BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Bank Rakyat Indonesia Syariah

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRI syariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI syariah.

BRIsyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk menghadirkan produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, untuk pertumbuhan BRIsyariah yang positif.

BRIsyariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRIsyariah memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna.

Untuk semakin memperkuat citranya di mata seluruh pemangku kepentingan, sejak tahun 2016 BRIsyariah kembali mencatatkan sejarah penting dalam perjalanan bisnisnya. Proses *rebranding* logo dilakukan, untuk menumbuhkan *brand equity* BRIsyariah semakin kuat seiring

diraihnya predikat sebagai bank syariah keempat terbesar berdasarkan jumlah aset. Pada tahun 2017, BRIsyariah menjadi bank syariah pertama yang menyalurkan KUR syariah sebesar Rp58,1 milar dengan jumlah nasabah sebanyak 2.578 nasabah. Bank juga ditunjuk oleh Kementerian Keuangan RI sebagai bank penerima pajak Negara secara elektronik melalui Modul Penerimaan Negara (MPN) Generasi kedua bagi nasabah korporasi maupun perorangan. Pada tahun 2018, BRIsyariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia.

BRIsyariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRIsyariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRIsyariah dapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2. Visi dan Misi

Visi :

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi :

a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan di mana pun.
d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Produk-Produk BRI Syariah

a. Produk Pendanaan

1. Tabungan Faedah BRI syariah iB

   Merupakan produk tabungan dengan akad *wadi'ah* , dengan beragam faedah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan.

2. Tabungan Faedah Haji BRI syariah iB

   Merupakan produk simpanan dari BRI syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqoh* sesuai prinsip syariah, khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Selain itu Tabungan Faedah Haji BRI syariah iB dapat digunakan bagi nasabah untuk merencanakan ibadah umrah.

3. Tabungan Faedah Impian BRI syariah iB

   Merupakan tabungan berjangka dari BRI syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan melalui

Tabungan Faedah BRI syariah iB sebagai rekening induk. Tabungan ini memiliki fitur yang menarik karena dilengkapi asuransi jiwa.

4. TabunganKu BRI syariah iB

   Tabungan untuk perorangan menggunakan akad wadi'ah dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

5. Tabungan Faedah Simpanan Pelajar iB

   Tabungan Faedah Simpanan Pelajar iB tabungan yang diperuntukan bagi siswa yang diterbitkan secara nasional, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6. Giro Faedah BRI syariah iB

   Produk simpanan dari BRI syariah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana penarikan dana menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan yang tersedia dalam akad *Wadi'ah* maupun *Mudharabah Mutlaqah*.

7. Deposito

   Merupakan produk investasi berjangka dari BRI syariah menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah sesuai prinsip syariah

bagi nasabah perorangan maupun perusahaan dengan jangka waktu penempatan 1,3,6, dan 12 bulan.

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 fari BRISyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah).

3. KMG (Kepemilikan Multi Guna)

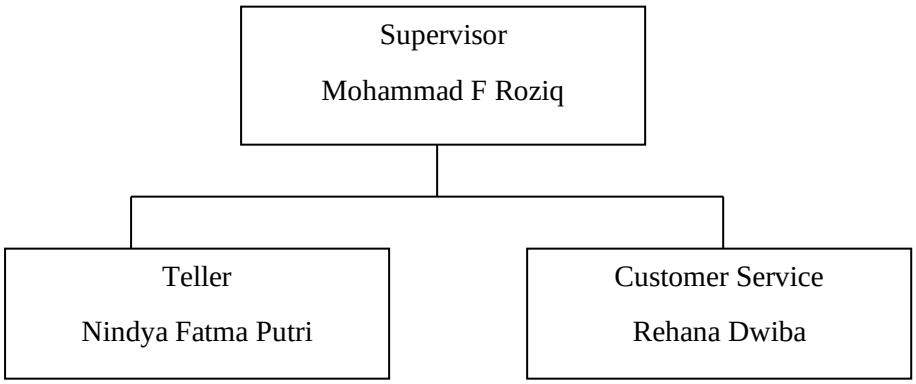
   Pembiayaan yang diberikan khusus untuk pegawai perusahaan yang sudah melakukan Master Agreement dengan Bank BRISyariah. Untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah.

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 usahanya sudah berjalan 2 tahun.

4. Struktur Organisasi BRI Syariah KK Kediri Tulungagung

Struktur Organisasi BRI Syariah KK Kediri Tulungagung



B. Pemaparan Data

Paparan data dari strategi pemasaran menggunakan metode brand image untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan faedah IB di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas tulungaggung trade Center (Ex. BRI Syariah) adalah sebagai berikut:

1. Paparan data tentang strategi yang digunakan dalam membangun brand image pada Tabungan Faedah IB di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah).

Brand image (citra merek) dari suatu produk jasa perbankan merupakan bagian penting yang harus diperhatikan, karena brand image yang baik akan memberikan dampak baik pula bagi bank dalam meningkatkan penjualannya. Untuk membangun brand image perlu ditentukan strategi apa yang harus dilakukan yang kemudian akan diimplementasikan pada strategi pemasaran perusahaan.

Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "Dalam mengambil hati masyarakat untuk tertarik dengan produk faedah yang kami miliki ini diperlukan berbagai tahap dan waktu yang tidak sedikit, langkah yang dilakukan adalah fokus pada kelebihan produk faedah, kami terus mengedukasi bahwa produk ini memberikan fasilistas serba mudah untuk masyarakat, tidak hanya itu tabungan faedah ini juga didesain memiliki nama yang mudah diingat dan mudah dipahami"[74]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "saat kami memasarkan tabungan ini perhatian yang dituju masyarakat terletak pada namanya, mereka selalu menanyakan apa itu tabungan faedah karena nama itu terkesan unik dan tidak dimiliki oleh bank lain, nama ini juga digunakan sebagai logo tabungan faedah yang diletakkan pada sampul tabungan faedah sehingga masyarkat akan selalu mengingat nama faedah yang mengandung arti fasilitas serba mudah, hal ini menjadi salah satu strategi yang kami lakukan untuk menanamkan brand image baik pada pemikiran mereka".[75]

Dari pemaparan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa dalam memasarkan tabungan faedah ini Bank Syariah Indonesia Kantor Kas tulungagung Trade Center (Ex. BRISyariah) mengandalkan keunggulan dari produk tersebut dan juga dengan nama tabungan yaang mudah diingat sangat berpengaruh pada pemahaman masyarakat mengenai apa saja brand image yang dimiliki oleh tabungan tersebut. Dalam proses pemasaran tentunya memperoleh tanggapan yang berbeda-beda dari masyarakat

---

[74] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[75] Wawancara dengan Ibu Rihana Dwiba (Customer Service) pada tanggal 13 juli 2021

seperti yang di paparkan oleh Bapak Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "Tanggapan yang kami dapatkan berbeda-beda, ada yang tertarik dan antusias memperhatikan penjelasan kami, ada juga yang biasa saja, dan ada juga yang terkesan menolak karena mungkin kurangnya pemahaman mereka mengenai penjelasan yang kami berikan sehingga masih menganggap bahwa produk yang kami tawarkan tidak ada istimewanya dan sama saja dengan produk bank lain. Namun hal itu bukan penghalang bagi kami untuk terus membranding tabungan faedah ini sampai benar-benar diterima oleh masyarakat"[76]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "tanggapan masayarakat tentunya berbeda-beda tergantung bagaimana sudut pandang mereka tentang penjelasan yang kami berikan, terkadang ada beberapa yang banyak memberikan pertanyaan , dan ada juga yang diam saja mendengarkan apa yang kami jelaskan, karena tipe dan pola pikir yang berbeda pastinya menimbulkan reaksi yang berbeda juga ketika diberikan penjelasan".[77]

Dari pemaparan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa tanggapan dari masyarakat saat diberikan penjelasan untuk dikenalkan pada Tabungan Faedah BRI Syariah berbeda-beda ada yang antusias menerima dan cenderung tertarik ada juga yang hanya pasif mendengarkan. Namun bank selalu membranding tabungan faedah ini agar masyarakat luas dapat menerima dan tertanam dengan baik mengenai brand image yang dimiliki Tabungan Fadah BRI Syariah IB seperti yang dijelaskan oleh Bapak

---

[76] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[77] Wawancara dengan Ibu Rihana Dwiba (Customer Service) pada tanggal 13 juli 2021

Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "Brand image yang melekat pada produk tabungan faedah ini adalah. Sesuai dengan namanya "faedah" yaitu (fasilitas serba mudah) dimana produk ini memberikan beragam fasilitas kemudahan, fasilitas tersebut meliputi fasilitas buku tabungan dan kartu ATM serta mempermudah dalam layanan digital banking dengan layanan Ibank dan BRIS Online, Sms Banking dan Cash Management Sistem (CMS), menyediakan sarana pembayaran gaji/payroll bagi karyawan, fitur e-banking yang didesain sedemikian rupa untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabah yang hendak melakukan pembayaran online di situs e-commerce, Fitur e-banking yang dilengkapi menu ZISWAF yang dapat digunakan untuk pembayaran zakat, infaq, sadaqah dan qurban. Selain itu tabungan faedah dapat dipergunakan sebagai kartu identitas siswa karena dilengkapi dengan fitur co-brandinng. Sejauh ini belum ada bank yang memiliki fasilitas gratis pada semua fasilitasnya seperti produk faedah ini, hal ini juga yang menjadi suatu ciri khas dari tabungan faedah ini. Tidak hanya itu saja sebenanrnya kami juga sangat terbantu oleh citra bank induk yang sudah lebih dulu dikenal dan memiliki citra positif dimata masyarakat yaitu Bank BRI Konvensional mungkin sebagian masyarakat menganggap bahwa kami ini sama saja dengan bank induk hanya saja kalau mau dengan syariah ya mereka akan datang ke kami".[78]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "brand image yang ada pada tabungan ini sangat mudah dikenali karena sudah tertuang pada namanya, dengan melihat namanya saja maka sudah bisa dibayangkan bagaiman tabungan faedah ini, brand image pada tabungan ini juga dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat pada nama Bank BRI, karena kepercayaan tersebut mereka menganggap untuk kehalalan transaksi mereka akan memilih produk kami sebagai Bank BRI Syariah".[79]

