

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**EFEKTIFITAS STRATEGI PEMASARAN TABUNGAN IB
TUNAS HASANAH PADA PT. BNI SYARIAH KANTOR
CABANG BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**MERI AYU ULİYANI
NIM: 041300730**

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2016 M / 1436 H**

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program D-III Perbankan Syariah
Dengan judul :

**STRATEGI PEMASARAN TABUNGAN IB TUNAS HASANAH
PADA PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANDA ACEH**

Disusun oleh:

Meri Ayu Uliyani

NIM : 041300730

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan
dalam penyelesaian studi pada
Program Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Zaki Fuad Chalil, M. Ag
NIP: 196403141992031003

Dr. Muhammad Zulhilmi, MA
NIP: 197204282005011003

Mengetahui
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah

Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meri Ayu Uliyani
NIM : 041300730
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, Mei 2016

Yang menyatakan,

Meri Ayu Uliyani

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, tidak lupa pula shalawat beriring salam kita sanjungkan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau. Karena atas limpahan rahmat, berkah dan izin dari-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) yang berjudul **“Strategi Pemasaran Tabungan IB Tunas Hasanah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh”**. Tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan studi pada jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyusunan laporan penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam LKP ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin mencurahkan kemampuan yang penulis miliki, terutama pengetahuan penulis selama menjalankan kegiatan praktik, namun banyak motivasi dan dukungan yang penulis peroleh dalam menyusun laporan, oleh karena itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, juga selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama masa pendidikan Diploma III Perbankan Syariah.
2. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku sekretaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.

4. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. Zaki Fuad Chalil, MA, selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, mencurahkan tenaga dan fikiran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
6. Dr. Muhammad Zulhilmi, MA, selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, mencurahkan tenaga dan fikiran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
7. Serta seluruh dosen pengajar dan karyawan/i program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Bapak Edi Putraga selaku Pimpinan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kerja praktik serta seluruh karyawan/i PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yang telah memberi penulis ilmu pengetahuan.
9. Yang tercinta dan tersayang Ayahanda Ramli dan Ibunda Sumarni yang telah mengiringi setiap langkah ananda dari kejauhan melalui doa yang selalu Ayahanda dan Ibunda hantarkan kepada-Nya untuk ananda dalam menempuh studi, juga memberi semangat yang tiada hentinya untuk ananda dalam menyelesaikan studi Diploma III Perbankan Syariah. Dan untuk kakak tersayang Riri Sintha Ulandari A.md yang selalu memberikan penulis semangat, Untuk adik-adik Wahyudi Ramli dan Natasha yang telah menghibur penulis saat merasakan penatnya fikiran.

10. Seluruh teman-teman seperjuangan Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2013 terkhusus teman-teman unit 1 yang telah berjuang bersama-sama dalam menempuh pendidikan ini.

Penulis menyadari laporan ini masih sangat banyak kekurangan, penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan Laporan Kerja Praktik ini nantinya, sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak pembaca.

Banda Aceh, 13 Mei 2016

Meri Ayu Uliyani

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

| No | Arab | Latin | No | Arab | Latin |
|----|------|--------------------|----|------|-------|
| 1 | ا | Tidak dilambangkan | 16 | ط | t |
| 2 | ب | B | 17 | ظ | Z |
| 3 | ت | T | 18 | ع | ' |
| 4 | ث | S | 19 | غ | G |
| 5 | ج | J | 20 | ف | F |
| 6 | ح | H. | 21 | ق | Q |
| 7 | خ | Kh | 22 | ك | K |
| 8 | د | D | 23 | ل | L |
| 9 | ذ | | 24 | م | M |
| 10 | ر | R | 25 | ن | N |
| 11 | ز | Z | 26 | و | W |
| 12 | س | S | 27 | ه | H |
| 13 | ش | Sy | 28 | ء | ' |
| 14 | ص | S. | 29 | ي | Y |
| 15 | ض | D. | | | |

2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin |
|-------|---------------|-------------|
| ◌َ | <i>Fat ah</i> | A |
| ◌ِ | <i>Kasrah</i> | I |
| ◌ُ | <i>Dammah</i> | U |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambingnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| | <i>Fat ah</i> dan ya | Ai |
| | <i>Fat ah</i> dan wau | Au |

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda |
|------------------|--|-----------------|
| اَ / اِ | <i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i> | |
| اِ | <i>Kasrah</i> dan <i>ya</i> | |
| اُ | <i>Dammah</i> dan <i>wau</i> | |

Contoh:

قال : *q la*

رمى : *ram*

قيل : *q la*

يقول : *yaq lu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

- a. *Ta Marbutah* () hidup

Ta Marbutah () yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

- b. *Tamarbutah* () mati

Ta Marbutah () yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* () diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua

kata itu terpisah maka *TaMarbutah* () itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rau ah al-a f l/rau atula f l*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Mad nah al-Munawwarah/al- Mad natul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *al ah*

Catatan:

Modifikasi

- a. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: amad Ibn Sulaiman.
- b. Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- c. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| HALAMAN TRANSLITERASI | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| RINGKASAN LAPORAN..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| | |
| BAB SATU : PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Tujuan Kerja Praktik | 4 |
| 1.3 Kegunaan Kerja Praktik..... | 5 |
| 1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik..... | 6 |
| | |
| BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK | 9 |
| 2.1 Sejarah Singkat PT. BNI Syariah | 9 |
| 2.1.1 Visi, Misi dan Budaya Kerja Insan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh | 10 |
| 2.2 Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh..... | 12 |
| 2.3 Kegiatan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh | 18 |
| 2.3.1 Penghimpun Dana | 18 |
| 2.3.2 Penyaluran Dana | 20 |
| 2.3.3 Pelayanan Jasa | 22 |
| 2.4 Keadaan Personalia PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh..... | 23 |
| | |
| BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK..... | 28 |
| 3.1 Kegiatan Kerja Praktik | 28 |
| 3.1.1 Bagian <i>Sales</i> | 28 |
| 3.1.2 Bagian <i>Customer Service (CS)</i> dan <i>Teller</i> | 29 |
| 3.1.3 Bagian Umum | 30 |
| 3.1.4 Bagian Pembiayaan | 31 |
| 3.1.5 Bagian <i>Operasional</i> | 31 |
| 3.2 Bidang Kerja Praktik | 32 |
| 3.3 Teori yang Berkaitan dengan Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hasanah | 33 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.3.1 | Deskripsi Tabungan IB Tunas Hasanah | 42 |
| 3.3.2 | Dasar Hukum Tabungan IB Tunas Hasanah | 43 |
| 3.3.3 | Syarat Pembukaan Tabungan IB Tunas Hasanah | 48 |
| 3.3.4 | Akad yang digunakan Tabungan IB Tunas Hasanah..... | 50 |
| 3.3.5 | Manfaat Jangka Panjang Tabungan IB Tunas Hasanah..... | 51 |
| 3.3.6 | Fasilitas yang diterima Nasabah..... | 52 |
| 3.3.7 | Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Tunas Hasanah | 54 |
| 3.4 | Evaluasi Kerja praktik | 59 |
| BAB EMPAT : PENUTUP | | 61 |
| 4.1 | Kesimpulan | 61 |
| 4.2 | Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 63 |
| SK BIMBINGAN..... | | 65 |
| SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK..... | | 66 |
| LEMBAR KONTROL BIMBINGAN | | 67 |
| LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK..... | | 68 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | | 70 |

RINGKASAN LAPORAN

| | |
|------------------|--|
| Nama | : Meri Ayu Uliyani |
| NIM | : 041300730 |
| Fakultas/Jurusan | : Ekonomi dan Bisnis Islam / D-III Perbankan Syariah |
| Judul | : Strategi Pemasaran Tabungan IB Tunas Hasanah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh |
| Tanggal sidang | : 19 Juli 2016 |
| Tebal LKP | : 70 Halaman |
| Pembimbing I | : Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag |
| Pembimbing II | : Dr. Muhammad Zulhilmi, MA |

PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh terletak di Jalan Tgk. H. Muhammad Daud Bereueh No. 33 C Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh merupakan kantor Cabang yang ke-25 didirikan di Indonesia yang secara resmi mulai beroperasi pada 23 April 2009 dibawah Unit Usaha Syariah (UUS), dan *spin off* pada tahun 2010 kemudian BNI Syariah telah berubah menjadi Badan Usaha Syariah (BUS), Selama melaksanakan *on the job training* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh penulis ditempatkan pada bagian yang beragam, seperti bagian umum, pembiayaan, operasional, dan *customer service*. Selama menjalankan kegiatan di bagian tersebut penulis banyak melakukan kegiatan-kegiatan seperti melengkapi data nasabah pada bagian CS, mendata surat masuk, berkunjung ke kantor-kantor yang ada di sekitaran Banda Aceh untuk membagikan brosur, membantu membuat surat kerjasama, mengantarkan buku tabungan nasabah. Dalam penulisan Laporan Kerja Praktik ini, penulis telah melakukan wawancara dengan karyawan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dan tinjauan kepustakaan. Penulisan Laporan Kerja Praktik ini untuk mengetahui Strategi Pemasaran Tabungan IB Tunas Hasanah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Tabungan IB Tunas Hasanah merupakan produk yang sasarannya anak usia dibawah 17 tahun dengan menggunakan akad *wadiah*, Strategi pemasaran tabungan IB Tunas Hasanah yang dilakukan PT. BNI Syariah adalah mendekati nasabah, promosi, *internet marketing*, menjalin hubungan yang baik dengan nasabah dan *open table*. Untuk menambah jumlah nasabah penulis merekomendasikan agar membuat kegiatan secara rutin seperti sosialisasi kesekolah-sekolah agar masyarakat lebih mengenal tabungan IB Tunas Hasanah sehingga jumlah nasabah akan semakin meningkat.

