

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah

1. Sejarah Bank BRI Syariah

BRI Syariah berada didalam naungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Terhadap Bank Arta Jasa pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁴¹

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan

⁴¹Dokumen , *Observasi*, 12 Maret 2019 di BRI Syariah Kantor Cabang Kendari

masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.



Gambar. 1 Bank BRI Syariah KC Kendari
(Jl. Abdullah Silondae No. 123)

2. Visi Dan Misi Bank BRI Syariah Cabang Kendari.

Visi BRI Syariah Cabang Kendari :

“Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”.⁴²

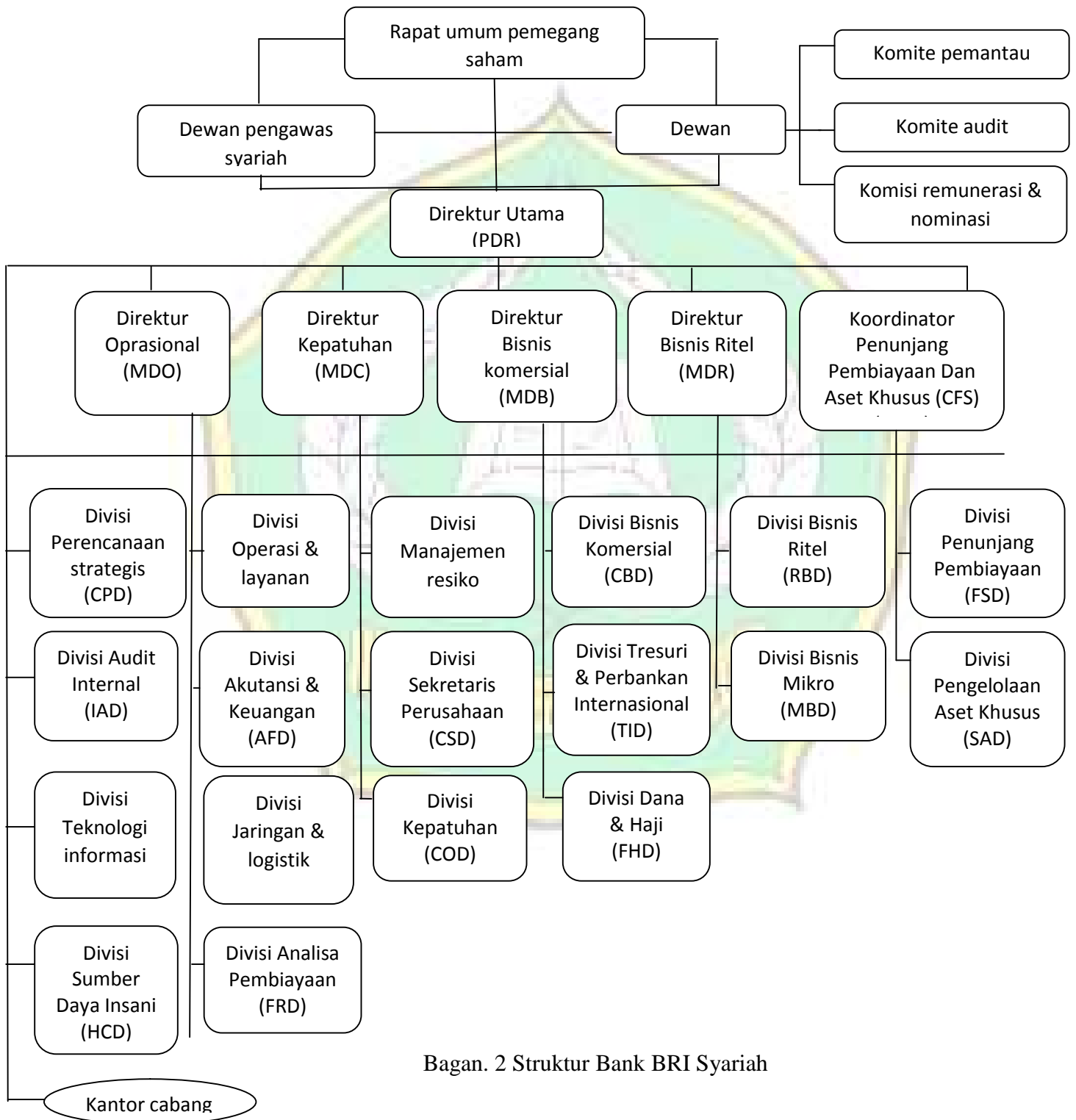
Misi BRI Syariah Cabang Kendari :

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimanapun.

