

**STRATEGI PT. BANK NAGARI CABANG PEKANBARU
DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Islam (SE. Sy) Pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

TRISTINA
Nim: 10725000030

JURUSAN EKONOMI ISLAM

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2012

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Menurut Ekonomi Islam". Penulis tertarik meneliti masalah ini karena penulis ingin melihat strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabahnya disebabkan karena banyaknya lembaga perbankan yang ada di kota Pekanbaru apalagi bank ini merupakan Perbankan yang berpusat di Sumatra Barat (Padang) dan membuka cabangnya di Pekanbaru tentu mereka mempunyai beberapa strategi untuk meningkatkan jumlah nasabahnya supaya tidak pindah ke Bank lain. Selain itu juga perkembangan jumlah nasabah Kredit dan Tabungan pada setiap bulannya (Juni-November 2011) mengalami peningkatan dan penurunan.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya, Apa saja kendala yang dihadapi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya, Dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Jl. Jendral Sudirman No. 337. Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data tersebut terkumpul penulis melakukan analisis data dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pimpinan Cabang, Wakil Pimpinan Cabang dan seluruh Karyawan/ti PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru yang berjumlah 56 orang. Karena populasinya terlalu banyak maka penulis mengambil sampel 50% dari populasi yaitu 28 orang, Maka penulis menggunakan metode random sampling.

Dari hasil penelitian di PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru maka penulis dapat menyimpulkan strategi yang dilakukan oleh PT. Bank Nagari Cabang Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya dibolehkan dalam Ekonomi

Islam. Adapun Strategi yang dibolehkan dalam ekonomi islam tersebut yaitu: Memberikan bonus dan hadiah, Promosi produk diberbagai media cetak , elektronik dan gerakan para Karyawan menggarap Nasabah ditempat tinggalnya, Pelayanan prima dari karyawan, Dan mempermudah transaksi transfer tanpa biaya. Hanya saja yang dilarang adalah pemakaian sistem bunga karna PT. Bank Nagari Ini merupakan Bank Konvensional, sedangkan dalam Ekonomi Islam Perbankan memakai sistem bagi hasil bukan sistem bunga. Karna bunga mengandung unsure riba, dan riba sudah jelas sekali dilarang dalam Ekonomi Islam.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT, yang dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **”Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Menurut Ekonomi Islam”**.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Revolusioner Alam yakni Nabi Muhammad SAW, penghulu para nabi yang telah membawa perubahan total pada peradaban manusia sehingga menjadi lebih berabad.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari nilai kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis. Dalam pembuatan skripsi ini terkadang menghadapi kendala-kendala, namun dengan keridhaan Allah dan do’a dari semua pihak, maka penulis akhirnya dapat menghadapinya.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu melalui karya ini penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ayahanda Zulkarnaini dan Ibunda Jasmanidar, dan saudara kandung Adikku Arif Daylon, serta Adinda Auliya Putri dan Nur Azila.
2. Bapak Dekan Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd beserta pembantu dekan I.II dan III yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Zulkayandri M.A selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang telah mengarahkan dan meluangkan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Mawardi S.Ag M.Si dan Bapak Darmawan Tia Indra Jaya M.A selaku ketua dan wakil jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Drs. Zainal Arifin, MA selaku Penasehat Akademis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dibidang Akademik.
6. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Pimpinan dan Wakil Pimpinan Cabang beserta seluruh Karyawan/i PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru yang telah membantu dalam memberikan data sehingga terselesaikan skripsi ini.

Semoga atas segala bantuan yang diberikan mendapat ridho dan pahala disisi Allah SWT, Amin.

Akhirnya penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalam

Pekanbaru, 30 Januari 2012

TRISTINA

10725000030

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN DAN JUDUL | |
| PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 7 |
| E. Metode Penelitian..... | 8 |
| F. Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK NAGARI CABANG PEKANBARU | |
| A. Sejarah Singkat Perusahaan | 13 |
| B. Visi dan Misi | 14 |
| C. Motto | 15 |
| D. Produk-Produk | 15 |
| E. Struktur Organisasi | 25 |
| BAB III STRATEGI BANK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DALAM EKONOMI ISLAM | |
| A. Pengertian Strategi | 29 |
| 1. Pengertian Strategi Menurut Para Ahli | 29 |
| 2. Sifat dan Arti Pentingnya Strategi Dalam Perusahaan..... | 30 |
| 3. Bidang-bidang Strategi..... | 31 |
| B. Pengertian Bank | 33 |
| C. Fungsi Bank dan Peranan Bank | 33 |

| | | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| D. | Pengertian Ekonomi Islam | 40 |
| a. | Pengertian..... | 40 |
| b. | Prinsip-prinsip Ekonomi Islam | 45 |
| c. | Prinsip Mengenal Nasabah..... | 48 |
| d. | Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Dalam Perbankan..... | 48 |
| E. | Stategi Peningkatan Jumlah Nasabah Dalam Perbankan Syariah..... | 48 |
| F. | Stategi Peningkatan Jumlah Nasabah Dalam Perbankan Syariah..... | 52 |
| G. | Promosi Dalam Islam..... | 52 |
| BAB IV | STRATEGI PT. BANK NAGARI CABANG PEKANBARU DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENURUT EKONOMI ISLAM | |
| A. | Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah..... | 54 |
| B. | Kendala yang dihadapi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah | 61 |
| C. | Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah | 62 |
| BAB V | PENUTUP | |
| A. | Kesimpulan | 71 |
| B. | Saran..... | 72 |
| | DAFTAR PUSTAKA | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Melalui langkah-langkahnya, suatu perusahaan berusaha mencapai daya saing strategis dan laba di atas rata-rata. Daya saing strategis dicapai saat perusahaan telah mengembangkan dan belajar bagaimana dapat menerapkan strategi pencipta nilai dengan berhasil.

Sebelum diketengahkan dasar-dasar pengertiannya, kiranya perlu lebih dahulu dibahas pengertian strategi itu sendiri. Banyak pengungkapan tentang strategi, baik dalam arti jenis maupun perkembangannya sebagai alat pelaksana bisnis.

Menurut W. Leslie Rue dan Phyllis G. Holland, kata "strategi" berasal dari kata "strategia" yang telah dikenal dan dipakai sejak sekitar 400 tahun sebelum masehi, dengan konotasi pengertian sebagai suatu seni (*art*) dan pengetahuan (*science*) tentang pengendalian kekuatan militer.

Mereka selanjutnya mengetengahkan pengertian-pengertian strategi pada saat sekarang berdasarkan hasil survai yang diadakan pada tahun 1974. dari berbagai responden dapat disimpulkan sebagai berikut: strategi adalah suatu penentuan dan evaluasi berbagai alternatif cara untuk pencapaian misi atau tujuan, termasuk untuk pemilihan alternatif-alternatifnya. Dengan kata lain, strategi adalah garis besar bagaimana rencana manajemen untuk mencapai tujuan.

Pada dasarnya setiap unit usaha melakukan strategi. Apakah suatu usaha berskala kecil atau besar, pengusaha yang bersangkutan secara tidak sadar atau sadar melakukan strategi. Setiap upaya yang berupa kegiatan – kegiatan agar tujuan usahanya tercapai adalah strategi.¹

Bank bagi masyarakat yang hidup dinegara-negara maju seperti negara-negara Eropa, Amerika, dan Jepang sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.²

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sedangkan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.³

Dengan perkembangan perbankan yang sangat pesat dan persaingan antara bank untuk meningkatkan jumlah nasabah sebanyak – banyaknya, maka masing – masing bank memerlukan keahlian tersendiri untuk menarik minat masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang baik, peningkatan suku bunga yang bersaing, promosi maupun dalam bentuk lainnya, Maka bank harus mempunyai kualitas yang bagus.

¹ Sukristono, *Perencanaan Strategis Bank*, Institut Bankir Indonesia (Jakarta; Perpustakaan Nasional catalog dalam penerbitan Institut Bankir Indonesia, 1992), h. 1-2

² Kasmir, S.E, M.M, *Pemasaran Bank* (Jakarta; Kencana, 2004), Cet 1. h. 23.

³ UU RI. NO 21 tahun 2008 *tentang perbankan syariah*, h. 32-34

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan produk itu untuk memuaskan kebutuhan yang ditetapkan. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konfirmasi terhadap kebutuhan pelanggan.⁴

Kelayakan strategi dicapai apabila suatu perusahaan dapat mencocokkan sumber daya dan peluang lingkungan eksternalnya, atau menggunakannya dalam mengurangi atau menghilangkan dampak ancaman.⁵

Salah satu kegiatan utama kegiatan keuangan termasuk Bank adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya dibidang keuangan menarik dan menyalurkannya kepada masyarakat.⁶

Tujuan utama dari sebuah perusahaan ialah pencapaian profit (laba) dan hal ini dapat juga sebagai tolak ukur dalam sukses atau tidaknya sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah dunia perbankan, karena dana dari nasabah ini juga bisa membantu pihak perbankan. sama- sama kita ketahui apa jadinya perbankan tanpa adanya nasabah. Mungkin mereka tidak akan bisa menjalankan operasional perbankan tersebut.

Dan maraknya bisnis perbankan di Kota Pekanbaru yang juga merupakan Ibu Kota Provinsi Riau, disamping memiliki potensi ekonomi kota yang cukup besar di bidang perdagangan, perkembangan fisik Kota Pekanbaru yang semakin

⁴ Gasper Vincent, *Total Quality Manajemen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), cet ke. 1 hal. 1

⁵ Michael A. Hitt, *Manajemen Strategis*, (Jakarta : Erlangga; 1997), h.17

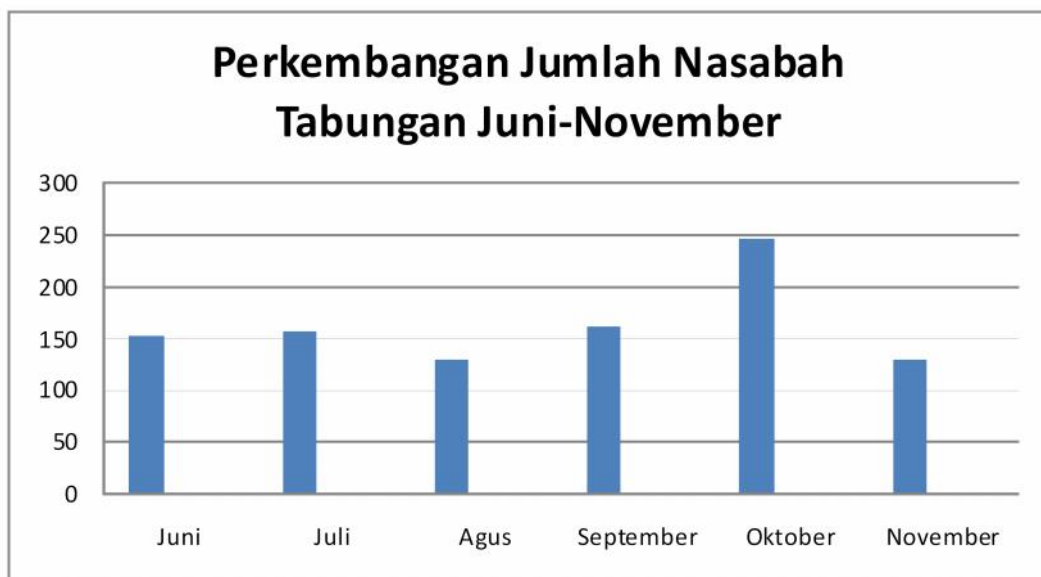
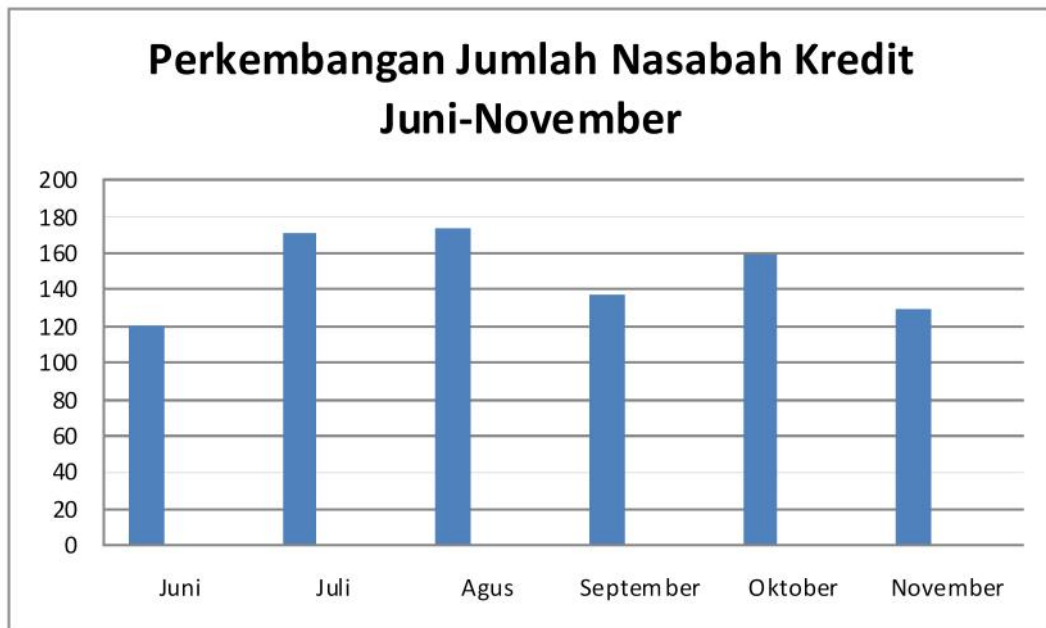
⁶ Ketut Rindjin. *Pengantar Perbankan Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. (Jakarta; PT. Gramrdia Pustaka Indonesia Utama, 2003). H. 13.

meningkat yang di dorong oleh kemajuan di bidang infrastruktur dan pertumbuhan ekonomi ekonomi yang semakin tinggi, jumlah penduduk yang semakin banyak serta merupakan pusat pemerintah bagi Provinsi Riau memberi peluang yang cukup besar bagi PT. Bank Nagari Sumatra barat. Untuk membuka cabangnya di Pekanbaru, apalagi sebagian besar warga kota pekanbaru adalah masyarakat perantauan dari minang.