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | SK Bimbingan..... | 65 |
| Lampiran 2 | Surat Keterangan Kerja Praktik | 66 |
| Lampiran 3 | Lembar Kontrol Bimbingan | 67 |
| Lampiran 4 | Lembar Nilai Kerja Praktik..... | 69 |
| Lampiran 5 | Daftar Riwayat Hidup | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh | 13 |
|---|----|

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini siapa yang tidak membutuhkan bank, hampir setiap kegiatan sehari-hari kita memerlukan keterlibatan jasa perbankan seperti menabung, transfer, meminjam uang dan sebagainya. Bank yang banyak kita kenal dewasa ini merupakan perkembangan lebih lanjut dari bentuk perbankan yang telah ada sejak zaman dahulu di daratan Eropa, yang kemudian oleh para pedagang diperkenalkan ke wilayah Asia Barat. Seiring berjalannya waktu, kegiatan bank berkembang mulai dari penukaran uang, tempat penitipan uang, tempat peminjaman uang dan beragam jasa bank lainnya yang mengikuti perkembangan zaman. Begitulah sejak zaman dahulu kala bank melingkupi kehidupan masyarakat. Sayang seribu sayang bank-bank tersebut menjalankan fungsi mereka dengan menggunakan sistem *ribawi* yang amat tegas diharamkan dalam Islam, Bahkan sesungguhnya, agama lain seperti Yahudi dan Nasrani juga mengharamkan segala praktik *ribawi*.¹

Sebelum mengenal bank syariah lebih jauh, ada baiknya kita kenali dulu apa itu bank. Perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sedangkan bank diartikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya

¹ Abu Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional (Haramnya Bank Konvensional dan Halalnya Bank Syariah)*, (Jakarta: CV Tifa Surya Indonesia, 2009), hlm. 21.

kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²

Pada tahun 1963, di desa Mit Gharm, salah satu daerah di wilayah Mesir, di bentuk sebuah lembaga keuangan pendesaan yang bernama *Mit Gharm Savings Bank* atau biasa disebut *Mit Gharm Bank* yang dipelopori oleh seorang ekonom bernama Dr. Ahmad El Najjar. Lembaga keuangan tersebut ternyata sangat sukses, baik dalam penghimpun modal dari masyarakat berupa tabungan, uang titipan, zakat, sadaqah, dan infaq, maupun dalam memberikan modal kepada masyarakat yang berpenghasilan rendah, terutama dibidang perdagangan dan industri. Dalam operasinya, *Mit Gharm Bank* tidak membebankan bunga pada peminjam maupun membayar bunga kepada penabung. Bank ini melakukan investasi secara langsung maupun dalam bentuk kemitraan dengan pihak lain dan selanjutnya membagi keuntungan dengan para penabung.³

Di awal tahun 1970-an bermunculan bank-bank lain dalam skala yang lebih besar. Tahun 1972, di mesir berdiri *Nasir Social Bank*, yang mengumumkan diri sebagai bank komersial bebas bunga, meski tak mencantumkan rujukan kepada agama apapun dalam akta pendiriannya. Akhir tahun 1973, berdiri Islamic Development Bank (IDB), di Jeddah, Saudi Arabia, yang di sponsori oleh OKI (Organisasi Konferensi Islam). IDB menyediakan jasa finansial berbasis *fee* dan *profit sharing* untuk negara-negara anggotanya dan secara *eksplisit* menyatakan diri berdasar pada syariah Islam. Di tempat lain di Timur Tengah juga berdiri Dubai Islamic Bank (1975),

² Abu Muhammad Dwiono Koesen Al Jambi, *Ayo Ke Bank Syariah*, (Jakarta : Pustaka Ishlahul Ummah, 2013) hlm. 4.

³ Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah (Teori dan praktik kontemporer)*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009) hlm.16.

Faisal Islamic Bank of Sudan (1977), Faisal Islamic Bank of Egypt (1977), serta Bahrain Islamic Bank (1979). Di Asia Muncul Phillipine Amnah Bank (1973), berdasarkan dekrit presiden dan di Malaysia (1983) berdiri muslim Pilgrims Saving Corporation yang bertujuan membantu mereka yang ingin menabung untuk menunaikan ibadah haji.

Sedangkan di Indonesia bank umum yang pertama kali menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya, adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Bank ini berdiri pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada tahun 1992. Pada saat itu Bank yang berprinsip syariah ini belum disebut sebagai Bank Syariah, ia masih disebut Bank berprinsip bagi hasil sesuai dengan UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pada Tahun 1998, UU No.7/1992 yang memuat tentang bank berprinsip bagi hasil itu, kemudian di ubah dengan UU No 10 tahun 1998.

Setelah dikeluarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, bank syariah mulai menunjukkan perkembangannya dan berkembang dengan pesat. Pemberlakuan Undang-Undang terbaru No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan telah memberikan kesempatan luas untuk pengembangan jaringan perbankan Syariah.⁴ Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Dengan berkembangnya perbankan syariah yang sangat pesat, maka Bank Syariah mempunyai potensi dan peluang yang besar dalam

⁴ Abu Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional (Haramnya Bank Konvensional dan Halalnya Bank Syariah)*, (Jakarta: CV Tifa Surya Indonesia, 2009), hlm. 27.

perannya sebagai penghimpun dana. Dengan peluang dan potensi yang besar dalam perbankan Syariah, memberikan inspirasi bagi bank konvensional untuk menerapkan perbankan sistem syariah. Salah satu bank konvensional yang menerapkan sistem tersebut adalah PT. BNI 46 yang menerbitkan PT. BNI Syariah. Saat ini PT. BNI Syariah telah menjadi Bank Umum Syariah (BUS) yang mulai beroperasi pada tanggal 19 Juni 2010. PT. BNI Syariah saat ini juga sudah memiliki banyak kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang tersebar luas di seluruh Indonesia.

PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh menawarkan berbagai macam produk, seperti tabungan, pembiayaan, dan produk jasa. Produk-produk tersebut ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama masyarakat Banda Aceh. Masyarakat Banda Aceh mempunyai keinginan yang tinggi untuk menggunakan produk-produk PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yaitu produk tabungan, seperti produk Tabungan IB Tunas Hasanah.

Produk Tabungan IB Tunas Hasanah merupakan salah satu cara untuk mendidik anak sedari kecil hingga dewasa agar dia tidak tejerumus kedalam praktik *ribawi* yang menjamur di dunia perbankan sekarang, dengan adanya produk Tabungan IB Tunas Hasanah besar harapan para orang tua agar kelak anaknya hingga dewasa terbiasa menabung pada perbankan syariah, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Strategi Pemasaran Tabungan IB Tunas Hasanah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh”.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan melaksanakan kerja praktik dalam penulisan LKP ini adalah :

- 1.2.1 Untuk mengetahui prosedur pengelolaan Tabungan IB Tunas Hasanah yang telah di tentukan oleh perusahaan.
- 1.2.2 Untuk mengetahui manfaat jangka panjang dan fasilitas yang akan diberikan kepada nasabah.
- 1.2.3 Untuk mengetahui strategi pemasaran tabungan IB Tunas Hasanah dalam praktik yang diaplikasikan.

1.3 Kegunaan Kerja Praktik

Hasil dari laporan kerja praktik ini berguna untuk :

1.3.1 khasanah Ilmu Pengetahuan

Hasil kerja praktik ini dapat berguna sebagai referensi bagi mahasiswa Diploma III Perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Perbankan khususnya tentang prosedur pengelolaan Tabungan Tunas iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah kantor Cabang Banda Aceh.

1.3.2 Intansi Tempat Kerja Praktik

Laporan Kerja Praktik (LKP) dapat menjadi acuan bagi pihak perusahaan PT. Bank BNI syariah Cabang Banda Aceh untuk mengembangkan produk-produk yang telah tersedia agar masyarakat bisa lebih memahami keunggulan produk-produk tersebut sehingga dapat diaplikasikan oleh masyarakat banyak dalam kehidupan sehari-hari yang sesuai dengan kaedahnya, selain itu juga dapat memberikan informasi kepada perusahaan tentang penilaian masyarakat terhadap perusahaan.

1.3.3 Penulis

Laporan Kerja Praktik (LKP) dapat menambah pengetahuan dan melatih diri untuk mengembangkan kemampun praktik yang telah

diperoleh di perkuliahan ke dunia perusahaan, mempersiapkan diri untuk dapat terjun langsung dalam dunia kerja setelah menyelesaikan studi, serta mampu menumbuhkan kepekaan dalam berinteraksi sosial dengan orang lain dalam dunia kerja yang profesional, selain itu penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini juga merupakan salah satu persyaratan akademis yang terpenting untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Program Diploma-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

1.3.4 Masyarakat

Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dapat di jadikan sebagai informasi untuk masyarakat juga pihak-pihak yang mempunyai kepentingan sehingga memberikan wawasan yang luas untuk memahami lebih dalam mengenai hal-hal yang berhubungan dengan produk-produk yang ada pada perusahaan baik itu tabungan maupun pembiayaan sehingga masyarakat bisa mengambil suatu tindakan lebih lanjut dalam hal pembukaan tabungan sekaligus mengetahui keuntungan yang di peroleh nantinya setelah menjadi nasabah.

1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik

Setiap mahasiswa Program Diploma III Perbankan Syariah sebelum melaksanakan kerja praktik diwajibkan memenuhi persyaratan untuk dapat mendaftar pada jurusan dan mengisi formulir yang telah disediakan, selanjutnya penulis mengikuti pembekalan atau *briefing* sebelum terjun ke lapangan untuk melaksanakan kerja praktik tersebut, kemudian penulis mengajukan permohonan kepada instansi kerja praktik yaitu PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, setelah mendapat surat balasan dari instansi terkait, penulis segera

melengkapi persyaratan untuk mendapatkan surat pengantar yang di keluarkan oleh jurusan.

Selama mengikuti kegiatan kerja praktik di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh lebih kurang satu setengah bulan atau 30 hari kerja terhitung mulai tanggal 01 Maret 2016 sampai dengan 08 April 2016, penulis melakukan berbagai macam kegiatan yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh mulai dari membuka buku tabungan nasabah, register buku tabungan dan ATM nasabah, membuat kertas kerja, pengecekan lapangan, dan pelayanan *customer service*.

Pada pertengahan waktu praktik, penulis menjumpai ketua Laboratorium untuk berkonsultasi mengenai judul LKP yang diajukan untuk memastikan judul tersebut telah memenuhi kriteria-kriteria yang sesuai dengan pedoman kerja praktik dan penulisan laporan Program D-III Perbankan Syariah. Setelah judul LKP disetujui oleh ketua Laboratorium, penulis segera mempersiapkan laporan awal LKP untuk kemudian ditunjuk konsultan yang akan membimbing penulisan LKP. Laporan awal LKP memuat Latar Belakang, Tujuan Kerja Praktik, Kegunaan Kerja Praktik, Prosedur Kerja Praktik, Daftar Pustaka dan Outline. Laporan awal yang telah selesai dapat diserahkan kepada ketua Laboratorium untuk di tetapkan dosen pembimbing, dan selanjutnya penulis dapat memulai proses bimbingan dengan dosen yang telah di tunjuk dengan SK bimbingan LKP.

