

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Panin Dubai Syariah

Berdasarkan www.paninbanksyariah.co.id , Panin Dubai Syariah Bank didirikan berdasarkan Akta Perseroan Terbatas No. 12 tanggal 8 Januari 1972, yang dibuat oleh Moeslim Dalidd, Notaris di Malang dengan nama PT Bank Pasar Bersaudara Djaja.⁵⁰ Panin Dubai Syariah Bank telah beberapa kali melakukan perubahan nama, berturut-turut menjadi PT Bank Bersaudara Djaja, berdasarkan Akta Berita Acara Rapat No. 25 tanggal 8 Januari 1990, yang dibuat oleh Indrawati Setiabudhi, S.H., Notaris di Malang.

Kemudian menjadi PT Bank Harfa berdasarkan Akta Berita Acara No.27 tanggal 27 Maret 1997 yang dibuat oleh Alfian Yahya, S.H., Notaris di Surabaya. Kemudian menjadi PT Bank Panin Syariah sehubungan bank perubahan kegiatan usaha dari semula menjalankan kegiatan usaha perbankan konvensional menjadi kegiatan usaha perbankan syariah dengan prinsip bagi hasil berdasarkan syariat Islam, berdasarkan Akta Berita Acara RUPS Luar Biasa No. 1 tanggal 3 Agustus 2009, yang dibuat oleh Drs.

⁵⁰ Bank Panin Dubai Syariah Tbk., “Profil Perusahaan” dalam www.paninbanksyariah.co.id , diunduh pada 10 Februari 2022

Bambang Tedjo Anggono Budi, S.H., M.Kn., pengganti dari Sutjipto, S.H., Notaris di Jakarta.

Selanjutnya, nama Panin Dubai Syariah Bank diubah kembali menjadi PT Bank Panin Syariah Tbk, sehubungan dengan perubahan status Panin Dubai Syariah Bank dari semula perseroan tertutup menjadi perseroan terbuka, berdasarkan Akta Berita Acara RUPS Luar Biasa No. 71 tanggal 19 Juni 2013 yang dibuat oleh Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta. Pada 2016, nama Panin Dubai Syariah Bank berubah menjadi PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk sehubungan dengan masuknya Dubai Islamic Bank PJSC sebagai salah satu Pemegang Saham Pengendali bank, berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan RUPS Luar Biasa No. 54 tanggal 19 April 2016, yang dibuat oleh Fathiah Helmi, Notaris di Jakarta, yang berlaku efektif sejak 11 Mei 2016 sesuai Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No.AHU-0008935.AH.01.02.TAHUN 2016 tanggal 11 Mei 2016. Panin Dubai Syariah Bank menjadi perusahaan publik dengan melakukan Penawaran Umum Perdana Saham sejumlah 4.750.000.000 saham dengan harga Rp100 per lembar dan menerbitkan 950.000.000 Waran Seri I. Panin Dubai Syariah Bank sekaligus menjadi Bank Syariah pertama yang mencatatkan sahamnya di Bursa (go public). Pencatatan Saham di Bursa dilaksanakan pada 15 Januari 2014.

Sejak mengawali keberadaan di industri perbankan syariah di Indonesia, Panin Dubai Syariah Bank secara konsisten menunjukkan kinerja dan pertumbuhan usaha yang baik. Panin Dubai Syariah Bank berhasil

mengembangkan aset dengan pesat berkat kepercayaan nasabah yang menggunakan berbagai produk pembiayaan dan menyimpan dananya. Dukungan penuh dari perusahaan induk PT Bank Panin Tbk (“PaninBank”) sebagai salah satu bank swasta terbesar di antara 10 (sepuluh) bank swasta terbesar lainnya di Indonesia, serta Dubai Islamic Bank PJSC yang merupakan salah satu bank Islam terbesar di dunia, telah membantu tumbuh kembang Panin Dubai Syariah Bank. Panin Dubai Syariah Bank terus berkomitmen untuk membangun kepercayaan nasabah dan masyarakat melalui pelayanan dan penawaran produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta memenuhi kebutuhan nasabah. Dasar Hukum Pendirian yakni akta Perseroan Terbatas No. 12 tanggal 8 Januari 1972, Notaris Moeslim Dalidd. Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No.Y.A.5/284/4 tanggal 11 Desember 1979.

Panin Dubai Syariah Bank hadir untuk melayani dan memenuhi kebutuhan transaksi syariah seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Perbankan syariah Indonesia adalah perbankan yang modern, terbuka bagi semua segmen masyarakat dan melayani seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali, baik muslim maupun non muslim. Perbankan Syariah dengan logo iB (baca ai-Bi) adalah ikon atau singkatan dari Islamic Banking (di Indonesia dikenal dengan Perbankan Syariah) dengan menawarkan produk serta jasa bank yang lebih beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi. Produk titipan maupun investasi Panin Dubai Syariah Bank dijamin sesuai dengan Undang-Undang No.24 tahun

2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) hingga nilai maksimal Rp.2 miliar.⁵¹