Kehadiran PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru selain menambah jumlah Bank umum yang sudah ada sebelumnya akan meningkatkan persaingan diantara Bank-bank tersebut sehingga masing-masing bank akan lebih berusaha meningkatkan kinerja dari Banknya masing-masing dan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, demikian juga halnya dengan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dengan mengutamakan pelayanan yang memuaskan dan berbagai jenis tabungan yang menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dan semakin banyaknya Lembaga Perbankan yang sudah ada dikota Pekanbaru, apalagi PT. Bank Nagari ini merupakan Perbankan yang berpusat di Sumatra Barat (Padang) dan membuka cabangnya di Pekanbaru. Tentu mereka mempunyai beberapa strategi untuk meningkatkan jumlah Nasabahnya supaya tidak pindah dan beralih ke Bank lain. Selain itu juga perkembangan jumlah Nasabah Kredit dan Tabungan dari bulan Juni – November 2011 mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya.

Grafik perkembangan jumlah nasabah kredit dan tabungan dari bulan Juni-November 2011



Ket : Dari kedua grafik diatas dapat kita ketahui bahwa perkembangan jumlah Nasabah Kredit dan Tabungan pada setiap bulannya mengalami peningkatan dan penurunan.

Melihat kemajuan dan perkembangan yang diperoleh PT: Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam iklim persaingan yang ketat dengan Bank – bank besar

dalam bisnis, karena adanya pertumbuhan Bank tentu saja pangsa pasarnya adakalanya meningkat dan adakalanya menurun.

Dengan semakin berkembangnya dunia perbankan dan semakin banyaknya berdiri Bank-Bank konvensional dan Bank-Bank Syari'ah hingga sampai ke pelosok daerah, Bank mempunyai strategi dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Dan Bank akan berusaha semampunya dalam meningkatkan jumlah nasabahnya demi kelancaran dalam perkembangan dan kemajuan Bank dimasa yang akan datang⁷.

Dari uraian diatas penulis tertarik guna mengadakan penelitian dan tulisan yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **"STRATEGI PT.BANK NAGARI CABANG PEKANBARU DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENURUT EKONOMI ISLAM"**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Menurut Ekonom islam

C. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan dibahas penulis dalam skripsi ini adalah:

- a. Bagaimana Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya?

⁷Edwira, Pimpinan Cabang, *Wawancara* 5 oktober 2011

- b. Apa saja kendala yang dihadapi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah Nasabahnya ?
- c. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Strategi PT Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah Nasabah.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah Nasabahnya tersebut.
- c. Untuk mengetahui bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- a. Sebagai pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Sebagai karya tulis dalam memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.

- c. Sebagai sumber masukan (input) bagi bank dalam membuat kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah Penelitian Lapangan. Adapun Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Jln Sudirman No 337. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini karena penulis ingin sekali melihat strategi PT. Bank Nagari Cabang pekanbaru dalam meningkatkan jumlah Nasabahnya disebabkan karena banyaknya Lembaga Perbankan yang ada di Kota Pekanbaru ini, Selain itu juga lokasinya mudah untuk dijangkau.

2. Subjek dan Objek penelitian

Subjek penelitian ini adalah Pimpinan dan Wakil Pimpinan Cabang serta Karyawan/i yang bekerja pada PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru , Sedangkan objek penelitian ini adalah Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah Nasabah menurut Ekonomi Islam.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan Wakil Pimpinan Cabang serta semua Karyawan/i yang bekerja di PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru yang berjumlah sebanyak 56 orang. Karena populasi penelitian terlalu banyak, maka penulis mengambil

sampel sebanyak 28 orang atau 50 % dari total populasi. Disini penulis menggunakan metode *Random Sampling*.

4. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian yaitu PT: Bank Nagari Cabang Pekanbaru
- B. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literature dan dokumen yang berhubungan dengan pembahasan ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data – data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

a. Observasi

Yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian.

b. Wawancara

Yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada Pimpinan dan Wakil Pimpinan cabang serta beberapa Karyawan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru. Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terbuka dimana informan tidak merasa dirinya sedang diwawancarai, sehingga informasi yang didapat benar-benar murni tanpa direayasa.

c. Dokumentasi

Yaitu berupa data-data yang ada di PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru

6. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah metode yang disesuaikan dengan data deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh berdasarkan pola kenyataan yang menghubungkan dengan teori – teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti pada akhirnya diambil sebuah kesimpulan.

7. Metode Penulisan

- a. Deduktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta umum kemudian dianalisis dan diuraikan secara khusus.
- b. Induktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta khusus kemudian dianalisis kemudian diuraikan secara umum.
- c. Deskriptif, yaitu mengungkap uraian atas fakta yang diambil dari lokasi penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan ini pada garis besarnya terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri beberapa bagian dengan penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Yang terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Yang terdiri dari: Sejarah Singkat PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, Visi dan Misi, Motto, Produk-Produk , dan Struktur Organisasi.

BAB III : TELAAH PUSTAKA

Pengertian strategi, Pengertian Bank, Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah dalam Ekonomi Islam, dan Promosi Dalam Islam.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Yang terdiri dari: Bagaimana strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya, apa saja kendala yang dihadapi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan jumlah Nasabahnya, dan bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan Jumlah Nasabahnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan rekomendasi penulis dalam penelitian ini.

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. BANK NAGARI

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru

Pada tahun 1997/1998 muncul sebuah cabang kantor Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat (Bank Nagari) di Pekanbaru setelah keluar izin dari Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.627/KM. 17/1997 tertanggal 11 November 1997. Berdasarkan PERDA No. 13 yaitu tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Sumatera Barat, maka dasar hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diganti dengan Peraturan Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Barat No. 4 sehingga Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dirubah menjadi Bank Nagari Sumatera Barat.

PT Bank Nagari Cabang Pekanbaru diresmikan pembukaannya pada tanggal 11 November 1997 oleh PP Bank Nagari Sumatera Barat setelah keluarnya izin dari Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep 627/KM. 17/1997, dan mulai beroperasinya kantor cabang tersebut pada tanggal 04 September 2002¹.

Sejak peresmian kantor cabang PT. Bank Nagari Pekanbaru pada awalnya telah menganggarkan dana sebesar Rp 1 Miliar pertahunnya untuk melakukan berbagai promosi melalui media cetak dan media elektronik, di samping mengedarkan brosur dan pamflet dan gerakan karyawan bank untuk

¹ *Dokumen PT:Bank Nagari Cabang Pekanbaru*

menggarap nasabah di lingkungan tempat tinggalnya, adanya sambutan positif dari masyarakat terutama warga perantauan Minang yang telah menjadi nasabah Bank.

Berdasarkan Peraturan daerah No. 2 tahun 1996 tentang Bank Pembangunan Daerah dirubah namanya menjadi PT. Bank Nagari Sumatera Barat. PT. Bank Nagari pemberi solusi baru bagi nasabah yang ingin menabung sekaligus berinvestasi membangun daerah baik bagi nasabah yang memang menetap di wilayah Sumatera Barat atau yang tinggal di luar daerah. Sehingga dengan dibukanya beberapa kantor Cabang Bank Nagari di luar Sumatera Barat, termasuk cabang yang ada di Kota Pekanbaru, akan mempermudah bagi nasabahnya untuk berinvestasi atau menabung di PT. Bank Nagari.

PT. Bank Nagari Sumatera Barat membuka cabang-cabangnya di luar provinsi dengan motif alasan yang dipakai adalah masih sangat terbukanya pasar perbankan di Kota-kota besar seperti Kota Pekanbaru dan Jakarta, dimana di kedua kota itu masih menyimpan dana yang belum termanfaatkan karena belum cukup bank di daerah itu. Apalagi sejak keluarnya PAKTO (Paket Oktober 1988) dimana bank-bank berkesempatan membuka cabang-cabang untuk meluaskan jaringan operasi usahanya².

B. Visi Dan Misi

Visi Bank Nagari yakni “Menjadi Bank Pembangunan Daerah Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia”, dengan misi : 1). Memberikan

² *Ibid.*

Kontribusi dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat. 2). Memenuhi dan Menjaga Kepentingan Stakeholders secara Konsisten dan Seimbang.

Dengan visi dan misi tersebut, maka Bank Nagari memiliki tekad untuk memajukan pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sumatera Barat. Bank Nagari memiliki tiga nilai inti yang harus dimiliki oleh seluruh individu dalam Bank Nagari. Tiga nilai itu adalah komitmen, integritas, dan loyalitas³.

C. Motto

Bank Nagari dengan motto “Bersama Membina Citra Membangun Negeri”. Membina Citra, merupakan keinginan untuk menciptakan citra diri yang positif dengan memberikan pelayanan yang baik, kejujuran dan ketulusan, serta integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Bila citra baik sudah didapat, maka diharapkan akan mampu bersama-sama membangun negeri⁴.

D. Produk-Produk PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru

1. Penghimpunan Dana

Dalam penghimpunan dana ini ada dua jenis produk yang ditawarkan oleh pihak Bank, yaitu Deposito Berjangka dan Tabungan.

³ <http://www.sekilas.tentang.Bank.Nagari.com/index>.kamis 22 september 2011

⁴ *Ibid.*

A. Deposito Berjangka

Yaitu merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

I. Kemudahannya

- a. Deposito dalam Rupiah
- b. Bunga bersaing dan negotiable
- c. Bunga dapat dipindahbukukan ke rekening tabungan yang telah ditunjuk sebelumnya.
- d. Jangka waktu dapat dipilih antara
 - a) 1 bulan
 - b) 3 bulan
 - c) 6 bulan
 - d) 24 bulan
- e. Perpanjangan secara otomatis
- f. Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit

II. Syarat-syaratnya

- a. Mengisi Formulir Permohonan
- b. Menyerahkan Fotokopi KTP/ SIM/ Pasport (WNA)⁵

B. Tabungan

I. Tabanas Umum

Sekarang disebut juga dengan program Tabunganku.

Merupakan suatu bentuk simpanan dimana nasabahnya merupakan

⁵ Liza, Customer Service PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, 19 oktober 2011

masyarakat umum tanpa melihat jenis pekerjaan, fasilitas yang diperoleh dari tabungan ini berupa bunga menarik yang dihitung berdasarkan saldo harian, otomatis dijamin dengan asuransi jiwa, pengambilan dan penyetoran dapat dilakukan disetiap hari kerja dan bisa juga melalui ATM Bank Nagari atau ATM Bank lain yang menjadi peserta ATM bersama, dapat dijadikan sarana pembayaran rekening listrik, rekening telpon, rekening air, pembayaran uang kuliah, pembayaran PBB atau pajak lainnya.

Persyaratan pembukaan Tabanas Umum:

1. Mengisi permohonan pembukaan tabanas umum
2. Menyerahkan foto kopy KTP
3. Penyerahan tabungan pertama mulai dari Rp 10.000⁶

II. Simpeda

Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah) adalah tabungan bank nagari yang bekerja sama dengan bank pembangunan daerah seluruh indonesia. Tabungan ini merupakan jenis tabungan yang nasabahnya adalah para pegawai negri/ swasta dimana tabungan ini memberikan kemudahan bagi para pegawai dalam pengambilan gaji setiap bulannya.

Fasilitas yang diperoleh dari tabungan ini diantaranya:

1. Bunga menarik dihitung berdasarkan saldo harian.

⁶ Brosur Produk PT:Bank Nagari Cabang Pekanbaru

2. Diikut sertakan dalam undian berhadiah yang dilakukan dalam 2x setahun.
3. Dapat dijadikan sarana pembayaran rekening listrik, rekening telepon, rekening air, pajak dan lainnya.
4. Penabung diasuransikan.
5. Penarikan dapat dilakukan dengan ATM

Persyaratan pembukaan Tabanas Pegawai yaitu:

- 1) Mengisi permohonan pembukaan Tabungan pegawai
- 2) Menyerahkan foto kopy KTP / SIM
- 3) Setoran awal minimal Rp 25.000⁷

III. Tabungan Sikoci

Tabungan sikoci merupakan tabungan yang diperuntukkan untuk masyarakat umum dimana fasilitas-fasilitas yang diperoleh diantaranya bunga yang menarik dihitung berdasarkan saldo harian, diikutsertakan dalam undian berhadiah yang diundi selama 2 tahun sekali, penarikan dan penyetoran dapat dilakukan disemua kantor Bank Nagari, penabung juga diasuransikan serta penarikannya juga dapat dilakukan melalui fasilitas ATM.

Yang paling menarik adalah rekening nasabah berlaku untuk seumur hidup. Maksudnya jika tidak ada saldo ditabungan maka rekening akan tetap aktif selamanya, dan biaya administrasi

⁷ *Ibid.*

yang cukup murah tiap bulannya yaitu sebesar Rp 25.00 sudah termasuk biaya penggunaan ATM.

Persyaratan pembukaan tabungan Sikoci adalah:

1. Mengisi permohonan pembukaan rekening
2. Menyerahkan foto kopy KTP
3. Setoran awal minimal Rp 25.000⁸

IV. Tahari Mabrut

PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru ini juga menyediakan jenis tabungan untuk membantu masyarakat yang berniat untuk menunaikan ibadah haji dengan berbagai fasilitas yang lengkap yaitu Tahari Mabrut.

