

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Berdiri<sup>57</sup>**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta 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. 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 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

---

<sup>57</sup> [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id), diakses tanggal 10 September 2020, pukul 14.15.

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 (*process 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. Saat ini 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.

## **2. Visi dan Misi BRI Syariah**

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

**Misi :**

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 di mana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

### 3. Produk – Produk BRI Syariah

#### a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

##### 1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan dari BRI Syariah yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamamah*, untuk nasabah perorangan yang menawarkan Fasilitas Serba Mudah (Faedah).

##### 2) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka dari BRI Syariah yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*, yang bisa digunakan untuk merencanakan *qurban*, pendidikan, liburan dan lain – lain.

##### 3) Tabunganku BRI Syariah iB

Merupakan produk tabungan yang diterbitkan secara bersama – sama oleh bank – bank di Indonesia yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamamah*.

##### 4) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan dari BRI Syariah bagi calon jemaah haji yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

#### 5) Giro BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan BRI syariah yang penarikannya menggunakan cek dan *bilyet* dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamamah*.

#### 6) Deposito BRI Syariah iB

Merupakan produk investasi berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan maupun perusahaan dengan akad *mudharabah mutlaqah*.

### **b. Produk Pembiayaan**

#### 1) KPR (Kepemilikan Pembiayaan Rumah)

Merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*).

#### 2) KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Pembiayaan kepemilikan mobil dari BRI Syariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*).

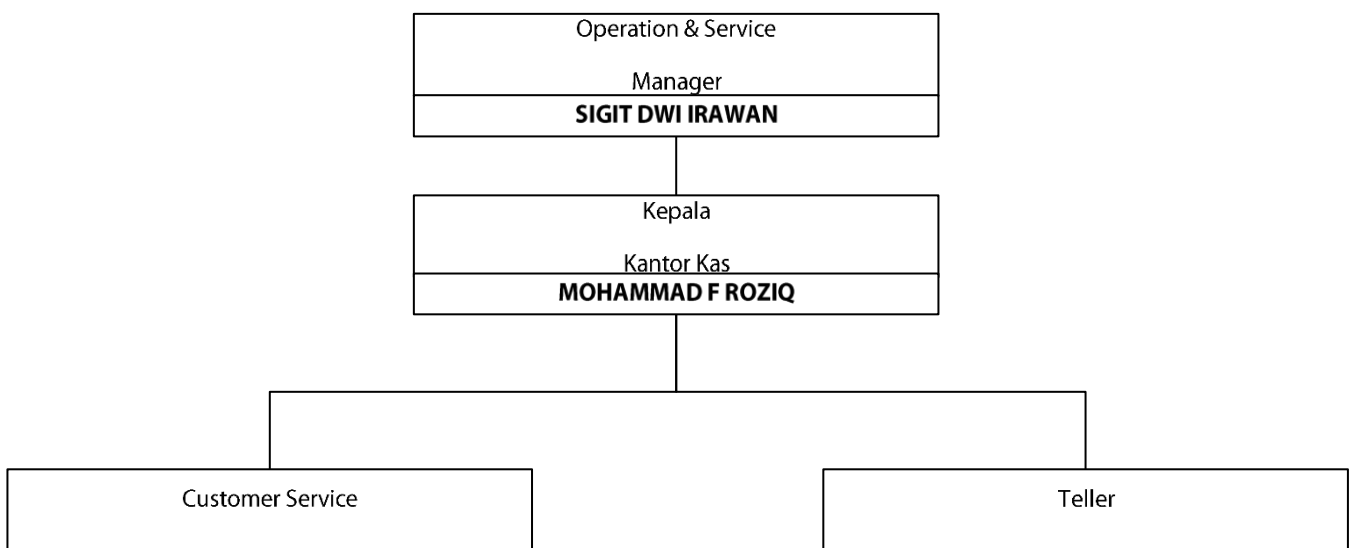
#### 3) KMG (Kepemilikan Multi Guna)

Pembiayaan yang diberikan khusus untuk pegawai perusahaan yang sudah melakukan *Master Agreement* dengan Bank BRI Syariah. Untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah.

#### 4) Unit Mikro

Pembiayaan yang di berikan kepada nasabah perorangan atau kelompok untuk mendapat tambahan modal maupun investasi, dalam pengembangan usaha mikro yang di jalankan nasabah dan minimal usaha yang sudah berjalan selama 2 Tahun.

