

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

##### 1. Letak Geografis Objek Penelitian

Letak lokasi penelitian ini yaitu di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang terletak di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A-7 Jl. Hasanudin, Kenayan, Tulungagung. Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini memiliki cakupan yang terdiri dari tiga wilayah yaitu Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Blitar. Sebab, letak Kabupaten Tulungagung yang strategis berada tepat ditengah dari ketiga kabupaten tersebut ini maka didirikanlah kantor cabang Tulungagung dari Kantor Cabang BNI Syariah Kediri yang berada di wilayah Tulungagung.

##### 2. Sejarah PT. Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 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.<sup>1</sup>

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, PT. BNI Tbk. tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha

---

<sup>1</sup>Dalam, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>. Diakses pada Rabu 27 Maret 2019 Pukul 8.57 Wib.

kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya PT. 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 yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. 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.<sup>2</sup>

### **3. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah**

BNI Syariah mempunyai visi untuk menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja. Untuk mencapai visi tersebut, BNI Syariah mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>3</sup>

### **4. Produk dan Jasa PT. Bank BNI Syariah**

Pada dasarnya produk-produk yang umum terdapat di perbankan konvensional sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam juga terdapat di PT. Bank BNI Syariah. Untuk produk dana, terdapat produk-produk umum seperti giro, deposito dan tabungan.

a. Produk Dana :

- 1) BNI Dollar iB Hasanah

---

<sup>2</sup>Dalam, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>. Diakses pada Rabu 27 Maret 2019 Pukul 8.57 Wib.

<sup>3</sup> Dalam, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>. Diakses pada Rabu 27 Maret 2019 Pukul 9.00 Wib.

Tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD.

2) BNI SimPel iB Hasanah

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

3) BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB 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.

4) BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

5) BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

6) BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

7) BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

8) BNI Topenas iB Hasanah

BNI Topenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk

membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

9) BNI TabunganKu iB Hasanah

BNI TabunganKu iB Hasanah ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

10) BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindah bukuan.

11) BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.<sup>4</sup>

b. Produk Pembiayaan

1). BNI Griya iB Hasanah

BNI Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

---

<sup>4</sup>Dalam, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan>. Diakses Rabu 27 Maret 2019 Pukul Pukul 0 9.10 Wib.

2). BNI Multiguna iB Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

3). BNI Oto iB Hasanah

BNI Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.

4). BNI Emas iB Hasanah

BNI Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

5). BNI CCF iB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

6). BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh) adalah Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

7). Mikro 2 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta. Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan.

8). Mikro 3 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta. Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan\*

9). BNI Syariah Multifinance

Pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola executing, kepada Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

#### 10).BNI Syariah Linkage Program

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping

#### 11).BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

#### 12). BNI Syariah Usaha Besar

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah

#### 13).BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

#### 14).BNI Syariah Ekspor

Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/preshipment) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

#### 15).BNI Syariah Onshore

Pembiayaan Onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).

#### 16).BNI Syariah Sindikasi

Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

#### 17).BNI Syariah Wirausaha

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

#### 18).BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

#### 19).BNI Syariah Dealer iB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.

#### 20).BNI Syariah Usaha Kecil

Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

#### 21).BNI Syariah Linkage

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.<sup>5</sup>

### c. Produk Jasa :

#### 1). BNI Deposito on Call (DoC) iB Hasanah

---

<sup>5</sup> Dalam, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan/konsumer>. Diakses Rabu 27 Maret 2019 Pukul Pukul 0 9.10 Wib.