Fasilitas yang diperoleh adalah:

1. Memudahkan anda untuk memperoleh nomor porsi haji karena Tahari Mabrut tersambung secara online dengan SISKOHAT di Departemen Agama RI.
2. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan diseluruh kantor Bank Nagari
3. Penabung ditawarkan tiga pilihan jasa yaitu:
 - a. Tidak menghendaki balas jasa
 - b. Menghendaki balas jasa untuk menambah saldo tabungan

⁸ *Ibid.*

- c. Menghendaki balas jasa tapi disalurkan kepada yayasan atau badan sosial yang ditunjuk atau diserahkan kepada PT. Bank Nagari
- 4. Penabung tidak dikenakan biaya pembukaan rekening, administrasi bulanan, dan penutupan rekening
- 5. Memperoleh gift/souvenir yang dapat mendukung kelancaraan pelaksanaan ibadah haji anda.

Persyaratan membuka Tahari Mabrut yaitu:

- 1. Mengisi aplikasi formulir permohonan pembukaan rekening tabungan Tahari Mabrut
- 2. Foto kopy KTP/ SIM/ Pasport (WNA)
- 3. Setoran awal minimal Rp 500.000
- 4. Setoran selanjutnya sesuai dengan kemampuan anda⁹.

2. Penyaluran Dana

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh Bank Nagari Cabang Pekanbaru sebagai berikut¹⁰:

A. Kredit Rekening Koran (KRK)

Adalah kedit yang diberikan untuk modal kerja debitur dan calon debitur baik Usaha Perorangan maupun Badan Usaha/ Badan Hukum diberbagai sektor ekonomi.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Majalah Bank Nagari News, edisi 14 Tahun V Agustus 2011

Ketentuan pokok:

- Jangka waktu s/d maksimal 1 tahun (12 bulan)
- Plafond kredit sesuai dengan kebutuhan dan usaha debitur
- Penarikan bersifat berukang-ulang (revolving)
- Tingkat bunga bersaing
- Penetapan suku bunga secara mengambang (floating rate)
- Perhitungan suku bunga berdasarkan baki debit (sliding rate)
- Pembiayaan untuk pembelian, bahan baku, barang setengah jadi, barang jadi dan barang dagangan
- Proses kredit cepat dan mudah

Persyaratannya:

- Foto copy identitas diri(KTP/SIM/Paspor) yang berlaku
- Nomor pokok wajib pajak (NPWP) bagi perusahaan
- Mempunyai perizinan sesuai ketentuan
- Mempunyai akta pendirian dan perubahannya
- Laporan keuangan
- Agunan: Usaha yang dibiayai dan harta tetap lainnya ¹¹

B. Kredit Usaha Kecil Informal (KUKI)

Adalah pinjaman yang diberikan oleh Bank Nagari kepada Usaha Mikro perorangan, Anggota Koperasi, dan kelompok usaha yang bergerak pada semua sektor ekonomi baik Modal Kerja maupun Investasi.

¹¹ *Ibid.*

Ketentuan pokok:

- Jangka waktu s/d maksimal 3 tahun untuk modal kerja dan 4 tahun untuk investasi
- Plafond kredit maksimal Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah)
- Penarikan bersifat sekali tarik (non revolving)
- Tingkat bunga bersaing
- Perhitungan bunga berdasarkan plafond (flat)
- Pembiayaan untuk pembelian, bahan baku, barang setengah jadi, barang jadi dan barang dagang, barang modal, peralatan kerja dan lain-lain.
- Proses kredit cepat dan mudah

Persyaratannya:

- Mengisi formulir aplikasi permohonan kredit
- Peorangan, Anggota Koperasi, anggota Business Development Sentral (BDS).
- Foto kopy identitas diri(KTP/SIM) yang berlaku.
- Agunan: Informal (sertifikat, kendaraan, inventaris, barang dagang dan harta tetap lainnya)¹².

C. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Adalah pinjaman yang diberikan oleh Bank Nagari kepada Usaha Rakyat baik untuk Investasi maupun untuk Modal Kerja.

¹² *Ibid.*

a. KUR Investasi

Kredit yang digunakan untuk pembelian barang modal seperti pembangunan/ pembelian tempat usaha, mesin/ peralatan kerja/ kendaraan, dan lain-lain.

b. KUR Modal Kerja

Kredit yang digunakan untuk tambahan modal kerja usaha yaitu pembelian barang dagang, bahan mentah, biaya operasional usaha, dan lain-lain.

Ketentuan pokok:

- Jangka waktu s/d maksimal 3 tahun untuk modal kerja dan 5 tahun untuk investasi.
- Plafond kredit maksimal Rp 5.000.000,- untuk KUR Mikro, dan Rp 500.000.000,- untuk KUR Ritel dan Rp 1.000.000.000,- untuk KUR Linkage.
- Penarikan bersifat sekali tarik (non revolving) dan bertahap (Revolving).
- Tingkat bunga bersaing.
- Perhitungan bunga berdasarkan Plafond (flat) dan Sliding harian.
- Pembiayaan untuk pembelian, bahan baku, barang setengah jadi, barang jadi dan barang dagang, barang modal, peralatan kerja, dan inventaris lainnya.
- Proses kredit cepat dan mudah

Persyaratannya:

- Mengisi formulir Aplikasi Permohonan Kredit
- Perorangan, Badan Usaha,/ Koperasi, Lembaga Linkage (BPR/BPRS, koperasi, dan lain-lain).
- Foto kopy identitas diri/pengurus (KTP/SIM yang berlaku).
- Foto kopy NPWP, Anggaran dasar, Izin Usaha dan syarat lainnya sesuai ketentuan.
- Lain-lain sesuai ketentuan berlaku¹³.

3. Fasilitas Jasa

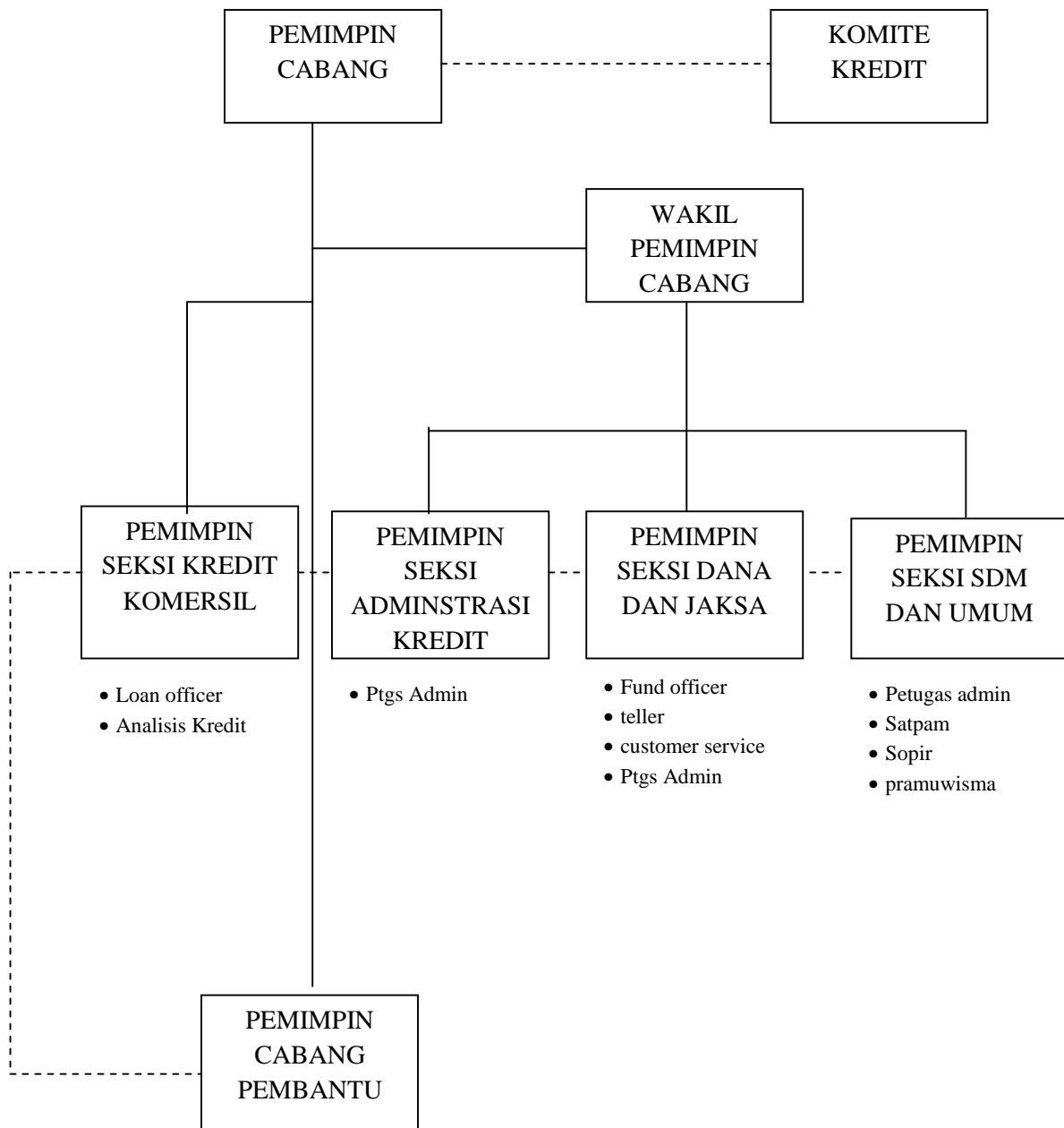
Adapun fasilitas jasa yang yang disediakan oleh PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru adalah:

A. ATM (*Autometic Teller Machine*)

Merupakan pelayanan online 24 jam yang menyediakan kemudahan pada nasabah dalam melakukan transaksi penarikan dana tunai disemua ATM bank Nagari dan ATM berlogo ATM bersama, Transfer antar rekening Bank Nagari maupun antar rekening Bank peserta ATM Bersama, Pembayaran tagihan pasca bayar Kartu Hallodan Flexi, Isi pulsa Kartu Simpati dan Kartu As, Pembayaran zakat secara online kerekening Badan Amil Zakat dan biaya administrasi dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

¹³ Brosur Produk PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru

Struktur Organisasi PT . Bank Nagari Cabang Pekanbaru



PEMBAGIAN KERJA

1. Pimpinan Cabang
 - a. Bertanggung jawab atas jalannya operasional perbankan pada kantor cabang sesuai program kerja operasional bank.
 - b. Memimpin dan mengawasi pekerjaan bawahan dan menentukan pembagian tugas sedemikian rupa dalam rangka pencapaian sasaran tujuan perusahaan.
 - c. Menyelenggarakan dan memimpin rapat ditingkat kantor cabang dan mengadakan pertemuan periode untuk mengembangkan usaha atau peningkatan efisiensi kerja.
 - d. Melaksanakan kegiatan teknis cabang yang didasarkan atas pedoman kerja operasional.
 - e. Berwenang untuk memutuskan persetujuan pada setiap permasalahan yang muncul. Menerima dan menetapkan karyawan sebagaimana yang ditentukan dalam struktur organisasi serta tanggung jawab kepada direksi¹⁴.
2. Wakil Pimpinan Cabang
 - a. Mengatur kegiatan rutin back office, mengusahakan agar pekerjaan berjalan lancar proses di back office dapat terlaksana secara efektif dan pengawasan yang memadai.
 - b. Menerapkan system dan prosedur baru supaya aktivitas cabang sejalan dengan kebijakan kantor pusat.

¹⁴ Indra Syafrin, Wakil Pimpinan Cabang, *Wawancara*, 21 Oktober 2011

- c. Menyelesaikan semua permasalahan diseksi operasional dengan kebijakan kantor pusat.
 - d. Mengusahakan agar asset cabang, aktivitas tetap bergerak dikelola secara aktif dan terjamin¹⁵.
3. Bagian Pengelola Kredit
- a. Memonitor dan mengawasi terpenuhinya persyaratan-persyaratan dalam perjanjian kredit dan jaminan bank.
 - b. Meneliti permohonan kredit setelah perjanjian kredit dinyatakan efektif.
 - c. Mengawasi penggunaan kredit mengikuti perkembangan perusahaan nasabah.
 - d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diserahkan oleh pimpinan cabang.
 - e. Secara aktif melakukan monitoring atas tanggal jatuh tempo angsuran kredit.
 - f. Dan menyusun dan menyimpan baik-baik lapora-laporan yang berkaitan dengan kredit¹⁶.

¹⁵ Indra Syafrin , Wakil Pimpinan cabang, *Wawancara* 21 oktober 2011

¹⁶ Zukhry Putra, komite kredit PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, 3 November 2011

4. Teller

- a. Melayani penyetoran tunai dan non tunai dengan benar dan cepat.
- b. Membuka atau memposting mutasi kas secara benar.
- c. Memelihara citra PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru.
- d. Menyetorkan setiap kelebihan kas selama jam kerja dan menyetorkan sisa kas pada akhir hari ke kas induk untuk keamanan kas PT.bank Nagari Cabang Pekanbaru.
- e. Memastikan keamanan dan kecocokan uang kas yang ada dalam ruang teller untuk kelancaran pelayanan nasabah.
- f. Membuat registrasi kas teller untuk tertib administrasi.
- g. Dan memegang kunci brandkas¹⁷

5. Customer Service

- a. Memberikan pelayanan tentang kejelasan mengenai produk bank nagari berikut syarat maupun tata cara prosedurnya kepada nasabah.
- b. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan investor.
- c. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran (stop payment) baik rekening maupun tabungan¹⁸.
- d. Menginput semua data-data nasabah.

¹⁷ Mike, Teller PT:Bank Nagari cabang Pekanbaru, *Wawancara* 24 oktober 2011

¹⁸ Liza, Customer Service PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, 24 oktober

BAB III

STRATEGI BANK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DALAM

EKONOMI ISLAM

A. Pengertian Strategi

Keberhasilan strategi seorang pimpinan suatu perusahaan mungkin akan merupakan tantangan bagi pimpinan perusahaan lain. Karenannya strategi dari berbagai perusahaan akan berlainan, sangat tergantung pada maksud pokok dan misi perusahaan, keadaan perusahaan dan environment yang ada. Suatu perusahaan, keadaan perusahaan dan environment yang ada. Suatu strategi biasanya harus diikuti oleh substrategi, agar pelaksanaan strategi dapat dilakukan dengan baik.