2. Visi dan Misi

a) Visi

Menjadi bank Syariah progresif di Indonesia yang menawarkan produk dan layanan keuangan komprehensif dan inovatif.

b) Misi

- 1) Peran aktif Perseroan dalam bekerjasama dengan Regulator: Secara profesional mewujudkan Perseroan sebagai bank Syariah yang lebih sehat dengan tata kelola yang baik serta pertumbuhan berkelanjutan.
- 2) Perspektif nasabah: Mewujudkan Perseroan sebagai bank pilihan dalam pengembangan usaha melalui produk-produk dan layanan unggulan yang dapat berkompetisi dengan produk-produk bank Syariah maupun konvensional lain.
- 3) Perspektif SDM atau Staff: Mewujudkan Perseroan sebagai bank pilihan bagi para profesional, yang memberikan kesempatan pengembangan karier dalam industri perbankan Syariah melalui semangat kebersamaan dan kesinambungan lingkungan sosial.
- 4) Perspektif Pemegang Saham: Mewujudkan Perseroan sebagai bank Syariah yang dapat memberikan nilai tambah bagi Pemegang Saham

⁵¹Bank Panin Dubai Syariah Tbk., “Profil Perusahaan” dalam <https://www.paninbanksyariah.co.id>, diunduh pada 10 Februari 2022

melalui kinerja profitabilitas yang baik di tandai dengan ROA dan ROE terukur.

- 5) IT Support: Mewujudkan Perseroan sebagai perseroan yang unggul dalam pelayanan Syariah berbasis Teknologi Informasi yang memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi para nasabah

3. Produk Bank Panin Dubai Syariah

a. Produk Dana

1) Tabungan SimPel iB

Merupakan tabungan yang diperuntukkan pada siswa yang diterbitkan bersama oleh seluruh bank di Indonesia, dengan persyaratan yang mudah serta sederhana dan fitur yang menarik dalam rangka sebagai sarana edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak usia dini.

2) Tabungan PAS iB

Tabungan dengan akad *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

3) Tabungan Bisnis iB

Tabungan bisnis merupakan tabungan dalam mata uang rupiah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yang diperuntukkan guna keperluan penapungan dana usaha atau bisnis yang nantinya nasabah akan mendapatkan nisbah bertingkat sesuai dengan kesepakatan.

4) Tabungan Fleksibel iB

Tabungan ini berupa tabungan transaksional dengan menggunakan akad *mudharabah* dimana nasabah tetap dapat melakukan transaksi dan mendapatkan bagi hasil dari dana yang disimpannya sesuai dengan nisbah atau porsi yang telah disepakati.

5) Giro PaS iB

Produk simpanan likuid jangka pendek sampai menengah dengan mekanisme titipan yang dapat diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan media cek.

6) Deposito PaS iB

Deposito PaS iB merupakan Produk simpanan tidak likuid jangka pendek sampai menengah dengan tingkat keuntungan yang optimal dengan masa kontrak yang tertentu dan nominal penempatan yang juga tertentu. produk ini menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* didalam transksinya.

b. Program Dana

1) Program PDSB Bikin TAJIR

Program Bikin TAJIR merupakan program undian yang dipersembahkan kepada nasabah baru ataupun nasabaheksisting untuk berkesempatan mendapatkan wisata religi rohani.

2) Program Rencana TAJIR

Merupakan program yang dipersembahkan bagi nasabah rekening Tabungan Rencana setoran rutin.

3) Program Plus TAJIR

Merupakan suatu rangkaian program yang diperuntukkan bagi nasabah rekening Tabungan Fleksibel dan Tabungan Bisnis.

4) Program Giro TAJIR

Merupakan suatu rangkaian program yang dipersembahkan bagi nasabah rekening Giro PaS.

5) Program Tabungan PaS

Merupakan suatu bentuk rangkaian program yang dipersembahkan bagi nasabah rekening Tabungan PaS.

c. Produk Jasa

1) ATM Card PaS

Merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, serta pemindahbukuan dana pada ATM Bank Panin Dubai Syariah.

2) SDB PaS

Merupakan layanan penyewaan *safe deposit box* yang digunakan untuk dapat membantu nasabah merasa aman dan nyaman dalam menyimpan dokumen ataupun benda berharga.

d. Jasa Operasional

1) PBS Kliring

Merupakan penagihan warkat bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.

2) PBS Intercity Kliring

Jasa penagihan warkat bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima dana hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

e. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Pemilikan Rumah PaS

Merupakan suatu bentuk pembiayaan yang diperuntukkan guna membantu pembangunan apartemen, rumah toko dengan cepat dan mudah. Selain itu pembiayaan ini juga bisa digunakan untuk konstruksi dan renovasi rumah serta kebutuhan multiguna.

2) Pembiayaan Pemilikan Mobil PaS

Pembiayaan ini diperuntukkan bagi individu yang menginginkan mobil dengan cepat dan mudah dan untuk *takeover* KPM.

3) Pembiayaan Investasi PaS

Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perorangan, badan usaha, maupun badan hukum untuk memenuhi kebutuhan investasinya.

