

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Strategi Bank Syariah Mandiri Jepara dalam Memasarkan Produk cicil Emas terhadap peningkatan Nasabah.

Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa Lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan. Emas Lantakan dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram, pembiayaan yang diinginkan paling singkat 2 tahun dan paling lama hingga 5 tahun, Pelunasan dipercepat diperbolehkan setelah pembiayaan minimal berjalan 1 tahun (<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/emas/cicil-emas>)

Dalam memasarkan produk - produk bentuk syariah dan memantapkan posisi bank syariah sebagai salah satu upaya dalam strategi pemasaran diperlukan adanya pemuasan dan pelayanan yang tepat (kiat-kiat khusus), sehingga dalam operasionalnya dalam melayani jasa keuangan bagi masyarakat selalu berkembang dan bertahan dalam persaingan dengan lembaga keuangan lainnya. Pelayanan yang tepat diperlukan agar pasar terdiri dari nasabah dan calon nasabah yang merupakan asset akan tertarik pada bank syariah dan juga sebagai motivasi bagi bank syariah untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan kinerja dan operasional bank syariah pada masa kini dan sekarang.

Dalam pemasaran seorang marketing perbankan syariah, menjalankan fungsi sebagai penggali dana masyarakat (*funding*) dan menjual dana lewat pembiayaan (*financing*) yang kesemuanya senantiasa didasarkan pada konsep syariah. Dalam suatu strategi pemasaran dapat diartikan sebagai wujud rencana yang terarah di bidang pemasaran untuk memperoleh suatu hasil yang optimal. Oleh karena itu pemasaran selalu memperoleh posisi penting dan dipandang sebagai ujung tombak suatu perusahaan. Tanpa pemasaran, perusahaan seperti kehilangan dorongan untuk bertahan dan bersaing yang selanjutnya membawa perusahaan ke titik kemunduran bahkan kekalahan dalam persaingan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak BSM Jepara tanggal 18 September pukul 15:00, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak Annass Rajassa selaku Pawning Staf dari produk gadai cicil emas. Membahas bagaimana strategi pemasaran produk cicil emas yang dilakukan Bsm. Produk pembiayaan cicil emas di BSM berjalan dengan menggunakan akad *murabahah*, dengan jaminan sebagai pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn* (gadai).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak BSM Jepara dengan Bapak Phutu Marhento tanggal 04 Maret 2020 pukul 14:30, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan “bagaimana sasaran promosi yang dilakukan BSM agar calon nasabah tertarik dengan produk cicil emas, dan bagaimana pemasarannya”. Narasumber menjelaskan bahwa “pembiayaan cicil emas BSM KC Jepara lebih

kompetitif, sasarannya lebih kepada golbertap (golongan berpenghasilan tetap), cetak brosur dua rim pertahun itu sudah termasuk gadai emas, sosialisasi dilakukan lebih banyak di kantor dinas dan siap jemput bola”.

Peneliti menganalisis bahwa pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri Jepara dalam menerapkan strategi promosi dengan menggunakan strategi biaya administrasi lebih murah dibandingkan dengan tempat lain, dan sosialisasi kepada dinas-dinas diutamakan karena mereka yang berpenghasilan tetap sehingga lebih sedikit resiko yang ditanggung oleh pihak bank.

Dalam meningkatkan jumlah nasabahnya BSM KC Jepara memasarkan produk cicil emas menggunakan strategi pemasaran yang baik. Strategi yang digunakan Bank Syariah Mandiri Jepara dalam memasarkan produk cicil emas yaitu:

1) Produk (product)

Produk merupakan bentuk jasa yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan nasabah dalam bentuk investasi. Cicil emas merupakan salah satu produk dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jepara yang ditawarkan kepada nasabahnya dalam bentuk lantakan (batangan). Kualitas produk maupun layanan sangatlah penting supaya hasil dari produk tersebut dapat bersaing dipasaran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah cicil emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jepara tanggal 15 April 2020 pukul 10:15, peneliti “mengapa ibu tertarik

dengan cicil emas yang ditawarkan BSM?” narasumber “cicil emas di BSM sangat meringankan saya untuk memiliki emas batangan karena bisa dengan cara di cicil atau diangsur sehingga saya tidak merasa keberatan saat pembayaran”.