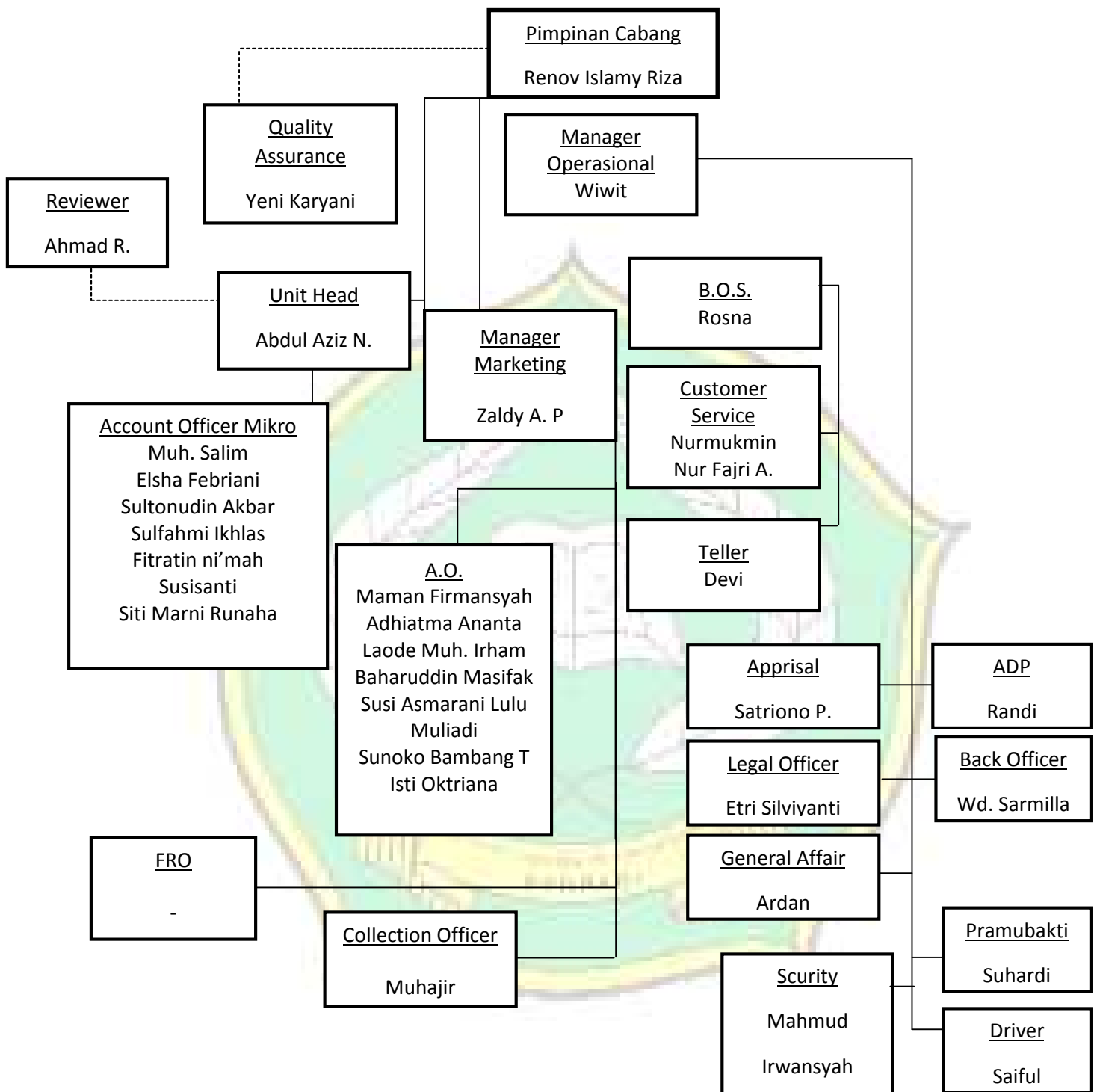
⁴²https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=visimisi Di akses tgl 12 Maret 2019 pukul 10.46

4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah



Bagan. 2 Struktur Bank BRI Syariah



Bagan. 3 Struktur Organisasi BRI Syariah Cabang Kendari

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa struktur organisasi Bank BRI Syariah Cabang Kendari Jl. Abdullah Silondae No.123 Korumba, Mandonga Sulawesi Tenggara di Pimpin oleh bapak Renov Islamy Riza selaku pemimpin cabang dan dibantu oleh *Quality Assurance*, kemudian di bawah langsung oleh *Manager Operasional*, *Manager Marketing* dan *Unit Head*. Kemudian *Manager Operasional* di bawah oleh (B.O.S, *Customer Service dan Teller*) dan di bawah oleh (*Appraisal, A.D.P, Legal Officer, Back Officer, General Alfair, Security, Driver dan Pramubakti*). *Manager Marketing* di bawah oleh (A.O, F.R.O dan *Collection Officer*) dan *Unit Head* di bawah oleh (*Account Officer dan Reviewer*).