- 2). Transaksi Valuta Asing
- 3). Transaksi Banknotes
- 4). BNI Lindung Nilai Syariah iB Hasanah
- 5). Internasional
- 6). BNI Pembiayaan Anjak Piutang iB Hasanah
- 7). BNI Pembiayaan Penjaminan iB Hasanah
- 8). SKBDN
- 9). Letter Of Credit L/C
- 10). BNI Bank Guarantee & Standby L/C
- 11). BNI Remittance iB Hasanah
- 12). Transaksi Impor
- 13). Transaksi Ekspor
- 14). Corporate Banking & Small Business
- 15). Collections
- 16). Transaksi Kiriman Uang Luar Negeri
- 17). Surat Kredit Berdokumen dalam Negeri
18. Cash Management
- 19). Internet Banking Corporate
- 20). Bank Garansi
- 21). Kiriman Uang
- 22). Surat Keterangan Bank.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Dalam, <https://www.bnisyariah.co.id/>. Diakses Rabu 27 Maret 2019 Pukul Pukul 0 9.10 Wib.

## **5. Profil PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung**

Dengan berkembangnya perbankan syariah yang semakin marak, maka banyak dari bank-bank yang berbasis milik swasta maupun negeri berlomba-lomba untuk membuka layanan perbankan berdasarkan nilai dan prinsip syariah salah satunya PT. Bank BNI Syariah. PT. Bank BNI Syariah sekarang telah membuka Kantor Cabang Pembantu baru di Kabupaten Tulungagung. Pada hari Selasa, 15 Mei 2012 sekarang ini telah banyak perbankan yang membuka kantor, dalam hal ini membuktikan bahwa di Kabupaten Tulungagung memiliki dinamika perekonomian yang cukup signifikan. Oleh sebab itu dengan bertambahnya bank yang membuka kantor di Tulungagung termasuk PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Tulungagung kearah hal yang lebih positif dan dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan perekonomian di Tulungagung.

Pada saat grand opening bank ini Bapak Muhamad Hatta, selaku Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Kediri periode 2010 – 2013 menjelaskan pelayanan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu di Tulungagung ini sebenarnya sudah beroperasi beberapa waktu sebelumnya, dengan adanya pembukaan cabang pembantu yang mana tugas, wewenangnya dan produknya sebenarnya hampir sama dengan yang ada di kantor cabang Kediri hal ini agar meningkatkan peran atau misi bank yakni memberikan kontribusi positif pada masyarakat yang ada di Kabupaten Tulungagung. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung beralamat di Ruko Nirwana Plaza A-12 Jalan Supriyadi No.41 Kelurahan Jepun Tulungagung, namun sekarang berpindah tempat di Ruko

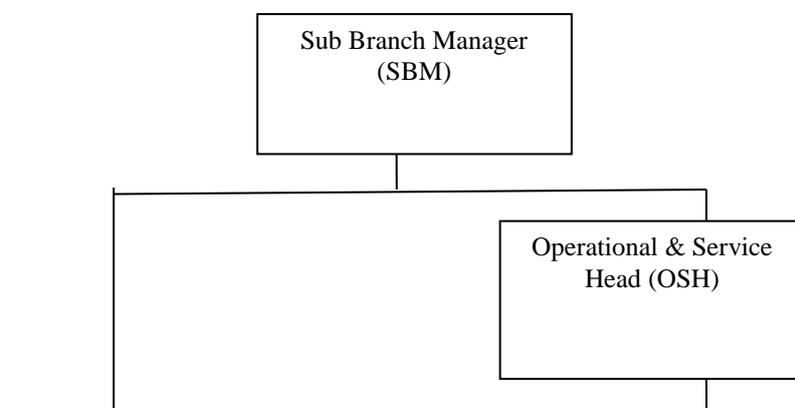
Panglima Sudirman Trade Center Blok A-7 Jl. Hasanudin, Kenayan, Tulungagung.<sup>7</sup>