2) Harga (price)

Harga cicil emas di Bank Syariah Mandiri KC Jepara ialah harga yang sudah ditentukan dari kantor pusat. Harga produk cicil emas di BSM lebih kompetitif dibandingkan dengan perusahaan lainnya, misalnya pegadaian dan lembaga bank lainnya.

margin yang diperoleh pihak bank dalam cicil emas dari golongan umum yaitu 15%, PNS 13%, BUMN 12% (sumber : data primer wawancara dengan Phutut Marhento, 03 Maret 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah tanggal 15 April 2020 “peneliti, mengapa ibu memilih invesasi emas, apa keuntungan dari produk cicil emas?” narasumber berkata “ investasi emas lumayan menguntungkan bagi saya karena harga emas setiap saat dapat berubah dan lebih pada mengalami kenaikan harga sehingga sangat menguntungkan pada saat saya menjualnya”.

3) Tempat (place)

Pemilihan tempat sangatlah berpengaruh dalam pemasaran bagi Bank Syariah Mandiri KC Jepara. Pemilihan tempat yang strategis yang bertepatan di pusat perkotaan dengan jalanan akses yang mudah dijangkau oleh kendaraan dan parkir yang rapi dengan dilengkapi cctv sehingga menjadikan aman dan tenang dan juga diawasi oleh

satpam BSM, bangunan yang mampu membuat nyaman nasabah.

4) Promosi (promotion)

Promosi merupakan upaya untuk mengajak nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh BSM Jepara.

Adapun promosi yang digunakan Bank Syariah Mandiri KC Jepara adalah sebagai berikut:

a) Sebar brosur

Dengan menyebar brosur ke semua kalangan dapat memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk cicil emas yang ada pada Bank Syariah Mandiri Jepara. Jumlah brosur yang dicetak dalam jumlah pertahun kurang lebih 2 rim.

b) Sosialisasi

Peneliti “dalam strategi sosialisasi ini untuk siapakah sasaran yang dituju bank supaya produk ini dapat diterima dan laku? Narasumber “kita mengadakan sosialisasi di berbagai tempat wiraswasta dan golbertap seperti KPU dan lain-lain” (sumber : data primer wawancara dengan Phutut Marhento, 03 Maret 2020).

Analisis “Sosialisasi ini dilakukan ke semua segmen, yaitu golongan berpenghasilan tetap (golbertap) dan wiraswasta. Sosialisasi dilakukan dengan cara seminar / gethering cicil emas. Adapun tempat sosialisasi yang sudah pernah dilakukan Bank Syariah KC Jepara yaitu KPU, kantor dinas, resto, dengan membuat undangan kepada nasabah dan calon nasabah), sosialisasi yang dilakukan ke dinas-dinas perkantoran dengan mengurim surat penawaran. Adapun media lain

yang digunakan untuk promosi yaitu spanduk, sosial media, media internet dan lain-lain. Seminar ini dilakukan dengan cara presentasi, hasil dari sosialisasi tersebut sangat mempengaruhi jumlah nasabah. Nasabah mempelajari simulasi harga yang ditawarkan BSM apabila sudah sepakat maka nasabah akan menghubungi pihak dari BSM dan BSM pun siap datang kerumah nasabah atau jemput bola untuk memudahkan nasabah yang mempunyai kesibukan yang padat”.

(Sumber: data primer wawancara dengan Annas Rajassa, 23 September 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pada tanggal 23 September pukul 11:00 dengan Bapak Annas Rajassa selaku pawning staf, peneliti “apakah ada cara khusus yang dilakukan BSM dalam penawaran produk cicil emas? Narasumber “ada, kita kerja sama dengan customer service dan teller dengan memajang emas dan membekali info-info tentang produk ini”.

Analisis “Adapun BSM Jepara mempunyai cara khusus dalam memasarkan produk cicil emas yaitu dengan memperlihatkan emas lantakan (batangan) yang ditempatkan di customer service dan teller, yang sebelumnya telah diberi informasi oleh pihak cicil emas agar dapat menjelaskan kepada nasabah mengenai cicil emas tersebut. selalu ditawarkan disetiap sela-sela waktu dan hasilnya selalu ada closing dari customer service.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah tanggal 15 April 2020, Peneliti “apakah pelayanan yang diberikan BSM kepada ibu sesuai

dengan apa yang di sosialisasikan?”. Narasumber “sesuai apa yang dijelaskan oleh petugas”.