---

[78] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[79] Wawancara dengan Ibu Rihana Dwiba (Customer Service) pada tanggal 13 juli 2021

Dari pemaparan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa, brand image dari tabungan faedah ini tumbuh tidak hanya dari kelebihan yang dimilikinya saja teteapi juga dipengaruhi oleh reputasi dari bank induk karena masyarakat sudah percaya dan yakin akan citra baik dari perusahaan sehingga memberi dampak baik pada produk Tabungan Faedah BRI Syariah ini. Namun, strategi untuk membangun brand image yang dilakukan diatas tidak serta merta berjalan mulus tentunya terdapat kendala seperti yang dijelaskan oleh Bapak Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "untuk kendala tentunya ada ya mbak, pada bank-bank syariah lain juga memiliki produk yang menggunakan akad wadi'ah sama seperti akad yang digunakan pada produk tabungan faedah ini, namun dari segi fasilitas yang diberikan pada produknya tentu ada perbedaan. Terkadang banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti akan produk tabungan faedah ini menganggap sama saja dengan produk wadi'ah yang dimiliki oleh bank lain, tetapi dengan adanya perkembangan layanan digital yang dimiliki BRI Syariah dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Pada saat ini dari segala usia dari yang muda sampai tua semuanya sudah menggunakan smartphone, dengan kecanggihan teknologi yang ada dapat mendukung layanan transaksi yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui smartphone masing-masing, maka dari itu BRI Syariah selalu melakukan inovasi terobososan terbaru untuk memperbaiki sistem layanan digital yang disesuaikan dengan kebutuhan dari nasabah, apalagi dimasa pandemi seperti ini membuat masyarakat lebih memilih melakukan transaksinya menggunakan smartphone dari pada harus datang ke kantor Bank BRI Syariah dan untuk menghindari kerumunan akibat antrian. Dengan seperti ini maka akan terbentuk citra positif mengenai layanan digital yang kami berikan karena terdapat beragam fitur-fitur yang dapat menunjang kegiatan transaksi para nasabah apalagi sekarang untuk pembukaan

> rekening dapat dilakukan secara online dan mandiri oleh calon nasabah baru melalui internet banking".[80]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menjelaskan bahwa:

> "kendala yang saya rasakan ya itu mbak kebanyakan dari perbedaan tipe dan pola pikir masyarakat, rendahnya pengetahuan mengenai perbankan syariah terutama Bank BRI Syariah ini membuat kami sedikit mengalami kesulitan dalam memberikan penjelasan".[81]

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi dalam membangun brand image Tabungan Faedah adalah terletak pada rendahnya pengetahuan masyarakat yang menganggap bahwa tabungan ini sama saja dengan tabungan lain yang dimiliki oleh bank lain, untuk itu dalam membangun brand image dimasyarakat membutuhkan waktu dan proses dan tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti citra produk, citra perusahaan, dan keunikan produk yang dimiliki dan tidak dimiliki produk dari bank lain.

2. Paparan data penerapan strategi pemasaran menggunakan metode brand image dapat meningkatkan jumlah nasabah pada Tabungan Faedah IB di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah).

Untuk membangun sebuah image yang baik dan kuat dimata masyarkat perlu dilakukan penerapan strategi pemasaran optimal. Strategi

---

[80] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[81] Wawancara dengan Ibu Rihana Dwiba (Customer Service) pada tanggal 13 juli 2021

tersebut tersebut diterapkan pada strategi marketing mix (bauran pemasaran) menggunakan prinsip 7 P yang meliputi:

a. Product

Dalam produk Tabungan Faedah BRI Syariah Ib yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah. Untuk dapat membangun brand image yang posititf dimata masyarakat bank mengandalkan kelebihan dan kelengkapan fitur yang ada pada produk Tabungan Faedah BRI Syariah Ib.hal ini dipaparkan oleh bapak Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah), sebagai berikut:

> "produk ini menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah dimana produk ini diluncurkan guna untuk memberikan fasilitas kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari, terkait brand image yang melekat pada produk tabungan faedah ini adalah Sesuai dengan namanya "faedah" yaitu (fasilitas serba mudah) dimana produk ini memberikan beragam fasilitas kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari, proses branding produk pada tabungan Faedah BRI Syariah sangat memberikan dampak positif, banyak sekali nasabah yang tertarik menjadi nasabah akibat brand image baik yang sudah terbentuk pada produk Tabungan Faedah BRI Syariah Ib. BRI Syariah selalu melakukan inovasi terobososan terbaru untuk memperbaiki sistem layanan digital yang disesuaikan dengan kebutuhan dari nasabah, apalagi dimasa pandemi seperti ini membuat masyarakat lebih memilih melakukan transaksinya menggunakan smartphone dari pada harus datang ke kantor Bank BRI Syariah dan untuk menghindari kerumunan akibat antrian. Dengan seperti ini maka akan terbentuk citra positif mengenai layanan digital yang kami berikan karena terdapat beragam fitur-fitur yang dapat menunjang kegiatan transaksi para nasabah apalagi sekarang untuk pembukaan

rekening dapat dilakukan secara online dan mandiri oleh calon nasabah baru melalui internet banking"[82]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Dwi Riskiana Safitri selaku nasabah tabungan faedah BRI Syariah Ib. Sebagai berikut:

"tabungan faedah ini mempermudah saya dalam kegiatan sehari-hari karena dilengkapi dengan fitur fasilitas layanan yang sangat lengkap sehingga saya tidak bingung ketika bertransaksi meskipun menggunakan bank syariah".[83]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat ibu Nisa selaku nasabah 2 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagi berikut:

"tabungan faedah yang saya ketahui tabungan dengan beragam fasilitas yang memudahkan, selain itu tabungan ini dilengkapi dengan fitur mobile bangking yang canggih sehingga sangat memudahkan saya dalam mengecek transaksi keuangan saya"[84]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Suprihatin selaku nasabah 3 Tabungan faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

"image yang saya ketahui dari produk ini bagi saya sangat mempengaruhi keputusan saya menggunakan tabungan ini, karena setelah saya tahu kalau tabungan ini menawarkan kemudahan transaksi saya langsung membuka rekening pada tabungan faedah ini"[85]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Sindi Dwi selaku nasabah 4 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

---

[82] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[83]Wawancara dengan Ibu Dwi Riskiana Safitri (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[84] Wawancara dengan Ibu Nisa Fitria (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[85] Wawancara dengan Ibu Suprihatin (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

> "saya rasa produk ini memiliki dampak positif untuk menambah jumlah nasabah soalnya saya sudah membuktikan sendiri dengan saya tahu apa kelebihan dari produk ini saya memutuskan untuk membuka rekening".[86]

b. Price

Penetapan harga terkait biaya transaksi yang murah dan gratis biaya administrasi bulanan menjadi daya tarik tersendiri bagi tabungan ini, Pada harga yang ditawarkan Produk tabungan Faedah ini meliputi Ringan setoran awal Rp100.000, Gratis biaya administrasi bulanan. Gratis biaya Kartu ATM bulanan, Ringan biaya tarik tunai, transfer, debit dan cek saldo di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima (jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp500.000, maka diskon 50% untuk biaya transaksi e-channel) dan terdapat pemberian bonus dengan ketentuan 1% jika saldo yang dimiliki lebih dari Rp. 1.000.000,-. Pada strategi penetapan harga dapat dampak yang positif yaitu peningkatan jumlah nasabah karena kemurahan dan keuntungan yang ditawarkan. hal ini dipaparkan oleh hal ini dipaparkan oleh bapak Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah), sebagai berikut:

> "pada tabungan faedah ini mengandalkan kelebihan yaitu biaya sangat murah yang berbeda dari tabungan serupa di bank lain, dan pada tabungan faedah ini terdapat sistem pemberian bonus yang diberikan oleh bank kepada nasabah yaitu sebesar 1% jika saldo yang dimiliki diatas Rp. 1.000.000,-. image yang beredar dimasyarakat mengenai fasilitas kemudahan dan kemurahan yang diberikan menjadikan peningkatan jumlah nasabah yang cukup

[86] Wawancara dengan Ibu Sindi Dwi (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

signifikan karena masyarakat cenderung memilih produk yang murah dengan menyediakan kualitas yang sesuai dengan keinginannya, hal inilah yang menjadi daya tarik dari tabungan faedah "[87]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Dwi Riskiana Safitri selaku nasabah 1 tabungan faedah BRI Syariah Ib. Sebagai berikut:

"sistem potongan harga pada setiap transaksi tabungan faedah ini saya rasa cukup murah dibanding dengan bank lain, apalagi saya yang sering sekali melakukan transer ke bank lain karena kebutuhan bisnis sangat terbantu"[88]

Hal terdebut juga diperkuat dengan poemaparan pendapat dari Ibu Nisa selaku nasabah 2 Sebagai berikut:

"saya tertarik menggunakan produk tabunan ini selain fasilitas yang ditawarkan saya juga mempertimbangkan potongan harga yang ada pada setiap transaksi dan alhamdulillah potongannya sangat murah sekali"[89]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Suprihatin selaku nasabah 3 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

"sistem potongan biaya yang murah sekali saat transaksi membuat saya nyaman dan lebih memilih produk tabungan faedah ini"[90]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Sindi Dwi selaku nasabah 4 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

"saya tertarik dengan tabungan syariah yang dimiliki Bank BRI Syariah ini karena ringan biaya transaksinya"[91]