4. Profil Nasabah Tabungan Faedah Haji Bank BRI Syariah Cabang Kendari.

Berdasarkan data penelitian pada tanggal 12 Maret 2019, populasi jumlah nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kendari berdasarkan produk yang diminati oleh nasabah setiap bulannya adalah: 150 orang/bln (Produk Tabungan Faedah Haji) Sedangkan pada tahun sekarang Tercatat 12.000 orang untuk haji reguler dan 869 orang tabungan faedah haji khusus yang sudah mendaftar haji di BRI Syariah Cabang Kendari. Data tersebut berdasarkan priode 2013-2019 atau 6 tahun terakhir.⁴³

⁴³Zaldy A.P ,MM, wawancara, 14 Maret 2019 di BRI Syariah KC. Kendari

B. Strategi Pemasaran Produk Faedah Haji BRI Syariah Cabang Kendari.

Strategi pemasaran produk tabungan faedah haji BRI Syariah Cabang Kendari menurut Manager Marketing BRI Syariah Cabang Kendari adalah:

“Strategi pemasaran yang dilakukan oleh BRI Syariah Cabang Kendari khususnya pada produk tabungan faedah haji yaitu dengan menggunakan pasar yang dituju dan menggunakan strategi *segmenting, targeting* dan *positioning*. Selain itu, dengan mengembangkan *marketing mix* atau bauran pemasaran yang terdiri dari empat unsur yaitu produk, harga, dan promosi, yang mana dengan menggunakan perumusan strategi pemasaran tersebut bertujuan untuk menarik dan mempertahankan loyalitas para nasabah”.⁴⁴

Saat ini pertumbuhan jumlah bank syariah di Indonesia terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran dan minat masyarakat untuk menabung di bank yang halal. Setelah kehadiran fatwa MUI setiap bank syariah yang ada dituntut mampu menangkap peningkatan potensial demand (permintaan potensial) masyarakat dengan mengemas produk-produk syariahnya secara inovatif agar mampu memenuhi keinginan pasar.

BRI Syariah Cabang Kendari merupakan Salah satu bank yang menawarkan fasilitas pembiayaan haji lewat tabungan faedah haji. Produk ini hadir mengingat tidak semua warga Muslim memiliki kemampuan finansial untuk membayar biaya keberangkatan haji atau umrah secara sekaligus. BRI Syariah Cabang Kendari berdasarkan prinsip Islam yang tidak terlepas dari persaingan-persaingan antar BRI syariah Cabang Kendari dan bank konvensional. Untuk itu BRI syariah Cabang Kendari perlu melakukan kebijakan dalam menghimpun dana masyarakat yang bersifat umum seperti tabungan dan deposito. Namun demikian setiap usaha yang dilakukan bank

⁴⁴ Ibid., wawancara, 14 Maret 2019 di BRI Syariah KC. Kendari

dalam memasarkan produk-produknya yang bertujuan untuk meningkatkan sumber dana dengan menargetkan sejumlah nasabah atau calon nasabah potensial sesuai dengan apa yang direncanakan merupakan bagian dari strategi pemasaran. Salah satu hal yang paling mendasar sangat diperlukan dalam strategi pemasaran adalah bagaimana cara dan upaya menarik minat nasabah agar dapat bertahan ataupun jumlahnya meningkat. Diperlukan strategi pemasaran yang tepat untuk meraih kesempatan yang ada dengan sebaik-baiknya. Untuk lebih jelasnya mengenai strategi tersebut, berikut uraiannya⁴⁵ :

1. Segmentation

BRI Syariah Cabang Kendari mempunyai langkah awal dalam kegiatan pemasaran adalah dengan mensegmentasi pasar. Dalam hal mensegmentasi pasar BRI Syariah Cabang Kendari memiliki segmentasi secara khusus.

Adapun kriteria yang dibutuhkan dalam segmentasi pasar antara lain:

- a. Dari segi daerah atau wilayah: Dalam hal ini BRI Syariah Cabang Kendari telah membuka beberapa cabang seperti pada PT. BRI Syariah cabang Bau-Bau. Namun yang masih menjadi kendala dikarenakan belum adanya BRI Syariah Cabang Kendari yang telah beroperasi didaerah kabupaten/ kantor unit.
- b. Dari segi usia : Dalam hal ini yang menjadi sasaran utama adalah kelompok usia dewasa dan Siswa/Pelajar minimal Usia 13 tahun . Hal ini mengingat syarat-syarat yang diajukan diantaranya menyerahkan

⁴⁵ Ibid, *wawancara*, 14 Maret 2019 di BRI Syariah KC. Kendari

foto copy identitas diri seperti: KTP, SIM, Kartu Pelajar dan lain sebagainya.

c. Dari segi pekerjaan : Pelajar, Pegawai, Pedagang Dan Sebagainya.

2. Targeting

Targeting adalah suatu persoalan untuk memilih lokasi atau tempat untuk memasarkan produk. Targeting atau menetapkan target pasar merupakan tahap selanjutnya dari segmentasi..

BRI Syariah Cabang Kendari telah menentukan siapa yang menjadi targetnya. Dan tentu saja target pasar yang dituju BRI Syariah Cabang Kendari berbeda-beda untuk tiap produknya. Hal ini mengingat yang dibahas masalah tabungan haji, maka yang menjadi target pasar adalah khusus masyarakat yang beragama Islam, dikantor, dipameran, dan bekerjasama dengan kemenag untuk memasarkan produk faedah haji.



Gambar. 2 Target pasar (Pameran)

3. Positioning

Positioning merupakan cara pemasar untuk memperkenalkan produknya kepada masyarakat dengan cara komunikasi secara langsung.