SIMULASI CICIL EMAS - BANK SYARIAH MANDIRI JEPARA

Harga Emas	Berat	Qty	Harga Beli	DP	Pembiayaan
Rp793.500,00	10	1	RP 7935000	Rp1.587.000	Rp6.348.000
	25		Rp0	Rp0	Rp0
	50		Rp0	Rp0	Rp0
	100		Rp0	Rp0	Rp0
	250		Rp0	Rp0	Rp0
Total			RP 7935000	Rp1.587.000	Rp6.348.000

Jangka waktu 2 tahun

Penyedia Dana di Awal :

DP 20% Rp1,587,000.00

By.Administrasi Rp63,480.00

Materai Rp12,000.00

Buka Tabungan Rp100,000.00

Blokir 1x Rp307,793,24

Angsuran

Angsuran per Bulan : Rp307,793.24

Total Dana di Awal Rp2,070,273.24

5) Orang (people)

Yaitu semua orang yang terlibat dalam bisnis cicil emas di Bank syariah Mandiri Jepara. Bisnis sangat membutuhkan sumber daya kinerja yang tinggi, dengan berkinerja tinggi akan menyebabkan nasabah puas dan loyal, sehingga menjadikan pencitraan yang baik di luar.

6) Bukti fisik (physical evidence)

Peneliti “apakah ada bukti fisik yang dapat dirasakan oleh nasabah cicil emas? Narasumber “ visi misi yang jelas, ruangan nyaman, pelayanan yang ramah, siap jemput bola”.

Analisis “ Adanya simbol bank yang merupakan ciri khusus bagi bank dapat memudahkan nasabah untuk mengingat. Fasilitas yang memadai, sarana prasarana mendukung dan visi misi yang jelas menjadi nilai tambah bagi Bank Syariah Mandiri KC Jepara menjadikan kenyamanan dan kepercayaan nasabah kepada bank tersebut. fasilitas dan sarana yang disediakan yaitu ATM, area parkir gratis, ruangan yang nyaman, jemput bola sehingga memudahkan”

7)

Proses (process)

Proses merupakan prosedur yang dilakukan karyawan BSM terhadap calon nasabah dan nasabah. Proses pelayanan, standar pelayanan, kesederhanaan prosedur bank dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Proses pembiayaan produk cicil emas di BSM KC Jepara:

- a) Syarat pengajuan
- b) penilaian agunan
- c) pemutusan pembiayaan
- d) pelaksanaan akad

berdasarkan wawancara dengan nasabah tanggal 15 April 2020, peneliti,”bagaimana pelayanan produk cicil emas yang dirasakan ibu pada saat memilih produk cicil emas?”, narasumber “sangat meringankan saya karena saat tidak mempunyai waktu petugas bsm

yang mendatangi saya untuk mengurus semua ketentuan sehingga memudahkan saya”.

dalam proses pembiayaan cicil berpedoman pada fatwa No: 77/DSN-MUI/V/2010 tanggal 3 Juni 2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai. Opini Dewan Pengawas Syariah BSM No.14/04/DPS/XI/2012 tanggal 1 November 2012 tentang Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE) (Sumber: data primer wawancara dengan Phutut Marhento, 04 Maret 2020).

A. Keunggulan Bersaing yang diterapkan Bank Syariah Mandiri Jepara dalam Memasarkan Produk cicil Emas

Cicil emas ini merupakan satu-satunya produk cicil emas yang ada di bank syariah yaitu terdepan, termodern dan lebih murah. Produk cicil emas merupakan produk yang spektakuler, karena merupakan produk investasi emas belum pernah dilakukan di bank umum, adanya hanya di pegadaian berupa tabungan emas. Cicil emas di Bank Syariah Mandiri Jepara dilakukan secara syariah dengan menggunakan akad *murabahah* (dibawah tangan), pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn* (gadai). Sedangkan ditempat pegadaian dengan menabung uang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak BSM Jepara tanggal 04 Maret pukul 14:00, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak Phutut Marhento selaku penaksir gadai. Membahas keunggulan yang diterapkan BSM Jepara. Ia mengatakan “cicil emas di BSM biayanya lebih kompetitif yang pastinya aman, mudah, menguntungkan”.

