggir jalan raya sehingga bisa di akses oleh berbagaimacam kendaraan, dan terdapat ditengah-tengah keramaian serta tidak terlalu jauh dari pusat Kota Pekanbaru dan pusat perbelanjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Faris Lathif selaku *Retail Banking Relationship Manager*, mengatakan bahwa Lokasi kantor BSI KCP Pekanbaru, Panam cukup strategis, karena terletak di tengah-tengah keramaian, dan dapat diakses menggunakan kendaraan bermotor ataupun mobil karena lokasinya berada di pinggir jalan raya serta didepan kantor terdapat Pesantren yang pastinya jika menabung akan menggunakan prinsip-prinsip Syariah.

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Selvi selaku Nasabah BSI KCP Pekanbaru, Panam mengatakan bahwa tempatnya sudah sangat Strategis karena berada dipinggir jalan Raya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil penelitian pada strategi lokasi menyatakan bahwa lokasi PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam sangat strategis karena berada dipinggir jalan raya, sehingga dapat diakses melalui kendaraan umum maupun kendaraan pribadi dan berada tidak jauh dari pusat Kota Pekanbaru dan pusat pembelanjaan dan ada terdapat pesantren yang berada di depan Kantor PT.BSI KCP Pekanbaru, Panam.

b. *Product*

Produk simpanan/tabungan yang dimiliki oleh BSI antara lain seperti BSI Tabungan *Easy Wadiah*, BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabungan Valas, BSI Tabungan Simpanan Pelajar, BSI Tabungan Junior, dan BSI Tabungan Efek Syariah.

Produk BSI lebih menarik digunakan karena tidak mengenal istilah bunga sehingga transaksi dalam Perbankan Syariah bebas dari unsur riba, lebih transparan dalam pembagian keuntungan, dan penyaluran dana masyarakatnya dipastikan untuk kegiatan yang halal dan legal sehingga bebas dari unsur spekulatif

Saat diwawancarai Mengenai strategi pemasaran melalui produk yang dipaparkan oleh Peneliti kepada Bapak Faris Lathif selaku *Retail Banking Relationship Manager*, Beliau mengatakan bahwa Strategi yang dilakukan yaitu dengan cara mengenalkan produk-Produk yang ada di BSI baik melalui promosi ataupun melalui sosialisasi ataupun melakukan kerjasama.

Wawancara dengan Ibu Putri Anjelina Nasution selaku *Sales Force*, menuturkan bahwa PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam memasarkan Produknya dengan cara mengenalkan prosuk mereka kepada masyarakat mealau melalui spanduk atau baleho atau terjun langsung kelapangan melakukan sosialisasi. PT.BSI KCP Pekanbaru Panam memiliki berbagai jenis produk penghimpun seperti deposito, giro dan tabungan. Produk tabungan merupakan salah satu produk andalan di PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam

Hasil penelitian pada strategi produk menyatakan bahwa produk yang ditawarkan oleh pihak PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam sangat bervariasi, masyarakat Kota Pekanbaru akan lebih tertarik dengan produk tabungan dan dapat menggunakannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan calon nasabah, seperti pada produk tabungan pelajar karena pada Kota Pekanbaru terdapat Universitas yang notabene nya islami. Seperti Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Universitas Islam Riau, sehingga perlu bagi PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam untuk menjalin kerjasama dengan Universitas-Universitas tersebut untuk meningkatkan nasabah penabung pada masyarakat Kota Pekanbaru atraupun para pendatang yang datang ke Kota Pekanbaru serta dengan menggunakan spanduk/baliho yang dipasang dipinggir jalan dan brosur yang disebarakan kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Price*

Saat diwawancarai Mengenai harga yang dipaparkan oleh Peneliti kepada Bapak Faris Lathif selaku *Retail Banking Relationship Manager* Beliau menuturkan bahwa Harga yang dipasarkan relatif murah dibanding kompetitor, serta dapat dijangkau oleh masyarakat dari berbagai kalangan baik itu pelajar, mahasiswa, pedagang, pengusaha, investor, ASN dan sebagainya yang sesuai dengan produk yang mereka butuhkan. Saldo awal pembukaan rekening sangat murah serta beberapa produk tabungan yang gratis biaya adminitrasinya.