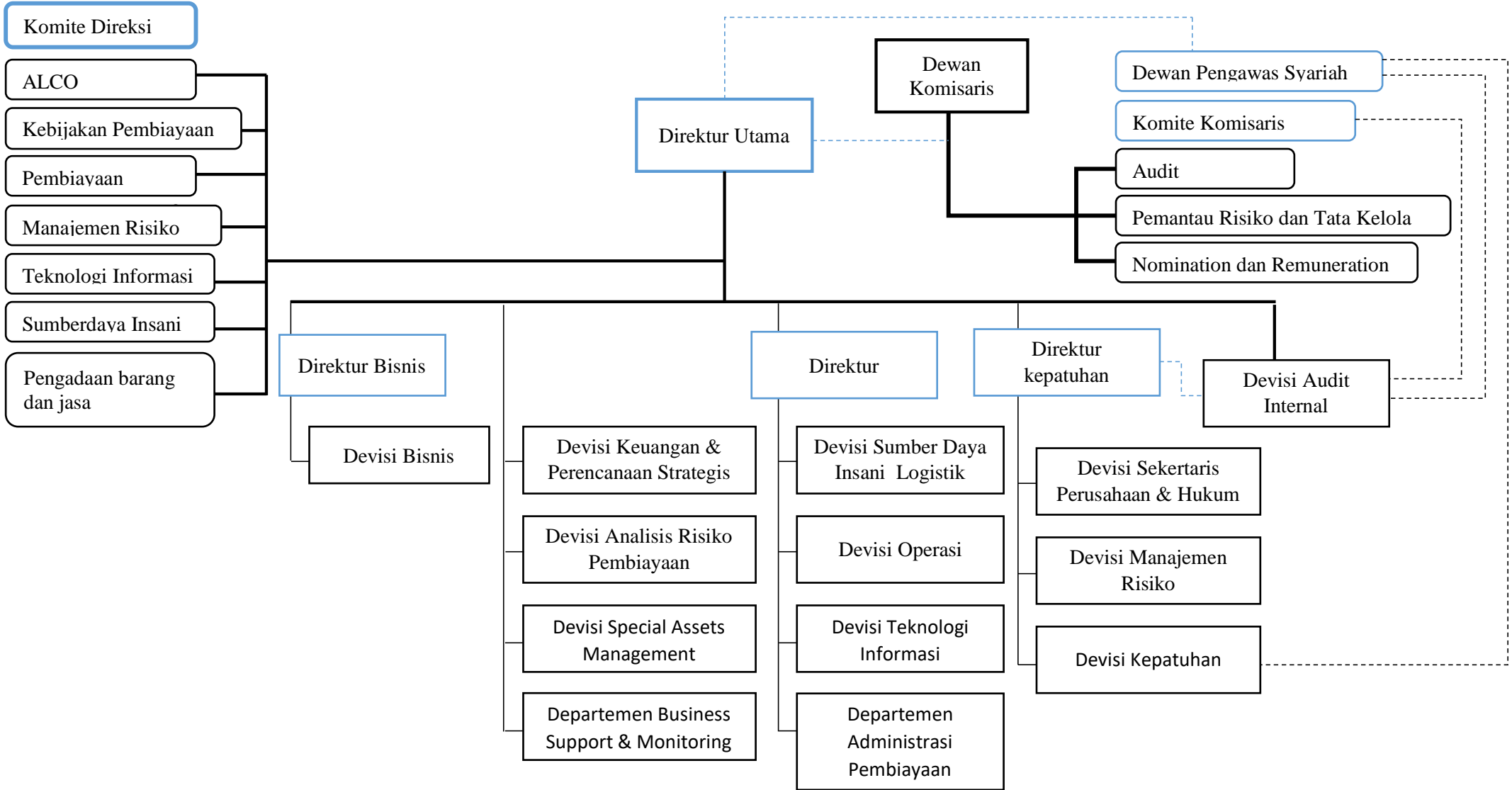
4) Pembiayaan Modal Kerja PaS

Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perorangan, badan hukum, maupun badan usaha untuk memenuhi modal kerja.

5) Pembiayaan Multi Jasa (PMJ) PaS

Pembiayaan Multijasa (PMJ) merupakan pembiayaan untuk pemenuhan kebutuhan serbaguna yang bersifat jasa/manfaat yang dibutuhkan nasabah.

4. Struktur Organisasi PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk



B. Pemaparan Data

1. Perencanaan marketing Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Dalam suatu perusahaan, khususnya pada perusahaan jasa tentunya tidak terlepas dari adanya suatu perencanaan marketing. Pada Bank Panin Dubai Syariah ini memiliki perencanaan marketingnya sendiri untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya. Strategi atau perencanaan yang matang akan membuat suatu perusahaan menjadi lebih maju dan juga lebih terstruktur dalam melakukan segala hal. Bank Panin Dubai Syariah memiliki nasabah yang terbilang cukup banyak, dikarenakan pelayanan dan juga strategi yang dimiliki oleh Bank Panin Dubai syariah membuat nasabahnya menjadi puas dan nyaman bertransaksi di Bank Panin Dubai Syariah. Dengan adanya hal tersebut Bank Panin Dubai Syariah melakukan beberapa perencanaan marketing guna mempertahankan serta meningkatkan loyalitas dari nasabahnya.