1. Pengertian Strategi menurut Para Ahli.

Menurut Wiliam F. Glueck, strategi didefinisikan sebagai suatu kesatuan rencana yang terpadu dan menyeluruh yang mengaitkan kekuatan perusahaan dengan lingkungan yang dihadapinya agar dapat dicapainya tujuan perusahaan¹.

Menurut C. Ronald Christensen, strategi dimaksudkan suatu perumusan pola berbagai tujuan dan kebijakan dasar serta rencana-rencana untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga dapat diketahui dengan jelas usaha yang sedang dan akan dilaksanakan oleh perusahaan, termasuk

¹ Sukristono, *Perencanaan Strategis Bank*, Institut Bankir Indonesia (Jakarta: Perpustakaan Nasional Catalog dalam penerbitan Institut Bankir Indonesi, 1992), h. 336

keadaan perusahaan baik yang sedang berjalan maupun di waktu yang akan datang².

Menurut H. Igor ansoff, strategi adalah ketentuan untuk dasar penyusunan keputusan dan penetapan garis pedoman.

T. Kempner, mengetengahkan bahwa strategi adalah suatu rencana pelaksanaan tindakan atau pelaksanaan tindakan yang diharapkan memiliki dampak pada kemampuan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan-tujuannya.

Dalam pada itu, J.B. Quinn menyatakan bahwa strategi adalah suatu pola (*patern*) atau rencana yang mengintegrasikan sasaran-sasaran utama (*major goals*) organisasi, kebijakan-kebijakan dan serangkaian pelaksanaannya dalam keseluruhan perpaduan (*a cohesive whole*)³.

Dari berbagai definisi strategi sebagaimana diketengahkan di muka, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah suatu rencana tentang upaya untuk dapat dicapainya tujuan-tujuan perusahaan berdasarkan sumber-sumber perusahaan yang ada dan lingkungan yang dihadapinya.

2. Sifat dan Arti Pentingnya Strategi dalam Perusahaan.

Dari pengertian-pengertian strategi sebagaimana diungkapkan dimuka, dapat dipahami arti pentingnya strategi bagi pengelolaan suatu perusahaan, karena strategi merupakan rencana yang menyeluruh dan terpadu mengenai upaya-upaya suatu perusahaan yang diperlukan guna

² *Ibid.* hal336

³ *Ibid.* hal336

mencapai tujuan-tujuan perusahaan dengan memperhatikan sumber-sumber perusahaan yang ada maupun keadaan lingkungan yang dihadapinya. Sumber-sumber perusahaan yang ada pada hakekatnya berupa faktor kekuatan-kekuatan maupun kelemahan-kelemahan perusahaan itu sendiri⁴.

3. Bidang-Bidang Strategi.

Strategi kegiatan operasi bisnis perusahaan akan merupakan bidang-bidang kegiatan yang dilaksanakan melalui suatu strategi. Karenanya strategi akan berasal dari seluruh bidang kegiatan perusahaan.

Menurut Georg A. Steiner, secara garis besar strategi dapat digolongkan dalam⁵ :

- Strategi produk (*product strategy*), ialah strategi yang mencakup keadaan dan sifat *product line*, pengembangan produk baru, performance dan obsolescence, penurunan produk lama dan menambah produk yang ada.
- Strategi pemasaran (*market strategy*) yang meliputi saluran distribusi, jasa-jasa pemasaran, riset pemasaran, pembentukan harga (*pricing*), penjualan dan advertensi, pembungkusan (*packaging*), merk produk dan seleksi bidang pemasaran.
- Strategi keuangan (*financial strategy*) yang meliputi belanja berbagai fasilitas dan kegiatan operasi, pengadaan likuiditas (kas), pemeliharaan

⁴ *Ibid.* hal 337

⁵ *Ibid.* hal 339

cash ratio (bagi Bank), berbagai keadaan ratio keuangan, pengadaan likuiditas, dll.

- Strategi yang berhubungan dengan organisasi yang dapat mencakup masalah sentralisasi, desentralisasi, soal tingkat pemberian wewenang, desentralisasi unit-unit kerja yang memberikan keuntungan (*profit center*), soal organisasi matriks dan organisasi fungsional.
- Strategi personil (*personnel strategy*) yang mencakup kekaryawanan kompetensi (gaji, fasilitas, dll). Penilaian karyawan, kepangkatan, pendidikan/latihan, penghargaan, penerimaan karyawan.
- Strategi yang berhubungan dengan umum (*public relation*) yang dapat mencakup kebijakan advertensi, posisi perusahaan sehubungan dengan persoalan-persoalan masyarakat, hubungan dengan lembaga-lembaga pemerintah, kebijakan hubungan tatap-muka langsung (*lobbying policy*).
- Strategi yang berhubungan dengan kehidupan sosial. Strategi ini mencakup kegiatan-kegiatan perusahaan yang memberikan fasilitas sosial, seperti rumah sakit, sekolah, dll.

Bidang-bidang strategi sebagaimana diketengahkan di muka hanyalah bidang-bidang yang lazim pada suatu perusahaan, di samping bidang-bidang lainnya seperti bidang administrasi, teknologi, dan lain - lain⁶.

⁶*Ibid.* hal 340

B. Pengertian Bank

Adapun pengertian Bank menurut undang-undang No. 21 Tahun 2008 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.⁷

Bank merupakan perantara antara pemilik modal dan pengguna modal. Dalam hal ini, Bank akan berusaha menghimpun dana dari masyarakat untuk disalurkan kepada pengguna dana yang pada umumnya adalah pengusaha, maupun konsumen.

Salah satu kegiatan utama keuangan termasuk Bank adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan menarik dan menyalurkan kepada masyarakat.

Menurut pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktifitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sebab perkembangan dan kemajuan suatu negara tidak terlepas dari peranan Bank sebagai kecenderungan (indikator) utama bagi kemajuan ekonomi bangsa.

C. Fungsi Bank Dan Peranan

Bank memiliki fungsi dan usaha Bank itu sendiri yaitu:

1. Menghimpun dana dan menyalurkan dana pada masyarakat.
2. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah.
3. Menciptakan uang bagi Bank sentral.

⁷ UU RI. NO 21 tahun 2008 *tentang perbankan syariah*, h.32

4. Menawarkan jasa pada bank lain.
5. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
6. Menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit seperti kredit modal kerja, kredit investasi, kredit perdagangan.⁸

Pada saat ini Bank sebagai dinamisator perekonomian maksudnya bahwa Bank merupakan pusat perekonomian, sumber dana, pelaksana lalu lintas pembayaran, memproduktifkan tabungan, dan pendorong kemajuan perdagangan nasional dan internasional.

Bank sangat penting dan berperan untuk mendorong pertumbuhan perekonomian suatu bangsa karena adalah :

- ✓ Tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat.
- ✓ Pelaksanaan dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis.
- ✓ Penjamin penyelesaian perdagangan dengan menerbitkan L/C.
- ✓ Penjamin penyelesaian proyek dengan menerbitkan Bank garansi.

Yang termasuk dalam bidang jasa yaitu :

1. *Transfrer.*

Transfer merupakan jasa pengiriman uang atau pemindahan uang lewat Bank lain, pengiriman uang dalam kota, luar kota atau keluar negeri. Lama pengirimannya dan besarnya biaya kirim sangat tergantung dari sarana yang digunakan.

⁸ Kasmir, S.E., M.M, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), Cet 1. h. 35

Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah, apakah kliring, telepon atau *on line* lewat komputer. Sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

Keuntungan yang diperoleh Bank lewat pengiriman uang atau transfer lewat Bank, jika dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya adalah sebagai berikut :

- Pengiriman uang lebih cepat.
- Aman sampai tujuan.
- Pengiriman dapat dilakukan lewat telepon melalui pembebanan rekening.
- Prosedur mudah dan murah.

2. Jasa Kliring

Kliring adalah penagihan waktu warkat Bank berasal dari kota melalui lembaga.

Tujuannya adalah :

- Untuk memajukan dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral.
- Agar perhitungan utang piutang dapat dilaksanakan lebih mudah, aman, dan efisien.
- Salah satu pelayanan Bank kepada nasabahnya.

3. Jasa Inkaso

Inkaso adalah warkat-warkat Bank yang berasal dari luar kota atau luar negeri.

4. Jasa Penyimpanan Dokumen (*Safe Deposito Box*).

Safe Deposito Box merupakan jasa-jasa persewaan kotak untuk menyimpan dokumen atau surat-surat berharga seperti :

- Sertifikat Deposito.
- Sertifikat Tanah.
- Saham.
- Obligasi.
- Surat Wasiat.
- Dan Surat atau Dokumen lainnya.

5. Jasa Kartu Kredit (*Credit Card*).

Credit Card merupakan “*Uang Plastik*” yang dikeluarkan oleh Bank. Kegunaannya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat lainnya.⁹

Dalam kegiatan perbankan adalah memberikan jasa-jasa lainnya. Tujuan pemberian jasa-jasa Bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan sebelumnya yaitu kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa Bank yang diberikan, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan,

⁹ Kasmir, S.E., M.M. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 34

cukup berhenti di satu Bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa Bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari Bank lain yang menyediakan jasa yang mereka berikan.

Kelengkapan jasa Bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan Bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada karyawan yang mengoperasikannya. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan personilnya. Disamping itu kelengkapan jasa Bank ini juga tergantung dari jenis Bank apakah Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat. Kemudian kelengkapan jasa Bank dapat dilihat dari segi status Bank tersebut apakah Bank devisa atau Non-Devisa. Jika berstatus Bank Devisa maka jenis jasa Bank yang ditawarkan akan lebih lengkap dibandingkan dengan Non-Devisa. Selanjutnya kelengkapan jasa Bank dapat pula dilihat dari status cabangnya, apakah cabang penuh, cabang pembantu, atau kantor kas.

Secara lengkap jenis-jenis jasa-jasa Bank lainnya yang di Indonesia pada saat ini adalah sebagai berikut :

a. Menerima setoran-setoran seperti :

- Pembayaran Pajak.
- Pembayaran Telepon.
- Pembayaran Air.
- Pembayaran Listrik.
- Pembayaran Uang Kuliah.

- b. Melayani pembayaran-pembayaran seperti :
- Gaji Pensiun.
 - Pembayaran Deviden.
 - Pembayaran Kupon.
 - Pembayaran Bonus/hadiah.
- c. Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi :
- Penjamin emisi (*underwriter*)
 - Penjamin (*guaranator*)
 - Perantara perdagangan efek/pialang (*Broker*)
 - Perdagangan efek (*deler*)
 - Perusahaan mengola dana (*incesment company*).
- d. Leter of credit (L/C)
- e. Cek Wisata
- f. Jual beli surat berharga
- g. Referensi Bank
- h. Bank Notes (valas)
- i. Safe Deposite Box
- j. Bank Draft
- k. Bank Garansi

Adapun keuntungan yang diperoleh dari jasa-jasa Bank ini antara lain diperoleh dari :

1. Biaya Administrasi

Biaya administrasi dikenakan untuk jasa-jasa yang memerlukan administrasi tertentu. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengolahan suatu fasilitas tertentu. Seperti biaya administrasi simpanan, biaya administrasi kredit dan biaya administrasi lainnya.

2. Biaya Kirim

Biaya kirim diperoleh dari jasa pengiriman uang (transfer), baik jasa transfer dalam negeri maupun ke luar negeri.

3. Biaya Tagih

Biaya tagih merupakan jasa yang dikenakan untuk menagihkan dokumen-dokumen milik nasabahnya seperti jasa kliring (penagihan dokumen dalam kota) dan jasa inkaso (penagihan dokumen ke luar kota). Biaya tagih ini dilakukan baik untuk tagihan dokumen dalam negeri maupun luar negeri.

4. Biaya Provisi dan Komisi

Biaya provisi dan komisi biasanya dibebankan kepada jasa kredit dan jasa transfer serta jasa-jasa atas bantuan baik terhadap suatu fasilitas perbankan. Besarnya jasa provisi dan komisi tergantung dari jasa yang diberikan serta status nasabah yang bersangkutan.

5. Biaya Sewa

Jasa sewa dikenakan kepada nasabah yang menggunakan jasa *safe deposit box*. Besarnya biaya sewa tergantung dari ukuran box dan jangka waktu yang digunakan.

6. Biaya Iuran

Jasa iuran diperoleh dari jasa pelayanan Bank Card atau kartu kredit, di mana kepada setiap pemegang kartu dikenakan biaya iuran. Biaya pembayaran biaya iuran dikenakan pertahun.

7. Biaya Lainnya

Besar kecilnya penetapan biaya-biaya di atas terhadap nasabahnya tergantung dari Banknya. Masing-masing Bank dapat menggunakan metode tertentu, misalnya jangkauan wilayah untuk biaya kirim dan biaya tagih, jangka waktu untuk sewa dan iuran serta jumlah uang untuk biaya administrasi serta biaya provisi dan komisi.

D. Kegiatan-Kegiatan Bank Dan Sumber Dana Perbankan

Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan, kegiatan Bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Sama seperti halnya perusahaan lainnya, kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan para nasabahnya. Para nasabahnya datang silih berganti baik sebagai pembeli jasa maupun penjual jasa yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu Bank yaitu membeli uang dari masyarakat (menghimpun dana) melalui simpanan dan kemudian menjual uang diperoleh dari penghimpunan dana dengan cara (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit atau pinjaman.