Setelah memperoleh SK bimbingan LKP Penulis menjumpai pembimbing utama dan kedua selambat-lambatnya 15 hari setelah SK diterima dari jurusan, waktu dan cara bimbingan dilakukan berdasarkan kesepakatan penulis dengan pembimbing, dan tanggung

jawab pembimbing dianggap selesai setelah perbaikan LKP selesai pasca seminar hasil.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT. BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistim perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan mashlahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistim perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin, Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.⁵

Nasabah dapat menikmati layanan Syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channeling*) dengan lebih kurang 1.500 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, bank BNI Syariah tetap memperhatikan keputusan terhadap aspek Syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai K.H. Ma'ruf Amin, semua produk bank BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan Syariah. Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009, rencana tersebut terlaksana pada 19 Juni 2010 dengan beroperasinya bank BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif

⁵ www.bnisyariah.co.id. Sejarah BNI Syariah_BNI Syariah.html. diakses pada tanggal 02 Maret 2016.

yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.⁶

Bank BNI Syariah hadir guna melayani masyarakat dengan menjalankan usaha berdasarkan prinsip Syariah. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yang masih dibawah Unit Usaha Syariah (UUS) resmi mulai beroperasi pada 23 April 2009 bertempat di Jln. H. Daud Bereueh No. 33C Banda Aceh, yang pertama kali berdiri dikota Banda Aceh, kantor utama ini merupakan yang ke-25 apabila dihitung dengan kantor layanan yang mencapai outlet di Indonesia. Pada 19 Juni 2010 Unit Usaha Syariah (UUS) telah berubah status menjadi Bank Umum Syariah (BUS) dengan nama PT. BNI Syariah dan *soft launching* bank BNI Syariah tersebut maka Bank BNI Syariah tidak lagi dibawah Unit Usaha Syariah (UUS) di PT. BNI (Persero) Tbk, namun telah menjadi Bank Umum Syariah (BUS).

Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat, dengan berkembang prinsip perbankan syariah dalam melayani masyarakat, Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

2.1.1 Visi, Misi serta Budaya Kerja Insan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh memiliki visi, misi dan budaya kerja yang di jadikan sebagai pedoman dalam

⁶ *Ibid.*

melaksanakan pekerjaan yang bertujuan untuk kelancaran serta kenyamanan dalam bekerja, adapun visi, misi, dan budaya kerja tersebut sebagai berikut:⁷

Visi : Menjadikan bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

- Misi :
1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
 2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
 3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
 4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
 5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

2.1.2 Budaya Kerja Insan PT. BNI Syariah Banda Aceh.⁸

Amanah adalah melaksanakan segala pekerjaan yang telah menjadi kewajiban dengan penuh tanggung jawab serta menjalankan pekerjaan yang efektif dan efisien.

1. Prinsip amanah dalam budaya kerja insan BNI Syariah antara lain:
 - a) Jujur dan menepati janji;
 - b) Bertanggung jawab;
 - c) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik;

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

- d) Bekerja ikhlas dan mengutamakan ibadah;
- e) Melayani melebihi harapan.

Jamaah merupakan suatu perilaku yang bersifat kebersamaan dengan umat Islam dalam melaksanakan pekerjaan serta mengharap ridha Allah dengan cara bersama-sama.

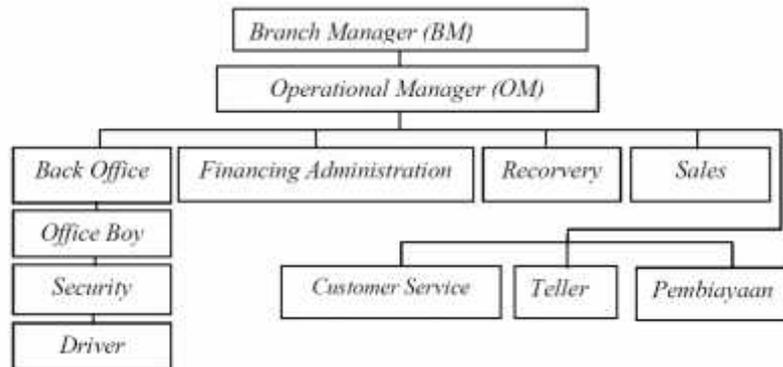
2. Prinsip jamaah dalam budaya kerja insan BNI Syariah antara lain:

- a) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif;
- b) Membangun sinergi secara profesional;
- c) Membagi pengetahuan yang bermanfaat;
- d) Memahami keterkaitan proses kerja;
- e) Memperkuat kepemimpinan yang *efektif*.

2.2 Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Dalam sebuah perusahaan tentu saja mempunyai struktur organisasi, struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan tugas setiap karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya, struktur organisasi bertujuan untuk memudahkan setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya di perusahaan tersebut, sehingga terciptanya hubungan kerja yang baik yang membawa dampak positif terhadap perusahaan. Adapun struktur organisasi pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut:⁹

⁹ Bagian Umum dan Keuangan PT.BNI Syariah, Struktur Keorganisasian PT.BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh Periode 2016 pada tanggal 03 April 2016.



Sumber: BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh tahun 2016.

Gambar 2.1

Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai

berikut:

1. *Branch manager* (pimpinan cabang) dalam melaksanakan tugasnya sangat bertanggung jawab atas keberhasilan suatu kegiatan usaha yang dijalankan bawahannya. Adapun tugas *Branch Manager* antara lain sebagai berikut:
 - a. Mengatur serta mengawasi secara langsung kegiatan setiap bagian sesuai bidang pekerjaan yang di amanahkan pada karyawan (bagian *customer service*, pengendalian usaha, juga bagian operasional);
 - b. Menerapkan strategi, menyusun rencana kerja, dan menentukan sasaran yang ingin dicapai, serta anggaran;
 - c. Memutuskan surat persetujuan penerimaan atau penolakan permohonan pembukaan buku rekening nasabah baru;

- d. Bertanggung jawab dan mampu menyelesaikan permasalahan laporan yang dibuat oleh unit.
2. *Operational manager*, dalam melaksanakan pekerjaannya *operational manager* bertugas sebagai berikut:
 - a. Memberikan dukungan kepada pimpinan cabang syariah dalam menjalankan tugas yang telah ditetapkan;
 - b. Bekerja sama dalam mengorganisir kegiatan usaha, dalam pelayanan, pembukuan, dan *monitoring* target;
 - c. Memastikan peningkatan program pelayanan dari kantor pusat PT. BNI Syariah berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.
 3. Bagian Umum, dalam melaksanakan tugasnya sangat berperan aktif dalam mengelola masalah kepegawaian, adapun tugas bagian umum antara lain sebagai berikut:
 - a. Mendata surat masuk dan keluar, mengatur rancangan program bagi karyawan juga mengatur waktu pelaksanaannya;
 - b. Mengelola dokumentasi dan *database* kepegawaian, menetapkan dan mendistribusikan slip gaji pegawai;
 - c. Melakukan perhitungan pegawai yang mengambil cuti, lembur, dan membukukan pegawai yang mendapatkan *reward* juga fasilitas lainnya.
 4. *Financing Administration*, tugas yang harus dijalankan oleh bagian *financing administration* adalah sebagai berikut:
 - a. Mencatat segala transaksi yang berhubungan dengan pelaksanaan akad dari jenis pembiayaan yang telah

disetujui pimpinan dan *management* bank untuk di kelola pembiayaannya;

- b. Menyusun neraca *kliring* serta memantau kebenaran atas semua transaksi *kliring*.

5. Bagian *Sales*, dalam melaksanakan tugasnya bagian *sales* harus mencari nasabah untuk menghimpun dana dari pihak ketiga, adapun tugas yang harus di jalankan pada bagian *sales* adalah sebagai berikut:

- a. Memasarkan produk tabungan, pembiayaan, serta layanan jasa perbankan yang ada pada perusahaan tersebut kepada masyarakat yang belum menjadi nasabah;
- b. Membangun relasi dengan beberapa instansi untuk memperluas jaringan perbankan syariah dengan dunia luar sehingga bisa tercapainya target yang telah ditetapkan;
- c. Mengadakan pertemuan dengan calon nasabah untuk menjelaskan berbagai macam produk yang dimiliki perusahaan agar nasabah lebih mengerti dan terarah tujuan tabungannya.

6. Bagian pembiayaan, bagian pembiayaan menjalankan tugas hariannya dalam memasarkan produk-produk pembiayaan, adapun tugas bagian pembiayaan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pemeriksaan serta verifikasi terhadap data nasabah yang ingin mengambil pembiayaan;
- b. Memproses kegiatan produktif atau konsumtif;
- c. Melakukan kunjungan kepada nasabah, serta melaksanakan kegiatan pemantauan atas kegiatan

usahan nasabah juga kebenaran barang jaminan yang diberikan nasabah;

- d. Menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah, serta menyelesaikan permasalahan yang mengenai dokumen nasabah.

7. *Teller*, bagian *teller* bertugas untuk melayani nasabah didalam kantor, tugas *teller* secara lebih rinci adalah sebagai berikut:¹⁰

- a. Bertugas melayani setoran, penarikan, dan *transfer* yang dilakukan oleh nasabah secara tunai maupun secara *non* tunai;
- b. Melayani penukaran uang serta melayani kiriman antar bank (*kliring*);
- c. Pendataan administrasi laporan kas *teller* harian.

8. *Customer Service (CS)*, bagian *CS* bertugas melayani nasabah, adapun tugas yang harus dilaksanakan pada bagian *CS* antara lain sebagai berikut:¹¹

- a. Melayani nasabah serta menjelaskan tentang produk-produk yang ada pada bank, juga informasi lainnya;
- b. Melayani pembukaan buku tabungan, penutupan buku tabungan, *giro*, *deposito* dan *ATM*;
- c. Melayani keluhan nasabah terhadap masalah yang dihadapi tentang produk yang di ambil oleh nasabah juga keluhan terhadap jasa perbankan syariah.

¹⁰ Wawancara dengan Diana Safwan (*teller*) PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh pada 02 April 2016, di Banda Aceh.

¹¹ Wawancara dengan Dina Febriana (*customer service*) PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh pada 03 April 2016, di Banda Aceh.

9. *Back Office*, bagian *Back Office* bertugas untuk memeriksa kembali atas transaksi, adapun tugas yang harus dilaksanakan pada bagian *Back Office* antara lain sebagai berikut:¹²
- a. Melaksanakan proses administrasi seluruh transaksi umum agar semua tercatat dan terdokumentasi dengan baik;
 - b. Memeriksa atau *memonitoring* persediaan barang yang ada di gudang.
10. *Remedial Recovery*, bertugas untuk memantau kelancaran pembiayaan yang diajukan nasabah terhadap perusahaan adapun tugas yang harus di jalankan pada bagian *Remedial Recovery* adalah sebagai berikut:
- a. Menyelesaikan pembiayaan nasabah yang bermasalah, yang diselesaikan secara kekeluargaan maupun secara hukum sesuai kesepakatan.
11. Bagian kebersihan dan keamanan kantor:¹³
- a. *Office Boy*, bertugas untuk menjaga kebersihan lingkungan demi kenyamanan karyawan serta nasabah yang mengunjungi bank dan membantu kru lainnya apabila dibutuhkan;
 - b. *Security* (Satpam), bertugas untuk menjaga keamanan kantor, menyapa dan melayani nasabah ketika datang dan masuk ke bank, serta memberikan informasi kepada nasabah yang mengalami masalah;

¹² Bagian Umum dan Keuangan PT.BNI Syariah, Struktur Keorganisasian PT.BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh Periode April 2016, 03 April 2016.