Dalam wawancara ini peneliti menanyakan kepada Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah yaitu Bapak Dudi Setiyawan terkait strategi marketing di Bank Panin Dubai Syariah, beliau mengungkapkan bahwa:

Funding, kita ada program namanya mgm, itu program tebus deposito jadi program tabungan yang hadiahnya dimuka. Strategi yang pertama yakni kita ke instansi-instansi, yang kedua kita sudah punya list apabila itu perorangan yakni orang-orang kelas menengah keatas. Untuk strategi promosi yakni menggunakan brosur, presentasi minimal 4 atau 5 kali ke lembaga-lembaga, apabila perorangan kita langsung datang ke orang tersebut. Untuk target marketingnya yakni pada orang-orang kelas menengah keatas.

Lending, pada program pembiayaan haji strategi kita adalah kita mendekati ke KBIH, pendekatan dengan tokoh agama atau kiyai lokal, ke instansi, penyuluh agama, dan masyarakat lainnya, karena pada produk pembiayaan haji ini lebih luas target pasarnya dan juga persyaratan yang mudah. Sedangkan pada pembiayaan umum, dikita produk pembiayaannya yakni produk pembiayaan komersil itu adalah pembiayaan segmen dari satu miliar sampai dengan empat puluh miliar itu sudah segmented, segmented ini artinya sasaran pasarnya pada perusahaan besar, secara kapasitas dia memenuhi diatas satu miliar. Pada pembiayaan komersial ini kita sudah punya list perusahaan besar yang ada di malang yang nantinya akan kita tawarkan produk komersil ini. Strategi harga yang membedakan bank panin lebih unggul dibanding dengan bank lainnya pada produk haji dikita lebih murah.⁵²

Selain itu Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah mengungkapkan bahwa:

Yang pertama pendekatan kenasabah yang sudah menggunakan produk bank panin, kita juga sowan ke KBIH, kelompok bimbingan haji, kemudian lembaga-lembaga sekolah ataupun lembaga-lembaga pemerintahan. Karena dengan sistem jemput bola menurut saya lebih terbentuk silaturahmi. Sistem promosi menggunakan media sosial dan secara langsung. Saya target marketingnya kesemua kalangan masyarakat, jadi kita jadwal hari apa kekecamatan mana, jika target ke semua kalangan masyarakat. Jika biaya haji semua sama, yang membedakan hanya pada model pendekatan kita kepada masyarakat.⁵³

Dari pernyataan Bapak Dudi Setiyawan dan Ibu Candra Novia, dapat diperkuat dengan adanya pertanyaan bagaimana sistem pelayanan di Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang? Nasabah 1 menjelaskan bahwasannya:

Sistem pelayanan di Bank Panin sangatlah memuaskan, dikarenakan saya tidak perlu datang ke kantor, jadi pegawai dari Bank Panin datang kerumah saya, pembuatan tabungan cepat dan gak ribet.⁵⁴

⁵² Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 2022.

⁵³ Wawancara dengan Ibu Candra Candra Noviaa, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022.

⁵⁴ Wawancara dengan nasabah Bank Panin Dubai Syariah 1, pada tanggal 20 Februari 2022.

Nasabah 2 menambahkan bahwasannya “Pelayanannya di Bank Panin baik, pegawainya ramah-ramah dan santun”.⁵⁵

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan mana yang lebih mudah antara mendapatkan nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwasannya:

Mendapatkan nasabah baru, dikarenakan lebih mudah memperkenalkan Bank Panin Dubai Syariah ke masyarakat luas. Jika harus mempertahankan bisa dibilang susah dikarenakan harus memberikan rayuan yang lebih dan pelayanan yang ekstra lagi.⁵⁶

Selain itu Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding menjelaskan bahwasannya:

Jadi semuanya sama, kalau kita maksimal untuk promosi itu sesungguhnya juga mudah untuk mencari nasabah baru, Cuma pada saat pandemi itu ada kendala ketika kita mau presentasi kan belum tentu oleh lembaga itu diperbolehkan karena masih ada PPKM dan sebagainya.⁵⁷

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan produk apa yang paling banyak diminati dan apa keunggulan produk tersebut? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwasannya “Multi Jasa Ibadah Haji, keunggulannya adalah yang pertama dikita proses lebih cepat, margin lebih ringan, tidak ada denda atau riba, sudah dibackup oleh asuransi, tanpa jaminan.”⁵⁸

⁵⁵ Wawancara dengan nasabah Bank Panin Dubai Syariah 1, pada tanggal 20 Februari 2022

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 2022.

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Candra Candra Noviaa, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 2022.