BRI Syariah Cabang Kendari mensosialisasikan produknya dan memperkenalkan produknya sehingga masyarakat yang tidak mengetahui mengenai produk tersebut agar paham bagaimana cara mengelola uangnya dengan baik dan aman untuk berangkat ke tanah suci, dan memposisikan dirinya sebagai lembaga keuangan yang tugas pokoknya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Sehingga BRI Syariah Cabang Kendari merupakan solusi terbaik untuk memberikan berbagai fasilitas produk dan jasa dengan menggunakan sistem bagi hasil, dalam proses yang cepat dan praktis.



Gambar. 3 Mensosialisasikan produk tabungan faedah haji

4. Marketing Mix

Marketing mix adalah suatu strategi pemasaran yang menggabungkan beberapa elemen di dalam marketing mix itu sendiri yang dilakukan secara terpadu. Untuk mencapai target pasar, diperlukan *marketing mix* atau bauran pemasaran. Karena bagian inilah yang terlihat dipasar, oleh sebab itu BRI Syariah Cabang Kendari memiliki beberapa strategi dalam pemasaran adalah sebagai berikut⁴⁶:

a. Strategi Produk

Produk adalah sesuatu barang atau jasa yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian pembelian pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan.

Penerapan strategi pemasaran tabungan *faedah haji* yang dilakukan oleh BRI Syariah Cabang Kendari adalah dengan menampilkan mutu dari tabungan faedah haji tersebut. Sehingga dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pasar sasaran. Mutu dari produk ini meliputi pemberian fasilitas dan kemudahan yang terdapat di dalam :

- 1) Mutu/ Karakteristik Produk Faedah Haji Pada BRI Syariah Cabang Kendari
 - a) Gratis biaya administrasi bulanan
 - b) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan

⁴⁶ Ibid. *wawancara*, 17 Maret 2019 di BRI Syariah KC. Kendari

- c) Bagi hasil yang kompetitif
- d) Pemotongan zakat secara otomatis
- e) Transaksi online dengan siskohat
- f) Bisa dibuka untuk anak-anak
- g) Tersedia pilihan haji reguler dan khusus



Gambar. 4 Brosur mutu dari tabungan faedah haji

2) Setoran Awal Ringan dan Tata Cara Pendaftaran Haji BRI Syariah Cabang Kendari.

Cara Pendaftaran Haji Lewat Bank yaitu dengan membuka tabungan faedah haji sebesar Rp.50.000,- kemudian pihak bank memproses buku tabungan nasabah agar bisa dipakai untuk menyimpan uangnya di bulan berikutnya atau kapanpun yang dia inginkan. Jika sudah mencapai tabungan sebesar Rp. 25.050.000,- maka pihak bank akan langsung menawarkan nasabah untuk segera mendaftar haji atau mendapatkan nomor porsi.

Selanjutnya, pihak bank akan memberikan sebuah lembaran ke nasabah yang berisi syarat yang harus dipenuhi sebelum mendaftar haji di kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten atau Kota.

Adapun syarat tersebut, antara lain:

1. Fotokopi rekening tabungan haji ukuran sebanyak 2 lembar
2. Fotokopi KTP sebanyak 5 lembar
3. Fotokopi Kartu Keluarga sebanyak 2 lembar
4. Fotokopi akta atau buku nikah/akta lahir/ijazah sebanyak 2 lembar
5. Fotokopi surat kesehatan ukuran yang mencantumkan tinggi badan, berat badan, dan golongan darah sebanyak 2 lembar
6. Foto ukuran 3x4 sebanyak 17 lembar, ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar. Foto harus wajah dengan latar belakang putih.
7. Map (warna map ditentukan oleh pihak bank) untuk menyimpan berkas-berkas sebanyak 2 buah.

Apabila sudah memenuhi semua persyaratan diatas, nasabah bisa kembali ke bank untuk verifikasi. Pihak bank nantinya akan mengecek semua berkas tersebut, untuk kemudian dilakukan:

1. Lembar validasi dari bank asli sebanyak 4 lembar
2. Surat pernyataan bank (materai) asli 1 lembar
3. Surat kuasa dari bank (materai) asli 1 lembar
4. Slip setoran awal bank Rp25 juta asli 1 lembar

Jika pihak bank sudah mengatakan bahwa proses di bank sudah selesai, maka nasabah bisa membawa seluruh persyaratan dari nomor 1-11 ke kantor Kemenag sesuai alamat di KTP. Jadi tidak perlu datang ke kantor pusat Kemenag.⁴⁷

3) Haji Bisa Diganti Ahli Waris

Kemenag sudah mengeluarkan kebijakan baru di 2018. Calon jemaah haji yang wafat sebelum berangkat ke Tanah Suci, bisa diganti anggota keluarganya.⁴⁸

Berikut ini ketentuan pelimpahan nomor porsi bagi calon jemaah haji yang wafat:⁴⁹

1. Permintaan dari keluarga jemaah yang sudah ditetapkan berhak melunasi, namun wafat sebelum berangkat.
2. Kebijakan wafat yang dapat digantikan adalah jemaah yang sudah ditetapkan berhak melunasi BPIH dan waktu wafatnya pasca ditetapkan sebagai berhak lunas tahun berjalan.
3. Orang yang dapat menggantikan calon jemaah wafat adalah suami/istri/anak kandung/menantu. Pengajuan penggantian ini harus diketahui RT, RW, Lurah, dan Camat.
4. Verifikasi data pengajuan penggantian dilakukan di Kanwil Kemenag Provinsi dan Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri Ditjen PHU, dan