## 6. Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Tbk KCP Tulungagung

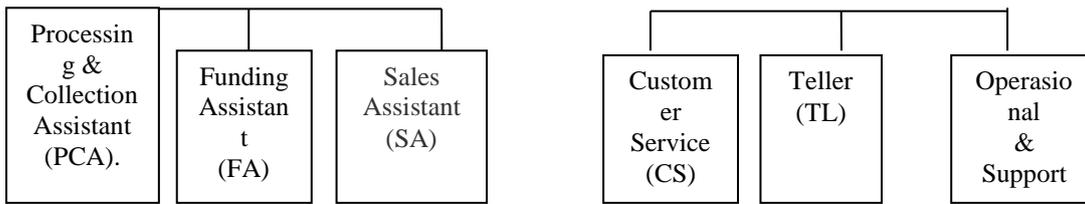
PT. Bank BNI Syariah memiliki struktur organisasi yang disusun sesuai dengan kebutuhan berjalannya operasioal bank. Oleh sebab itu, struktur ini dapat berubah jika kebutuhan berubah pula. Berdasarkan prinsip itu, struktur organisasi PT. BNI Tbk. adalah fleksibel serta relatif. Struktur organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung periode Maret 2019 adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

### Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung



<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Sub Branch Manager. Pada Selasa 26 Maret 2019 pukul 15.00 Wib.



Sumber: PT. BNI Syariah KCP Tulungagung Maret 2019

## B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian ini dipaparkan oleh peneliti sesuai dengan rumusan masalah ini yaitu Upaya dan Strategi Meningkatkan Minat Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, dalam penelitian ini yang menjadi sumber utama yaitu Operational dan Service Head, tanggal 25 Maret 2019 pada pukul 14.00 . Dan selanjutnya, Sub Branch Manager dan Customer Service tanggal 26 Maret 2019 pada pukul 15.00 wib. Penelitian yang dilakukan mengenai Upaya Meningkatkan Minat Nasabah terhadap tabungan BNI Baitullah iB Hasanah diantaranya melalui Online meliputi internet, media sosial, televisi, radio, majalah dan secara offline Menyampaikan ke nasabah langsung apabila ada nasabah yang datang datang ke PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan bekerjasama dengan Kantor-kantor BPIH yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Hasil dari penelitian ini dapat menunjukkan meningkatnya jumlah nasabah pengguna Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, hal tersebut dapat didukung dengan hasil penelitian terdahulu dengan judul **Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Pt. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar** oleh Midawiah pada tahun 2012 memperoleh hasil penelitian strategi pemasaran yang dilakukan Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar khususnya pada produk tabungan haji yaitu dengan menggunakan pasar yang dituju yaitu menggunakan strategi segmenting, targeting dan positioning. Selain itu, dengan mengembangkan marketing mix atau bauran pemasaran yang terdiri dari empat unsur yaitu produk, harga, distribusi dan promosi, yang mana dengan menggunakan perumusan strategi pemasaran tersebut bertujuan untuk menarik dan mempertahankan loyalitas para nasabah.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Midawiah,” *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar*”,(Makassar:UIN Alauiddin Makassar,2012),hlm. Xii.

## **1. Upaya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Untuk Menarik Minat Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah**

Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk meningkatkan jumlah nasabahnya itu melalui Keunggulan Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah yang menjadi faktor utama nasabah memilih Bank PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah karena tidak adanya biaya administrasi di saat pembukaan rekening tabungan BNI Baitullah iB Hasanah, selanjutnya jika nasabah telah menabung dengan lunas pihak bank akan menerbitkan kartu ATM Hasanah Debit yang bisa digunakan oleh semua nasabah dalam melakukan transaksi jika sudah tiba di tanah suci selain tidak adanya biaya administrasi apapun yaitu adanya system bagi hasil bagi nasabah pengguna tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Operational dan Service Head:

*Faktor nasabah menabung uangnya di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yaitu tidak adanya potongan biaya pada awal pembukaan rekening tabungan BNI Baitullah iB Hasanah dan jika telah lunas maka bisa digunakan untuk tabungan transaksional, bila nasabah menghendaki pihak bank akan menerbitkan kartu khusus yang disebut dengan kartu Hasanah Debit.<sup>9</sup>*

Sebagaimana yang diungkapkan Oleh Customer Service :