---

[87] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[88] Wawancara dengan Ibu Dwi Riskiana Safitri (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[89] Wawancara dengan Ibu Nisa Fitria (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[90] Wawancara dengan Suprihatin (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[91] Wawancara dengan Ibu Sindi Dwi (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

c. Promotion

Promosi yang dilakukan pada tabungan faedah ini menggunakan 4 (empat) cara yaitu positioning, periklanan (advertising), penjualan pribadi (personal selling) dan mewajibkan nasabah pembiayaan membuka rekening pada Tabungan Faedah BRI Syariah Ib. Dimana hal tersebut sangat dapat membant tersampainya brannd image tabungan faedah BRI Syariah Ib dimata masyarakat dengan baik. Dalam segi promosi ini terdapat dampak positif dan negatif . dampak positif yang diberikan ialah dengan strategi promosi yang tepat sasaran akan membuat masyarakat menyadari tentang brand image yang dimiliki Tabungan Faedah BRI Syariah Ib dan mengakibatkan masyarakat akan mengambil keputusan untuk menjadi nasabah. Sedangkan dampak negatifnya adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang apa itu bank syariah dan bagaimana sistem dari bank syariah itu serta produk-produk apa saja yang dimiliki membuat produk Tabungan Faedah BRI Syariah Ib dianggap sama dengan produk bank lain bahkan dianggap masih sama dengan bank konvensional.

hal ini dipaparkan oleh hal ini dipaparkan oleh bapak Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah), sebagai berikut:

> “promosi yang kami lakukan untuk memasarkan produk tabungan faedah ini adalah yang pertama positioning dimana kami berusaha menanamkan kepada masyarakat bahwa tabungan faedah ini menjadi produk yang berbeda dan satu-satunya yang menawarkan berbagai macam kelebihan untuk memudahkan transaksi nasabah,

selanjutnya yang kedua adalah periklanan yang kami jalankan melalui media sosial seperti sudah disedikan website resmi terkait produk tabungan faedah ini sehingga masyarakat dengan mudah dapat mengakses informasi mengenai tabungan faedah melalui website, selnjutnya adalah penjualan pribadi dimana biasanya kami selalu melakukan grebek pasar yang dilakukan di setiap minggunya, tempat yang kami pilih tentunya berbeda-beda untuk menjangkau masyarakat lebih luas lagi, dengan strategi ini kami dapat dengan jelas menjelaskan dan jika masyarakat ada yang bingung kami bisa cepat memberikan penjelasan lebih rinci dan dapat lebih dekat dengan para calon nasabah, dengan kedekatan tersebut nasabah akan merasa puas dan akan membawa dampak baik bagi bank yaitu mereka akan mempromosikan bank kami ke tetangga, saudara dan lingkungan dekatnya untuk menggunakan jasa perbankan yang kami miliki dan yang terakhir adalah strategi pemasaran yang mewajibkan nasabah pembiayaan membuka rekening pada tabungan faedah untuk memudahkan pembayaran angsurannya, kalau ini termasuk kebijakan dari pusat jadi kami hanya menjalankan saja. strategi promosi yang kita jalankan memperoleh tanggapan yang berbeda-beda, ada yang tertarik dan antusias memperhatikan penjelasan kami, ada juga yang biasa saja, dan ada juga yang terkesan menolak karena mungkin kurangnya pemahaman mereka mengenai penjelasan yang kami berikan sehingga masih menganggap bahwa produk yang kami tawarkan tidak ada istimewanya dan sama saja dengan produk bank lain. Namun hal itu bukan penghalang bagi kami untuk terus membranding tabungan faedah ini sampai benar-benar diterima oleh masyarakat”[92]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Dwi Riskiana Safitri selaku nasabah 1 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

“strategi pemasaran yang saya dapatkan waktu itu adalah melalui website, pada saat itu saya ingin membuka tabungan syariah lalu saya browsing di google dan menemukan tabungan faedah ini beserta kelebihan fasilitas kemudahan yang ditawarkan”.[93]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Nisa selaku nasabah 2 Tabungan Faedah BRI Syariah Ib. Sebagai berikut:

---

[92] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[93] Wawancara dengan Ibu Dwi Riskiana Safitri (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

> "strategi pemasaran yang saya rasakan adalah terkait dengan citra produk dari tabungan faedah ini, sepertinya bank mengemas produknya dengan sangat baik dan sesuai dengan apa yang dipromosikan sehingga menumbuhkan dipikiran saya bahwa tabungan faedah ini sangat baik dan layak untuk saya gunakan"[94]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Suprihatin selaku nasabah 3 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "menurut saya strategi promosi yang digunakan ini berdampak baik untuk saya karena mudah mengakses internet jadi saya tahu informasi tentang Tabungan Faedah dari internet, mungkin dampak negatifnya masih banyak yang menganggap bahwa produk tabungan faedah ini masih sama dengan produk wadi'ah yang dimiliki bank lain karena kurangnya pengetahuannya".[95]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Sindi Dwi selaku nasabah 4 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "menurut saya promosi yang dilakukan cukup bagus mbak, kalau untuk dampak negatifnya mungkin karena pandemi jadi makin sulit untuk dilakukan pemasaran secara langsung".[96]

d. Place

Lokasi Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah) ini cukup strategis dan bahkan sangat mudah dijangkau pada wilayah Tulungagung. Dalam hal lokasi, pada Tabungan Faedah BRI Syariah Ib ini memberikan dampak positif dan negatif bagi peningkatan jumlah nasabah. Untuk dampak positifnya adalah letaknya yang strategis berada di pusat kota dan pusat bisnis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat luas. sedangkan dampak negatifnya adalah ada nasabah yang rumahnya berada di pedesaan sehingga jarak