⁴⁷Dokumen , *Observasi*, 15 maret 2019 di BRI Syariah Kantor Cabang Kendari

⁴⁸ Ibid, *wawancara*, 27 Maret 2019 di BRI Syariah KC. Kendari

⁴⁹<https://www.kemenag.go.id> diakses pada tanggal 28 maret 2019

5. Jemaah haji pengganti diberangkatkan pada musim haji tahun berjalan atau tahun berikutnya.

Calon jemaah haji pengganti harus mengajukan surat permohonan tertulis ke Kantor Kemenag Kabupaten atau Kota setempat dengan melampirkan beberapa dokumen, yakni:⁵⁰

1. Akta kematian dari Dinas Dukcapil setempat atau Surat Kematian dari Kelurahan/Desa diketahui Camat (asli)
2. Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah wafat yang ditandatangani anak kandung, suami/istri, dan menantu yang diketahui oleh RT, RW, Lurah/Kepala Desa, dan Camat (asli)
3. Surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani calon jemaah haji penerima pelimpahan nomor porsi jemaah wafat dan bermaterai (asli)
4. Setoran awal dan atau setoran lunas BPIH (asli); dan Salinan KTP, KK, Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir atau bukti lain yang relevan dengan jemaah haji yang wafat yang dilegalisir dan di stempel basah oleh pejabat yang berwenang dengan menunjukkan aslinya.

b. Strategi Harga

Penetapan strategi pemasaran tabungan faedah haji pada bank BRI syariah Cabang Kendari dari segi harga sebagai pengembalian modal adalah berupa sistem bagi hasil dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah.

⁵⁰ Ibid, Diakses pada tanggal 28 maret 2019

Bagi hasil merupakan kebijakan yang diberikan oleh pihak bank sesuai kesepakatan bersama (antara bank dan nasabah). Pada BRI syariah, sistem bagi hasil tersebut perlu dikomunikasikan secara intensif guna menumbuhkan pemahaman yang mendalam mengenai sistem operasionalnya. Keuntungan yang diperoleh nasabah pada tabungan faedah haji tergantung pada jumlah saldo rata-rata yang terdapat dalam satu bulan dan tergantung pada keuntungan yang diperoleh bank atas pengelolaan dana tersebut.

Dengan demikian, keuntungan yang akan diperoleh nasabah tabungan faedah haji selain rasa aman dan rasa was-was akan riba yang disebabkan oleh pemberian suku bunga nasabah juga akan mendapatkan keuntungan bagi hasil.

c. Strategi Distribusi

Strategi distribusi yang dilakukan BRI Syariah Cabang Kendari adalah dengan cara melakukan penambahan Cabang di kota Bau-Bau. Dalam hal ini, pihak BRI Syariah Cabang Kendari terus memantau dan mengevaluasi realisasi tabungan faedah haji, agar sesuai dengan tujuan dari produk tabungan faedah haji itu sendiri.

d. Strategi Promosi

Promosi merupakan sarana yang sangat baik digunakan untuk promosi atau komunikasi pemasaran terdiri atas empat sarana atau alat yang penting yakni: periklanan (*advertising*), publisitas (*publicity*), dan

penjualan pribadi (*personal selling*). Dalam menghadapi persaingan BRI Syariah Cabang Kendari juga melakukan promosi. Sarana promosi yang digunakan oleh BRI Syariah Cabang Kendari dalam memasarkan produk tabungan *faedah haji*, adalah sebagai berikut⁵¹:

1) Periklanan (*advertising*)

Promosi melalui iklan sangat difokuskan pada media yang merupakan media pasar sasaran tabungan *faedah haji*. antara lain:

a) Media cetak

Media cetak merupakan suatu media yang statis dan mengutamakan pesan-pesan visual dalam melaksanakan fungsinya sebagai media penyampaian informasi. Media cetak yang digunakan oleh BRI Syariah Cabang Kendari adalah melalui Koran tanggal 12 November 2018.



Gambar. 5 Media cetak kendari pos

⁵¹ Ibid, 17 Maret 2019 di BRI Syariah KC. Kendari

b) Media Luar Ruang (*out door*)

Media luar ruangan adalah media yang berupa pemasangan gambar-gambar, spanduk, brosur, dan lain-lain ditempat tertentu. Akan tetapi BRI Syariah Cabang Kendari hanya menggunakan spanduk dan famplet yang dipasang di tempat-tempat yang banyak dikunjungi masyarakat umum seperti dipusat kota, perguruan tinggi, dan tempat yang ramai di datangi oleh masyarakat. Sedangkan brosur yang diberikan kepada setiap nasabah yang datang ke bank. Brosur tersebut memuat tentang persyaratan, produk, keuntungan, dan keistimewaan serta fasilitas-fasilitas yang diberikan. Dengan demikian, para nasabah atau calon nasabah dapat mengenal dan mengetahui produk yang dipilihnya berdasarkan informasi yang didapatkan dari brosur tersebut. Peranan brosur untuk mempromosikan produk dan jasa BRI Syariah Cabang Kendari terlihat cukup efisien, karena keberadaan brosur dalam strategi pemasaran yang dilakukan oleh BRI Syariah cukup berperan bagi peningkatan pendapatan.