*Banyaknya nasabah yang menggunakan produk tabungan haji BNI Baitullah iB Hasanah karena pada awal pembukaan rekening tidak dikenakan biaya pembuatan buku tabungannya, Bank memberikan bagi hasil kepada nasabah.<sup>10</sup>*

Sebagaimana yang diungkapkan Oleh Sub Branch Manager:

*PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memberikan bagi hasil kepada nasabah pengguna tabungan haji BNI Baitullah iB Hasanah tersebut.<sup>11</sup> Bank akan memberikan kartu ATM khusus yang dinamakan dengan kartu ATM Hasanah Debit yang akan membantu calon nasabah haji atau umroh melakukan transaksi waktu berada di tanah suci.<sup>12</sup>*

---

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Operational and Service Head Pada Senin 25 Maret 2019 Pukul 14.00.

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Customer Service Pada Selasa 26 Maret 2019 Pukul 15.00.

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Sub Branch Manager Pada Selasa 26 Maret 2019 Pukul 14.30

<sup>12</sup> Ibid.

Disamping memiliki keunggulan di atas terdapat beberapa tahapan prosedur yang harus di penuhi oleh setiap nasabah yang akan menggunakan tabungan BNI Baitullah iB Hasanah yaitu mengisi formulir pembukaan rekening tabungan BNI Baitullah iB Hasanah, membawa KTP asli dan berdomisil di Tulungagung dan sekitarnya, pihak PT. Bank BNI Syariah menetapkan setoran awal untuk pembukaan rekening tabungan BNI Baitullah iB Hasanah dengan akad *wadiah* adalah sebesar Rp. 100.000 dan setoran awal untuk pembukaan rekening tabungan BNI Baitulloh iB Hasanah dengan akad *mudharabah* sebesar Rp. 500.000. Customer Service akan memproses data nasabah untuk mendapatkan buku tabungan. Selanjutnya untuk penarikan tabungan oleh bagian teller pihak PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung tidak menentukan jumlah uang yang harus di tabungan oleh nasabah, namun sesuai kehendak masing-masing nasabah, jika tabungan nasabah sudah mencapai jumlah biaya haji pihak bank akan mendaftarkan nasabah tersebut untuk mendapatkan porsi kuota haji.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Operational dan Service Head:

*Prosedur pembukaan rekening calon nasabah tabungan Haji BNI Baitullah iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, menggunakan ktp domisil tulungagung jika bertempat tinggal didaerah Tulungagung dan sekitarnya. Untuk setoran awal untuk pembukaan rekening tabungan BNI Baitullah iB Hasanah dengan akad wadi'ah adalah sebesar Rp. 100.000 dan setoran awal untuk pembukaan rekening tabungan BNI Baitulloh iB Hasanah dengan akad mudharabah sebesar Rp. 500.000.<sup>13</sup>*

*Dalam penarikan tabungan Haji BNI Baitullah iB Hasanah adalah desainnya itu tidak bisa untuk penarikan uang yang sudah ada didalam tabungan Haji tersebut tetapi mengumpulkan dana sampai dengan yang dibutuhkan, setelah terkumpul pihak bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung akan mendaftarkan Haji kepada nasabah yang dananya sudah mencapai jumlah biaya yang dibutuhkan untuk mendaftar haji.<sup>14</sup>*

Hal ini juga disampaikan oleh Sub Branch Manager:

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara dengan Operational and Service Head Pada Senin 25 Maret 2019 Pukul 14.00.

<sup>14</sup>Ibid.