#### 4. Struktur Organisasi BRI Syariah Tulungagung



Tabel 1.2 Struktur Organisasi BRI Syariah Tulungagung

**Tugas dan Wewenang :****1. *Operation and Service Manager***

- a. Menyusun rencana penempatan dan pembinaan karyawan operasional cabang.
- b. Menjaga kebersihan lingkungan kerja dan mengkoordinasi persiapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kebersihan operasional cabang.
- c. Mengelola operasi cabang.
- d. Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan.
- e. Melakukan sosialisasi kepada karyawan di jajaran operasional dan pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasional di cabang.

**2. *Kepala Kantor Kas***

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- b. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- c. Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- d. Mengelola pelayanan kartu ATM.
- e. Mengelola pelayanan transaksi kas.
- f. Mengelola kas ATM.
- g. Mengelolaan pendayagunaan kas dan alat *liquid* secara optimal.
- h. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- i. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

### 3. *Customer service*

- a. Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- b. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- c. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation, Operation Manager, Pimpinan Cabang*.

### 4. *Teller*

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation, Operation Manager, Pimpinan Cabang*.

## B. Temuan Peneliti

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ada.

### 1. Implementasi Pemasaran Syariah pada BRI Syariah Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan nasabah

Kepuasan merupakan hal yang perlu dijadikan pertimbangan bagi setiap lembaga perbankan syariah. Salah satunya pada BRI Syariah Tulungagung, adanya kepuasan bagi nasabah dapat memberikan banyak hal positif bagi BRI Syariah Tulungagung diantaranya, laba yang diterima oleh Bank Syariah serta memiliki nasabah yang sesuai dengan harapan. Tentu hal ini tidak luput dari strategi pemasaran yang baik. Terutama dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti yang diungkapkan Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung berikut:

Dalam hal pelayanan nasabah selalu ditingkatkan secara terus-menerus, seperti misalnya melakukan *maintain* terhadap nasabah-nasabah Prioritas, hal tersebut diperlukan agar nasabah merasa nyaman dan selalu mengutamakan aktivitas perbankannya di BRI Syariah Tulungagung.<sup>58</sup>

Dari ungkapan Bapak Roziq tersebut diketahui bahwa strategi yang utama digunakan BRI Syariah Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal secara terus-menerus, dan *maintain* terhadap kualitas pelayanan yang prioritas. Bapak Roziq menjelaskan bahwa strategi tersebut adalah yang paling mendasar dan yang dapat dikatakan sangat penting digunakan karena dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

---

<sup>58</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20.



Bapak Roziq juga menjelaskan lebih mendalam tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah sebagai berikut :

Upaya dari strategi pelayanan yang diterapkan di BRI Syariah Tulungagung adalah pelayanan yang sesuai standar dimana sikap yang ramah tamah, sopan santun, pelayanan yang cepat dan tepat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, penampilan yang menarik dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.<sup>59</sup>

Hal tersebut juga dirasakan oleh bapak Ali ketika melakukan transaksi di kantor BRI Syariah Tulungagung, berikut hasil wawancara dengan beliau: “Pelayanan bagus mba, saya senang ketika melakukan transaksi karyawan juga ramah sekali seperti saudara sendiri dan pelayanan juga cepat.”<sup>60</sup>

Bentuk pelayanan yang dirasakan oleh nasabah memberikan respon yang positif, sehingga mampu menciptakan rasa puas nasabah. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rudi berikut:

Sangat baik dibanding lembaga lain karena karyawan disini ramah tamah mbak. Semua karyawan sopan, kalau datang langsung disapa dan Pelayanannya pun cepat. Kinerjanya cepat dan tepat, komunikasi karyawan dengan saya pun bagus dalam berkomunikasi juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami, karyawan yang bertugas dapat dipercaya dan baik. Setiap saya memiliki masalah pasti dibantu dan diperhatikan.<sup>61</sup>

Menurut Bapak Rudi, pelayanan yang diberikan sangat baik di banding lembaga lain karena karyawan bersikap ramah dan sopan santun. Pelayanan yang diberikan juga cepat.

---

<sup>59</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20.

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Ali, (nasabah BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20. di kantor kas BRI Syariah Tulungagung.

<sup>61</sup> Wawancara dengan Bapak Rudi, (nasabah BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20. di kantor kas BRI Syariah Tulungagung

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Ali sebagaimana berikut: “Pelayanannya bagus, mudah dan tidak ribet. Karyawannya murah senyum dan ramah, waktu melayani nasabah bicaranya sopan tidak dengan nada kasar.”<sup>62</sup>

Dari penjelasan Bapak Ali tersebut, dapat diketahui bahwa beliau mendapatkan pelayanan yang bagus dan mudah. Sikap karyawan ramah dan selalu senyum, berbicara sopan dan perhatian terhadap permasalahan yang di hadapi oleh Bapak Ali.