Selanjutnya wawancara peneliti dengan bapak Muhammad Firdaus selaku *Retail Sales Force*, mengatakan bahwa harga yang ditawarkan oleh pihak BSI relative murah dan dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Kemudian, wawancara dengan Nur Wulandari, selaku Nasabah BSI KCP Pekanbaru, Panam mengatakan bahwa harga dalam pembukaan rekening cukup murah karena hanya Rp. 100.000 dan saat penarikan di ATM BSI tidak terkena potongan, begitujuga saat transfer antarsesama pengguna BSI.

Wawancara Lanjutan yang dilakukan penulis kepada bapak Muhammad Firdaus selaku *Retail Sales Force* mengatakan bahwa Saldo minimum/saldo tersembunyi yang ada di ATM BSI nasabah sebesar Rp. 50.000,00 yang mana itu di potong dari Rp.100.00,00 yang dijadikan sebagai administrasi awal pembukaan buku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rekening/tabungan. Saldo minimum/saldo tersembunyi tersebut bias di ambil oleh nasabah jika nasabah tersebut ingin menutup buk rekening/tabungannya dengan cara datang langsung ke Kantor Cabang BSI terdekat.

Hasil penelitian pada strategi harga menyatakan bahwa harga yang ditawarkan oleh PT.BSI KCP Pekanbaru, Panam relatif murah jika dibanding dengan kompetitor lainnya, pembukaan rekening yang murah sesuai dengan fasilitas yang diterima dan gratis biaya administrasi dibeberapa produk tabungan.

d. *Promotion*

Menurut laksana promosi adalah suatu komunikasi dari penjualan dan pembelian yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk mengubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal, sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut.

Saat diwawancarai Mengenai promosi yang dipaparkan oleh Peneliti kepada Bapak Faris Lathif selaku *Retail Banking Relationship Manager*, Beliau mengatakan bahwa Promosi dilakukan seperti saat event-event tertentu dan melalui *personal selling* kami memasarkan produk tersebut. Atau melalui spanduk/baleho yang dipasang di pinggir jalan atau *flayer* yang siberkan kepada/pasyarakat.

Selanjutnya wawancara peneliti dengan Ibu Putri Anjelina Nasution selaku *Sales Force*, menuturkan bahwa promosi dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada saat event-event tertentu dan melalui *personal selling* kami memasarkan produk tersebut. Melalui sosialisasi dan menggunakan media sosial instagram, whatsapp, facebook dan sebagainya.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Muhammad Firdaus selaku *Retail Sales Force*, mengatakan bahwa promosi dilakukan Pada saat event-event tertentu dan melalui *personal selling* kami memasarkan produk tersebut. Melalui *personal selling* kita bisa melakukan pendekatan secara emosional kepada calon nasabah, sehingga kita mengetahui jenis produk apa yang sedang diinginkan atau bahkan dibutuhkan oleh calon nasabah tersebut. Dalam hal ini, pihak *customer service* sangat berperan dalam melakukan *personal selling* pada saat melayani nasabah.

Kemudian Septia Rismayanti, selaku nasabah bank BSI KCP Pekanbaru, Panam mengatakan bahwa Ia mengetahui tentang produk-produk simpanan tersebut melalui teman yang merekomendasikan, serta informasi yang saya dapatkan dari media sosial dan iklan yang dipasang di sekitar kota dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BSI.

Kemudian melalui wawancara lanjutan dengan Bapak Muhammad Firdaus selaku *Retail Sales Force*, mereka juga melakukan kegiatan promosi ke Pondok Pesantren dan sekolah sekolah mulai dari SMP/MTs hingga SMA/SMK dengan mengenalkan produk-produk tabungan yang ada di BSI. Untuk sekolah SMP/MTs mereka lebih fokus memperkenalkan Produk Tabungan Junior karena

produk Tabungan Junior digunakan untuk anak-anak berusia dibawah 17 Tahun, serta melakukan kerjasama dengan Universitas yang ada di Pekanbaru.