Selain itu ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding juga mengungkapkan bahwasannya “Produk Tazampro, keunggulan untuk tazampro ini ketika orang nabung tetapi mendapat porsi haji, jadi nabung wajib perbulan tetapi akan mendapat hadiah porsi haji di awal dia daftar.”⁵⁹

Selain itu peneliti juga menanyakan kepada nasabah terkait produk apa yang diambil di Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang dan darimana mengetahui produk tersebut? Nasabah 1 menjelaskan bahwa:

Saya mengambil jenis produk tabungan haji, saya tau produk tabungan haji ini dari karyawan bank panin dubai syariah yang datang ketoko saya dan memberikan brosur jadi saya tertarik mengambil produk itu.⁶⁰

Nasabah 2 mengatakan bahwasannya:

Dibank panin dubai syariah saya mengambil produk tabungan haji. Saya tau produk ini dari teman saya yang katanya kalau mau buka tabungan haji di bank panin tidak perlu datang ke kantor, jadi waktu itu saya ketika mau buka tabungan haji di *whatsapp* petugasnya sama teman saya dulu dan petugasnya langsung datang kerumah, petugas dari bank panin dubai syariah juga ramah-ramah.⁶¹

2. Implementasi marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Bapak Dudi Setiyawan Selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin

Dubai Syariah mengungkapkan bahwasannya:

Pada produk funding, kita harus membuat jadwal kunjungan yang dalam satu hari kita target setiap marketing harus minimal menemui 3 orang baru. Pada produk lending, untuk produk komersil ini kita

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Candra Candra Noviaa, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁶⁰ Wawancara dengan nasabah Bank Panin Dubai Syariah 1, pada tanggal 20 Februari 2022.

⁶¹ Wawancara dengan nasabah Bank Panin Dubai Syariah 2, pada tanggal 20 Februari 2022

menerjunkan orang yang sudah berpengalaman dan dia sudah tau sasaran pasarnya sebelumnya.⁶²

Selanjutnya Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding yang menjelaskan bahwasannya “Strateginya dengan cara memperbanyak kerjasama, contohnya kerjasama dengan KBIH, KUA, dan kita terjun langsung ke lembaga-lembaga.”⁶³

Kemudian peneliti menanyakan kembali kepada pihak Bank Panin Dubai Syariah terkait cara meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah Bank Panin Dubai Syariah? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwa:

Meningkatkan loyalitas nasabah pada produk funding lebih ditentukan oleh perusahaan, secara margin memang pada bank panin ini tidaklah besar, akan tetapi kita menjamin bahwa bank kita dari segi keamanan atau kesehatan yang bagus, itu yang saya tekankan pada nasabah. Cara meningkatkannya yakni yang pertama dengan layanannya yaitu dengan cara jemput bola atau kita yang datang kerumah-rumah nasabah. Yang kedua, dengan cara memberikan porsi margin yang bagus, dikita margin sangat memungkinkan apabila dinegosiasi. Pada produk funding loyalitas nasabahnya tidak terlepas dari kesehatan bank dan juga margin yang dikeluarkan oleh bank. Meningkatkan loyalitas nasabah untuk produk lending yakni yang pertama pada layanan. Yang kedua, kemudahan proses dan cepatan pembiayaan. Yang ketiga, memberikan margin yang rendah. Cara mempertahankan bank tidak terlepas dari karakteristik bank tersebut, kita sebisa mungkin memberikan pelayanan yang bagus dan berusaha mempertahankan margin yang bagus.⁶⁴

Selain itu Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding di bank panin dubai syarih menambahkan bahwa:

⁶² Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 2022.

⁶³ Wawancara dengan Ibu Candra Candra Noviaa, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 202.

Setiap marketing pasti mempunyai strategi yang berbeda dalam meningkatkan atau mempertahankan loyalitas nasabah. Kita itu dari awal caranya sudah jemput bola untuk dokumen. Dari awal kita ketika nasabah ingin daftar haji atau menabung haji nasabah tidak perlu kesana kemari, jadi kita yang datang kerumah. Jadi proses registrasi kita datang kerumah, nanti nasabah tinggal setor keuangannya atau transfer. Kemudian setelah mereka mendapat porsi haji, kita antar sampai selesai ke kementerian. Untuk sambung silaturahmi hampir setiap hari ketika kita ada produk baru atau apa kita kabari, dengan demikian mereka merasa bahwa mereka masih diingat oleh pegawai Bank Panin Dubai Syariah.⁶⁵

Dari pernyataan Bapak Dudi Setiyawan dan Ibu Candra Novia, dapat diperkuat dengan adanya pertanyaan mengapa memilih Bank Panin Dubai Syariah padahal di bank lain juga mempunyai produk yang sama? Nasabah 1 menjelaskan bahwasannya:

Karyawan di Bank Panin Dubai Syariah ramah, sopan dan kalau di Bank Panin Dubai Syariah saya tidak perlu datang ke kantor mbak, kalau bank-bank lain kan saya harus ke kantor, harus keluar panas-panas, kalau di Bank Panin Dubai Syariah saya tinggal duduk manis di rumah.⁶⁶

Nasabah 2 menjelaskan bahwasannya “Saya direkomendasikan teman saya, jadi tidak ada pikiran mau buka tabungan ke bank lain.”⁶⁷

Selain itu peneliti juga menanyakan terkait dengan apa ciri-ciri nasabah loyal di bank panin dubai syariah? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwa:

Ciri nasabah loyal untuk produk funding adalah apabila terjadi margin turun nasabah masih menempatkan dananya di kita. Untuk produk lending yang disebut nasabah loyal yakni yang pertama nasabah menyelesaikan pembiayaannya sampai selesai, yang kedua,

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Candra Candra Noviaa, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁶⁶ Wawancara dengan nasabah Bank Panin Dubai Syariah 1, pada tanggal 20 Februari 2022.