*Bagi nasabah yang akan menggunakan produk ini harus memiliki ktp asli dan dokumen pendukung lainnya serta domisil sekitar Kabupaten Tulungagung.<sup>15</sup>*

Dan Juga dipertegas oleh Selaku Customer Service :

*Mengisi formulir pengajuan tabungan haji BNI Baitullah iB Hasanah yang disediakan. Menunjukkan KTP asli serta dokumen pendukung lainnya. Bagian customer service ini akan memproses data nasabah pengajuan tabungan haji BNI Baitullah iB Hasanah tersebut, setelah nasabah mendapatkan buku tabungan nasabah kebagian teller untuk membayar uang setoran awal tabungan.<sup>16</sup>*

## **2. Strategi Yang Di Lakukan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Untuk Meningkatkan Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah**

Strategi yang digunakan oleh pihak bank dalam meningkatkan Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah, pihak PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memiliki beberapa strategi yaitu diantaranya dengan cara melalui iklan media online seperti situs website BNI syariah tentang tabungan Haji Baitullah iB Hasanah, televisi, siaran radio, dan melalui media offline seperti melalui pendekatan langsung kepada nasabah atau *personal selling* dan kantor BPIH yang ada di Tulungagung melalui bagian pemasaran yang dilakukan oleh pihak PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung serta mengadakan pagelaran pameran *travel* haji dan umrah terbesar di Indonesia yang diikuti oleh *tenant supply chain* yang menyokong kegiatan haji dan umrah.

Sebagaimana diungkapkan oleh Operational dan Service Head :

*Strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak PT. bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk menarik minat nasabah tabungan haji BNI Baitullah iB Hasanah yaitu dengan melakukan promosi melalui iklan di media online seperti situs website BNI syariah tentang tabungan Haji Baitullah iB Hasanah, tayangan televisi, siaran radio dan media social Instragram, Facebook dan Twiter. Selanjutnya melalui media offline seperti melalui*

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Sub Branch Manager Pada Selasa 26 Maret 2019 Pukul 14.30

<sup>16</sup> Hasil Wawancara dengan Customer Service Pada Selasa 26 Maret 2019 Pukul 15.00.

*pendekatan langsung atau personal selling, kepada nasabah dan Kantor-kantor BPIH yang ada di Kabupaten Tulungagung, dilanjut dengan cara presentasi penawaran produk dan teknik negoisasi yang dilakukan setiap marketing secara perorangan.*<sup>17</sup>

Dan juga oleh Sub Branch Manager mengungkapkan:

*Strategi yang digunakan yaitu melakukan promosi – promosi melalui media elektronik seperti televisi dan radio, melalui televisi, PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung langsung terhubung dengan PT. Bank BNI Syariah pusat Jakarta, nantinya pihak PT. Bank BNI Syariah pusat Jakarta akan melakukan kerja sama dengan pihak stasiun televisi untuk menayangkan acara promosi produk tabungan haji BNI Baitullah iB Hasanah agar masyarakat diseluruh Indonesia menjadi tahu dan mengerti itu apa tabungan BNI Baitullah iB Hasanah. Bagian yang mempromosikan tabungan haji BNI Baitulloh iB Hasanah biasa yang menanganinya yaitu bagian marketing atau bagian pemasaran. Selanjutnya melalui siaran radio, pihak PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung bagian marketing atau bagian pemasaran akan bekerja sama dengan pihak penyiaran radio yang ada di Tulungagung dan sekitarnya untuk menyiarkan apa itu produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.*<sup>18</sup>

Dipertegas oleh Costumer Service :

*Strategi yang diambil oleh PT. Bank BNI Syariah dalam Melakukan promosi – promosi seperti media sosial internet, iklan televisi, radio, dll. Menyampaikan ke nasabah langsung apabila ada nasabah yang datang ke kantor PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung serta pagelaran pameran travel haji dan umrah terbesar di Indonesia yang diikuti oleh tenant supply chain yang menyokong kegiatan haji dan umrah.*<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Hasil Wawancara dengan Operational and Service Head Pada Senin 25 Maret 2019 Pukul 14.00.

<sup>18</sup> Hasil Wawancara dengan Sub Branch Manager Pada Selasa 26 Maret 2019 Pukul 14.30.

<sup>19</sup> Hasil Wawancara dengan Customer Service Pada Selasa 26 Maret 2019 Pukul 15.00.