Hasil penelitian pada strategi promosi menyatakan bahwa promosi yang dilakukan oleh PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam hanya pada saat event-event tertentu dan secara personal selling. Media sosial merupakan alat promosi yang dapat menjangkau banyak kalangan dari perkotaan hingga ke pelosok desa, seperti instagram, whatsapp, facebook dan sebagainya. Kemudian promosi dapat menggunakan brosur, spanduk serta periklanan dalam memasarkan produk yang dimiliki oleh PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam, serta perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan mereka juga melakukan pemasaran dengan pergi ke sekolah-sekolah atau pesantren bahkan melakukan kerjasama dengan Universitas yang ada di Pekanbaru.

e. *People*

Nirwana mendefinisikan *people* merupakan orang yang memiliki andil dalam memberikan atau menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen selama melakukan pembelian barang.

Saat diwawancarai Mengenai Sumber Daya Manusia yang dipaparkan oleh Peneliti kepada Bapak Faris Lathif selaku *Retail Banking Relationship Manager*, Beliau mengatakan SDM sudah cukup baik dan memiliki keterampilan sesuai dengan bidang/posisi kerja yang mereka jalani, dan memiliki keterampilan didalam memasarkan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau mempromosikan produk/layanan pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam.

Selanjutnya wawancara peneliti dengan Ibu Putri Anjelina Nasution selaku *Sales Force*, menuturkan bahwa cara SDM menjalin hubungan dengan masyarakat ataupun nasabah biasa dilakukan dengan berbagai cara seperti ramah terhadap masyarakat/nasabah yang datang ke PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam, *responsive* terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat/nasabah, memahami kebutuhan nasabah, serta mengadakan acara sosialisasi kepada masyarakat.

Selanjutnya Bapak Muhammad Firdaus selaku *Retail Sales Force*, juga mengatakan bahwa SDM yang ada pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam sudah memadai dan memiliki karyawan-karyawan khusus yang menangani serta bertanggung jawab terhadap pemasaran produk-produk yang ada pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam. Terkhusus pada *sales force, customer banking relationship manager, customer sales executive* dan *customer service* dalam mengenalkan produk tabungan kepada calon nasabah melalui strategi pemasaran yang telah diterapkan, serta *customer service* yang memasarkan produk melalui personal selling pada saat melayani nasabah.

Dari hasil penelitian, sumber daya manusia dalam memasarkan produk tabungan pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam sudah memadai. Hal ini dapat dilihat dari struktur organisasi yang sudah tersusun dengan baik, dan sudah memiliki tugasnya masing-masing.

Seperti adanya bagian bertanggung jawab terhadap pemasaran produk-produk yang ada pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam. Terkhusus pada sales force, customer banking relationship manager, customer sales executive dan customer service, Serta manjalin hubungan baik dengan nasabah.

Menurut peneliti pihak BSI harus memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka bisa menggantikan pekerjaan karyawan yang berhalangan hadir sehingga nasabah tidak menunggu lama hingga karyawan yang bersangkutan hadir. Serta Tim marketing produk funding dalam bidang sales force hanya terdiri dari 2 karyawan, dalam karyawan bidang ini sebaiknya perlu diperbanyak lagi, untuk memaksimalkan hasil yang diinginkan, begitu juga perlunya penambahan jumlah karyawan dalam bidang Customer Sales Executive yang karyawannya hanya 2 orang, hal ini kurang efektif dalam mencapai target pasar sasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah.