Dalam wawancara dengan Pak David selaku teller BRI Syariah Tulungagung, juga memaparkan bahwa beliau dalam strategi pelayanan menerapkan pelayanan dengan standard operasional.

Saya dalam memberikan pelayanan berusaha memberikan sesuai dengan apa yang sudah menjadi standart operasional dari BRI Syariah Pusat mba, supaya para nasabah juga merasa dihormati sehingga merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan kepada nasabah.<sup>63</sup>

Selain pelayanan, Bapak Roziq selaku Kepala Kantor Kas BRI SyariahTulungagung juga menjelaskan bahwa BRI Syariah Tulungagung menerapkan beberapa Strategi pemasaran, berikut:

Dalam menerapkan strategi pemasaran Syariah pada lembaga BRI Syariah Tulungagung, ada beberapa macamnya, antara lain;

1. melakukan sosialisasi pemasaran-pemasaran produk melalui perusahaan maupun instansi-instansi untuk melakukan kerjasama, contohnya seperti payroll dan dana pihak ketiga.
2. melakukan gerebek pasar untuk menerapkan pemasaran produk – produk pembiayaan bagi usaha kecil.
3. melakukan cross selling dengan divisi lain dalam hal penyebaran brosur dan flyer.<sup>64</sup>

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak Ali, (nasabah BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20. di kantor kas BRI Syariah Tulungagung.

<sup>63</sup> Bapak David Zulian, Wawancara Teller BRI Syariah Tulungagung,(beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20.

<sup>64</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20.

Dalam wawancara diatas menunjukan bahwa BRI Syariah Tulungagung telah mengaplikasikan karakteristik marketing syariah yaitu teitis (*rabbaniyah*) dan etis (*akhlakqiyah*) dikenal sebagai sifat yang *religius* yang sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika. Pelayanan yang baik dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah. upaya dari strategi pelayanan yang diterapkan di BRI Syariah Tulungagung adalah pelayanan yang sesuai standar dimana sikap yang ramah tamah, sopan santun, pelayanan yang cepat dan tepat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, penampilan yang menarik dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

Diharapkan produk BRI Syariah Tulungagung menjadi pilihan bagi nasabah. Untuk menarik minat para nasabah tentu strategi diperlukan untuk melakukan penawaran kepada nasabah. Berikut merupakan strategi yang dilakukan BRI Syariah Tulungagung menurut penuturan Bapak Roziq.

## **2. Hambatan dalam penerapan Pemasaran Syariah pada BRI Syariah Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Didalam penerapan Strategi marketing syariah tentu ada beberapa hambatan yang sering ditemui dalam hal meningkatkan kepuasan nasabahnya.

### **a. Hambatan Internal**

Hambatan Internal yaitu hambatan yang terjadi dari dalam lembaga. Menurut bapak Roziq, hambatan internalnya adalah Dalam segi Promosi, dijelaskan sebagai berikut. “Pendirian Bank BRI Syariah Tulungagung masih bisa dibilang baru, sehingga banyak masyarakat Kota Tulungagung yang masih belum mengetahui lokasi dan produk-produk yang dimiliki.”<sup>65</sup>

Bapak Ali selaku nasabah juga memberikan tambahan bahwa memang masyarakat Kota Tulungagung masih belum paham soal Lembaga Bank Syariah terutama BRI syariah Tulungagung.

“iya mba, jadi orang-orang Tulungagung lebih banyak yang menjadi nasabah Bank Konvensional karna masih belum begitu tau soal bank Syariah berikut juga BRI Syariah Tulungagung.”<sup>66</sup>

#### b. Hambatan Eksternal

Kendala/hambatan yang dihadapi oleh BRI Syariah Tulungagung tidak hanya terjadi pada internal lembaga saja. Tetapi faktor luar lembaga juga mengalami sedikit hambatan sebagaimana yang diungkapkan Bapak Roziq berikut.

Hambatan yang terjadi yaitu yang pertama adalah nasabah yang belum begitu mengerti dan paham atas produk-produk yang dimiliki oleh nasabah maupun akad-akadnya, sehingga nasabah banyak yang masih bingung. Dan yang kedua adalah seringkali adanya bank pesaing yang juga menawarkan fasilitas yang sama dengan lembaga kita.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 23 September 2020, pukul 09.20.

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Ali, (nasabah BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20. di kantor kas BRI Syariah Tulungagung.

<sup>67</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20.

Bapak David selaku teller juga menambahkan bahwa seringkali nasabah perlu di beri arahan beberapa kali untuk melakukan transaksi.