⁶⁷ Wawancara dengan nasabah Bank Panin Dubai Syariah 2, pada tanggal 20 Februari 2022.

apabila pebiayaannya lunas atau selesai dan dia masih membutuhkan modal atau dana dia akan kembali lagi dikita.⁶⁸

Selanjutnya Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding menambahkan bahwa:

Cirinya antara lain, mereka mau mempromosikan bank kita ke tetangga, sodara, dan lain sebagainya, dan bahkan alhamdulillah selama ini nasabah baru kita rata-rata adalah referensi dari orang yang pernah daftar haji kekita.⁶⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali terkait apa yang mempengaruhi loyalitas nasabah? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah menyatakan bahwa “Yang mempengaruhi loyalitas nasabah lebih ke kondisi bank tersebut, seperti naik turunnya margin, pelayanan yang maksimal.”⁷⁰

Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing funding menambahkan bahwasannya “Yang mempengaruhinya yaitu mereka merasa dibantu dengan baik itulah mereka akan menjadi loyal kekita.”⁷¹

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali terkait apakah nasabah diBank Panin Dubai Syariah sudah loyal? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwa “Tidak sepenuhnya, bisa dikatakan 80% sudah loyal.”⁷² Ibu Candra Novia

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 2022.

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 2022.

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁷² Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 2 Februari 2022.

Selaku Manajer Marketing funding Menambahkan bahwa “Kalau presentase saya berani memberi presentase 90%, yang 10% itu karena biasanya nasabah itu yang sering terjadi karna nasabah tidak bisa dihubungi karena ganti nomor handphone.”⁷³

Selanjutnya peneliti menanyaka terkait apakah Bank Panin Dubai Syariah mengutamakan loyalitas nasabahnya? Bapak Dudi Setiyawan Selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwasannya “Bank Panin Dubai Syariah sangat mengutamakan loyalitas nasabah, karena dengan adanya nasabah yang loyal dapat menjadikan bank panin terus berkembang dan juga terus maju.”⁷⁴ sedangkan Ibu Candra Novia Selaku Manajer Marketing Funding menjelaskan bahwa:

Sangat mengutamakan, jika nasabah tidak loyal kita akan kewalahan jika terus menerus mencari-cari nasabah sedangkan nasabah yang sudah mendaftar malah mengundurkan diri. Kalau nasabah tidak loyal Bank Panin Subai Syariah tidak akan berkembang.⁷⁵

3. Pengawasan marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait dengan metode evaluasi terkait loyalitas nasabah pada divisi marketing Bank Panin Dubai Syariah Dubai Syariah? Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing funding Bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwa:

⁷³ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Maret 2022.

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Maret 2022

Kita ada evaluasi setiap minggu, duahari sekali, tiga hari sekali itu ke Team Leader, kalau ke cabang kita seminggu sekali, kalau kepusat kita setahun sekali itu namanya penilaian kinerja, dari target itu berapa persen yang sudah dijalankan. Sedangkan untuk tingkat loyalitas kita tidak ada evaluasi.⁷⁶

Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji menambahkan, bahwasanya “Tidak ada evaluasi khusus terkait loyalitas nasabah”⁷⁷

Selanjutnya peneliti juga menanyakan terkait bagaimana pihak bank panin dubai syariah mendiskripsikan loyalitas nasabah? Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding menjelaskan bahwa “Kita bisa mengukur loyalitas mereka ke kita yang bisa kita lihat hasilnya dari nasabah yang daftar itu kan mesti kita tanya tau bank panin dari mana, itu mesti kita cek.”⁷⁸

Selanjutnya Bapak Dodi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji menjelaskan bahwasannya “Apabila nasabah tersebut selalu menggunakan produk kita, baik itu produk tabungan ataupun pembiayaan”⁷⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan terkait pengaruh loyalitas nasabah terhadap performa atau kinerja Bank Panin Dubai Syariah? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji menjelaskan bahwasannya “Sangat berpengaruh, karena nasabah adalah pencetak keuntungan bank,

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 28 Februari 2022.

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 28 Februari 2022.

semakin banyak nasabah yang loyal, potensi keuntungan akan semakin besar”.⁸⁰ Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding menambahkan bahwasannya “Yang pasti pengaruhnya besar karena akan meningkatkan jumlah yang mendaftar keBank Panin”⁸¹

Peneliti juga menanyakan terkait dengan bagaimana skala prioritas loyalitas nasabah bagi Bank Panin Dubai Syariah? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji menjelaskan bahwasannya “Dari 1 sampai 10, saya berani memberi nilai 8.”⁸² Sedangkan Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding menjelaskan bahwa:

Sesungguhnya semua kita prioritaskan, dan skali lagi untuk menjangir mereka seperti ketika kita ada produk baru kemudian kita kenalkan kesemua nasabah kita dan ketika mereka bisa mengajak kita juga akan memberi uang transport ke mereka, ketika bisa merekomendasikan ke orang terdekat.⁸³

Selanjutnya, peneliti juga menanyakan terkait dengan strategi untuk mempertahankan atau meningkatkan loyalitas nasabah? Bapak Dudi Setiyawan selaku Manajer Marketing Haji Bank Panin menjelaskan bahwa “Perlakuan yang berbeda dari bank lain untuk produk funding dan lending. Yang intinya adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah”⁸⁴

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 28 Februari 2022.

