

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring dengan berkembangnya zaman, sektor perbankan yang ada di Indonesia juga menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Sekarang ini banyak muncul bank yang menggunakan prinsip syariah sehingga dunia perbankan tidak lagi hanya didominasi oleh bank konvensional. Munculnya bank-bank syariah di Indonesia didasari oleh keinginan masyarakat untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan yang sesuai dengan ajaran serta prinsip-prinsip syariah.

Bank memiliki peran yang penting bagi kehidupan sehari-hari dalam memberikan kemudahan kegiatan ekonomi untuk melakukan berbagai transaksi. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.² Sedangkan bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta

²Ahmad Fauzan Fadlan, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Publika Indonesia Utama, 2022), hal. 19

peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.³

Bank syariah adalah sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariat Islam. usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram.⁴

Semakin banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia saat ini mengakibatkan terjadinya persaingan yang sangat ketat pada dunia perbankan. Persaingan yang terjadi tidak hanya sebatas antara bank yang sejenis, akan tetapi juga terjadi antara bank konvensional dengan bank syariah.

Industri perbankan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk memasarkan produk-produk yang ditawarkan oleh masing-masing bank, baik produk dana, produk pembiayaan serta produk jasa lainnya dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya.

Untuk meningkatkan nasabah bank syariah terutama pada generasi milenial diperlukan adanya suatu strategi. Secara umum strategi adalah alat, rencana, atau metode yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas.⁵ Strategi yang dimaksud untuk meningkatkan nasabah di bank

³Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), hal. 1

⁴Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 3

⁵Dr. Wahyudin Nur Nasution, *Strategi Pembelajaran*, (Medan: Perdana Publishing, 2017), hal. 3

syariah yaitu strategi pemasaran. Strategi pemasaran adalah upaya memasarkan suatu produk, baik itu barang atau jasa, dengan menggunakan pola rencana dan taktik tertentu sehingga jumlah penjualan menjadi lebih tinggi.⁶

Salah satu bentuk dari strategi pemasaran yang diterapkan di Bank Muamalat KC Surabaya Mas Mansyur adalah dengan melakukan strategi promosi. Strategi promosi adalah kegiatan yang direncanakan dengan menggunakan berbagai variabel-variabel promosi sebagai alat dengan maksud memberitahukan, membujuk dan mengingatkan konsumen agar membeli produk dan merek perusahaan sehingga tujuan meningkatkan penjualan dapat tercapai.⁷

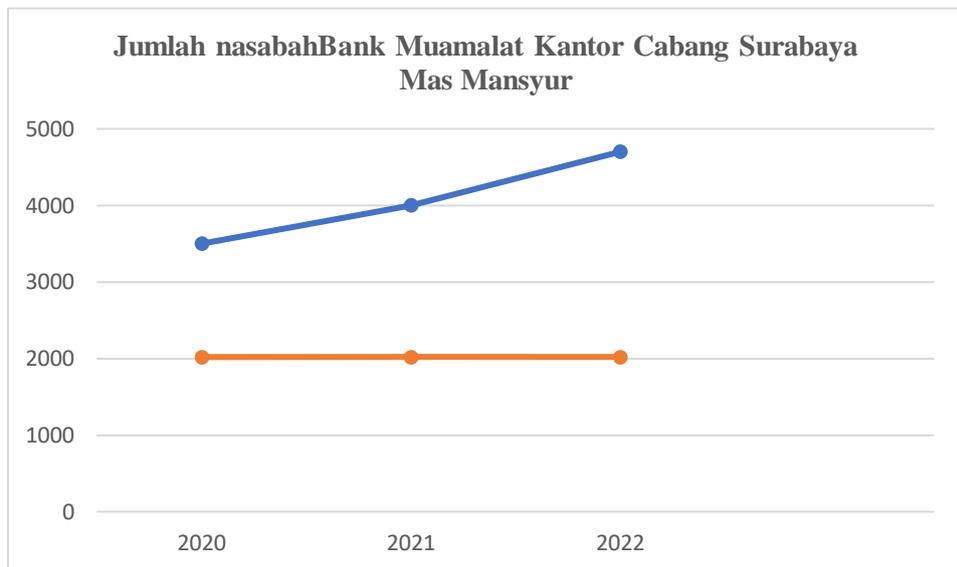
Strategi promosi memiliki peranan yang penting dalam persaingan pada dunia perbankan saat ini. Dengan melakukan strategi promosi yang tepat dan efektif dapat meningkatkan minat konsumen terhadap perusahaan yang melakukan strategi promosi. Promosi merupakan langkah paling efektif yang dapat dilakukan bank syariah dalam mempertahankan nasabahnya serta menarik nasabah baru. Tujuan bank syariah melakukan kegiatan promosi yaitu untuk memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan pada bank tersebut dan sebagai upaya untuk menarik calon nasabah yang baru.