¹³ Wawancara dengan Dayat (office boy) PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh pada 03 April 2016, di Banda Aceh.

- c. *Driver* (Supir) bertugas mengemudikan kendaraan untuk kebutuhan dan kegiatan kantor, bertanggung jawab dalam hal transportasi, antar jemput karyawan serta menjaga kendaraan kantor.

2.3 Kegiatan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Pada PT. BNI Syariah banyak kegiatan-kegiatan yang mendukung perkembangan perbankan syariah, banyak produk yang ditawarkan berdasarkan prinsip syariah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang terbaik. Kegiatan usaha yang dilakukan antara lain menghimpun dana, penyaluran dana, dan memberikan pelayanan jasa perbankan. PT. BNI Syariah mempertahankan nasabah melalui produk-produk unggulan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga mampu bertahan di tengah persaingan perbankan syariah serta mampu menarik nasabah lebih banyak.

2.3.1 Penghimpun Dana

Adapun beberapa produk penghimpun dana yang di tawarkan oleh PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut:¹⁴

1. Tabungan IB Hasanah, adalah tabungan dengan akad *mudharabah* (bagi hasil) atau *wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah, yang dilengkapi dengan kartu ATM/Debit serta didukung *internet Banking*, *SMS Banking*, *phone Banking* dan *e-Banking*.

¹⁴ www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah. Di akses pada 05 April 2016.

2. Tabungan IB Bisnis Hasanah, adalah produk yang ditunjukkan untuk usaha kecil atau usaha perorangan, tabungan dengan akad *mudharabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.
3. Tabungan IB Prima Hasanah, adalah tabungan dengan akad *mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah *segment high network individual* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.
4. Tabungan IB Baitullah Hasanah, adalah tabungan dengan akad *Mudharabah* atau *wadiah* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/khusus) dan merencanakan ibadah umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang rupiah dan USD.
5. Tabungan IB Tunas Hasanah, adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia 17 tahun kebawah, menggunakan akad *wadiah*. Tabungan ini disertai dengan ATM atas nama anak dan SMS notifikasi kepada orang tua.
6. Tabungan IB Tapenas Hasanah, adalah tabungan untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan dan bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

7. Deposito IB Hasanah, adalah investasi berjangka yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaan dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif.
8. Giro IB Hasanah, adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola dalam prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan *bilyet giro*.

2.3.2 Penyaluran Dana

Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh terdapat beberapa produk yang tergolong ke dalam penyaluran dana yang disebut pembiayaan yang ditawarkan untuk kemudahan nasabah. Adapun beberapa jenis produk pembiayaan yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut:¹⁵

1. Pembiayaan Griya IB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, apartemen dan sejenisnya). Pembiayaan Griya IB Hasanah menggunakan akad *murabahah*.
2. Multiguna IB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif diberikan kepada masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan anggunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali

¹⁵ Brosur BNI Syariah 2016

dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang atau hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

3. *Oto* IB Hasanah adalah pembiayaan konsumtif *murabahah* yang diberikan kepada masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan anggunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.
4. IB Hasanah *Card* adalah kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistim perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga.
5. Fleksi IB Hasanah merupakan pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan atau instansi dengan mengajukan kerja sama untuk pembelian barang dan penggunaan jasa sesuai dengan syariah islam.
6. Pembiayaan Emas IB Hasanah merupakan pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya dengan akad *murabahah*.
7. Wirausaha IB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan produktif dengan akad *murabahah*, *musyarakah*, *mudharabah* yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif yang *feasible* (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

2.3.3 Pelayanan Jasa Perbankan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh

Pelayanan jasa merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu bank untuk melancarkan kegiatan penghimpun dana, serta bertujuan untuk kenyamanan nasabah. Pada PT. BNI Syariah menawarkan berbagai macam fasilitas pelayanan jasa perbankan yang dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi seperti penarikan, pengiriman, cek saldo dan sebagainya. Adapun pelayanan jasa yang di berikan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh antara lain sebagai berikut :¹⁶

1. *E-Banking IB* Hasanah, nasabah dapat menikmati berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan selama 24 jam.
2. *Internet Banking*, memberikan fasilitas berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, melihat mutasi rekening dan sebagainya.
3. *SMS Banking*, merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan untuk nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah dapat menikmati layanan *SMS Banking* melalui ponsel pribadi. Transaksi melalui *SMS Banking* aman karena untuk melakukan transaksi keuangan, rekening tujuan transfer harus didaftarkan terlebih dahulu di kantor cabang BNI Syariah. Untuk mendapatkan *SMS Banking* sangat mudah karena cukup dengan melakukan registrasi melalui ATM atau datang ke kantor cabang BNI Syariah untuk penggunaan transaksi keuangan.

¹⁶ Brosur BNI Syariah 2016.

4. Transfer, merupakan suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai perintah sipemberi amanat yang digunakan untuk keuntungan seseorang yang ditunjukkan sebagai penerima transfer.
5. ATM, merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan untuk melakukan transaksi tunai seperti transaksi belanja, pembelian *voucher*, tiket pesawat, serta pembayaran tagihan di ATM seluruh Indonesia maupun ATM berlogo CIRRUS (jaringan internasional) di seluruh dunia.
6. BI-RTGS, merupakan sistim transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika pertransaksian secara individual.
7. *Inkaso*, merupakan pemberian kuasa pada bank oleh nasabah (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan (pembayaran atau tertarik) di dalam atau luar negeri menyetujui pembayarannya.

2.4 Keadaan Personalia PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh

Dalam sebuah instansi atau perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu hal terpenting yang harus diperhatikan untuk kelancaran kegiatan, dengan demikian setiap karyawan yang ada pada perusahaan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, sama halnya

dengan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yang mempunyai posisi personalia dimana setiap bidangnya mempunyai peran dan tugas masing-masing, sehingga karyawan telah mengetahui tugas yang harus di laksanakan untuk menjalankan kegiatan perusahaan dengan terorganisir dengan baik.

Keadaan personalia yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh Tahun 2016 secara umum penulis akan sampaikan yaitu: Mempunyai 30 orang karyawan, 7 karyawati wanita dan 23 karyawan laki-laki.

Adapun deskripsi posisi kerja karyawan pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh sebagai berikut:¹⁷ 1 orang *Branch Manager (BM)*, 1 orang *Operational Manager (OM)*, 1 orang *Branch Internal*, 3 orang *Back Office Head*, 1 orang *Financing Administration Head*, 1 orang *Customer Service Head*, 2 orang *Customer Service (CS)*, 2 orang *Teller*, 3 orang *Processing Head*, 3 orang *Sales Head*, 1 orang *SME Financing Head*, 2 orang *Recovery dan Remedial Head*, 5 orang *Security (satpam)*, 2 orang *Office Boy*, 3 orang *Driver*, dan 1 orang petugas Polisi.

Pendidikan terakhir karyawan PT. BNI Syariah Banda Aceh mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, mulai dari S1 dan D3. Umur karyawan PT. BNI Syariah Banda Aceh, terdiri dari umur di atas 20 tahun, 30 tahun, dan berusia 35 sampai 40 tahun ke atas.

Keadaan Personalia di PT. BNI Syariah terdiri dari Dewan Komisaris dan Direksi di samping kepengurusan, suatu Bank wajib pula memiliki DPS (Dewan Pengawas Syariah) yang berfungsi

¹⁷ Wawancara dengan Bagian Back Office Head, bapak Teuku Trisna Viska pada tanggal 06 April 2016 di Banda Aceh.

mengawasi kegiatan Bank tersebut. Berikut keadaan personalia PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh:

1. Dewan Pengawas Syariah
 - a. KH. Ma'ruf Amin (Ketua)
 - b. Hasanudin (Anggota)
2. Dewan Komisaris
 - a. Subarjo Joyosumarto (Komisaris Utama)
 - b. Imam Budi Sarjito (Komisaris)
 - c. Harisman (Komisaris)
3. Direksi
 - a. Dinno Indiano (Direktur Utama)
 - b. Junaidi Hisom (Direktur Operasional)
 - c. Acep Riana Jayaprawira (Direktur Risiko dan Kepatuhan)
 - d. Imam Teguh Saptono (Direktur Bisnis).
4. Sekretaris perusahaan
 - a. Endang Rosawati
5. *Branch Manager*
 - a. Edy Putraga
6. Operational Manager
 - a. Ade Arvy Daulay
7. Bagian umum dan keuangan
 - a. Teuku Trisna Viska (Penyelia)
 - b. Akbar Ismed (Anggota)
 - c. Anas (Anggota)
8. Bagian Pembiayaan
 - a. Fajriah (Penyelia)

- b. Ahmadi (Anggota)
- c. Farra Rizkiandi Anggota)
- 9. Bagian *Financing Administration*
 - a. Muslim (Penyelia)
- 10. Bagian *Salles Head*
 - a. Sofyan Kamal (Penyelia)
 - b. Azhari (Anggota)
 - c. Agusniar (Anggota)
- 11. Audit Internal
 - a. Rahmat
- 12. Bagian Pelayanan
 - a. Haramaen (Penyelia)
 - b. Diana Safwan (*Teller*)
 - c. Ayu Arisa (*Teller*)
 - d. Nurhadiani (*Customer Service*)
 - e. Dina Febrina (*Customer Service*)
- 13. Bagian *Remedial Recovery*
 - a. Khaidir (Penyelia)
 - b. Fahrial (Asisten).
- 14. Bagian Keamanan dan Kebersihan Kantor
 - a. Hidayat (*Office Boy*)
 - b. Muallim (*Office Boy*)
 - c. Ari Purnama (Satpam)
 - d. Hendra (Satpam)
 - e. Munazir (Satpam)
 - f. Roby (Satpam)
 - g. Faireza (Satpam)
 - h. Adi (Supir)

- i. Matlail (Supir)
- j. Jhon (Supir)

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama menjalankan kerja praktik pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, sangat banyak kegiatan yang penulis lakukan di perusahaan tersebut, serta penempatan posisi kerja yang sangat beragam dan telah ditentukan oleh pihak perusahaan setiap minggunya selama 6 minggu (30 hari kerja), kegiatan yang dilakukan saat *on job training* antara lain :

3.1.1 Bagian Sales

Pada bagian ini harus mampu memasarkan produk-produk yang ada pada perusahaan, membangun relasi dengan beberapa instansi sehingga jaringan perbankan syariah semakin luas. Adapun kegiatan penulis pada bagian *sales* adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari tentang produk-produk yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh;
2. Mempelajari bagaimana cara menjelaskan produk-produk kepada calon nasabah;
3. Mengunjungi instansi-instansi yang ada di sekitaran kota Banda Aceh untuk menawarkan produk-produk pembiayaan;
4. Melengkapi berbagai perlengkapan untuk pemasaran, seperti daftar angsuran pembiayaan;
5. Menyusun brosur-brosur pembiayaan yang akan dibagikan kepada masyarakat;