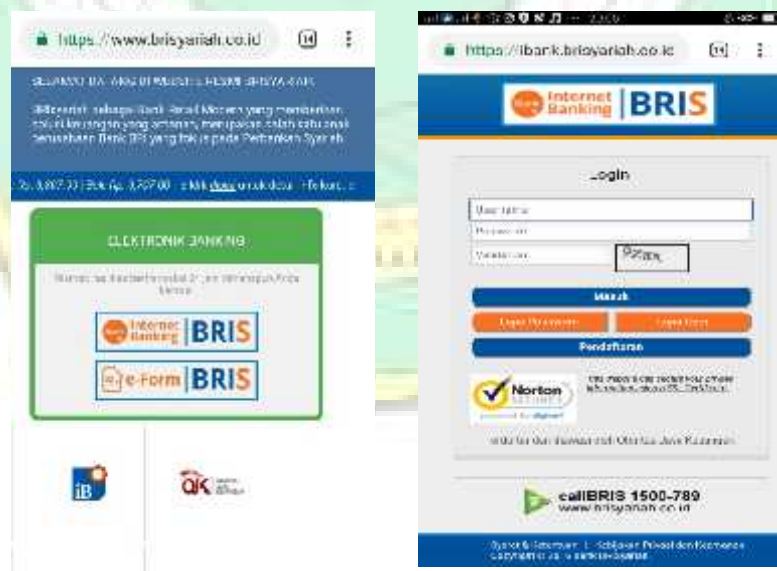
Gambar. 6 Media Luar Ruang (Spanduk/ Baleho dan Benner)



Gambar. 7 Brosur Tabungan Faedah Haji BRI Syariah

c) Media Elektronik

Media elektronik adalah media Internet. Dalam strateginya BRI Syariah Cabang Kendari menggunakan media elektronik dalam rangka mengiklankan produk-produk dan jasanya.



Gambar. 8 Media Elektronik Menggunakan Website BRI Syariah

2) Publisitas (*Publicity*)

Publisitas adalah penempatan berupa artikel, tulisan, foto atau tayangan visual yang syarat nilai berita baik yang bertujuan untuk memusatkan perhatian terhadap suatu tempat atau masyarakat. BRI Syariah Cabang Kendari menggunakan publisitas dengan cara mengundang masyarakat baik nasabah langsung atau tidak dengan pembicara-pembicara terkenal yang diselenggarakan oleh BRI Syariah dengan tujuan dapat menambah wawasan bagi nasabah dan calon nasabah untuk mengenal dan mengetahui produk yang ditawarkan.



Gambar. 9 Sosialisasi/Mengenalkan Produk Tabungan Faedah Haji

3) Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Penjualan pribadi (*personal selling*) adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk. BRI Syariah Cabang Kendari melalui kegiatan *personal selling* antara lain: melalui kegiatan sosial yakni dengan ikut serta atau partisipasi BRI Syariah pada kegiatan-kegiatan sosial atau dengan mengadakan silaturahmi ke berbagai tempat seperti sekolah, pondok pesantren, majelis taklim, dan lembaga-lembaga pendidikan baik formal maupun non formal dalam rangka memperkenalkan keberadaan BRI Syariah serta produk-produk yang ditawarkannya.



Gambar. 10 Personal Seling/ Tatap Muka Langsung Bersama Nasabah

BRI Syariah Cabang Kendari berhasil dalam melakukan strategi pemasarannya an peneliti mengambil 5 orang sampel pada produk faedah haji BRI Syariah Cabang Kendari diantaranya 3 nasabah produk faedah haji reguler dan 2 nasabah produk faedah haji khusus . Pada penelitian ini, peneliti mengambil 5 sampel nasabah produk tabungan faedah haji Bank BRI Syariah Cabang Kendari yaitu Ibu Mirawati yang bertempat tinggal di Jl. Bunga duri, Ibu Yeni Rahmawati yang bertempat tinggal di BTN Melati, Bapak Jufri Rachman yang bertempat tinggal di Jl. H Supu Yusuf, Ibu Rismayanti yang bertempat tinggal di BTN Bukit Hijau, dan Ibu Nur Nia yang bertempat tinggal di Jl. Bhayangkara Bahari.

Berdasarkan jumlah sampel tersebut, nasabah tabungan faedah haji Bank BRI Syariah Cabang Kendari terdiri dari produk yang sama, tetapi memiliki 2 kategori tabungan faedah haji reguler dan tabungan faedah khusus, yaitu:

1. Tabungan Faedah Haji Reguler

Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kendari yang menabung pada tabungan haji reguler berjumlah 12.000 orang. Dan mengambil 3 orang sebagai sampel penelitian, sedangkan produk yang digunakan adalah produk Tabungan Faedah Haji Reguler.