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁸² Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 28 Februari 2022.

⁸³ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 28 Februari 2022.

Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding Juga menjelaskan bahwa “Kalau saya pribadi hampir setiap malam ketika saya bangun saya ajak mereka untuk sholat lail, satu untuk mempertahankan loyalitas mereka ke kami.”⁸⁵

Peneliti juga menanyakan terkait apakah strategi-strategi tersebut diterapkan pada semua divisi di Bank Panin Dubai Syariah Dubai Syariah, dan terutama divisi marketing? Bapak Dudi selaku Manajer Marketing Haji menjelaskan bahwasannya “Belum sepenuhnya, karena banyaknya kendala dilapangan yang tidak terduga.”⁸⁶ Sedangkan Ibu Candra Novia selaku Manajer Marketing Funding menjelaskan bahwasannya “Hampir semua sudah, kita juga ada yang namanya penilaian kinerja hampir setiap hari kita dicek hasil kerja hari dapat apa dan sebagainya.”⁸⁷

C. Temuan Peneliti

1. Perencanaan marketing Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Strategi marketing dalam sebuah perusahaan terutama pada perusahaan jasa sangatlah penting, dikarenakan dengan adanya strategi marketing membuat suatu perusahaan terus berkembang. Strategi yang dilakukan oleh bank Panin Dubai Syariah yakni yang pertama dengan cara

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Dudi Setiyawan, Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 28 Februari 2022.

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Candra Novia, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah pada tanggal 11 Februari 2022

melakukan kunjungan langsung ke lembaga-lembaga dan kunjungan secara langsung kemasyarakat atau melakukan kunjungan dari rumah ke rumah (*door to door*). Strategi yang kedua yakni dengan cara pembagian brosur yang akan dibagikan dari rumah ke rumah (*door to door*) dan melakukan presentasi untuk ke lembaga-lembaga. Strategi yang ketiga dengan cara mendekati diri ke nasabah, hal ini dilakukan dengan cara lebih terbuka dan sering berinteraksi dengan nasabah dan juga memberikan pelayanan yang optimal untuk nasabah.

Upaya yang dilakukan oleh Bank Panin Dubai Syariah membuat jumlah nasabah terus meningkat dari tahun ketahun, untuk membuat Bank Panin Dubai Syariah mempunyai nasabah yang banyak seperti sekarang diperlukan promosi yang sangat ekstra oleh pihak Bank Panin Dubai Syariah terutama pada divisi marketing.

Dari strategi-strategi yang dilakukan oleh Bank Panin Dubai Syariah membentuk nasabah menjadi loyal, dikarenakan perencanaan pendekatan secara langsung dengan cara sambung silaturahmi ke nasabah, dengan cara datang langsung ke nasabah sehingga membuat nasabah menjadi loyal ke Bank Panin Dubai Syariah. Selain itu dengan pelayanan yang optimal ke nasabah dapat terus mempererat tali silaturahmi dan juga membuat nasabah Bank Panin Dubai Syariah senang menggunakan fasilitas atau layanan dari Bank Panin Dubai Syariah.

Dari beberapa perencanaan marketing yang digunakan oleh Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah dapat

berjalan dengan baik serta memberikan pengaruh yang positif terhadap pandangan nasabah kepada Bank Panin Dubai Syariah. Strategi yang dilakukan atau oleh Bank Panin Dubai Syariah sangat efektif, sehingga membuat nasabah menjadi lebih loyal dan merasa puas.

2. Implementasi marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Agar strategi-strategi pemasaran dapat mencapai sasaran yang diinginkan perlu adanya implementasi didalamnya. Implementasi ini mencakup aktivitas yang ada didalam maupun diluar suatu perusahaan, atau kegiatan dari perusahaan itu sendiri agar produk yang dihasilkan dapat diterima oleh nasabah dengan baik. Agar implementasi strategi marketing dapat membentuk nasabah maka suatu perusahaan atau suatu bank dapat mempererat silaturahmi serta memperbanyak *channel* atau kerjasama agar produk tersebut dapat dikenal lebih luas lagi. Seorang Manajer Marketing Funding bank diharuskan lebih mengerti target atau pangsa pasarnya terutama pada divisi marketing sehingga dapat melayani nasabah dengan tepat sesuai dengan kebutuhannya, selain itu agar tercapai implementasi suatu marketing dapat dilakukan dengan cara membuat daftar kunjungan untuk promosi di lembaga-lembaga.