6. Membuat daftar nama nasabah yang akan mengambil salah satu produk yang telah di tawarkan.

3.1.2 Bagian *customer service* dan *teller*

Pada bagian *customer service* dan *teller* harus mampu melayani nasabah dengan baik juga menguasai tugas yang ada pada bagian tersebut, pada bagian *customer service* salah satunya mampu membuka buku tabungan, dan mampu melayani setoran. Adapun kegiatan penulis pada bagian *customer service* dan *teller* adalah sebagai berikut:

1. Melengkapi data nasabah pada *form* pembukaan rekening nasabah;
2. Mengantarkan buku tabungan ke nasabah yang bersangkutan;
3. Registrasi buku tabungan nasabah yang baru serta menotifikasikan ATM;
4. Mencetak buku tabungan nasabah dibagian *teller*;
5. Menandai bagian-bagian yang harus di isi oleh nasabah pada formulir pembukaan buku tabungan;
6. Membuat *database* nasabah;
7. Memeriksa buku-buku tabungan nasabah;
8. Mengantar buku *register* tabungan dan notifikasi ATM ke bagian *Customer Service* agar segera diproses;
9. Menghubungi nasabah melalui via telepon untuk melengkapi data nasabah tersebut;
10. Melayani pemindah bukuan nasabah dari BNI konvensional ke BNI syariah;

11.Registrasi nama beserta nomor rekening nasabah pada buku pembukaan tabungan;

12.Membuka tabungan nasabah ke bagian *costumer service*.

3.1.3 Bagian Umum

Pada bagian umum harus mampu mengelola masalah kepegawaian dalam perusahaan, adapun kegiatan penulis pada bagian ini sebagai berikut:

1. Membuat *database* pembelian barang sesuai kwitansi;
2. Meregistrasi surat masuk;
3. Mengatur dan meregistrasi *voucher-voucher* karyawan;
4. Mengantar surat kliring kebagian operasional *manager*;
5. Membuka berkas-berkas lamaran pekerjaan yang masuk;
6. Memilah berkas lamaran pekerjaan sesuai pendidikan terakhir, pengalaman kerja masing-masing individu dan membuat *databasenya*;
7. Mengantar berkas lamaran pekerjaan kebagian *manager operasional*;
8. Mengantar surat setoran pajak ke bagian *teller*;
9. Mendata nama-nama peserta psikotest calon pegawai di PT. BNI Syariah Kantor cabang Banda Aceh.

3.1.4 Bagian Pembiayaan

Pada bagian pembiayaan harus mampu memasarkan produk-produk yang ada pada perusahaan sehingga target perusahaan tercapai. Adapun kegiatan penulis pada bagian pembiayaan adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari bagaimana cara membuat surat kerja sama antara PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dengan instansi lainnya tentang pembiayaan;
2. Meregistrasi data nasabah yang berminat mengambil pembiayaan;
3. Mengcopy dokumen-dokumen pembiayaan;
4. Mengisi formulir nasabah yang mengambil pembiayaan.

3.1.5 Bagian operasional

Pada bagian operasional harus mampu memahami akad-akad yang ada pada perusahaan agar bisa menjelaskan kepada nasabah bagaimana proses akad. Adapun kegiatan penulis pada bagian operasional adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa kebenaran surat perjanjian akad nasabah;
2. Mengantar surat persetujuan akad ke bagian *operational manager*;
3. Mencopy dan mengatur berkas-berkas akad nasabah;
4. Mengantar surat pembayaran pembelian kendaraan ke bagian *operational manager*;

5. Membuat surat kuasa, surat pernyataan, dan surat persetujuan akad.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama menjalani kegiatan kerja praktik penulis ditempatkan diberbagai bidang pekerjaan yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, seperti pada bagian *sales*, pembiayaan, *teller*, *customer service*, umum dan operasional, yang merupakan bidang kegiatan kerja praktik yang disusun oleh pihak perusahaan untuk peserta *On Job Training*. Dari keseluruhan bagian yang ditetapkan untuk kegiatan *On Job Training* yang penulis jalani, banyak sekali pengalaman baru serta ilmu yang didapatkan melalui pembimbing yang mendampingi, juga selalu memberikan solusi saat mengalami suatu masalah yang berkaitan dengan kegiatan.

Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dipimpin oleh *branch manager* (pimpinan cabang) yang mengatur dan mengawasi secara langsung kegiatan perusahaan, kegiatan-kegiatan yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dijalankan sesuai aturan yang telah ditentukan, kerjasama tim yang baik, kedisiplinan karyawan, kesungguhan dalam bekerja dan melayani nasabah dengan sepenuh hati. Dalam memasarkan produk PT. BNI Syariah sangat kreatif dan jeli sehingga produk cepat berkembang dan tersalurkan kepada masyarakat.

Tujuan penulis melaksanakan kerja praktik ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran dalam praktik yang diaplikasikan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap pemasaran produk tabungan, salah satunya Tabungan IB Tunas Hasanah yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

3.3 Teori yang Berkaitan dengan Efektifitas Strategi Pemasaran Tabungan iB Tunas Hasanah.

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tanggal 25 September 2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.9/19/PBI/ tanggal 17 Desember 2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, Produk Tabungan IB Tunas Hasanah merupakan salah satu fasilitas yang ditawarkan bank untuk masyarakat yang gemar menabung, terutama bagi orang tua yang mempunyai anak di bawah usia 17 tahun. Dengan adanya Tabungan IB Tunas Hasanah orang tua bisa mendaftarkan anaknya untuk menjadi nasabah sebagai pemegang Tabungan IB Tunas Hasanah, sehingga anak bisa belajar menabung semenjak kecil.

Dalam melaksanakan pemasaran produk tabungan untuk dapat memenuhi kebutuhan pasar dan menciptakan segmen pasar baru, PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dituntut harus jeli dan kreatif dalam mengembangkan dan memasarkan produk, serta mempunyai strategi pemasaran yang bagus sehingga masyarakat awam khususnya bisa lebih mengenal produk Tabungan IB Tunas Hasanah.¹⁹ Sebelum penulis menjelaskan produk Tabungan IB Tunas Hasanah, penulis akan menjelaskan terlebih dahulu tentang strategi pemasaran.

¹⁹ Petunjuk Pelaksanaan Tabungan IB Tunas Hasanah, PT. BNI Syariah Divisi Produk dan Prosedur, Juli 2012.

A. Pengertian Strategi Pemasaran

a. Pengertian Strategi

Pengertian strategi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah sebagai berikut:

1. Strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus;
2. Strategi merupakan ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan dalam perang dan damai;
3. Strategi merupakan tempat/posisi yang baik menurut siasat perang.²⁰

Strategi merupakan suatu penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan (Bank) serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.²¹

Perencanaan strategi merupakan proses manajerial yang meliputi pengembangan dan pemeliharaan suatu keserasian yang berlangsung terus antara sasaran dan organisasi, sumber daya dan berbagai peluang yang terdapat di dalamnya. Perencanaan strategi menurut Philip Kotler adalah proses untuk mengembangkan dan mempertahankan kecocokan strategi di antara sasaran-sasaran dan kemampuan perusahaan dan peluang-peluang pemasarannya yang terus berubah.²² Perencanaan strategi mengandalkan pada pengembangan suatu misi perusahaan yang jelas, tujuan-tujuan dan

²⁰ [Http://kbbi.web.id/strategi](http://kbbi.web.id/strategi). Diakses pada 12 April 2016.

²¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi pertama, cetakan kedua (Jakarta : Kencana, 2005) hlm 78.

²² Philip Kotler, *Principle Marketing Management*, dalam buku Kasmir, *Pemasaran Bank* edisi revisi cetakan ketiga (Jakarta: Kencana, 2008).

sasaran pendukung, sebuah portofolio yang sehat, dan strategi-strategi fungsional yang terkoordinasi.²³

b. Pengertian Pemasaran

Apabila terdengar kata pemasaran seringkali diartikan oleh banyak pihak dengan penjualan (*sales*), *promotion girl*, iklan atau promosi. Bahkan seringkali orang menyamakan profesi *marketer* (pemasar) dengan *sales* (penjualan). Namun sebenarnya pemasaran tidaklah sesempit yang di identikkan banyak orang, karena pemasaran berbeda dengan penjualan. Pemasaran lebih merupakan “suatu seni menjual produk”, sehingga pemasaran proses penjualan yang dimulai dari perancangan produk sampai dengan setelah produk tersebut terjual. Berbeda dengan penjualan yang hanya berfokus pada terjadinya transaksi penjualan barang atau jasa.

Dunia pemasaran sering pula diidentikkan dengan dunia yang penuh janji manis namun belum tentu terbukti apakah produknya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Inilah yang harus dibuktikan dalam suatu manajemen pemasaran syariah baik pada penjualan produk barang atau jasa, bahwa pemasaran syariah bukanlah dunia yang penuh dengan tipu menipu, sebab pemasaran syariah merupakan tingkatan paling tinggi dalam pemasaran, yaitu *spiritual marketing*, dimana etika, nilai-nilai dan norma di junjung tinggi.²⁴ Pengertian pemasaran menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Asosiasi Pemasaran Amerika memberikan definisi formal yaitu, pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan,

²³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi, cetakan ketiga (Jakarta : Kencana, 2008) hlm 67.

²⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, cetakan kedua (Bandung: Alfabet: 2012) hlm 5.

mengkomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelolah bunga pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya;

2. Kotler memberikan definisi bahwa, manajemen pemasaran sebagai suatu seni dan ilmu memilih pasar, sasaran, mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul;
3. Kotler dan AB Susanto (2000), memberikan definisi pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.²⁵

Secara umum pemasaran dapat diartikan sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.

Berikut ini beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran:²⁶

1. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk maupun jasa;
2. Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk maupun jasa;

²⁵ *Ibid.*, hlm. 6.

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi, cetakan ketiga (Jakarta : Kencana, 2008) halaman 67.

3. Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggan;
4. Dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba;
5. Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing;
6. Dalam rangka memperbesar kegiatan usaha.

Oleh karena itu, pengertian strategi pemasaran menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran menurut Philip Kotler, strategi pemasaran adalah pola pikir pemasaran yang akan digunakan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Strategi pemasaran berisi strategi spesifik untuk sasaran pasar, penetapan posisi, bauran pemasaran dan besarnya pengeluaran pemasaran;
2. Strategi pemasaran menurut Tjiptono, strategi pemasaran adalah alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani sasaran pasar tersebut.²⁷

c. Tujuan Pemasaran Bank

Setiap tindakan yang dilakukan apakah oleh perusahaan atau badan usaha mengandung suatu maksud dan tujuan tertentu. Penetapan tujuan ini disesuaikan dengan keinginan pihak manajemen perusahaan itu sendiri.