⁶Dr. Marissa Grace Haque, dkk. *Strategi Pemasaran: Konsep, Teori dan Implementasi*, (Tangerang: Pascal Books, 2021), hal. 9

⁷Kasino Martowinangun, dkk., *Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan di CV. Jaya Perkasa Motor Rancaekek Kabupaten Bandung*, *Jurnal Co-Management* Vo. 1, No. 2, 2019, hal. 141

Pelaksanaan strategi promosi ini memberikan dampak positif bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Surabaya Mas Mansyur. Berdasarkan data yang ditemukan pada penelitian di lapangan Bank Muamalat Kantor Cabang Surabaya Mas Mansyur mengalami peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Hal tersebut didukung oleh grafik berikut ini

Gambar 1.1
Jumlah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Surabaya Mas Mansyur
periode 2020-2022



Generasi milenial merupakan generasi modern yang hidup di pergantian millennium.⁸ Generasi milenial atau yang disebut juga generasi Y ini lahir sekitar tahun 1990 sampai 2000. Jadi bisa dikatakan generasi milenial adalah generasi muda yang usianya berkisar antara 20-35 tahun. Generasi milenial merupakan bagian dari masyarakat yang aktif

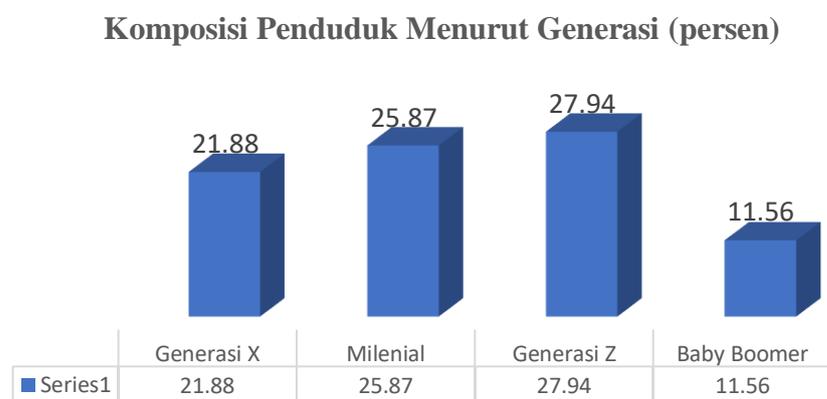
⁸Syarif Hidayatullah, dkk., Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi *Go-food*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6 No. 2, 2018, hal. 240

melakukan kegiatan transaksi perbankan, baik melalui jasa bank syariah maupun bank konvensional.

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik tahun 2020 diketahui bahwa jumlah generasi milenial yaitu sebanyak 69,38 juta jiwa penduduk atau sebesar 25,87 persen dari jumlah penduduk yang ada di Indonesia. Generasi milenial merupakan generasi yang diperkirakan akan mendominasi kegiatan perekonomian Indonesia dalam jangka waktu 30 tahun mendatang.

Gambar 1.2

Komposisi Penduduk Menurut Generasi (Persen)



Sumber: Sensus Penduduk BPS, 2020

Generasi milenial adalah generasi yang memiliki karakteristik unik. Dengan adanya pengaruh dari penggunaan internet yang semakin luas dan kemunculan dari banyaknya media sosial yang ada (*instagram, whatsapp, facebook, tiktok* dan lain-lain), memberikan pengaruh terhadap pola pikir,

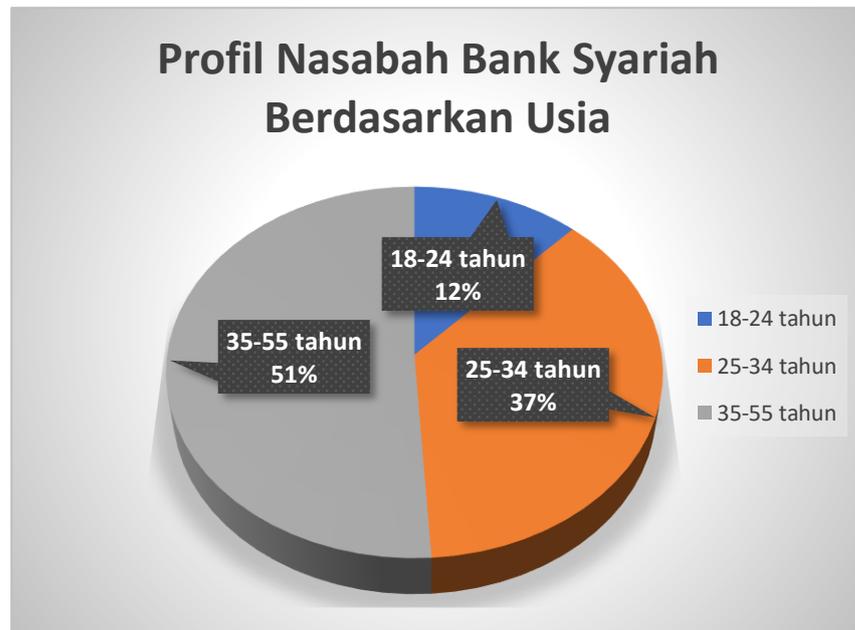
nilai-nilai dan perilaku dari generasi milenial itu sendiri. Generasi milenial adalah generasi yang kreatif, mengutamakan kecepatan dan inovatif.