---

[94] Wawancara dengan Ibu Nisa Fitria (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.
[95] Wawancara dengan Ibu Suprihatin (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.
[96] Wawancara dengan Ibu Sindi Dwi (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

tempuh yang jauh ketika ingin melakukan transaksi dibank. hal ini dipaparkan oleh bapak Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah), sebagai berikut:

> "selain mengandalkan brand image yang beredar dimasyarakat, lokasi kantor kami ini juga menjadi daya tarik bagi calon nasabah, karena letak kantor yang berada diantara pusat bisnis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat luas, selain itu kami juga memiliki area parkir yang luas sehingga dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat baik pengguna motor maupun mobil".[97]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Dwi Riskiana Safitri selaku nasabah 1 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "lokasi dari bank ini sudah strategis karena bertempat di antara banyak toko-toko dan lingkungan sini cukup sering banyak dikunjungi".[98]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Nisa selaku nasabah 2 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "lokasi dari bank ini cukup strategis berada ditengah kota dan sudah ada di google map"[99]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Suprihatin selaku nasabah 3 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "letaknya yang strategis berada di pusat kota dan pusat bisnis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Tetapi karena rumah saya jauh dari kota membuat jarak tempuh yang jauh ketika

---

[97] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (nSupervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[98] Wawancara dengan Ibu Dwi Riskiana Safitri (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[99] Wawancara dengan Ibu Nisa Fitria (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

> ingin melakukan transaksi dibank, hal ini juga menjadi salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan nasabah lain"[100]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Sindi Dwi selaku nasabah 4 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "saya rasa untuk lokasi ini memiliki dampak positif bagi nasabah yang rumahnya sekitaran sini, tapi kalau untuk yang rumahnya jauh mungkin akan dipikir dua kali"[101]

e. People

People yang dimaksud disini adalah karyawan dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI syariah).

Dalam memasarkan produk, langkah pertama yaitu dengan cara meyakinkan anggota agar percaya kepada BRI Syariah. Marketing harus mempunyai daya tarik yang tinggi agar anggota nasabah puas akan hal yang disampaikan oleh marketing. Kemampuan pengetahuan yang baik akan menjadi kompetensi dasar dan pecitraan yang baik diluar. hal ini dipaparkan oleh bapak Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah), sebagai berikut:

> "kualitas SDM yang ada sangat mempengaruhi citra dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah), dengan citra perusahaan yang baik maka akan menumbuhkan juga brand image yang baik bagi produknya dalam hal ini adalah Tabungan Faedah BRI Syariah Ib, selain itu dengan baiknya pelayanan yang diberikan oleh CS, Teller maupun Satpam juga mempengaruhi keloyalitasan nasabah, jika nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah akan menjadi

---

[100] Wawancara dengan Ibu Suprihatin (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.
[101] Wawancara dengan Ibu Sindi Dwi (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

> loyal dan akan mempromosikan ke orang lain agar menjadi nasabah juga disini. Para karyawan disini diwajibkan memiliki untuk selalu melakukan 3s yaitu salam, senyum, sapa. Dan juga karyawan disini diwajibkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang semua produk termasuk tabungan faedah. Tidak hanya bagian CS dan Teller saja, scurity juga dapat melakukan ini kepada calon nasabah yang datang dan membutuhkan informasi mengenai tabungan faedah"[102]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Dwi Riskiana Safitri selaku nasabah 1 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "saya sangat merasa dilayani dan disambut dengan hangat ketika datang ke bank karena semua pegawainya ramah membuat saya merasa nyaman dan merasa diistimewakan, padahal saya hanya nasabah biasa bukan nasabah prioritas"[103]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Nisa selaku nasabah 2 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "saya sangat nyaman ketika datang ke kantor karena cs nya sangat ramah dan sabar ketika menjelaskan mengenai tabungan faedah ini ke saya pada saat membuka rekening, pak satpamnya pun juga ramah membantu saya saat saya baru sampai dikantor dan terlihat kebingungan langsung dibantu dan diarahkan ke cs".[104]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Suprihatin selaku nasabah 3 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "menurut saya sikap dari karyawan itu berpengaruh ya mbak, kalau dalam melayani baik pasti nasabah akan merasa nyaman dan akan menjadi nasabah terus tapi kalau dalam melayani tidak baik nsabah akan kecewa dan bisa mengakibatkan nasabah tidak mau lagi pakai jasa bank itu walaupun tabungannya memiliki kualitas bagus"[105]

---

[102] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[103] Wawancara dengan Ibu Dwi Riskiana Safitri (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[104] Wawancara dengan Ibu Nisa Fitria (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[105] Wawancara dengan Ibu Suprihatin (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Sindi Dwi selaku nasabah 4 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "menurut saya keramahan dari karyawan itu sangat mempengaruhi calon nasabah dalam melakukan pembelian, karena mereka akan berfikir kalau pelayananannya saja sudah bagus pasti produk yang dimiliki juga bagus begitupun sebaliknya"[106]

f. Process

Proses pembukaan rekening Tabungan Faedah BRI Syariah ini sangat mudah dan syarat-syaratnya juga sangat gampang sehingga tidak menyulitkan para calon nasabah yang akan membuka rekening cukup dengan dengan mengisi formulir pembukaan rekening, melampirkan fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk), melampirkan fotocopy NPWP(nomor pokok wajib pajak) jika tidak punya tidak masalah dan setoran awal sebesar Rp.100.000,-.