²⁷ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, pada web: www.sarjanaku.com/2013/04/pngertian-strategi-pemasaran-definisi.html, diakses pada 18 April 2016.

Secara umum tujuan pemasaran bank adalah untuk:²⁸

1. Memaksimumkan konsep, atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumen, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
2. Memaksimumkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi ujung tombak pemasaran selanjutnya, karena kepuasan ini akan ditularkan kepada nasabah lainnya melalui ceritanya (getuk tular).
3. Memaksimumkan pilihan (ragam produk), dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
4. Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

d. Konsep-konsep Pemasaran

Dalam kegiatan pemasaran terdapat beberapa konsep yang memiliki tujuan yang berbeda, saat ini terdapat 5 konsep dalam pemasaran dimana masing-masing konsep saling bersaing satu sama lainnya. Setiap konsep dijadikan landasar pemasaran oleh masing-masing perusahaan untuk menjalankan kegiatan pemasarannya.

Adapun konsep-konsep yang dimaksud adalah sebagai berikut:

²⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi pertama, cetakan kedua (Jakarta: Kencana, 2005) hlm 64.

1. Konsep Produksi

Konsep ini menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dan selaras dengan kemampuan mereka dan oleh karenanya manajemen harus berkonsentrasi pada peningkatan efisiensi produk dan efisiensi distribusi. Konsep produksi merupakan salah satu falsafah tertua yang menjadi penentu para penjual. Konsep ini menekankan kepada volume produksi atau distribusi yang seluas-luasnya dengan harga ditekan serendah mungkin.

2. Konsep Produk

Konsep produk berpegang teguh bahwa konsumen akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang paling baik serta memiliki keistimewaan yang mencolok. Oleh karena itu, perusahaan harus menceraikan upaya terus-menerus dalam perbaikan produk. Konsep ini menimbulkan adanya *Marketing Myopia* (pandangan yang dangkal terhadap pemasaran). Secara umum konsep produk menekankan kepada kualitas, penampilan, dan ciri-ciri yang terbaik.

3. Konsep Penjualan

Kebanyakan konsumen tidak akan membeli cukup banyak produk, terkecuali perusahaan menjalankan suatu usaha promosi dan penjualan yang kokoh. Oleh karena itu, perusahaan harus menjalankan usaha-usaha promosi dan penjualan dalam rangka mempengaruhi konsumen.

4. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai sasaran organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran. Kemudian kunci yang kedua adalah

memberikan kepuasan seperti yang diinginkan oleh konsumen secara lebih efektif dan lebih efisien dari yang dilakukan pesaing.

Menurut Philip Kotler konsep ini menekankan kedalam beberapa pengertian di bawah ini:

1. Menemukan keinginan pelanggan dan berusaha untuk memenuhi keinginan tersebut;
2. Buatlah apa yang anda jual, dari pada menjual apa yang anda buat;
3. Cintailah pelanggan;
4. Adalah yang menentukan;
5. Berhenti memasarkan produk yang dapat anda buat dan mencoba membuat produk yang dapat anda jual.²⁹

Begitu juga pada konsep pemasaran yang diterapkan PT.BNI Syariah untuk memasarkan produk salah satunya produk Tabungan IB Tunas Hasanah, karena dengan penerapan konsep pemasaran yang baik dan telah teruji tentunya akan memberikan dampak positif pada perusahaan dalam konteks pencapaian target pemasaran.

e. Marketing Mix

Marketing mix (bauran pemasaran) merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Artinya kegiatan ini dilakukan secara bersamaan di antara elemen-elemen yang ada dalam *marketing mix* itu sendiri. Setiap elemen tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa dukungan dari elemen yang lain. Penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam dunia perbankan dilakukan dengan menggunakan konsep-konsep yang sesuai dengan kebutuhan bank.

²⁹ *Ibid.*, hlm 68.

Kotler, menyebutkan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) terdiri dari empat P, antara lain adalah sebagai berikut:³⁰

- a. *Product* (produk);
- b. *Price* (harga);
- c. *Place* (tempat/saluran distribusi); dan
- d. *Promotion* (promosi).

Sementara itu, Boom dan Bitner menambahkan dalam bisnis jasa bauran pemasaran di samping empat P seperti yang dikemukakan diatas terdapat tambahan tiga yaitu:

- a. *People* (orang);
- b. *Physical Evidence* (bukti fisik); dan
- c. *Process* (proses).

People, yaitu semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan memengaruhi persepsi pembeli, nama, pribadi pelanggan dan pelanggan-pelanggan lain yang ada dalam lingkungan pelayanan. *People* meliputi kegiatan untuk karyawan seperti mulai dari kegiatan rekrutment, pendidikan dan pelatihan, motivasi, kerja sama, serta pelanggan yang menjadi nasabah atau calon nasabah.

Physical Evidence atau bukti fisik terdiri dari adanya logo atau simbol perusahaan, moto, fasilitas yang dimiliki, serta seragam karyawan.

Process, merupakan keterlibatan pelanggan dalam pelayanan jasa, proses aktivitas, standar pelayanan dan kompleksitas prosedur kerja yang ada di bank yang bersangkutan.

³⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, edisi revisi 2008, (Jakarta Pers, 2010) hlm 192.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan penggunaan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) menjadi 7 P, antara lain sebagai berikut:³¹

- a. *Product* (produk)
- b. *Price* (harga);
- c. *Place* (tempat/saluran distribusi);
- d. *Promotion* (promosi);
- e. *People* (orang);
- f. *Phisycal Evidence* (bukti fisik); dan
- g. *Process* (proses).

Setelah penulis menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pengertian strategi pemasaran, dibawah ini penulis akan menjelaskan tentang strategi pemasaran produk Tabungan IB Tunas Hasanah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

3.3.1 Deskripsi Tabungan IB Tunas Hasanah

Tabungan IB Tunas Hasanah adalah produk simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan akad *wadiah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

a. Tujuan dan Sasaran Produk³²

Tujuan dan sasaran Produk Tabungan IB Tunas Hasanah adalah antara lain sebagai berikut:

Tujuan:1. Memfasilitasi dan menjangkau segmen nasabah anak-anak sebagai *entry point* untuk mengakuisisi keluarga/orang tua;

³¹ *Ibid.*, Hlm 193.

³² Petunjuk pelaksanaan Tabungan IB Tunas Hasanah, pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, devisi produk dan prosedur, Juli 2012

2. Memberikan layanan kepada masyarakat yang berkeinginan mengajarkan anak-anaknya untuk belajar menabung sejak usia dini;
3. Memberikan kemudahan kepada anak-anak dan pelajar dalam menabung dan bertransaksi;
4. Membantu mewujudkan *lifetime banking partner*;
5. Melengkapi Rangkaian produk tabungan yang ditawarkan kepada para nasabah serta meningkatkan portofolio produk tabungan di BNI Syariah.

Sasaran: Sasaran Tabungan IB Tunas Hasanah adalah anak-anak dan pelajar dengan usia dibawah 17 tahun yang orang tua/walinya berada pada segmen menengah (*upper mass*) dan menengah atas (*offluent*).

3.3.2 Dasar Hukum Tabungan IB Tunas Hasanah

Dalam pemasaran produk bank tentu saja perlu didasari pada nilai-nilai yang terkandung dalam Al-qur'an, sesuai dengan firman Allah SWT:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ اٰحَلَّتْ لَكُمْ بِهَيْمَةِ الْاَنْعٰمِ اِلَّا مَا يُتْلٰى
عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُجَلٰى اَلصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ اِنَّ اللّٰهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ ﴿١٠٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu, (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan

haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.³³

Allah SWT telah memperingati umat Islam agar tidak mempergunakan harta-hartanya untuk hal yang tidak bermanfaat dan lebih di anjurkan menabung, seperti yang terkandung dalam QS. Yunus ayat 43-49:³⁴

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ
خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي رُءْيَايَ إِن كُنْتُمْ لِلرُّءْيَا تَعْبُرُونَ ﴿٤٣﴾
قَالُوا أَضْغَنْتُ أَحْلِمٍ وَمَا نَحْنُ بِتَأْوِيلِ الْأَحْلِمِ بِعِلْمِينَ ﴿٤٤﴾ وَقَالَ الَّذِي نَجَا
مِنْهُمَا وَادَّكَرَ بَعْدَ أُمَّةٍ أَنَا أُنَبِّئُكُمْ بِتَأْوِيلِهِ فَأَرْسِلُونِ ﴿٤٥﴾ يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ
أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ
يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ ﴿٤٦﴾ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ
دَابًّا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ
ذَلِكَ سَبْعُ شِدَادٍ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ هُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَحْصِنُونَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ
بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ ﴿٤٩﴾

Artinya: “Dan raja berkata (kepada orang-orang terkemuka dari kaumnya): “Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan tujuh bulir lainnya yang kering”. Hai orang-orang yang terkemuka: “Terangkanlah kepadaku tentang ta’bir mimpiku itu jika kamu dapat

³³ Q.S Al-Maa'idah: 1.

³⁴ Q.S Yunus: 43-49.

mena'birkan mimpi.” (43). Mereka menjawab: “(Itu) adalah mimpi-mimpi yang kosong dan kami sekali-kali tidak tahu menta'birkan mimpi itu.” (44). Dan berkatalah orang yang selamat diantara mereka berdua dan teringat (kepada Yusuf) sesudah beberapa waktu lamanya: “Aku akan memberikan kepadamu tentang (orang yang pandai) mena'birkan mimpi itu, maka utuslah aku (kepadanya).”(45). (Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru): “Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya”. (46). Yusuf berkata: “Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan. (47). Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan. (48). Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan dimasa itu mereka memeras anggur”. (49).

Ayat ini mengisyaratkan kebiasaan masyarakat pada masa Mesir kuno yang sangat mengandalkan mimpi, demikian juga astrologi dalam segala kegiatan mereka, terlebih dalam hal-hal penting, konon mereka menilai penakwilan mimpi sebagai satu ilmu yang mempunyai kaidah-kaidah tertentu. Atas dasar itu pula, kita dapat berkata bahwa mukjizat nabi Yusuf as, adalah kemampuan

beliau dalam menakwilkan mimpi sejalan dengan perhatian pemuda masyarakat dan masyarakat pada masa itu.³⁵

Pembicaraan tentang mimpi raja mendapat perhatian banyak orang khususnya dikalangan istana, atau boleh jadi ketika raja menyampaikan mimpinya itu, juru minum yang melayani para tamu yang hadir. Dan ketika itu berkatalah juru minum itu, yakni orang yang selamat diantara mereka berdua yang pernah ditahan oleh raja kemudian dilepaskan dan yang pada saat itu dia teringat kepada Yusuf setelah beberapa waktu lamanya, aku akan menyampaikan pada kamu yakni wahai para hadirin atau wahai yang mulia pemberitaan yang penting tentang orang yang pandai dalam penakwilan, yakni mimpi raja, maka utuslah aku kepadanya yang mulia.