Mencicil Emas, dapat mewujudkan rencana dan impian Anda di masa datang alasan mengapa memilih investasi emas, karena emas dikenal sebagai salah satu investasi yang mampu memproteksi kekayaan Anda, khususnya jangka panjang. Dengan Cicil Emas dapat mewujudkan impian untuk memiliki Emas dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp.4.000 per hari, terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian.

Adapun keunggulan Cicil emas di Bank Syariah Mandiri Jepara yaitu:

- 8) Aman, dikatakan aman karena cicil emas di Mandiri Syariah sudah diasuransikan, sehingga emas yang dibuat agunan sudah pasti aman.
- 9) Menguntungkan, di bank syariah Mandiri Jepara cicil emas merupakan harga termurah dibandingkan dengan lembaga yang lain dan dilayani di berbagai cabang atau outlet.
- 10) Layanan profesional, bank syariah mandiri jepara adalah bank yang menerapkan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 11) Mudah, nasabah dengan mudah memiliki emas dalam bentuk lantakan atau investasi dengan cara diangsur atau pembiayaan cicil emas dengan proses mudah dan cepat.
- 12) Likuid, emas yang sudah dimiliki nasabah dapat di gadaikan sewaktu-waktu disaat ada kebutuhan mendesak

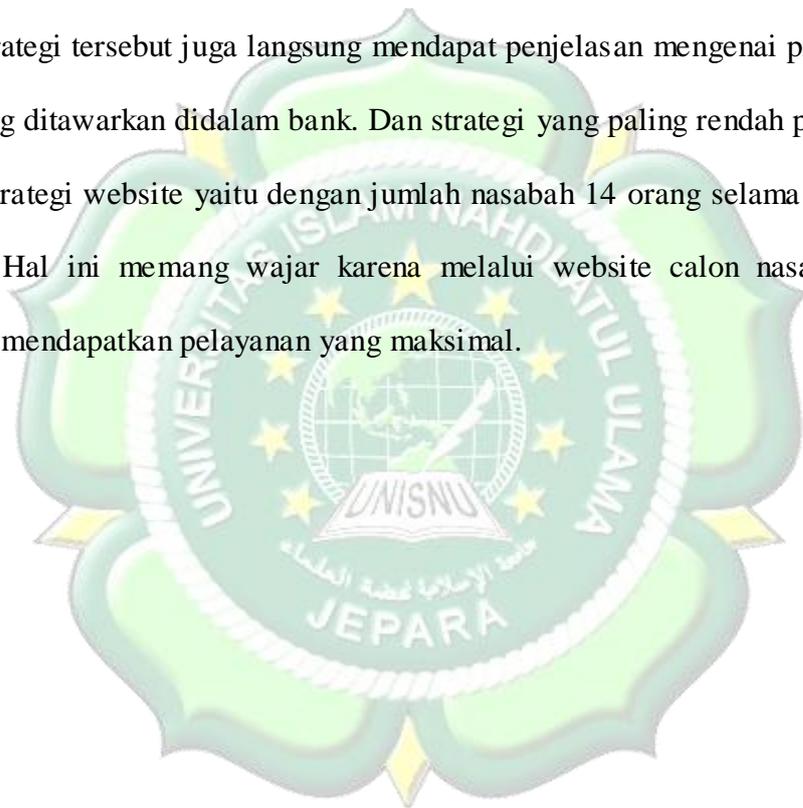
(<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/emas/cicil-emas>).