“ memang kadang Kita sering beberapa kali mengulangi informasi yang kita berikan karna nasabah masih belum paham betul cara kerjanya produk tersebut,”<sup>68</sup>

Dalam wawancara kami, Bapak Roziq selaku Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung menyebutkan bahwa lebih dominan faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam implementasi strategi pemasaran syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Seperti berikut.

“faktor eksternal memang tidak bisa dihindari dari dunia perbankan karena persaingan dalam bentuk apapun dari segi produk ataupun fasilitas dan lainnya akan selalu ada.”<sup>69</sup>

Ibu Rehana selaku *Customer Service* juga mengatakan sebagai berikut. “hambatan-hambatan bisa terjadi karena semua perbankan muaranya untuk kepuasan nasabah, karena akan melakukan berbagai cara untuk bisa menarik minat nasabah.”<sup>70</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan Mba Rehana dan Bapak Roziq mengenai Hambatan-hambatan dalam implementasi strategi pemasaran syariah adalah bahwa dalam segala kegiatan perbankan akan selalu ada hambatannya dalam faktor internal maupun eksternal.

---

<sup>68</sup>Bapak David Zulian, Wawancara Teller BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20.

<sup>69</sup>Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 22 September 2020, pukul 10.20.

<sup>70</sup>Ibu Rehana Dwiba, Wawancara Customer Service BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 23 September 2020, pukul 09.20.

### **3. Solusi yang telah dilakukan BRI Syariah Tulungagung dalam Menangani Hambatan Peningkatan Kepuasan Nasabah**

#### **a. Faktor internal**

Solusi Kurangnya pengetahuan masyarakat luas kota Tulungagung adanya lembaga perbankan syariah BRI Syariah Tulungagung yang memberikan layanan terbaik dalam perbankan syariah di kota Tulungagung yaitu dengan melakukan upaya yang dilakukan adalah dengan turun lapangan dan meningkatkan promosi dan sosialisasi tentang pengenalan produk-produk BRI Syariah Tulungagung kepada masyarakat luas. Seperti yang dijelaskan oleh Mba Rehana sebagai berikut :

Kita perlu pengadaan promosi dan sosialisasi dengan cara pengenalan produk lebih gencar lagi kepada masyarakat Tulungagung, agar masyarakat luas tau mba kalau Bank BRI Syariah Tulungagung itu menyediakan produk perbankan syariah yang terbaik.<sup>71</sup>

#### **b. Faktor Eksternal**

1. Kurangnya pemahaman pada produk-produk BRI Syariah Tulungagung, solusinya dengan memberikan edukasi tentang macam-macam produk BRI Syariah dengan detail dan diberikan secara bertahap kepada nasabah. Serta mengingatkan nasabah ketika nasabah belum mengerti tentang produk BRI Syariah Tulungagung. Bapak Roziq menuturkan sebagai berikut

Memang ada beberapa nasabah yang agak sulit untuk diberi pengarahan tentang produk kami, tapi kami terus memberikan edukasi dan informasi kepada nasabah agar nasabah paham dan dapat melakukan transaksi di BRI Syariah Tulungagung.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Ibu Rehana Dwiba, Wawancara Customer Service BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 23 September 2020, pukul 09.20.

<sup>72</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 23 September 2020, pukul 09.20.

2. Solusi untuk hambatan persaingan antar bank yang menawarkan fasilitas yang sama adalah dengan cara peningkatan jaringan pemasaran produk yang lebih kuat dan luas lagi sehingga dapat menarik minat nasabah. Bapak Roziq selaku Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung mengatakan sebagai berikut.

Untuk mengatasi problematika yang seperti itu, yaitu dengan cara melakukan peningkatan jaringan penerapan pemasaran produk yang lebih luas dan lebih kuat lagi, agar mampu bersaing dan meningkatkan minat nasabah.<sup>73</sup>

Dalam mengantisipasi suatu hambatan, Bapak Roziq juga memaparkan sebagai berikut.

Setiap bank akan melakukan tindakan atau kebijakan yang bisa mengantisipasi hambatan-hambatan tersebut. Untuk mengantisipasi hambatan-hambatan tersebut, BRI Syariah Tulungagung melakukan inovasi-inovasi yang mempunyai keunggulan dibanding bank pesaing.<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 23 September 2020, pukul 09.20.

<sup>74</sup> Bapak Muhamad F Roziq, Wawancara Kepala Kantor Kas BRI Syariah Tulungagung, (beralamatkan di kantor BRI Syariah Tulungagung), tanggal 23 September 2020, pukul 09.20