Hal ini dipaparkan oleh bapak Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah), sebagai berikut:

> "brand image kemudahan dalam bertransaksi tidak hanya kita implementasikan pada fitur layanan transaksi saja tetapi kemudahan itu juga kita terapkan pada saat pembukaan rekening, dengan seperti ini akan sangat mudah membuat persepsi baik di mata masyarakat bahwa tabungan faedah ini benar-benar memberikan kemudahan dalam segala hal mulai dari pembukaan sampai semua fitur layanan transaksi yang ada. Image bahwa Tabungan Faedah memberikan fasilitas serba mudah bagi nasabah mulai dari pembukaan rekening sampai dengan fasilitas yang diberikan banyak mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah, namun pada fasilitas terkadang terjadi keluhan dari nasabah yaitu

[106] Wawancara dengan Ibu Sindi Dwi (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

pada jaringan internet banking yang terkadang eror membuat nasabah menjadi kurang nyaman akan hal ini"[107]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Dwi Riskiana Safitri selaku nasabah 1 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

"proses pembuatan rekening sangat mudah dan cepat saya mengisi formulir pendaftaran dan selanjutnya menyerahkan fotocopy KTP kepada CS dan menyiapkan setoran awal sebesar Rp. 100.000,- , selanjutnya tidak sampai 15 menit langsung jadi"[108]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Nisa selaku nasabah 2 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

"proses pembuatan rekening sangat mudah dan hemat waktu melalui pelayanan yang cepat dan baik saya tidak perlu menunggu lama waktu membuat rekening semua dimudahkan".[109]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Suprihatin selaku nasabah 3 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

"seperti yang saya ketahui bahwa tabungan faedah adalah tabungan serba mudah maka saya rasa tabungan ini memang pantas jika banyak diminati"[110]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Sindi Dwi selaku nasabah 4 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

"saya rasa tabungan ini memang pantas jika banyak diminati karena kemudahan yang diberikan, walaupun saya pernah mengalami sistem eror pada internet bangkingnya tapi tidak membuat saya kecewa akan produk tabungan faedah ini"[111]

---

[107] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervior) pada tanggal 9 Juli 2021.

[108] Wawancara dengan Ibu Dwi Riskiana Safitri (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[109] Wawancara dengan Ibu Nisa Fitria (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[110] Wawancara dengan Ibu Suprihatin (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[111] Wawancara dengan Ibu Sindi Dwi (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

g. Phisical Evidence

Sarana dan prasarana dalam Tabungan Faedah BRI Syariah ini seperti halnya parkir yang cukup bersih dan cukup luas, pendingin ruanngan AC, dan fasilitas lain yang ada pada kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah). Hal ini disampaikan oleh bapak Mohammad Fachrun Roziq selaku Supervisior dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung (Ex. BRI Syariah), sebagai berikut:

> "Sarana dan prasarana dalam Tabungan Faedah BRI Syariah ini seperti halnya parkir yang cukup bersih dan cukup luas, pendingin ruanngan AC, dan fasilitas lain seperti kursi yang nyaman dan ruangan nyaman untuk menunggu jika masih antri".[112]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Dwi Riskiana Safitri selaku nasabah 1 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "sarana dan prasarana yang disediakan sangat baik sehingga membuat saya nyaman ketika datang kekantor, seperti kursi yang nyaman, ac yang dingin dan tempat yang sangatbersih dan rapi".[113]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Nisa selaku nasabah 2 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "sarana dan prasarana yang saya ketahui tempatnya yangbersih, parkir yang luas, dan ruangan yang nyaman dan wangi"[114]

---

[112] Wawancara dengan Bapak Mohammad Fachrudin Rozik (Supervisor) pada tanggal 9 Juli 2021.

[113] Wawancara dengan Ibu Dwi Riskiana Safitri (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

[114] Wawancara dengan Ibu Nisa Fitria (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Ibu Suprihatin selaku nasabah 3 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "saya sangat puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan, semua yang disajikan mencerminkan bagaimana tabungan brand image dari produk dan bagaimana citra perusahaan dalam melayani nasabah"[115]

Hal tersebut didukung oleh pernyataan pendapat dari Sindi Dwi selaku nasabah 4 Tabungan Faedah BRI Syariah IB. Sebagai berikut:

> "menurut saya sarana dan prasarana yang diberikan cukup membantu kebutuhan nasabahnya".[116]

C. Temuan Penelitian

1. Temuan Tentang strategi yang digunakan dalam membangun brand image pada Tabungan Faedah IB di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah).

Temuan penelitian tentang strategi yang digunakan dalam membangun brand image untuk meningkatkan jumlah nasabah pada tabungan Faedah ib di bank syariah indonesia kantor kas tulungagung trade center (Ex. BRI Syariah) yaitu mengenali dan mengedukasikan brand image tabungan faedah BRI Syariah kepada masyarakat dan memanfaatkan citra dari Bank syariah Indonesia Kantor kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah).

a. Mengenali dan mengedukasikan Brand Image Tabungan Faedah BRI Syariah kepada masyarakat.