Dalam melaksanakan kegiatannya setiap Bank berbeda seperti antara kegiatan Bank Umum dengan kegiatan Bank Perkreditan Rakyat. Kegiatan

Bank Umum lebih luas dari Bank Perkreditan Rakyat, artinya produk ditawarkan oleh Bank Umum lebih lengkap, hal ini disebabkan Bank Umum mempunyai kebebasan untuk menentukan jenis produk dan jasanya. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga kegiatannya menjual produk dan wilayah operasinya lebih sempit dibandingkan dengan Bank Umum.¹⁰

Dewasa ini kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia terutama kegiatan Bank sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk :
 - a. Simpanan Giro (*Demand Deposit*) yang merupakan simpanan Bank dimana penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.
 - b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) yaitu simpanan pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian antara Bank dengan nasabah dengan penarikannya dengan menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM / atau sarana penarikan lainnya.
 - c. Simpanan deposito (*Time Deposit*) merupakan simpanan pada Bank yang penarikannya sesuai jangka waktu (jatuh tempo) dan dapat ditarik dengan bilyet deposit atau sertifikat deposito.
2. Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk kredit seperti :
 - a. Kredit investasi yaitu kredit yang diberikan kepada para investor untuk investasi yang penggunaannya jangka panjang.

¹⁰ Ibid

- b. Kredit modal kerja merupakan kredit yang diberikan untuk membiayai kegiatan suatu usaha dan biasanya bersifat jangka pendek dan guna memperlancar transaksi perdagangan.
 - c. Kredit perdagangan kredit yang diberikan pada para pedagang baik agen-agen maupun pengencer.
 - d. Krekonsumtif merupakan kredit yang digunakan untuk dikonsumsi atau dipakai untuk keperluan pribadi.
 - e. Kredit produktif yaitu kredit yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa.¹¹
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) antara lain :
- a. Menerima setoran-setoran seperti :
 - Pembayaran pajak
 - Pembayaran uang kuliah.
 - b. Melayani prmbayaran-pembayaran seperti :
 - Gaji / pensiun / Honorarium
 - Pembayaran Kupon
 - Pembayaran Diveden
 - Pembayaran Bonus / hadiah
 - c. Di dalam modal perbankan dapat memberikan atau menjadi :
 - Pinjaman Emisi (*Under Writer*)
 - Penanggung (*Guaranator*)

¹¹ Adi Warman Karim. *Bank Islam* (Jakarta : The Internasional Institut Of Islamic Thought IIT)

- Perantara Perdagangan Efek (*pialang / Broker*)
 - Perusahaan Pengolahan Dana (*investment Company*)
- d. Transfer (Kirim Uang).
 - e. Insako (Collection).
 - f. Kliring (Clearing).
 - g. Save Deposit box.
 - h. Credit Card.
 - i. Bank Gransi.
 - j. Bank Draft.¹²

D. PENGERTIAN EKONOMI ISLAM

a. Pengertian

Menurut M.A Mannandalam bukunya yang berjudul *Teori dan Praktek Ekonomi Islam* menyatakan bahwa “Ilmu ekonomi islam merupakan ilmu pengetahuan social yang mempelajari masala-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam¹³ .

Menurut Yusuf Qardawi, ekonomi islam adalah ekonomi yang berdasarkan ketuhanan. Sistem ini bertolak dari Allah, bertujuan akhir kepada Allah dan menggunakan sarana yang tidak terlepas dari syari’at Allah SWT. Aktivitas ekonomi seperti produksi, distribusi, konsumsi,

¹² ibid

¹³ M.A Mannan, *Teori dan Praktek Ekonomi*, terjemahan dari judul aslinya, *Islamic Economic, Theory and Practice*,(Yogyakarta,PT.Dana Bhakti wakaf,1997), h. 19

import dan ekspor tidak terlepas dari titik tolak ke Tuhanan dan bertujuan akhir kepada Tuhan¹⁴.

Ekonomi dalam pandangan islam bukanlah merupakan tujuan akhir dari kehidupan ini, akan tetapi hanya satu perlengkapan hidup, sarana untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi dan penunjang bagi aqidah dan bagi misi yang diembannya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ekonomi islam tidak semata ilmu ekonomi yang positif. Dalam ekonomi Islam, aspek-aspek yang normative dan positif itu saling berkaitan erat, sehingga setiap upaya untuk memisahkannya akan berakibat menyesatkan dan tidak akan produktif¹⁵. Hal ini menjadikan ruang lingkup ekonomi Islam lebih luas dan komprehensif, karena ia tidak hanya bicara tentang motif akan tetapi juga tentang perilaku manusia apa adanya, namun ia juga mempunyai visi tertentu dimasa yang akan datangdimana perilaku manusia harus diarahkan kepadanya. Pendekatan seperti inilah yang merupakan cirri yang menonjol dari ekonomi Islam.

Dari uraian diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa ekonomi Islam studi tentang problem-problem ekonomi dan institusi yang berkaitan dengannya. Atau ilmu yang mempelajari tata kehidupan msyarakat dalam memenuhi kebutuhannya untuk mencari ridho Allah. Dalam ekonomi Islam bahwa hukum normative sama sekali tidak bias dipisahkan dari hukum positif, dalam pelaksanaan kegiatan ekonomi

h. 31 ¹⁴ Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*,(Jakarta,Gema Insani Press,1997),

¹⁵ M.A Mannan,*op.cit.* h. 10

harus ada nilai-nilai agama yang mengaturnya dan itulah yang menjadikannya perbedaan mendasar ekonomi Islam dengan sistem ekonomi Konvensional dan ekonomi lainnya.

b. Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam

Ekonomi Islam memandang bahwa kegiatan ekonomi tidak hanya untuk kepentingan pribadi, akan tetapi juga untuk kepentingan bersama atau masyarakat. Antara keduanya harus ada keselarasan dan keserasian, bukan persaingan. Dalam prinsip ekonomi Islam harus ada keseimbangan antara kepentingan pribadi dengan kepentingan masyarakat, dengan demikian nantinya akan melahirkan kesejahteraan yang adil.

Untuk lebih rinci mengenai prinsip-prinsip ekonomi Islam dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Prinsip Tauhid dan Persaudaraan

Tauhid yang secara harfiah berarti satu esa, dalam konteks ekonomi mengajarkan seseorang bagaimana berhubungan dengan orang lain dalam nuansa hubungannya dengan Tuhan. Prinsip ini menyatakan bahwa di belakang praktek ekonomi yang berdasarkan atas pertukaran, alokasi sumber daya, maksimasi kepuasan dan keuntungan, ada suatu keyakinan yang sangat fundamental, yakni keadilan sosial. Dalam Islam, kapasitas untuk memahami hal ini berasal dari pemahaman dan pengamalan Al-Qur'an. Dengan pola pikir demikian, prinsip tauhid dan persaudaraan terdapat azas kesamaan dan kerjasama atau *equality and co operation*. Konsekuensi langsung dari prinsip tauhid dan persaudaraan

adalah pengertian yang paling penting dalam ekonomi Islam, yaitu bahwa apapun yang ada dilangit dan dibumi hanyalah milik Allah SWT, dan bahwa dia telah menjadikannya itu semua untuk keperluan manusia dan makhluk lainnya. Manusia telah diciptakan dan diberi kepercayaan oleh Tuhan untuk menggunakan dan mendistribusikan secara adil sumber daya-Nya di bumi¹⁶.

2. Prinsip Kerja dan Produktifitas

Prinsip ini menegaskan tentang kerja dan kompensasi dari kerja yang telah dilakukan. Prinsip ini juga menunjukkan bahwa seseorang harus profesional dengan jumlah dan kategori pekerjaan yang di kerjakannya. Harus ada perhitungan misalnya “jam orang kerja” atau *man-hours of work* dan harus pula kategori yang spesifik bagi setiap pekerja atau keahlian. Kemudian upah dari setiap spesifikasi itu harus pula didasarkan atas upah minimum dan disesuaikan dengan hukum pemerintahan¹⁷.

3. Prinsip Distribusi dan Kekayaan

Ini menegaskan adanya hak masyarakat untuk mendistribusikan kekayaan perorangan. Unsur utama dari pendapatan nasional dan transfer kekayaan yang digunakan untuk tujuan redistribusi dalam sebuah sistem ekonomi Islam adalah zakat, shadaqah, *ghamimah*, *fai*, *kharaj* dan *'ushur*. Pada tingkat yang lebih makro, hukum Islam tentang warisan mendorong untuk mendistribusikan kekayaan seseorang. Jadi

¹⁶ Muhandis Natadiwirja, *Etika Bisnis islam*, (Jakarta, Granada Press, 2007), h. 21

¹⁷ *Ibid*, hal. 21

retribusi pendapatan dan kekayaan secara merata berlaku terhadap Negara dan perorangan serta harus berlangsung secara fundamental atas dasar ketauhidan dan persaudaraan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan transformasi yang produktif dari pendapatan dan kekayaan nasional menjadi kesempatan kerja atau *employment* dan mewujudkan kesejahteraan bagi warga Negara¹⁸.

4. Prinsip Keseimbangan

Keseimbangan merupakan nilai dasar yang pengaruhnya terlihat dari berbagai aspek kehidupan ekonomi Islam misalnya kesederhanaan, berhemat dan menjauhi pemborosan. Konsep keseimbangan ini tidak hanya timbangan kebaikan hasil usaha yang diarahkan untuk dunia dan akhirat saja, akan tetapi juga berkaitan dengan kepentingan atau kebebasan perorangan dengan kepentingan umum yang harus dipelihara dan keseimbangan antara hak dan kewajiban¹⁹. Dan Allah SWT juga tidak suka kepada umatnya yang berlebihan, hal ini terlampir dalam Al-Qur'an surat al-'a'raf ayat 31 yang berbunyi:



Artinya: *Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah disetiap (memasuki) mesjid, makan dan minumlah, dan janganlah*

¹⁸ *Ibid*, hal.22

¹⁹ AM.Syaefuddin, *Ekonomi dan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (Jakarta: CV.Rajawali Press, 1987), h. 66

berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.(QS.Al-a'raf : 31)²⁰.

c. Prinsip Mengenal Nasabah

Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan bank, termasuk Bank Syariah, untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank (Pasal 1 angka 2 dan 3 PBI No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah(*Know Your Customer Principles*)). PBI No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah berlaku untuk semua Bank yang ada di Indonesia, baik Bank Konvensional maupun bank berdasarkan Prinsip Syari'ah²¹.

E. STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DALAM PERBANKAN SYARI'AH

Ditengah optimisme perkembangan bank syari'ah, tuntutan untuk meningkatkan kinerja perusahaan menjadi keniscayaan. Proses perubahan yang serba cepat ditandai kejutan-kejutan strategis dan perkembangan yang cepat dari ancaman (*threat*) dan kesempatan (*opportunity*) menuntut perbankan syari'ah bisa tetap *survive* dan berkembang. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan sejumlah formulasi strategi melalui pendekatan yang memberikan penekanan pada upaya prediksi lingkungan yang dinamis serta

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan terjemah*, (Bandung: Diponegoro, 2008), h. 154

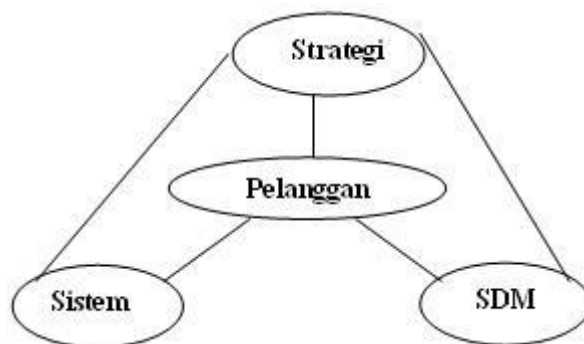
²¹ Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbaikan Syariah, Titik Temu Hukum Islam Dan Hukum Nasional* (Jakarta, Rajawali Pers, 2009), h. 211

pertimbangan-pertimbangan eksternal dalam merumuskan dan mengimplementasikan rencana organisasi atau perusahaan.

Hasil riset KBC menyebutkan bahwa hampir seluruh bank syari'ah masih mengandalkan pasar yang sama, yaitu *syari'ah loyalist* atau pasar emosional yang berada dalam kategori menengah ke bawah. Bank syari'ah belum memasuki golongan *D-Spot* yaitu nasabah yang mulai memahami kebaikan bank syari'ah dan berniat memindahkan transaksi keuangannya ke bank syari'ah. Di satu sisi, KBC menemukan masih adanya pasar yang kosong yaitu nasabah golongan *high class* yang mengandalkan kemudahan akses, pelayanan prima serta kemudahan bertransaksi²².

Berdasarkan uraian di atas, menurut hemat penulis perlu ada strategi jitu dari bank syari'ah dalam menarik nasabah *D-Spot* maupun *high class* dengan pertimbangan besarnya jumlah nasabah dan jumlah dana yang besar pula. Salah satu langkah untuk mewujudkan hal di atas adalah melalui penerapan *Total Quality Service*. Menurut Stamatis, D.H (dalam Soetopo 1999) , *Total Quality Service* merupakan sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan pegawai dengan metode kuantitatif dan kualitatif, untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi. Tujuan keseluruhan *TQS* adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang serta perbaikan secara terus menerus. Strategi *TQS* dapat digambarkan sebagai berikut :

²² [http://www.homeartikel.com/artikel/Bisnis-Islami-Syari'ah-Menarik-Nasabah.com/index](http://www.homeartikel.com/artikel/Bisnis-Islami-Syari%27ah-Menarik-Nasabah.com/index)



Strategi adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai sasaran organisasi dalam pelayanan kepada pelanggan. Adapun sistem adalah program dan prosedur yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan pelayanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan, sedangkan SDM merupakan karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan keinginan yang bersifat responsif terhadap keinginan pelanggan/nasabah²³.

Pelayanan menjadi kata kunci bagi setiap perusahaan apapun dalam menarik nasabah, demikian halnya bank syari'ah. Pasar *D-Spot* dan *high class* yang dibidik bank syari'ah tentunya punya potensi besar untuk digaget perbankan syari'ah, olehnya pendekatannya tidak semata secara normatif, akan tetapi kualitas pelayanan prima menjadi kunci. Potensi pasar *high class* maupun golongan menengah tentunya sangat berpotensi kembali ke bank konvensional jika tidak memperoleh pelayanan memuaskan dari bank syari'ah.