Perbankan syariah berpandangan bahwa generasi milenial merupakan segmen potensial dalam meningkatkan *market share* perbankan syariah terhadap perbankan nasional yang saat ini masih mencapai 5,7% (Snapshot Perbankan Syariah OJK Juni 2018). Dengan jumlah *market share* tersebut, bank syariah perlu mengoptimalkan potensi dari generasi milenial dengan memilih dan melakukan strategi yang efektif dalam upaya meningkatkan nasabah generasi milenial untuk menabung di bank syariah.

Riset yang dilakukan oleh MARS Indonesia per akhir tahun 2011 mengenai kepemilikan rekening di bank syariah berdasarkan usia di 5 kota besar yakni Jakarta, Bandung, Surabaya, Semarang dan Medan menemukan bahwa persentase terbesar nasabah perbankan syariah ada pada kelompok usia tua (35-55 tahun) mencapai 50,8%. Kemudian kelompok dewasa (25-34 tahun) sebesar 37,6% dan pada kelompok usia muda (18-24 tahun) hanya 11,6%.

Gambar 1.3

Profil Nasabah Bank Syariah Berdasarkan Usia



Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk menganalisa strategi apa saja yang dapat dilakukan bank syariah untuk meningkatkan nasabah generasi milenial di bank syariah. Oleh karena itu peneliti membuat penelitian dengan judul **“Strategi Promosi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Nasabah Pada Generasi Milenial Di Surabaya”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka sebagai pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat KC Surabaya Mas Mansyur dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial di Surabaya?
2. Bagaimana kendala serta solusi dalam pelaksanaan strategi yang dilakukan Bank Muamalat KC Surabaya Mas Mansyur dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial di Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan strategi apa yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kc Surabaya Mas Mansyur dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial di Surabaya?
2. Untuk menjelaskan kendala serta solusi dalam pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kc Surabaya Mas Mansyur dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial di Surabaya?

D. Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada strategi bank syariah dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial di Surabaya. Alasan peneliti memilih Bank Muamalat KC Surabaya Mas Mansyur dikarenakan ingin tahu bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan nasabah generasi milenial pada bank tersebut.
2. Peneliti melakukan wawancara kepada marketing yang ada di Bank Muamalat KC Surabaya Mas Mansyur dengan tujuan untuk mendapatkan informasi terkait strategi yang digunakan Bank Muamalat KC Surabaya

Mas Mansyur dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial di Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menambah teori atau ilmu pengetahuan pada bidang perbankan syariah khususnya tentang strategi bank syariah dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu acuan pemikiran dalam memutuskan suatu kebijakann bagi lembaga perbankan syariah supaya meningkatkan kualitas dari bank syariah.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan peneliti dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapatkan dalam kehidupan sehari-hari.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi untuk meneliti dalam bidang perbankan syariah, khususnya strategi yang digunakan bank syariah dalam meningkatkan nasabah.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Strategi

Secara umum istilah strategi mempunyai pengertian sebagai suatu garis besar haluan dalam bertindak untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Istilah strategi (*strategy*) berasal dari kata benda dan kata kerja dalam bahasa Yunani. Sebagai kata benda *strategos*, merupakan gabungan kata *stratos* (militer) dengan *ago* (memimpin). Sebagai kata kerja *stratego* berarti merencanakan (*to plan*).⁹

b. Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.¹⁰

c. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah

⁹Dr. Pupu Saeful Rahmat, Strategi Belajar Mengajar. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), hal. 2

¹⁰Diana Yumanita. Bank Syariah: Gambaran Umum. (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005), hal. 4

perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.¹¹

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Surabaya Mas Mansyur dalam meningkatkan nasabah pada generasi milenial.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini mengemukakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan/ manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Pustaka

Pada bab ini berisi uraian kajian dengan fokus pertama tentang strategi, kajian fokus kedua tentang bank syariah, kajian fokus ketiga nasabah, fokus keempat generasi milenial, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang rancangan penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik

¹¹Mislah Hayati Nasution, Sutisna. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*, Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, 2015, hal. 65

pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi uraian terkait paparan data dan temuan penelitian.

BAB V : Pembahasan

Pada bab ini peneliti menguraikan hasil penelitian dari strategi yang dilakukan Bank Muamalat KC Surabaya Mas Mansyur untuk meningkatkan nasabah generasi milenial di bank tersebut.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan penelitian dan saran atau rekomendasi.