---

[115] Wawancara dengan Ibu Suprihatin (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.
[116] Wawancara dengan Ibu Sindi Dwi (nasabah) pada tanggal 9 Juli 2021.

Brand image tabungan faedah adalah "Produk yang menyediakan fasilitas serba mudah yang memberikan manfaat kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Pentingnya melakukan edukasi menegani brand image yang melekat pada produk tabungan faedah. Dengan edukasi inilah cara untuk memperkenalkan dan menanamkan persepsi yang baik terhadap tabungan faedah. Hal ini berkaitan dengan keunggulan , kekuatan dan keuniukan dari Tabungan Faedah BRI Syariah IB.

b. Memanfaatkan Reputasi dari Perusahaan

Reputasi dari Bank BRI Konvensional selaku bank induk dan reputasi dari Bank Syariah Indoneia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) juga mempengaruhi dalam membangun brand image pada produk yang dimiliki yaitu produk tabungan feadah BRI Syariah Ib. Karena reputasi bank induk yang sudah bagus dan dipercaya oleh masyarakat hal ini memudahkan untuk membangun brand image pada tabungan faedah BRI Syariah Ib.

2. Temuan Penelitian Tentang strategi pemasaran menggunakan metode brand image dapat meningkatkan jumlah nasabah pada Tabungan Faedah IB di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah).

Temuan penelitian tentang strategi pemasaran menggunakan metode brand image dapat meningkatkan jumlah nasabah pada Tabungan Faedah IB di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex.

BRI Syariah) adalah dengan sudah terciptanya brand image positif pada Tabungan Faedah BRI Syariah Ib melakukan strategi pemasaran dalam memperluas pasar sasaran produk Tabungan Faedah BRI Syariah Ib dengan mengandalkan brand imagenya. Strategi yang digunakan adalah strategi marketing mix (Bauran Prmasaran) dimana Strategi ini dilakukan sebagai strategi pendukung untuk mengimplimentasikan strategi pemasaran dengan metode brand image pada Tabungan faedah BRI Syariah Ib. Strategi marketing mix terdiri dari 7P yaitu

a. *Product*

Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) mengandalkan kelebihan dan kelengkapan fitur-fitur layanan yang ada pada produk Tabungan Faedah BRI Syariah IB suntuk membangun brand image yang positif dimata masyarakat luas.

b. *Price*

Pada penetapan harga, Tabungan Faedah BRI Syariah IB memang memiliki daya tarik tersendiri dan dikenal sebagai yang termurah diantara yang lain, karena meskipun penentuan harga adalah dari pusat namun tetap saja harga transaksi pada tabungan ini masih jadi yang termurah jika dbandingkan tabungan wadi'ah yang dimiliki bank lain.

c. Promotion

Terdapat empat strategi promosi yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI

Syariah). Pertama, positioning yaitu memposisikan tabungan faedah sebagai tabungan yang berbeda dan satu-satunya dalam memberikan kemudahan pada transaksi. Kedua, advertising yaitu peiklanan melalui media sosial seperti website. Ketiga, personal selling yaitu penjualan secara langsung seperti yang dilakukan yaitu grebek pasar. Dan yang keempat strategi dari pusat tentang nasabah pembiayaan diwajibkan membuka rekening Tabungan Faedah BRI Syariah IB yang digunakan untuk mempermudah membayar angsuran nasabah.

d. *Place*

Lokasi dari Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) ini sangat strategis yaitu berada ditengah kota dan berada ditengah-tengah pusat bisnis, hal ini menjadi salah satu daya tarik karena mudah dikenal oleh masyarakat luas melalui tempat yang strategis.

e. *People*

Kualitas SDM yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) ini sangat berpengaruh pada citra bank dan juga pada image produk yang dimiliki, karena jika kualitas SDM yang dimiliki berkesan baik dan memuaskan maka akan berdampak baik pula pada peningkatan jumlah nasabahnya.

f. *Process.*

Proses pembukaan rekening Tabungan Faedah BRI Syariah ini sangat mudah dan syarat-syaratnya juga sangat gampang sehingga tidak menyulitkan para calon nasabah, hal ini sebagai bukti bahwa brand image tabungan faedah yang memberikan fasilitas serba mudah dapat dirasakan mulai dari pembukaan rekening dan fitur layanan lain yang ada pada Tabungan Faedah BRI Syariah IB.

g. *Physical Evidance*

Bukti fisik ini tidak kalah penting untuk diperhatikan dan tentunya membawa pengaruh juga bagi keputusan calon nasabah dalam melakukan pembelian, bukti fisik ini mencakup sarana pendukung sepeti fasilitas yang disediakan dikantor tergolong sangat memadai, symbol perusahaan, visi dan misi, dan lain sebagainya yang termasuk sarana pendukung kegiatan perbankan yang ada.

Dengan ke tujuh strategi diatas mempermudah dalam pencapaian tujuan yaitu meningkatkan nasabah. Dan hasil wawancara menunjukkan dengan strtaegi marketing mix (bauran pemasaran) menjadi alasan terbesar mereka mengambil keputusan untuk menjadi nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah IB pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex.BRI Syariah).