Mengacu pada Riset pasar yang dilakukan oleh *Karim Business Consulting* dan *Prompt* di akhir tahun 2003 menunjukkan nasabah memilih

²³ *Ibid.*

bank syari'ah untuk menyimpan dana-dana mereka yang tidak aktif. Walaupun di satu sisi ini memberikan kestabilan dana masyarakat di bank syari'ah, namun di sisi lain ini menunjukkan bank syariah belum dapat menjadi bank andalan/bank utama bagi para nasabahnya sendiri. Hasil riset yang dilakukan *Karim Business Consulting* dan *Prompt* juga menunjukkan bank syari'ah dipilih nasabahnya bukan karena kecepatan, ketepatan layanan, dan kelengkapan produk penghimpunan dananya. Dari penelitian ini bisa diajarkan pelajaran pentingnya bank syari'ah memacu kinerja melalui peningkatan kualitas layanan secara total melalui *Total Quality Service (TQS)*²⁴.

Al-Qur'an dan Hadist telah memberikan resep tertentu dalam tatakrma demi kebaikan seseorang pelaku bisnis. Seorang pelaku bisnis diwajibkan berperilaku dengan etika bisnis sesuai yang dianjurkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah yang terangkum dalam 3 (tiga) garis besar, yakni:

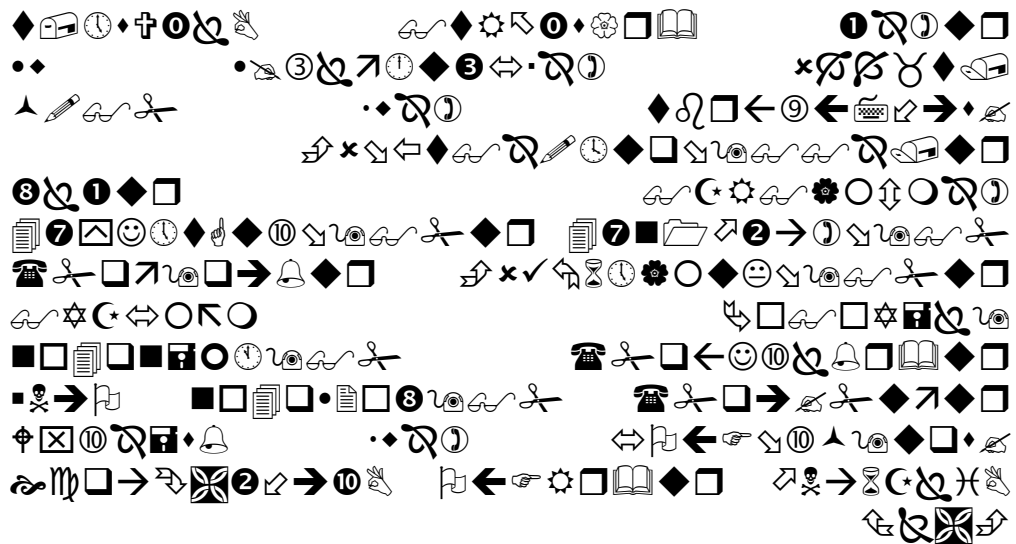
1. Murah Hati
2. Motivasi Untuk Berbakti
3. Ingat Allah dan Prioritas Utama-Nya

Banyak ayat-ayat Al-Qur'an dan Hadist Nabi yang memerintahkan kaum Muslimin untuk bermurah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat melakukan dealing dengan

²⁴ *Ibid.*

sesama manusia. Al-Qur'an secara ekspresif memerintahkan agar kaum Muslimin bersifat lembut dan sopan manakala berbicara dengan orang lain²⁵.

Firman Allah dalam Surat Al Baqarah ayat 83:



Artinya: “Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak – anak yatim, dan orang – orang miskin, serta ucapkanlah kata – kata yang baik kepada manusia, Dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling”. (Al – Baqarah ayat 83)²⁶.

F. Promosi Dalam Islam

Dalam Islam promosi yang dibenarkan adalah promosi yang mengandung terdapat unsur-unsur kebohongan dan penipuan baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pada sisi lain harus menyampaikan apa adanya walaupun mungkin tidak akan berdampak luar biasa bagi penjualan karena tidak dibesar-besarkan, namun berkah. Tapi, pada sisi lain tidak dibenarkan meyampaikan informasi yang mengandung kebohongan dan penipuan.

²⁵ Merza Gamal, *Aktifitas Ekonomi Syari'ah*, (Pekanbaru: Unri Press, 2004), h. 24

²⁶ Departemen Agama RI, Diponegoro, *Alqur'an dan Terjemah*, Log.Cit. h. 12

Islam sangat menghargai usaha yang produktif, dan juga usaha perdagangan. Dalam pemahaman yang lebih umum, perlu diciptakan sebanyak mungkin lapangan kerja untuk menanggulangi kemiskinan dan pengangguran, dan ini sulit terwujud, kecuali dengan mengembangkan sektor riil.

Untuk menentukan harga, pendekatan klasik yang sering digunakan adalah melalui pendekatan permintaan dan penawaran. Islam juga mengajarkan untuk memperhatikan kualitas dan kuantitas keberadaan suatu produk. Muamalah islam melarang jual beli yang belum jelas. Pasalnya disini berpotensi terjadinya penipuan dan ketidakadilan terhadap salah satu pihak.

Intinya dalam pemasaran syariah, seluruh proses, baik proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai. Tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah yang Islami. Sepanjang hal tersebut dapat dijamin, dan penyimpangan prinsip muamalah Islami tidak terjadi dalam suatu transaksi atau dalam proses suatu bisnis, maka bentuk transaksi apa pun dalam pemasaran dan promosi dapat dibolehkan²⁷.

²⁷ <http://www.PemasaranSyariah.com>, diakses tanggal 26 Januari 2012

BAB IV
STRATEGI PT. BANK NAGARI CABANG PEKANBARU
DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
MENURUT EKONOMI ISLAM

A. Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah

Untuk tetap mempertahankan eksistensinya, PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru mau tidak mau harus lebih ofensif dalam memasarkan produk, baik dengan memunculkan fitur produk yang bersaing maupun dengan memperluas jaringan kantor pemasaran dengan memperhatikan perkembangan sentra bisnis dengan tetap mempertahankan pasar yang telah ada dari ketiga kantor yang telah beroperasi di Pekanbaru. Untuk itu perlu dilakukan analisis kinerja, prospek dan strategi pengembangan jaringan kantor yang lebih representatif sesuai dengan tuntutan perkembangan ekonomi di Pekanbaru dan Riau¹.

Salah satu upaya PT: Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam memasarkan produknya adalah dengan memberikan bonus-bonus atau hadiah-hadiah pada nasabah yang sudah menabung pada PT: Bank Nagari Cabang Pekanbaru. Namun tidak semua nasabah akan mendapatkan bonus atau hadiah tersebut. Bank akan mengundi No. Tabungan Nasabah setiap 2 periode dalam 1 tahun yaitu periode maret- september dan periode oktober - februari. Bagi nasabah yang beruntung atau yang akan mendapatkan hadiah

¹ PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *buku sekilas tentang Kantor Cabang Pekanbaru*.

tersebut, Bank akan menghubungi nasabah melalui telepon atau dengan cara memasang papan pengumuman yang berisikan nama-nama nasabah yang mendapat hadiah didepan pintu masuk para nasabah.

Adapun bentuk hadiah dari undian ini untuk pengundian tahap satu tersedia hadiah bagi 113 pemenang dengan nilai total hadiah Rp 620 juta. Hadiah utama terdiri dari satu unit mobil Toyota Rush yang mana warna mobilnya ditentukan oleh pihak Bank yang bersangkutan. Berikutnya hadiah kedua berupa 28 unit sepeda motor New Obsolut Revo. masih ada hadiah hiburan tahap satu berupa uang masing-masing sebesar Rp 1,5 juta bagi 28 pemenang. Dan hadiah hiburan tahap kedua uang masing-masing senilai Rp 1 juta bagi 56 orang pemenang.

Selain itu PT: Bank Nagari Cabang Pekanbaru memasarkan produknya yaitu dengan melakukan berbagai promosi melalui media cetak dan media elektronik, disamping mengedarkan brosur dan pamphlet dan gerakan karyawan bank untuk menggarap nasabah di lingkungan tempat tinggalnya, adanya sambutan positif dari masyarakat terutama warga perantauan Minang telah menjadi nasabah Bank. Dan masyarakat pun akan menyadari betapa pentingnya menabung, demi memenuhi kebutuhan hidup².

Promosi merupakan kegiatan *Marketing Mix*. Kegiatan promosi ini perusahaan berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan pelanggan dapat mengenal produk dan jasa yang

² Indra Syafrin, Wakil Pimpinan Cabang PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, 27 Oktober 2011.

ditawarkan. Oleh karena itu promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan konsumennya. Salah satu tujuan promosi perusahaan adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon konsumen yang baru³.

Promosi adalah suatu cara penyampaian informasi kepada calon konsumen yang diharapkan akan membeli produk yang kita tawarkan⁴. Perusahaan dapat melakukan promosi dengan menggunakan saran-saran promosi antara lain:

a. Personal Selling

Kegiatan promosi yang dilakukan secara lisan dalam perusahaan satu atau lebih calon pembeli.

b. Periklanan

Kegiatan promosi yang menggunakan media yang dibayar oleh seorang penjual untuk mengkomunikasikan informasi mengenai produknya. Pengambilan keputusan periklanan terdiri dari penetapan sasaran, keputusan, anggaran, pesan, media dan evaluasi hasilnya.

c. Promosi Penjualan

Kegiatan promosi yang dilakukan untuk mendorong pembelian oleh konsumen serta untuk mencapai pemakai, pengecer yang efektif.

Semakin gencar kegiatan promosi yang dilakukan perusahaan, maka semakin besar peluang produk tersebut dikenal oleh konsumen. Keadaan ini

³ Hermawan, *Marketing Mix*, (Jakarta: Gramedia, 2002)

⁴ Yoeti A Oka, *Strategi Pemasaran Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999)

akan mendorong konsumen melakukan pembelian dikarenakan mereka telah mengetahui betul manfaat dari produk tersebut⁵.

Untuk itu karyawan juga harus bisa mempertahankan loyalitas nasabah, yaitu dengan cara memberikan dan meningkatkan servis yang diberikan oleh bank kepada nasabah, dan semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh bank maka loyalitas nasabah akan semakin tinggi pula. maka dari itu PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru memberikan pelayanan terbaiknya untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya⁶.

Selain itu juga para karyawan juga memberikan pelayanan yang prima dan baik kepada nasabahnya yaitu seperti:

A. Luwes Dalam Melayani

Bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus kita fahami dengan betul. Sebagai karyawan kita harus mampu bersikap luwes dalam melayani nasabah. Itulah pentingnya kenapa kita harus mengenak karakteristik nasabah dengan baik disamping mengetahui apa saja keinginan mereka.

B. Melayani Sampai Tuntas

Sebagai karyawan kita harus punya prinsip bahwa kepuasan nasabah selalu menjadi no satu. Kalau mereka puas dengan pelayanan yang kita berikan, mereka lebih asyik bermitra dengan kita. Walau ada sedikit kekurangan yang kita miliki, namun karena sudah ada terjalin hubungan

⁵ Philip Kolter, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Inter Media, 1987)

⁶ Zukhry Putra, komite kredit PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, 3 November 2011

yang baik, maka nasabah tersebut tidak akan mudah pindah ke Bank yang lain.

C. Melayani dengan wajah ceria dan senyum

Sebagai karyawan Bank yang punya nilai plus dibanding institusi dan instansi lain, kita mestinya memahami betul apa itu politik senyum. Senyum bagi karyawan Bank wajib hukumnya, dalam arti hilangnya senyum akan mengurangi respek publik kepadanya.

Apapun yang terjadi kita harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan senyum, karena senyum yang menghiasi wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah.

D. Tekun mendengarkan keluhan nasabah

Dengan prinsip berusaha memberikan pelayanan yang baik, maka kita dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun kita telah berusaha semaksimal mungkin, namun tidak semua pelayanan yang kita berikan memuaskan mereka. Adakalanya mereka merasa kecewa tanpa kita sendiri.

Sering kita mendengarkan mengenai mereka tentang antrian yang panjang dan prosedur yang berbelit-belit. Tugas kita adalah mendengarkan dengan sungguh-sungguh dan memberikan penjelasan kenapa hal itu sampai terjadi.

Dalam hal ini kita harus bersifat hati-hati, mungkin apa yang dikatakannya benar namun kita tidak boleh menjatuhkan teman kita sendiri didepan nasabah.

E. Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah kita harus menghindari kesan memaksa kehendak. Dengan prinsip nasabah sebagai raja, kita dituntut untuk selalu memberika keluasan kepada nasabah memenuhi keinginannya. Karyawan memang wajib menginformasikan semua produk yang dimiliki perbankan, namun kita tidak punya hak untuk memaksa nasabah membeli produk yang kita tawarkan tersebut, biarkanlah mereka menentukan pilihannya sendiri.

F. Mengucapkan terima kasih

Disamping beberapa etika yang dikemukakan diatas, terakhir tidak kalah pentingnya adalah kebiasaan kita untuk mengucapkan terima kasih. Kita jangan merasa berat untuk mengucapkan terima kasih kepada mereka meskipun bukan nasabah yang potensial. Karena bisa membawa efek psikologis yang luar biasa kepada kepada nasabah tersebut⁷.