No	Strategi	Rencana	Realisasi	Proses	Hasil nasabah pertahun		
					2017	2018	2019
1	sosialisasi	1. Memperkenalkan produk cicil emas kepada para undangan seminar 2. Pembekalan Teller & CS	1. Dilakukan	1. satu minggu	1. 35	1. 44	1. 52
			2. Dilakukan	2x 2.kondisional	2. 30	2. 37	2. 40
2	Periklanan	1. Sebar brosur 2. Webside 3. Sosial media	1. Dilakukan	1. 2 rim pertahun	1. 20	1. 30	1. 35
			2. Mengikuti pusat	2. mengikuti pusat	2. 5	2. 5	2. 4
			3.Kondisional	3. setiap hari	3. 10	3. 9	3. 14

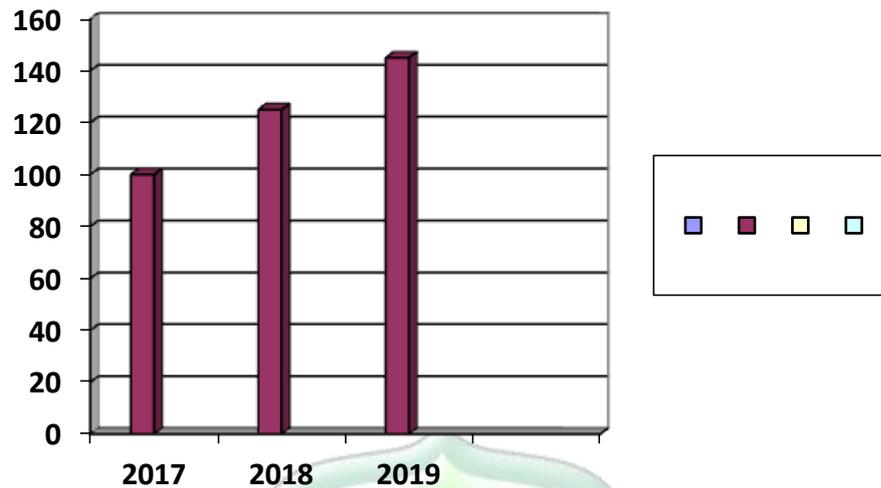
Tabel 4.1

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa strategi pemasaran produk cicil emas sangat mempengaruhi perkembangan jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri Jepara. Dari strategi promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Jepara dengan sosialisasi, perkembangan nasabah dalam tiga tahun terakhir sejumlah 131 nasabah. Dengan pembekalan customer service dan teller, perkembangan nasabah dalam tiga tahun terakhir sejumlah 97 nasabah. Sedangkan melalui strategi sebar brosur mengalami perkembangan tiga tahun terakhir sejumlah nasabah 85 nasabah. Dengan strategi webside tiga tahun terakhir mendapatkan nasabah sejumlah 14 nasabah. Dan yang terakhir dengan sosial media mengalami perkembangan dengan jumlah 33 nasabah.

Dapat di simpulkan bahwa dari semua strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Jepara mengenai strategi pemasaran yang paling banyak mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yaitu dari strategi sosialisasi yang dilakukan di kantor-kantor dinas maupun seminar melalui undangan, karena didalam pertemuan tersebut ada proses langsung tatap muka dengan mendapatkan penjelasan dari pihak bank nya secara langsung. Sedangkan dari strategi yang ke dua dengan pembakalan CS & Teller mendapat peringkat ke dua, karena dalam proses strategi tersebut juga langsung mendapat penjelasan mengenai produk cicil emas yang ditawarkan didalam bank. Dan strategi yang paling rendah pendapatan dengan strategi website yaitu dengan jumlah nasabah 14 orang selama tiga tahun terakhir. Hal ini memang wajar karena melalui website calon nasabah tidak langsung mendapatkan pelayanan yang maksimal.



Grafik 4.1



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah produk cicil emas dari tahun 2017 sampai 2019 setiap tahunnya mengalami perkembangan yang cukup baik. Dari tahun 2017 dengan mendapatkan nasabah sejumlah 100 nasabah, kemudian di tahun 2018 meningkat dengan mendapatkan nasabah 125 nasabah, ditahun 2019 meningkat lagi dengan jumlah nasabah 145 nasabah. Dari sejak adanya produk cicil emas ini sudah mempunyai keunggulan di hati masyarakat sehingga selama 3 tahun dari 2017-2019 mendapatkan nasabah dengan jumlah 370 nasabah. Peningkatan jumlah nasabah tidak luput dari kerja kerasnya pegawai staf cicil emas di Bank Syariah Kantor Cabang Jepara.