Cara agar nasabah tetap bertahan dan tetap menggunakan jasa dari Bank Panin Dubai Syariah, Bank Panin Dubai Syariah memberikan pelayanan yang kasual, proses yang sangat cepat, memberikan margin

yang baik, menjalin silaturahmi dengan nasabah melalui media sosial. Nasabah dapat dikatakan sebagai nasabah yang loyal apabila nasabah tersebut menyelesaikan pembiayaannya tepat waktu atau sampai selesai, menggunakan produk Bank Panin Dubai Syariah terus menerus atau berulang-ulang, mengajak orang terdekat untuk gabung menjadi nasabah di Bank Panin Dubai Syariah, dengan begitu nasabah tersebut dapat menjadi nasabah yang loyal di Bank Panin Dubai Syariah.

Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah pada tingkat kesehatan dari Bank tersebut seperti halnya naik turunnya margin tabungan, pelayanan yang baik, ramah serta memberikan pelayanan yang optimal sehingga menjadi nyaman dilayani oleh Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah. Nasabah Bank Panin Dubai Syariah dapat dikatakan sudah loyal, hanya saja sebagian dari mereka tidak loyal dikarenakan tidak adanya interaksi lagi dengan Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah sehingga mereka tidak kembali menggunakan jasa dari Bank Panin Dubai Syariah. Di Bank Panin Dubai Syariah sangat mengutamakan loyalitas dari nasabah, sehingga Bank Panin Dubai Syariah menjadi terus maju dan juga terus berkembang.

Jadi, pada Bank Panin Dubai Syariah ini memiliki strategi-strategi guna mempertahankan nasabahnya, selain dari segi strategi yang dilakukan oleh divisi marketing, kesehatan pada bank tersebut juga dapat mengukur tingkat kelayakan suatu bank. Strategi yang sudah dirancang oleh divisi marketing membuat nasabah nyaman dan juga menjadi loyal dengan Bank

Panin Dubai Syariah. Selain itu pembelian secara berulang serta penyelesaian pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah juga dapat mengukur suatu nasabah dapat dikatakan loyal dengan Bank Panin Dubai Syariah.

3. Pengawasan marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Pengawasan marketing ini dilakukan untuk mengukur hasil dari kerja marketing, yang kemudian dilanjutkan dengan melakukan evaluasi hasil dan yang terakhir dilakukan perbaikan tindakan apabila terjadi penyimpangan. Pada bank panin dubai syariah pengawasan pemasaran dilakukan tiga hari sekali dengan *Team Leader*, dilakukan seminggu sekali dengan kantor cabang dan setahun sekali dengan kantor pusat. Evaluasi ini bertujuan agar bisa mengetahui berapa persen target yang sudah dijalankan oleh Manajer Marketing Funding. Untuk evaluasi mengenai loyalitas nasabah di Bank Panin Dubai Syariah tidak ada.

Cara mendiskripsikan loyalitas nasabah yakni dengan cara melihat dari mana nasabah tersebut mengenal Bank Panin Dubai Syariah apakah nasabah tersebut mengenal atau mengetahui Bank Panin Dubai Syariah dari teman atau orang terdekat mereka, nasabah tidak pernah keluar atau berhenti menggunakan produk dari Bank Panin Dubai Syariah, sehingga nasabah tersebut tetap menggunakan produk atau jasa dari Bank Panin Dubai Syariah.

Pada Bank Panin dubai syariah tingkat loyalitas terhadap performa atau kinerja dari bank sangat berpengaruh, dikarenakan bank akan terus berjalan apabila nasabah tersebut sudah loyal dan nasabah yang loyal juga akan meningkatkan jumlah nasabah yang ada di Bank Panin Dubai Syariah, sehingga nasabah Bank Panin Dubai Syariah sangat diprioritaskan dikarenakan keuntungan bank bersumber dari nasabah dan semakin banyak nasabah yang loyal maka bank akan semakin berkembang. Strategi untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas dari nasabah pada Bank Panin Dubai Syariah adalah dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal serta memberikan pelayanan yang berbeda dengan bank lainnya dan melakukan pendekatan kenasabah dengan cara terus menjali silaturahmi. Semua strategi-strategi yang ada di Bank Panin Dubai Syariah semua sudah diterapkan dilapangan dan yang paling utama yakni pada devisi yang marketing yang berperan penuh terhadap strategi yang ada. Selain itu Bank Panin Dubai Syariah juga melakukan penilaian kinerja yang dilakukan setiap hari sebelum pulang dari kantor, dengan cara pengecekan, meliputi bagaimana hasil kerja hari ini, dan sebagainya.

Jadi, Bank Panin Dubai Syariah tidak mengfokuskan atau tidak adanya evaluasi terhadap nasabah yang loyal, akan tetapi lebih terfokus bagaimana cara menarik nasabah baru. Secara tidak langsung strategi marketing yang dilakukan oeh Bank Panin Dubai Syariah membuat nasabah enggan untuk berpindah ke bank yang lain dengan produk yang sama,

dikarenakan performa kinerja divisi marketing seperti keramahan dan juga terus menjalin silaturahmi melalui sosial media.