f. *Process*

Saat diwawancarai Mengenai proses yang dipaparkan oleh Peneliti kepada Bapak Faris Lathif selaku *Retail Banking Relationship Manager*, Beliau mengatakan bahwa proses pembuatan rekening nasabah bisa langsung datang ke PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam dan menjumpai security, biasanya *security* akan mengarahkan nasabah untuk membuka buku tabungan melalui aplikasi BSI Mobile, dan proses pembukaan rekening akan di bantu oleh *security* hingga

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendaftaran online selesai. Setelah pendaftaran secara online sudah selesai maka akan diberikan nomor antrian dan diarahkan untuk menuju ke *customer service* untuk melakukan transaksi untuk saldo awal di ATM nasabah, setelah itu akan di proses kartu serta buku tabungan untuk nasabah, setelah selesai nasabah akan dipanggil oleh *customer service* untuk menandatangani buku tabungan, selanjutnya buku tabungan dan kartu ATM akan diserahkan ke nasabah.

Selanjutnya Ibu Putri Anjelina Nasution selaku *Sales Force*, mengatakan bahwa pada saat nasabah ingin membuka rekening, nasabah harus memenuhi beberapa syarat yang telah ditetapkan oleh PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam yaitu membawa Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga serta sejumlah uang yang akan disetorkan sebagai saldo awal pembukaan rekening dan proses dalam pembukaan rekening cukup mudah dan cepat.

Selanjutnya Rio Saputra selaku nasabah BSI KCP Pekanbaru, Panam mengatakan bahwa proses dalam melakukan transaksi cukup mudah dan cepat.

Hasil penelitian pada strategi proses menunjukkan bahwa proses dalam pembukaan rekening produk tabungan cepat dan tepat, jika nasabah memenuhi beberapa persyaratan dan setuju dengan saldo awal serta biaya administrasinya maka proses pembukaan rekening akan berjalan dengan lancar. Dalam proses pembukaan rekening bisa langsung menjumpai security atau akan diarahkan untuk mendaftar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara online setelah itu barulah diarahkan ke customer service dan harus membawa fotocopy Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, uang untuk saldo awal sebesar Rp.100.000 dan selanjutnya mengisi biodata dan diproses langsung oleh customer service.

g. *Physical Evidence*

Nirwana mendefinisikan physical evidence merupakan fasilitas pendukung bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting. Karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang memerlukan fasilitas pendukung di dalam penyampaian.

Saat diwawancarai Mengenai *physical evidence* yang dipaparkan oleh Peneliti kepada Bapak Faris Lathif selaku *Retail Banking Relationship Manager*, Beliau menuturkan bahwa *physical Evidence* yang digunakan pada PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam sudah cukup baik seperti ruangan ber AC, kursi tempat duduk nasabah, Mesin ATM yang berada di samping kantor, Toilet yang bersih serta lahan Parkir yang cukup luas.

Selanjutnya Ibu Putri Anjelina Nasution selaku *Sales Force*, mengatakan bahwa Kenyamanan yang diciptakan dapat melalui *Physical evidence* yang difasilitasi oleh pihak PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam yang berupa ruangan yang bersih dan nyaman yang difasilitasi dengan ruangan full AC, kursi antrian sehingga membuat kenyamanan tersendiri bagi nasabah.”

Kemudian Rio Saputra selaku nasabah BSI KCP Pekanbaru Panam juga mengatakan bahwa fasilitas mesin ATM yang ada di samping bank tersebut dan di dalam kantornya terdapat AC, kursi untuki tempat mengantri, Toilet, dan lahan parkir yang cukup luas.

Dari hasil penelitian, *Physical evidance* yang disediakan oleh pihak PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam cukup baik yang terdiri dari ruangan yang bersih dan nyaman yang difasilitasi dengan ruangan full AC, kursi antrian nasabah, toilet yang sangat bersih, parkir kendaraan yang rapi serta memiliki Mesin ATM baik itu Pecahan RP. 100.000 ataupun pecahan Rp. 50.000 serta terdapat mesin ATM untuk memasukkan Saldo kedalam rekening Nasabah yang berada di samping PT. BSI KCP Pekanbaru, Panam.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.