Ia pun diutus, tentu saja hatinya sidikit risau dan malu, betapa tidak selama dipenjara dia dibantu oleh Yusuf as. Beliau pun yang menakwilkan mimpinya sehingga ia dapat tenang, apalagi setelah terbukti kebenarannya, ia hanya dipesan untuk menyampaikan kepada raja tentang nasib Yusuf as, ia menampakkan keramahan dan kedekatan kepadanya dengan memanggil tanpa menggunakan kata “wahai” tetapi dengan sebutan namanya.³⁶ Mendengar pernyataan yang diajukan atas nama raja dan pemuka-pemuka masyarakat itu, tanpa menunggu sesuai dengan harapan penanya, langsung saja dia, yakni Yusuf as berkata seakan-akan berdialog dengan mereka semua, karena itu beliau menggunakan bentuk jamak, mimpi memerintahkan kamu wahai masyarakat Mesir melalui raja agar kamu terus-menerus bercocok tanam yakni dengan memperhatikan keadaan cuaca, jenis

³⁵ M. Quraisi Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Keserasian Al-Quran*, Volume 6. Lentera Hati. Hlm. 468-469

³⁶ *Ibid*, hlm 470.

tanaman yang ditaman, pengairan dan sebagainya atau selama tujuh tahun berturut-turut dengan sungguh-sungguh. Memperhatikan jawab Nabi Yusuf as ini, agaknya kita dapat berkata bahwa beliau memahami tujuh ekor sapi sebagian tujuh tahun masa pertanian, boleh jadi karena sapi digunakan membajak, kegemukan sapi adalah lambang kesuburan, sedangkan sapi kurus adalah masa sulit dibidang pertanian yakni masa peceklik.³⁷

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hidup ini kita harus memikirkan masa yang akan datang dengan melakukan berbagai cara salah satunya adalah menabung, karena dengan menabung kita bisa mengantisipasi segala kejadian yang tidak diinginkan yang mungkin akan terjadi dimasa depan.

Dalam Hadits juga dianjurkan untuk menabung, seperti hadits dibawah ini:

عَنِ الشَّعْبِيِّ عَنْ وَرَادٍ مَوْلَى الْمُغْبِرَةِ بْنِ شُعْبَةَ عَنِ الْمُغْبِرَةِ بْنِ شُعْبَةَ قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ حَرَّمَ عَلَيْكُمْ عَفْوَقَ الْأُمّهَاتِ وَوَادَ الْبَنَاتِ وَمَنْعَ وَهَاتِ. وَكَرِهَ لَكُمْ قَيْلَ وَقَالَ, وَكَثَّرَ السُّؤَالَ, وَإِضَاعَةَ الْمَالِ.

Artinya: “Dari Asy-Sya’bi, dari warrad (mantan budak mughirah bin syu’bah). Dari Mughirah bin Syu’bah, dia berkata: Nabi SAW bersabda, “Sesungguhnya Allah mengharamkan atas kalian durhaka terhadap ibu, mengubur anak perempuan hidup-hidup, menahan dan minta diberi, serta tidak menyukai atas kalian kata-kata tidak memiliki sumber, banyak bertanya dan menyia-nyiakan hartanya”

³⁷ Ibid, hlm 472.

Maksud dari hadits ini, sesungguhnya maksud “menyia-nyiakan harta” adalah tidak memperhitungkan dalam membelanjakannya.” Sedangkan dari sa’id bin jubair dikatakan bahwa yang dimaksud adalah membelanjakan harta untuk hal-hal yang haram.³⁸

Hadits diatas menjelaskan bahwa Allah SWT sangat membenci orang yang menghambur-hamburkan harta karena sesungguhnya orang tersebut termasuk dalam golongan saudara syaitan yang akan mengakibatkan kesengsaraann.

3.3.3 Syarat pembukaan Tabungan IB Tunas Hasanah

Adapun Persyaratan Kepemilikan Rekening adalah sebagai berikut:³⁹

A. Persyaratan untuk nasabah anak

- a. Nasabah anak baru yang sudah memiliki tanda tangan dan memiliki kartu pelajar, paspor atau akte kelahiran:
 1. Mengisi formulir aplikasi data nasabah anak (CIF) perorangan dan formulir pembukaan rekening yang ditandatangani oleh anak;
 2. Melampirkan *copy* akte kelahiran/kartu pelajar/paspor;
 3. Melampirkan *copy* kartu keluarga untuk anak yang tidak tinggal serumah dengan orang tua;

³⁸ Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Fathul Baari, Penjelasan kitab Shahih Al-Bukhari*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), hlm 412-415. Bab larangan menyia-nyiakan harta, No. 2408.

³⁹ Petunjuk pelaksanaan Tabungan IB Tunas Hasanah, pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, devisi produk dan prosedur, Juli 2012.

4. Membubuhkan contoh tanda tangan anak pada formulir pembukaan rekening dan buku tabungan;
- b. Nasabah anak yang memiliki kartu pelajar atau paspor dan belum bisa tanda tangan:
1. Mengisi formulir aplikasi data nasabah anak (CIF) perorangan dan formulir pembukaan rekening yang ditandatangani oleh orang tua/wali;
 2. Melampirkan *copy* akte kelahiran;
 3. Melampirkan *copy* kartu keluarga untuk anak yang tidak tinggal serumah dengan orang tua;
 4. Membubuhkan contoh tanda tangan anak pada formulir pembukaan rekening dan buku tabungan.
- B. Persyaratan untuk orang tua/wali
1. Mengisi formulir data nasabah (CIF) perorangan dan formulir pembukaan rekening (khusus untuk orang tua/wali yang belum memiliki rekening tabungan di BNI Syariah) dengan di tandatangani oleh orang tua/wali dan bagi yang belum berkeinginan untuk membuka rekening di BNI Syariah maka orang tua/wali mengisi formulir aplikasi data nasabah (CIF) dengan di tandatangani oleh orang tua/wali;
 2. Mengisi formulir persetujuan pembukaan rekening dan pelaksanaan transaksi yang di tandatangani oleh orang tua/wali;
 3. Melampirkan *copy* identitas diri (KTP/Paspor) orang tua/wali.
 4. Mengisi Formulir KYC (PMN).

5. Melakukan setoran awal pembukaan rekening minimal Rp.100.000,-

3.3.4 Akad yang digunakan Tabungan IB Tunas Hasanah

Akad yang digunakan pada tabungan IB Tunas Hasanah adalah akad *wadiah*, *Al-wadiah* salah satu akad yang digunakan oleh bank syariah untuk produk penghimpunan dana pihak ketiga, *Al-wadiah* merupakan prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan sesuai ketentuan, titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan, dan titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya.⁴⁰

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Surat An-Nisa' 58, artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apa bila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi Maha melihat.*⁴¹

⁴⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*, edisi pertama cetakan ke 1, (Jakarta: Kencana, 2011) hlm 59.

⁴¹ Q.S. An Nisa': 58.

3.3.5 Manfaat jangka panjang Tabungan IB Tunas Hasanah.

Tabungan IB Tunas Hasanah mengajarkan anak untuk gemar menabung, adapun manfaat jangka panjang Tabungan IB Tunas Hasanah adalah sebagai berikut:

a. Belajar Disiplin

Menabung mengajarkan anak sedini mungkin dengan disiplin untuk mampu menyisihkan sebagian uang yang dimiliki anak, dengan mengajarkan anak menabung dalam usia anak masih dibawah umur membawa dampak positif apabila anak sudah beranjang dewasa.

b. Menghargai Uang

Membiasakan anak untuk menabung sedini mungkin dapat membawa dampak positif untuk anak tersebut, karena anak bisa menghargai betapa susah dan membutuhkan waktu yang lama untuk mengumpulkan uang dalam jumlah yang besar, anak juga bisa merasakan bahwa uang yang sedikit sangat berarti untuk menambah tabungan yang dimiliki anak.

c. Belajar Mengatur Keuangan

Menabung uang mampu mendidik anak sedini mungkin untuk melatih anak dalam menggunakan uang untuk menggunakannya sebaik mungkin, dengan menabung anak juga mampu menetapkan target seberapa besar jumlah uang yang harus ditabung, maka dari itu membawa dampak positif untuk anak dikemudian hari.

d. Belajar Perencanaan Keuangan

Anak yang gemar menabung akan mampu merencanakan keuangan dalam waktu jangka panjang, anak belajar menentukan target seberapa besar jumlah uang yang harus dikumpulkan dan digunakan untuk apa hasil tabungannya.

e. Menambah Motivasi

Anak yang gemar menabung tentunya mempunyai tekad yang kuat untuk mampu menyisihkan uang yang dimilikinya, sehingga anak mampu menahan keinginannya yang hanya untuk menghabiskan uang. Terutama anak yang sudah mempunyai tabungan, tentu saja ia merasa terdorong untuk terus menambah jumlah tabungannya.

Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh memberikan buku tabungan dan juga kartu ATM dengan animasi yang beragam dan karakter yang unik untuk anak-anak sehingga anak lebih merasa senang dan termotivasi untuk menabung.

3.3.6 Fasilitas yang diberikan kepada nasabah

Adapun fasilitas yang diberikan kepada nasabah antara lain sebagai berikut:⁴²

a. E-Banking

merupakan layanan transaksi perbankan secara elektronik untuk memudahkan dan keeluasaan bagi nasabah anak Tabungan IB Tunas Hasanah dalam bertransaksi e-Banking yang terdiri dari:

1. BNI ATM, layanan transaksi perbankan 24 jam melalui sarana mesin BNI ATM (Anjungan Tunai Mandiri) atau mesin ATM bank lain yang berlogo ATM bersama. Untuk dapat memanfaatkan layanan ini, nasabah anak harus memiliki dan menggunakan Tunas *Card* serta menginput nomor PIN ke dalam mesin ATM;
2. *SMS Banking*, layanan transaksi perbankan 24 jam dengan cara mengetik SMS pada telepon seluler dan

⁴² Petunjuk pelaksanaan Tabungan IB Tunas Hasanah, pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, devisi produk dan prosedur, Juli 2012.

mengirimkannya ke 3346, untuk dapat melakukan transaksi melalui layanan ini, nasabah anak harus terlebih dahulu melakukan registrasi di BNI ATM menggunakan *Tunas Card* ;

3. *Internet Banking*, adalah satu layanan fasilitas *e-Banking* untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah anak melalui jaringan internet dengan perangkat lunak browser pada komputer.
4. BNI CDM (*BNI Cash Deposit Machine*), layanan transaksi perbankan 24 jam melalui sarana mesin BNI CDM untuk melakukan setoran uang tunai, untuk dapat memanfaatkan layanan ini nasabah anak harus memiliki dan menggunakan *Tunas Card* serta menginput nomor PIN ke mesin CDM.
5. BNI ATM Non Tunai (*Cashless*), layanan transaksi perbankan 24 jam melalui sarana mesin BNI ATM untuk melakukan transaksi non tunai, seperti pembayaran tagihan dan pembelian, untuk dapat memanfaatkan layanan ini, nasabah anak harus memiliki dan menggunakan *Tunas Card* serta menginput nomor PIN ke mesin ATM.
6. Layanan Notifikasi Transaksi via SMS (SMS Notifikasi), merupakan fasilitas bagi orang tua/wali untuk membantu aktivitas nasabah anak Tabungan IB Tunas Hasanah untuk memperoleh informasi setiap terjadi mutasi pada rekeningnya, untuk dapat menikmati layanan ini, orang tua/wali nasabah anak harus terlebih dahulu melakukan registrasi nomor seluler dengan mengisi dan

menandatangani formulir persetujuan pembukaan rekening dan pelaksanaan transaksi di kantor cabang terdekat.