Selain itu strategi lain yang dilakukan oleh PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru ini yaitu mudahnya transfer atau transaksi lainnya yang berhubungan dengan keberadaan keluarga yang berada di Sumatra Barat tanpa terkena biaya pengiriman, kedua proses kredit UMKM nya mudah diperoleh tanpa menggunakan jaminan apapun dan proses penerimaannya juga tidak lama dan juga memakai prinsip kehati-hatian, karena ini adalah satu program PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru untuk meningkatkan nasabahnya. Ketiga, rekening tabungan akan aktif seumur hidup walaupun

⁷ Liza, Customer Service PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, 19 oktober 2011

itu tidak ada lagi saldo tabungan yang tersimpan. Keempat, pemotongan biaya ADM tabungan per bulannya cukup murah sebesar Rp 2.500 sudah termasuk biaya penggunaan ATM, strategi ketiga ini merupakan salah satu Trade Mark PT. Bank Nagari yang tidak dimiliki Bank-Bank lain di Pekanbaru.

Tingkat suku bunga pada PT. Bank Nagari ini berbeda dengan Bank-Bank lain ada di Pekanbaru ini, bedanya yaitu mereka menetapkan tingkat suku bunga berdasarkan dan mengacu pada suku bunga dipasar. Kalau suku bunga dipasar tinggi maka suku bunga di PT. Bank Nagari ini juga tinggi dan kalau suku bunga dipasar rendah maka suku bunga di PT. Bank Nagari ini juga tinggi.

Adapun strategi internal dan eksternal yang dilakukan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah Nasabahnya yaitu:

1. Strategi internal

- a. Menggunakan teknologi/IT yang dapat menunjang program-program PT. Bank Nagari sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
- b. Memberikan pelayanan yang prima sehingga nasabah merasa puas dan dapat menjadi nasabah yang fanatik pada PT. Bank Nagari dan diharapkan nasabah tersebut dapat menyebarkan dari satu ke yang lainnya informasi tentang pelayanan Bank Nagari.
- c. Dikarenakan PT. Bank Nagari ini merupakan Bank yang sebagian besar sahamnya dimiliki oleh pemerintah daerah maka strategi lain adalah menjalin hubungan yang baik dengan instansi pemerintah.

2. Strategi eksternal

- a. Promosi melalui media cetak, elektronik dan gerakan para karyawan untuk menggarap nasabah ditempat tinggalnya.
- b. Memberikan hadiah dan souvenir untuk nasabah prima dan nasabah yang membuka tabungan.

Strategi yang diterapkan diatas tersebut tidak lepas dari kinerja karyawan yang bekerja pada PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru, dan kinerja mereka cukup bagus. Ditambah mereka juga mempunyai pendidikan S1 dan keahlian dibidang masing-masing⁸.

B. Kendala – Kendala Yang Dihadapi PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah

Suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya atau menjual produknya pasti akan mengalami kesulitan, dan PT.Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya pasti ada kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak Bank tersebut, Adapun kendalanya yaitu:

1. Persaingan Bank yang semakin ketat dimana Bank-Bank lain memiliki teknologi yang lebih canggih sehingga dapat menarik nasabah yang lebih banyak.
2. Faktor persaingan tingkat suku bunga dan provinsi juga cukup mempengaruhi ekspansi kredit, Umumnya Bank-Bank di Pekanbaru

⁸ Indra Syafrin, Wakil Pimpinan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *wawancara*, 27 Oktober 2011

menawarkan kredit dengan tingkat suku bunga dengan provisi yang lebih rendah dari Bank kita.

3. Promosi Bank-Bank Lain yang semakin gencar dapat menyebabkan nasabah tertarik dan beralih ke Bank tersebut.
4. Dan sulitnya memberikan arahan kepada nasabah tentang keberadaan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru ini terbuka untuk masyarakat umum, karena menganggap kalau Bank Nagari ini khusus untuk rakyat minang yang merantau ke Pekanbaru saja⁹.

C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah.

Islam mendorong penganutnya berjuang untuk mendapatkan materi/harta dengan berbagai cara, asalkan mengikuti aturan-aturan yang telah ditentukan, aturan-aturan tersebut diantaranya, carilah yang halal lagi baik, tidak menggunakan cara bhatil, tidak berlebihan/melampaui batas, tidak dizalimi dan menzalimi, menjauhkan diri dari unsur-unsur riba, maisir (perjudian) dan gharar (ketidak jelasan dan manipulatif), serta tidak melupakan tanggung jawab sosial berupa zakat, infak dan sedekah. Islam juga mendorong umatnya/ pemeluknya untuk bekerja, hal tersebut disertai jaminan dari Allah Swt bahwa ia menetapkan rezeki setiap makhluk yang di ciptakan-Nya. Islam juga melarang umatnya meminta-minta atau mengemis¹⁰.

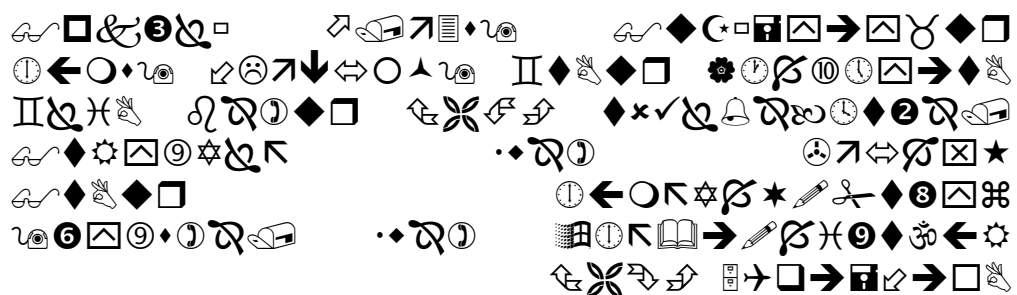
⁹ Liza, Customer Service PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, 19 oktober 2011

¹⁰ Safi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 11-12

Sebagai ekonomi yang ber-Tuhan, maka ekonomi islam, dengan mengakses kepada aturan-aturan Ilahiah, setiap perbuatan manusia mempunyai nilai moral dan ibadah. Setiap tindakan manusia tidak lepas dari nilai yang secara vertical merefleksikan moral yang baik dan secara horizontal memberikan manfaat bagi manusia dan makhluk lainnya¹¹.

Islam memandang bahwa kegiatan ekonomi tidak hanya semata memenuhi materi saja akan tetapi juga mencakup kebutuhan spiritual. Maka disinilah akan ditemukan peranan agama dalam kegiatan ekonomi. Dalam Islam manusia tidak bias berbuat semaunya dalam melakukan kegiatan ekonomi karena diawasi ataupun dikontrol oleh rambu-rambu yang sudah diatur oleh agama.

Islam sendiri dalam ajaran-ajarannya banyak sekali mengandung ajaran tentang ekonomi. Kita dapat menemukan dalam beberapa ayat Al-Qur'an dan Sunnah tentang ekonomi seperti yang terdapat dalam Q.S Al-Hijr 20-21:



Artinya: *Dan kami telah menjadikan untukmu di bumi keperluan-keperluanhidup, dan (kami menciptakan pula) mahluk-mahluk yang kamu sekali-kali bukan pemberi rezeki kepadanya. Dan tidak ada sesuatupun melainkan pada sisi Kami-lah*

¹¹ Bambang R.Rustam, *Perbannkan Syari'ah*, (Pekanbaru: Mumtaz Cendikiawan Press, 2004), h. 1

*khazanahnya dan kami tidak menurunkannya melainkan dengan ukuran yang tertentu. (QS.Al-Hijr.20-21)*¹².

Mengadakan undian atau mengikutinya, dalam islam hukumnya boleh. Mengundi atau dalam bahasa arab disebut Ju'al, sering dilakukan oleh Rasulullah. Biasanya dilakukan bila harus memutuskan siapa yang berhak atas suatu hal atau untuk memilih salah satu di antara mereka. Ketika Rasulullah tiba di Madinah dan para Anshar berebutan agar beliau tinggal di rumah mereka masing-masing, maka dilakukan undian dengan melepas unta beliau dan dibiarkan berjalan sendiri di lorong-lorong kota Madinah. Ketentuannya, dimana nanti unta itu duduk, maka disitulah Nabi akan singgah dan tinggal. Praktek seperti ini dianggap yang paling adil. Begitu juga bila beliau akan berangkat perang, sering dilakukan undian diantara para istri beliau. Yang namanya keluar, dia berhak mendampingi beliau dalam perjalanan itu. Ini pun dianggap adil.

Undian atau ju`al ini berlaku untuk siapa saja tanpa harus ada kesepakatan antara pemberi hadiah dengan peserta lomba sebelumnya. Dengan dasar Ju`al ini, maka undian atau kuis dibolehkan Dalam sejarah, Al-Quran Al-Karim menceritakan tentang kisah saudara Nabi Yusuf yang mendapatkan pengumuman tentang hilangnya gelas/ piala milik raja. Kepada siapa yang bisa menemukannya, dijanjikan akan mendapat hadiah¹³.

¹² Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Semarang: CV.As-syifa, 1999), h. 392

¹³ http://www.enjoy_Al_Qur'an:Blog_by_JAMS_Production@2009com/index, Rabu 21 Desember 2011

Dalil yang membolehkannya adalah firman Allah SWT QS Yusuf :

70-73



Artinya: Maka ketika telah disiapkan bahan makanan mereka untuk mereka, dia (Yusuf) memasukkan piala ke dalam karung saudaranya. Kemudian berteriaklah seseorang yang menyerukan: “Hai kafilah, sesungguhnya kamu adalah orang-orang yang mencuri”. Mereka bertanya, sambil menghadap kepada mereka (yang menuduh), “kamu kehilangan apa?” Mereka menjawab, “Kami kehilangan piala raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh (bahan makanan seberat) beban unta, dan aku jamin itu.” Mereka (Saudara-saudara Yusuf) menjawab, “Demi Allah, sungguh, kamu mengetahui bahwa kami bukan untuk berbuat kerusakan di negeri ini dan kami bukanlah para pencuri “. (QS Yusuf : 70- 73)¹⁴.

Pada saat ini praktik undian berhadiah pada berbagai perusahaan penyedia barang dan jasa telah menjadi fenomena yang menggejala sangat luas. Hal ini merupakan bagian dari bentuk promosi dalam strategi pemasaran untuk meningkatkan profit lebih signifikan pada perusahaan. Paling tidak terdapat tiga fungsi promosi dalam bentuk ini, yaitu; *informing*

¹⁴ Departemen Agama RI Al-Hikmah, Al-Qur'an dan Terjemahnya ,(Bandung: CV Diponegoro, 2008), h. 224

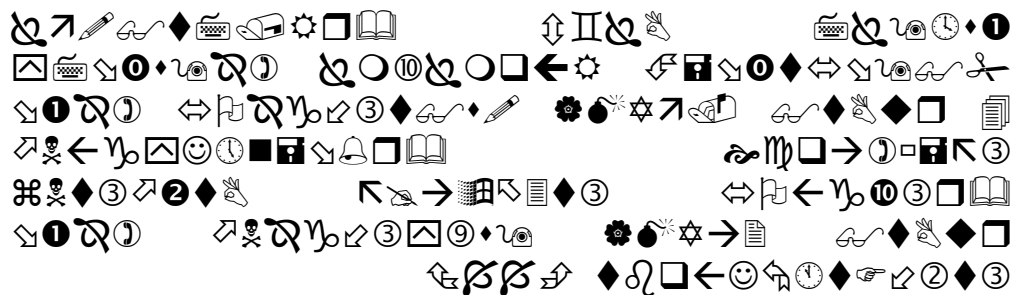
(menginformasikan kepada konsumen tentang produk atau jasa yang ditawarkan), *persuading* (upaya mempengaruhi konsumen untuk membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan), dan *reminding* (mengingatkan konsumen akan manfaat produk atau jasa dan meyakinkan bahwa mereka telah mengambil keputusan yang tepat)(Bearden, Ingram, Laforge, 2004 dalam Santoso, 2009). Pada akhirnya, diharapkan dengan program undian berhadiah perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang lebih besar¹⁵.

Mekanisme undian berhadiah telah diatur baik dalam tataran hukum formal (yuridis formal) maupun dalam tataran hukum normatif (Hukum Islam/ *Syariah Islamiyah*). Dalam hukum formal yang berlaku di Indonesia, penyelenggaraan undian berhadiah telah tertera jelas dalam beberapa unsur hukum formal sebagai berikut; Undang-undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian, Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 73/HUK/2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Izin dan Penyelenggaraan Undian Gratis, dan Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 14A/HUK/2006 tentang Izin Undian. Selain dasar hukum formal, dasar hukum normatif, Hukum Islam (HI), harus menjadi pertimbangan dalam penyelenggaraan undian berhadiah. Hal ini sejalan dengan jumlah muslim yang dominan di Indonesia yang berimplikasi pada kebutuhan akan kejelasan HI sebagai dasar dalam suatu hal, termasuk perihal undian berhadiah. Pada dasarnya, dalam HI undian (Qur'ah) hukumnya boleh (Amin, Chatib, Shihab, & Mahfudz dalam Ushijah, 2008).

¹⁵ <http://www.opini.syariah.com/index>, rabu 21 desember 2011

Sebagai analogi, peristiwa saat akan menetapkan siapa yang berhak untuk menjadi *kafil* (pemelihara) Maryam ketika masih bayi. Disebutkan di dalam surat Ali Imran tentang undian yang dilakukan oleh para calon pemelihara Maryam. Ini sebuah dalil dari dibolehkannya undian.