”Tabungan faedah haji reguler dapat membantu masyarakat yang berkeinginan untuk menjalankan ibadah haji, dengan biaya yang meringankan para calon jemaah haji,dan dapat mencicil tiap bulannya dengan penghasilan yang kita dapatkan. Dengan jangka waktu yang lama menunggu keberangkatan ibadah haji 10-15 tahun.”⁵²

⁵² Mirawati Lumaela, Nasabah Produk Tabungan Faedah Haji Reguler, *Wawancara*, 25 Maret 2019 di Kendari.

“Tabungan faedah haji reguler sangat baik di pasarkan bagi masyarakat yang sangat berkeinginan untuk berangkat ke tanah suci dengan mudah dan aman (dana tabungan). Dengan biaya awal membuka tabungan produk faedah haji yang murah dan setiap bulannya tidak ada batasan setoran/tabungan sangat meringankan kami. Dengan jangka waktu pemberangkatan sesuai nomor porsi yang didapatkan.⁵³”

“Tabungan faedah haji reguler dapat membantu masyarakat yang berpenghasilan rendah atau yang tidak tetap untuk menabungkan sebahagian uangnya untuk menabung pada produk faedah haji dengan aman sehingga masyarakat tidak takut. Dengan jangka waktu yang sangat lama sekitar 10-15 tahun sesuai nomor porsi yang di dapat.”⁵⁴

2. Tabungan Faedah Haji Khusus

Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kendari yang menabung pada tabungan haji khusus berjumlah 869 orang. Dan mengambil 2 sampel penelitian dan produk yang digunakan adalah produk Tabungan Faedah Haji Khusus.

”Tabungan faedah haji khusus dapat membantu masyarakat yang berkeinginan untuk menjalankan ibadah haji dengan cepat, dengan biaya yang tinggi di bandingkan haji reguler Dengan jangka waktu yang singkat 1-5 tahun menunggu keberangkatan ibadah haji ”⁵⁵

“Tabungan faedah haji khusus/plus dapat membantu masyarakat yang berkeinginan menjalankan ibadah haji dengan mudah dan cepat sehingga tidak usah menunggu sampai berlama-lama dengan biaya yang lebih mahal dibandingkan haji reguler tetapi saya sangat senang karna dengan fasilitas yang memadai dan cepatnya keberangkatan tidak menjadi halangan buat saya untuk mengambil tabungan faedah haji khusus/plus.⁵⁶

⁵³ Nur Nia, Nasabah produk Faedah Haji Reguler, *wawancara*, 26 Maret 2019 di Kendari

⁵⁴Jufri Rachman, Nasabah produk Faedah Haji Reguler, *wawancara*, 27 Maret 2019 di Kendari

⁵⁵ Yeni Rahmawati, Nasabah Produk Tabungan Faedah Haji Khusus , *Wawancara*, 25 Maret 2019 di Kendari.

⁵⁶ Rismayanti, Nasabah Produk Tabungan Faedah Haji Khusus , *Wawancara*, 27 Maret 2019 di Kendari.

- a. Data jumlah nasabah tabungan faedah haji reguler BRI Syariah Cabang Kendari

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Biaya Haji Reguler
1	2013	1.500	RP. 37.015.461
2	2014	1.800	Rp. 40.389.288
3	2015	1.800	Rp. 40.157.975
4	2016	2.000	Rp. 38.905.808
5	2017	2.200	Rp. 38.972.250
6	2018	2.500	Rp. 39.507.741
7	2019	200	Rp. 39.207.714

Tabel. 1 Data jumlah nasabah haji reguler Bank BRI Syariah KC Kendari(Produk faedah haji reguler yang diminati nasabah)

- b. Data jumlah nasabah tabungan faedah haji plus/khusus BRI Syariah Cabang Kendari.

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Biaya Haji Khusus
1	2013	100	RP. 74.030.922
2	2014	120	Rp. 80.778.576
3	2015	139	Rp. 80.315.950
4	2016	155	Rp. 77.811.616
5	2017	170	Rp. 77.944.500
6	2018	165	Rp. 79.015.482
7	2019	20	Rp. 78.415.482

Tabel. 2 Data jumlah nasabah haji khusus Bank BRI Syariah KC Kendari (Produk faedah haji khusus yang diminati nasabah)

C. Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Pemasaran Produk Tabungan Faedah Haji BRI Syariah Cabang Kendari

Faktor yang mendukung dan menghambat pemasaran produk tabungan faedah haji BRI Syariah Cabang Kendari adalah dilihat dari Analisis SWOT yaitu:⁵⁷

1. Kekuatan (strenghts)

Kekuatan (*Strenght*) adalah sumber daya keterampilan atau keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani oleh perusahaan atau organisasi. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar.

a. Simpanan dana nasabah di jamin LPS

LPS berfungsi menjamin simpanan nasabah bank dan turut aktif dalam menjaga stabilitas sistem perbankan sesuai kewenangannya. Tujuan kebijakan publik penjamin LPS tersebut adalah untuk melindungi simpanan nasabah kecil.

b. Memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada nasabah

Memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada nasabah seperti:

- 1) kecepatan waktu pelayanan
- 2) akurasi/ ketepatan pelayanan
- 3) kesopanan dan keramahan pelaku usaha

⁵⁷Ibid.wawancara, 27 Maret 2019 di BRI Syariah KC. Kendari

- 4) tanggung jawab dalam melayani komplain nasabah
- 5) kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk/ panduan lainnya.
- 6) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi.

c. Bagi hasil kompetitif

Bagi hasil yang di berikan oleh BRI Syariah Kendari lebih kompetitif, bahkan bisa lebih tinggi dibandingkan suku bunga bank konvensional. Namun, penentuan nisbah bagi hasil ini di pengaruhi oleh beberapa faktor, seperti jenis produk simpanan, perkiraan pendapatan investasi dan biaya operasional bank. Produk simpanan dengan skema investasi atau istilah mudharabah adalah yang mendapatkan bagi hasil.

2. Kelemahan (Weaknesses)

Kelemahan (Weaknesses) adalah keterbatasan atau kekurangan dari sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara serius menghambat kerja efektif perusahaan atau organisasi.

a. Kurang promosi

Promosi salah satu media yang sangat penting dalam mengenalkan produk-produk yang di miliki oleh Bank BRI, sejauh ini Bank BRI Syariah belum mempromosikan produk-produknya ke media elektronik (Televisi), sehingga belum di kenal masyarakat secara luas.

b. Tidak adanya kantor unit di Kabupaten/ Kota

Karena BRI Syariah Cabang Kendari tidak mempunyai kantor unit di bagian Kabupaten/ Kota sehingga banyak masyarakat yang berpindah tempat untuk menabung gaedah haji pada bank yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka.

3. Peluang (Opportunities)

Peluang (Opportunities) adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi.

a. Mayoritas penduduk kota Kendari beragama islam

Dengan jumlah penduduk kota Kendari adalah **2.275.752** jiwa, (82%) penduduk muslim sehingga bisa diprediksi masih banyak masyarakat yang ingin pergi ibadah haji.

b. Setoran awal ringan dan mudah

BRI Syariah Cabang Kendari mempunyai peluang yang sangat besar bagi masyarakat khususnya masyarakat Sulawesi Tenggara yang beragama islam dan berkeinginan untuk berangkat haji dengan membuka tabungan faedah haji sebesar Rp.50.000,- nasabah sudah bisa mempunyai tabungan haji kemudian jika sudah mencapai Rp. 25.050.000,- sudah bisa mendapatkan nomor porsi dan dengan menabung memakai produk faedah haji BRI Syariah Cabang Kendari berapapun nominal yang akan disetorkan tetap akan dilayani.

c. Kuota haji setiap tahunnya meningkat

Kuota haji yang setiap tahunnya meningkat karena banyaknya calon jemaah haji yang sudah melunasi BPIH dan nomor antrian yang panjang agar dapat mengurangi waktu tunggu pemberangkatan calon jemaah haji.

d. Bank konvensional tidak melayani tabungan haji

Bank konvensional tidak melayani tabungan haji dan tabungan haji hanya dilayani di Bank Syariah saja. Ini yang menjadi peluang bagi BRI Syariah dalam melaksanakan produk tabungan faedah haji karena mengurangi pesaing dan BRI Syariah mudah dalam memprosesnya.

e. Bank tidak melayani dana talang haji

Bank tidak lagi melayani dana talang haji karena:

- 1) Dana talang haji dianggap sebagai penyebab antrean haji jadi puluhan tahun.
- 2) Dana talang haji melanggar ketentuan syarat haji adalah mampu (istitha'ah).
- 3) Dana talang haji mengajak orang dalam berutang.
- 4) Bank mengenakan biaya/ujrah layanan pengurusan saat haji dikaitkan berdasarkan besarnya dana talang haji dan waktu jatuh tempo.
- 5) Dana talang haji termaksud takalluf dan memberatkan .

Dana talang haji termaksud takalluf dan memberatkan bahwa daftar haji dengan dana talang termaksud perbuatan yang memaksakan diri atau takalluf yang bukan pada tempatnya. Sedangkan salah satu wajib haji adalah mampu dari segi biaya tanpa perlu menggunakan pinjaman dana.

4. Ancaman (Threats)

Ancaman (Threats) adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi.

a. Kurangnya antusias masyarakat

Pola pikir masyarakat yang menganggap dunia perbankan adalah sesuatu yang sangat sulit (rumit) dan terkesan eksklusif (hanya untuk masyarakat kelas atas), sehingga masyarakat enggan (sungkan) untuk masuk ke dalam bank itu sendiri.

b. Banyaknya pesaing

Pada bank baik konvensional maupun syariah banyak menawarkan produk yang sama tentang tabungan haji ini, sehingga untuk menarik perhatian di butuhkan kerja yang sangat ekstra untuk mencapai hasil yang maksimal.

c. Antrian haji yang semakin lama

Antrian kursi haji tercatat hingga 2019 mencapai 15 tahun, itu membuat banyak masyarakat yang menunda pemberangkatan haji dikarenakan lamanya nomor porsi yang di dapatkan.