3.3.7 Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Tunas Hasanah

Strategi pemasaran Tabungan IB Tunas Hasanah yang dilakukan oleh PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dalam memasarkan produknya yaitu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk Tabungan IB Tunas Hasanah dari segi kemudahan, kepraktisan dan keamanan.

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui pemberian kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada selogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani sebaik-baiknya.⁴³

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap produk bank maka nasabah tersebut akan:

⁴³ Kasmir, *Mnajemen Perbankan*, edisi revisi cetakan 9, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada) hlm 237.

1. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan;
2. Mengulang kembali membeli produknya, artinya kepuasan terhadap jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang;
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi semakin beragam dalam satu bank;
4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal ini yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti kualitas produk yang di tawarkan.⁴⁴

Untuk mencapai tujuan seperti diatas, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut;
2. Faktor pendekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan seperti teman lama sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank;

⁴⁴ *Ibid*, hlm 238.

3. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik di dalam bank maupun di luar bank, nasabah tidak merasa was-was bila berhubungan dengan bank;
4. Kemudahan dalam memperoleh produk bank, artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit;
5. Penanganan komplain atau keluhan, arti setiap ada keluhan yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.

Menurut Kolter, pengukuran kepuasan nasabah dapat diukur dengan empat sarana, yaitu sebagai berikut.⁴⁵

1. Sistem keluhan dan usulan, artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, semakin banyak berarti semakin kurang baik, begitu juga sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan;
2. Survei kepuasan konsumen, dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen;
3. Konsumen samaran, dalam hal ini bank dapat mengirimkan karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya;

⁴⁵ *Ibid*, hlm 240.

4. Analisis mantan pelanggan, Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank tersebut.

Untuk melaksanakan kegiatan pemasaran produk Tabungan IB Tunas Hasanah yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh selalu berupaya mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, serta memberikan fasilitas yang cepat dan praktis sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan dan jasa lainnya. Adapun strategi pemasaran Tabungan IB Tunas Hasanah adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. Mendekati Nasabah

Mendekati nasabah merupakan strategi yang dilakukan dengan cara mendekati nasabah dan menyampaikan informasi kepada nasabah yang disampaikan oleh bagian *Customer Service* pada saat nasabah maupun calon nasabah yang ingin melakukan permohonan pembukaan Tabungan IB Tunas Hasanah, sehingga nasabah lebih mengenal produk tabungan tersebut.

2. Promosi (*promotion*)

Promosi merupakan strategi yang dilakukan dengan cara menyampaikan kepada nasabah maupun masyarakat luas tentang keunggulan-keunggulan produk serta membujuk nasabah untuk membuka produk Tabungan.

3. *Internet Marketing*

Internet Marketing merupakan strategi yang sedang gencar dilakukan, dengan memasarkan atau mempromosikan produk melalui

⁴⁶ Wawancara dengan *Customer Service*, Dina Febriani (Banda Aceh: 7 April 2016).

internet akan lebih memudahkan masyarakat mengetahui adanya tabungan yang mempunyai keunggulan.

4. Menjalin Hubungan yang Baik dengan Nasabah

Menjalankan prinsip bahwa nasabah adalah raja, yang bertujuan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah, kenyamanan nasabah hal yang harus dipertahankan agar nasabah tetap menabung di bank tersebut. Dalam menjalani hubungan yang baik dengan nasabah perlu didasari nilai-nilai yang terkandung dalam Al-qur'an, sesuai dengan firman Allah SWT:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan Rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada Nya”.⁴⁷

5. Open table

Open table merupakan strategi yang dilakukan pihak bank dengan cara membuka stan di instansi-instansi secara rutin, untuk memperkenalkan produk-produk yang ada pada PT. BNI Syariah

⁴⁷ Q.S Ali-Imran: 159.

Kantor Cabang Banda Aceh khususnya produk Tabungan IB Tunas Hasanah.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Selama melaksanakan kegiatan kerja praktik di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, penulis banyak melakukan kegiatan-kegiatan seperti yang telah dijelaskan dalam kerja praktik diatas. Selama menjalankan praktik penulis banyak menemukan keunggulan-keunggulan yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, seperti pengelolaan manajemen, keramahan pegawainya pada saat melayani nasabah, komunikasi yang baik, kerja sama tim yang baik, kedisiplinan dan efektifitas perusahaan dalam mencapai target yang telah ditentukan seperti keefektifitasan dalam pemasaran produk tabungan, dengan strategi pemasaran menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, produk Tabungan IB Tunas Hasanah mampu tersalurkan kepada masyarakat banyak sehingga jumlah nasabah meningkat.

Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, dalam menjalankan operasionalnya sudah berdasarkan prinsip syariah salah satunya produk Tabungan IB Tunas Hasanah. Strategi pemasaran produk Tabungan IB Tunas Hasanah ditetapkan sesuai dengan prinsip syariah dari awal akad dilakukan sampai dengan pelaksanaannya. Dalam prinsip syariah, antara pihak bank dengan nasabah terjalin hubungan dengan baik, saling terbuka, pihak bank selalu berusaha memahami apa yang menjadi kendala nasabah, sehingga apabila nasabah mengalami kesulitan dalam produk yang ada di bank, maka pihak bank dan nasabah akan bersama-sama bermusyawarah untuk mencari solusi penyelesaian masalah tersebut.

Disamping keunggulan yang penulis dapatkan selama menjalankan kegiatan praktik pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, penulis juga menemukan kendala, salah satunya persaingan antara bank lain dalam hal pemberian fasilitas kepada nasabah. Kendala ini akan mempengaruhi perkembangan bank serta kemajuan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, akan tetapi manajer bank BNI Syariah yakin mampu untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan melakukan berbagai upaya, seperti meningkatkan fasilitas-fasilitas untuk kemudahan kegiatan produk penghimpun dana khususnya, serta memberikan pelayanan yang efektif dan lebih baik dari yang diharapkan masyarakat banyak.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari penjelasan bab-bab terdahulu dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Prosedur pengelolaan Tabungan IB Tunas Hasanah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dijalankan sesuai dengan prinsip Syariah dari awal akad sampai dengan pelaksanaannya dan Tabungan IB Tunas Hasanah mempunyai manfaat jangka panjang seperti anak belajar disiplin, menghargai uang, menambah motivasi dan sebagainya.
2. Fasilitas yang diberikan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh bertujuan untuk kepuasan nasabah, dengan cara memberikan fasilitas yang canggih seperti *SMS Banking*, *e-Banking* dan sebagainya, serta menjunjung tinggi pelayanan yang efektif untuk nasabah, produk ini berbeda dengan produk pembiayaan yang mengutamakan penilaian 5C (*Character, capacity, capital, collateral, condition*), yang merupakan strategi untuk menilai debitur yang mengajukan permohonan pembiayaan.
3. Strategi yang dilakukan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh untuk memasarkan produk Tabungan IB Tunas Hasanah dilakukan dengan berbagai cara, seperti: mendekati nasabah, *promosi*, *internet marketing*, menjalin hubungan yang baik dengan nasabah dan *open table*.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis amati selama menjalankan kerja praktik pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, penulis menyarankan berbagai hal yang bertujuan untuk membangun kegiatan pada bank sehingga lebih baik dari yang diharapkan, antara lain sebagai berikut:

1. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dalam memberikan pelayanan untuk nasabah tetap maupun calon nasabah lainnya untuk melayani dengan sepenuh hati, mampu membuat nasabah tertarik untuk menabung di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.
2. Meningkatkan Strategi pemasaran yang lebih efektif bertujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah yang berminat menabung di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.
3. Membuat kegiatan rutin seperti sosialisasi bersama masyarakat sehingga banyak yang lebih mengenal tentang produk yang ada pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh khususnya produk Tabungan IB Tunas Hasanah dan memberikan cenderamata kepada nasabah sehingga nasabah merasa lebih terkesan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya, Departemen Agama, Semarang: Toha Putera, 1989.
- Abu Muhammad DwionoKoesen Al-Jambi, *ayo ke Bank Syariah*, Jakarta: PustakaIshlahulUmmah, 2013.
- Abu Muhammad DwionoKoesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional (Haramnya Bank Konvensional dan Halalnya Bank Syariah)*, Jakarta: CV Tifa Surya Indonesia, 2009.
- AhimAbdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah (Teori dan Praktik Kontemporer)*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Bagian Umum dan Keuangan PT. BNI Syariah, *Struktur Keorganisasian PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh periode 2016 pada tanggal 03 April 2016*.
- Brosur BNI Syariah periode 2016.
- Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Fathur Baari, Penjelasan kitab Shahih Al-Bukhari*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2005.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, edisi pertama cetakan kesatu (Jakarta:Kencana,2011).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, edisi revisi cetakan sembilan (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persana).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi cetakan ketiga (Jakarta: Kencana, 2008).
- M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, cetakan kedua (Bandung: Alfabet, 2012).
- M. Quraisi Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Keserasian Al-Quran*, Volume 6 Lentera Hati, (Jakarta: 2009).

Wawancara dengan *Back Office* Dayat, pada tanggal 03 April 2016 di Banda Aceh.

Wawancara dengan *Back Office Head* T. Trisna Viska, pada tanggal 06 April 2016 di Banda Aceh.

Wawancara dengan *Customer Service* Dina Febriana, pada tanggal 03 April 2016 di Banda Aceh.

Wawancara dengan *Teller* Dian Safwan, pada tanggal 02 April 2016 di Banda Aceh.

www.bnisyariah.co.id, *Produk BNI Syariah*. (Jakarta: BNI Syariah, 2011), di akses pada 05 April 2016.

www.bnisyariah.co.id, *Sejarah BNI Syariah*, (Jakarta: BNI Syariah, 2011), di akses pada 02 Maret 2016.