Firman Allah dalam surat Ali Imran:44



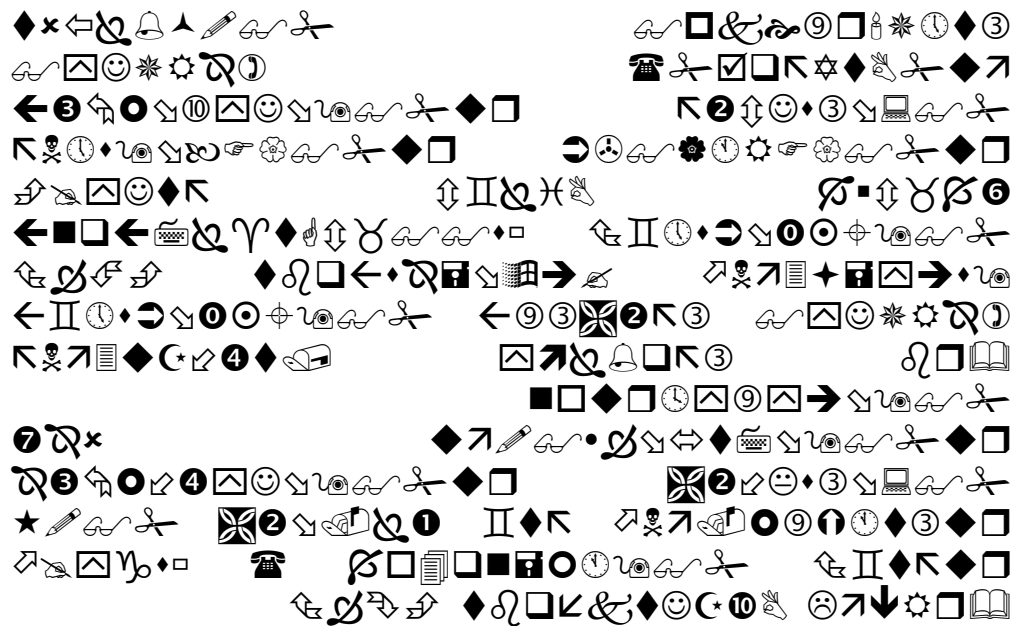
Artinya: “Itulah sebagian dari berita-berita gaib yang kami wahyukan kepadamu (Muhammad), padahal engkau tidak bersama mereka ketika mereka melemparkan pena. Mereka (untuk mengundi) siapa diantara mereka yang akan memelihara Maryam. Dan engkau pun tidak bersama mereka ketika mereka bertengkar.” (QS. Ali Imran: 44)¹⁶.

Selain itu, Rasulullah jika akan berangkat perang mengundi siapa diantara ummahatul mu'minat yang akan mendampingi beliau berjihad di jalan Allah. Dalam fiqh Islamipun kita ketahui jika ada 2 atau beberapa orang yang memiliki tingkat pemahaman agama dan usia yang sama maka kedua atau beberapa orang tersebut akan diundi terlebih dahulu siapa yang berhak menjadi imam. Dalam hal pemberian hadiah jika jumlah hadiah lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah penerima maka dapat dilakukan seleksi dengan pengundian. Akan tetapi, undian dapat berubah hukumnya menjadi haram

¹⁶ Departemen Agama RI Al-Hikmah *Op.cit.* h.55

ketika mengandung unsur ketidakjelasan (*Gharar*), perjudian (*Maisir*), dan pertaruhan (*Qimar*) (Muhamad, 2003)¹⁷.

Firman Allah dalam surat Al-Maidah :90-91



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamr, maisir, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syaithan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan. Sesungguhnya syaithan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamr dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan perbuatan itu)” (QS. Al-Maidah : 90-91).¹⁸

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis jasa seperti Perbankan Syariah begitupun juga dengan Perbankan Konvensional. Tentu tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan dengan pelayanan prima

¹⁷ www.opini syari’ah.com Log.cit
¹⁸ Departemen Agama RI Al-Hikmah Op.cit. h.123

(*service excellent*) yang dilakukan pada bank-Bank Syariah. Konsep utama dalam pelayanan prima ini adalah bagaimana nasabah merasa nyaman dan mudah dalam tiap proses menikmati produk-produk Bank Syariah tersebut¹⁹.

Sebagaimana terdapat dalam hadist Rasulullah SAW:

عَنْ عَائِشَةَ : أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقَنَهُ.

Artinya: *Sesungguhnya Allah cinta apabila seseorang diantaramu melakukan suatu usaha sedang ia meyakini pekerjaan itu*²⁰.

Selanjutnya dalam agama Islam banyak sekali ayat Al-Qur'an dan hadist nabi yang memerintahkan kaum muslimin untuk ber murah hati dan saling tolong-menolong sesamanya. Sebagimana terdapat dalam hadist dibawah ini:

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ (رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَ)

Artinya: *Allah menyayangi seseorang yang pemurah apabila menjual dan toleransi apabila membeli dan menunaikan hajat seseorang*²¹.

Apabila dikembalikan kepada pandangan tentang adanya kesamaan antara praktek bunga dan riba yang diharamkan dalam Al-Qur'an dan Hadist. Kesamaan itu sulit dibantah, apabila secara nyata aplikasi sistem bunga pada

¹⁹ www.opini syari'ah.com Log.cit

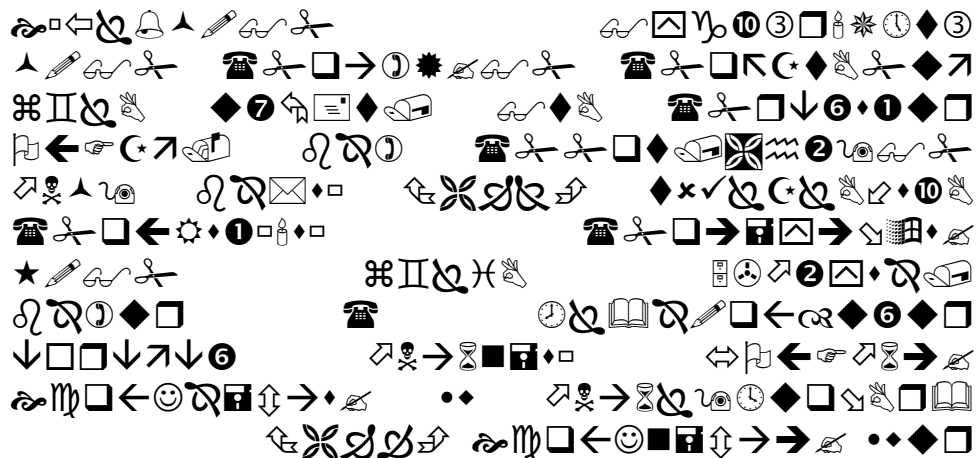
²⁰ Abu Yahya Attamimi, *Musnad Abi Ya'la*, (Damaskus: Dar al-makmun li al-turats, 1984), Juz 2, h. 349

²¹ Imam Al-Bukhari, *Shoheh Al-Bukhari*, (Bairut: Dar Ibn Katsir, Al-Yamamah, 1987), Juz 2, h. 730

Perbankan lebih banyak dirasakan mudharatnya dari pada manfaatnya. Kemudharatan system bunga sehingga dikategorikan sebagai riba, antara lain sebagai berikut:

1. Mengakumulasi dana untuk kepentingan sendiri.
2. Bunga adalah konsep biaya yang digeserkan kepada penanggung berikutnya.
3. Menyalurkan hanya kepada mereka yang mampu.
4. Penanggung terakhir adalah masyarakat.
5. Memandulkan kebijakan stabilitas ekonomi dan investasi.
6. Terjadinya kesenjangan yang tidak akan ada habisnya²².

Ayat yang berkenaan tentang larangan riba yaitu terdapat dalam surat Al-Baqarah ayat 278-279



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertobat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak*

²² Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), Cet ke-3, h. 50-52

menganianya dan tidak (pula) dianiannya''.Al-Baqarah:278-279²³.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis kumpulkan dari berbagai macam pengumpulan data, baik berupa Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, maka penulis mengemukakan bahwa Strategi yang diterapkan PT. Bank Nagari tersebut dibolehkan dalam Ekonomi Islam. Yang dilarang dalam Ekonomi Islam hanyalah tidak bolehnya memakai prinsip bunga, karna bunga dalam Ekonomi Islam mengandung unsur riba.

²³ H.Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 1994), h. 291-292

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian di atas mengenai strategi PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabahnya, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya bank Nagari memperbanyak promosi mengenai jenis tabungan dan memberikan insentif undian berhadiah bagi nasabah yang beruntung, melakukan promosi produk diberbagai media cetak, elektronik dan gerakan para karyawan untuk menggarap nasabah ditempat tinggalnya, untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya para karyawan memberikan sistem pelayanan yang baik dan prima seperti: luwes dalam melayani, melayani sampai tuntas, melayani dengan wajah ceria dan senyum, tekun mendengarkan keluhan nasabah, tidak memaksakan kehendak dan mengucapkan terima kasih. Dan mempermudah transaksi transfer tanpa biaya.
2. Dan kendala yang dihadapinya adalah: Persaingan Bank yang semakin ketat dimana Bank-Bank lain memiliki teknologi yang lebih canggih sehingga dapat menarik nasabah yang lebih banyak, Faktor persaingan tingkat suku bunga dan provinsi juga cukup mempengaruhi ekspansi kredit, Umumnya Bank-Bank di Pekanbaru menawarkan kredit dengan tingkat suku bunga dengan provisi yang lebih rendah dari Bank kita,

Promosi Bank-Bank Lain yang semakin gencar dapat menyebabkan nasabah tertarik dan beralih ke Bank tersebut, Dan sulitnya memberikan arahan kepada nasabah tentang keberadaan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru ini terbuka untuk masyarakat umum, karena menganggap kalau Bank Nagari ini khusus untuk rakyat minang yang merantau ke Pekanbaru saja

3. Dan Strategi yang diterapkan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru di boleh kan dalam Ekonomi Islam, yang dilarang hanyalah memakai sistem bunga. Karena dalam Ekonomi Islam sistem Perbankan tidak memakai sistem bunga, tapi memakai sistem bagi hasil.

B. Saran

Dalam penulisan ini, penulis menyadari belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengemukakan beberapa saran-saran bagi pembaca khususnya maupun bagi pihak Bank.

1. Diharapkan kepada PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru, agar terus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah supaya nasabah yang bersangkutan tidak mengalami hambatan atau kesulitan dalam memperoleh informasi maupun pelayanan dari pihak Bank.
2. Perlunya kemudahan urusan bagi nasabah kepada bank cepat dan tidak membosankan, apalagi sekarang bank-bank telah memiliki kinerja dengan teknologi yang cepat berkembang dan selalu menciptakan inovasi-inovasi.
3. Perlunya meningkatkan kualitas sumber daya manusia karyawan PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru guna antisipasi terhadap perkembangan

teknologi dan informasi, bilamana pimpinan dan karyawan bank telah professional tentu bank ini tidak kalah bersaing dari bank-bank lain, dan bank ini semakin maju dan berkembang.

4. Dan untuk masa yang akan datang diharap kepada PT:Bank Nagari Cabang Pekanbaru untuk menambah kantor cabang yang berbasis syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), Cet ke-3.
- Abu Yahya Attamimi, *Musnad Abi Ya'la*, (Damaskus: Dar al-makmun li al-turats, 1984), Juz 2.
- Adi Warman Karim. *Bank Islam* (Jakarta : The Internasional Institut Of Islamic Thought IIT)
- AM.Syaefuddin, *Ekonomi dan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam*(Jakarta: CV.Rajawali Press, 1987).
- Bambang R.Rustam, *Perbannkan Syari'ah*, (Pekanbaru: Mumtaz Cendikiawan Press, 2004).
- Departemen Agama RI Al-Hikmah,*Al-Qur'an dan Terjemahnya* ,(Bandung: CV Diponegoro, 2008)
- Departemen Agama RI,*Al-qur'an dan terjemah*,(Bandung: Diponegoro, 2008).
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Semarang: CV.As-syifa, 1999)
- Gasper Vincent, *Total Quality Manajemen*,(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), cet ke. 1.
- H.Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 1994).
- [http/www. Pemasaran Syariah.com](http://www.Pemasaran Syariah.com), diakses tanggal 26 Januari 2012
- [http/www.home.artikel,Bisnis Islami Syari'ah Menarik Nasabah.com/index](http://www.home.artikel,Bisnis Islami Syari'ah Menarik Nasabah.com/index)
- [http/www.opini syariah. Com/index](http://www.opini syariah. Com/index), rabu 21 desember 2011
- <http://www.sekilas tentang Bank Nagari.com/index>.kamis 22 september 2011
- Imam Al-Bukhari, *Shoheh Al-Bukhari*, (Bairut: Dar Ibn Katsir, Al-Yamamah, 1987), Juz 2.
- Kasmir, S.E, M.M, *Pemasaran Bank* (Jakarta; Kencana, 2004), Cet 1.
- _____,Kasmir, S.E., M.M. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003).

- Ketut Rindjin. *Pengantar Perbankan Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. (Jakarta; PT. Gramrdia Pustaka Indonesia Utama, 2003).
- M.A Mannan, *Teori dan Praktek Ekonomi*, terjemahan dari judul aslinya, *Islamic Economic, Theory and Practice*, (Yogyakarta, PT. Dana Bhakti wakaf, 1997).
- Merza Gamal, *Aktifitas Ekonomi Syari'ah*, (Pekanbaru: Unri Press, 2004).
- Michael A. Hitt, *Manajemen Strategis*, (Jakarta : Erlangga; 1997).
- Muhandis Natadiwirja, *Etika Bisnis islam*, (Jakarta, Granada Press, 2007).
- Philip Kolter, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Inter Media, 1987)
- Safi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001).
- Sukristono, *Perencanaan Strategis Bank*, Institut Bankir Indonesia (Jakarta; Perpustakaan Nasional catalog dalam penerbitan Institut Bankir Indonesia, 1992).
- UU RI. NO 21 tahun 2008 *tentang perbankan syariah*.
- UU RI. NO 21 tahun 2008 *tentang perbankan syariah*.
- Yoeti A Oka, *Strategi Pemasaran Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999)
- Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta, Gema Insani Press, 1997).
- Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbaikan Syariah, Titik Temu Hukum Islam Dan Hukum Nasional* (Jakarta, Rajawali Pers, 2009).