BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hasanah dan Tabungan Baitullah iB Hasanah.

4.1.1. Bauran pemasaran (*marketing mix*)

Bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan strategi kombinasi yang dilakukan oleh berbagai perusahaan dalam bidang pemasaran. Hampir semua melakukan strategi ini guna mencapai tujuan pemasarannya, apalagi dalam kondisi persaingan yang demikian ketat ini. Penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam dunia perbankan dilakukan dengan menggunakan konsep-konsep yang seusai dengan kebutuhan bank.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank BNI Syariah Cabang Parepare oleh bapak Ainul Rahmat A yang merupakan *Marketing* di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Bentuk strategi pemasarannya itu kami melakukan promosi produk tabungan iB Hasanah dan Baitullah iB Hasanah dengan cara datang ke kantor-kantor, ke sekolah-sekolah, ke perguruan tinggi yg ada di Parepare. Kemudian, melakukan seminar yang dimana seminarnya bertujuan untuk mengenalkan produk yang ada di Bank BNI Syariah Cabang Parepare khususnya produk tabungan. Kami juga melakukan memasang spanduk dan memberikan brosur pada saat seminar. Bentuk promosi lainnya itu kita memberikan beberapa cendramata atau hadiah kepada para nasabah yang loyal atau istilahnya rajin menabung di tempat kami."

4.1.1.1. *Product* (Produk)

a. Tabungan iB Hasanah

¹Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

Tabungan iB Hasanah merupakan salah satu produk unggulan di Bank BNI Syariah Cabang Parepare dan merupakan tabungan yang paling banyak menarik nasabah dikarenakan tabungan iB Hasanah dilengkapi berbagai fasilitas *e-bangking* seperti, *internet bangking*, *SMS bangking* dan *mobile bangking* guna mempermudah transaksi nasabah sehari-hari. Tabungan iB Hasanah menggunakan dua akad yaitu akad *mudharabah* dan akad *wadiah*. Tabungan iB Hasanah yang menggunakan akad *mudharabah* mendapat potongan dan bagi hasil setiap bulannya, sedangkan tabungan iB Hasanah yang menggunakan akad *wadiah* tidak mendapat potongan dan tidak mendapat bagi hasil setiap bulannya.

Tabungan iB Hasanah dilengkapi dengan fasilitas Hasanah Debit Silver dan Hasanah Debit GPN sebagai kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk transaksi di merchant MasterCard dan GPN. Khusus bagi nasabah yang ingin pergi keluar negeri akan diberikan kartu ATM Hasanah Debit Silver yang dibisa digunakan untuk bertransaksi di luar negeri. Keunggulan lainnya adalah tabungan iB Hasanah tidak hanya menggunakan rupiah tetapi juga bisa menggunakan USD selain itu, nasabah bisa tarik tunai di seluruh ATM BNI di Indonesia serta setoran awalnya yang ringan.²

b. Tabungan Baitullah iB Hasanah

Tabungan Baitullah iB Hasanah merupakan produk tabungan haji dan umrah yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare. Tabungan Baitullah iB Hasanah akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji dan umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Tabungan Baitullah iB Hasanah menggunakan dua akad yaitu akad *mudharbah* dan akad

²Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

_

wadiah. Tabungan Baitullah iB Hasanah yang menggunakan akad *mudharabah* mendapatkan bagi hasil dan bebas dari potongan setiap bulannya.

Tabungan Baitullah iB Hasanah dilengkapi dengan fasilitas asuransi jiwa, dengan adanya asuransi jiwa ini keberangkatan nasabah bisa terjamin. Tabungan ini jiga dilengkapi dengan kartu ATM. Nomor porsi haji dan kartu ATM akan diberikan kepada nasabah pada saat tabungannya mencapai Rp 25.000.000, hal ini dilakukan untuk membantu nasabah agar tidak menarik tabungannya sebelum sampai nominal Rp 25.000.000. Anak-anak dengan usia minimal 12 tahun bisa didaftarkan untuk mendapatkan nomor porsi haji dengan rekening BNI Baitullah iB Hasanah anak.³

4.1.1.2. *Price* (Harga)

a. Tabungan iB Hasanah

Pembukaan rekening Tabungan iB Hasanah sudah dapat dilakukan hanyan dengan melakukan minimum setoran awal sebesar Rp 100.000. Dengan setoran tersebut, tabungan ini sudah dilengkapi dengan BNI *Card*. Tabungan iB Hasanah dengan akad *mudharabah* mendapat biaya potongan setiap bulannya sebesar Rp 7.500. Saldo minimum untuk akad *mudharabah* sebesar Rp 100.000. sedangkan saldo minimum untuk akad *wadiah* sebesar Rp 20.000.⁴

b. Tabungan Baitullah iB Hasanah

Pembukaan rekening Tabungan Baitullah iB Hasanah sudah dapat dilakukan hanyan dengan melakukan minimum setoran awal sebesar Rp 500.000 untuk

³Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

⁴Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

mudharbah atau Rp 100.000 untuk wadiah. Tabungan ini sudah dilengkapi dengan Kartu Haji dan Umrah Indonesia, buku tabungan dan nasabah dapat didaftarkan menjadi calon jamaah haji melalui SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu). Tabungan baitullah iB Hasanah dengan akad mudharabah mendapat bagi hasil setiap bulannya dengan nisbah, nasabah 12% dan bank 88% dalam mata uang rupiah sedangkan dalam USD nisbah untuk nasabah 5% dan bank 95%. Saldo minimum untuk akad mudharabah sebesar Rp 100.000. sedangkan saldo minimum untuk akad wadiah sebesar Rp 500.000.⁵

4.1.1.3. *Place* (Tempat)

Bank BNI Syariah Cabang Parepare berlokasi di jalan Lahalede No.15. Penentuan lokasi bank dilakukan dengan berbagai pertimbangan untuk mencari lokasi yang strategis. Pertimbangan yang dilakukan untuk penentuan lokasi kantor cabang ini dengan berbagai alasan yaitu lokasinya yang cukup ramai, dekat dengan pasar lakessi, dekat dengan minimarket dan lokasinya yang berada dipinggir jalan cukup mudah diakses oleh nasabah.⁶

4.1.1.4. *Promotion* (Promosi)

Promosi yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah:

a. Penjualan Pribadi (Personal Selling)

Promosi yang secara umum dilakukan oleh seluruh pegawai bank BNI Syariah Cabang Parepare, mulai dari *cleaning service, security*, seluruh karyawan

⁵Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

⁶Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

bank, sampai pimpinan cabang bank. Secara khusus *personal selling* dilakukan oleh *customer service* dan *marketing*.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank BNI Syariah Cabang Parepare oleh bapak Ainul Rahmat A yang merupakan *Marketing* di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Yang terlibat dalam kegiatan pemasaran sebenarnya seluruh karayawan BNI Syariah Cabang Parepare tapi promosi secara khusus itu dilakukan oleh *marketing* dan *customer service*."

Kegiatan promosi ini dilakukan dengan cara pihak bank BNI Syariah parepare datang ke sekolah-sekolah, ke pasar, ke kantor-kantor pemerintahan kota Parepare dan ke perguruan tinggi melakukan acara-acara seminar, serta melakukan presentasi dengan mengundang calon nasabah untuk mempromosikan produk Tabungan iB Hasanah dan Tabungan Baitullah iB Hasanah yang sudah ditargetkan terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank BNI Syariah Cabang Parepare oleh bapak Ainul Rahmat A yang merupakan *Marketing* di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Salah satu program yang sering kami lakukan adalah seminar di kantorkantor, atau di perguruan tinggi yang bertujuan untuk memperkenalkan produk tabungan yang ada di Bank BNI Syariah Cabang Parepare."

Serta yang menjadi target pasar yaitu seluruh masyarakat kota Parepare dari mulai anak-anak hingga orang dewasa, khusus produk tabungan Baitullah iB Hasanah

_

⁷Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

⁸Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

yang menjadi target merupakan masyarakat yang beragama Islam yang ingin berangkat Haji atau Umrah.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank BNI Syariah Cabang Parepare oleh bapak Ainul Rahmat A yang merupakan *Marketing* di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Yang menjadi target pasar itu seluruh masyarakat kota Parepare dari mulai anak-anak hingga orang dewasa tapi untuk yang produk tabungan Baitullah iB Hasanah targetnya itu masyarakat yang beragama Islam yang ingin berangkat Haji atau Umrah. Kita tidak menargetkan usia, intinya masyarakat kota Parepare yang ingin menabung dan beralih dari konvensional ke syariah."

b. Periklanan (Advertising)

Promosi yang dilakukan Bank BNI Syariah Cabang Parepare antara lain melalui pemasangan spanduk dan pencetakan brosur Tabungan iB Hasanah dan Tabungan Baitullah iB Hasanah yang disebarkan di kantor atau pada saat acara-acara seminar di perguruan tinggi.

c. Promosi Penjualan (Sales Promotion)

Promosi yang dilak<mark>ukan untuk menari</mark>k n<mark>asa</mark>bah untuk segera membeli setiap produk atau jasa yang ditawarkan. Promosi penjualan yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah parepare melalui pemberian cinderamata, hadiah serta kenang-kenangan lainnya kepada nasabah yang loyal.

Bentuk promosi yang menjadi andalan untuk menunjang kegiatan dalam pemasaran produk Tabungan iB Hasanah dan Tabungan Baitullah iB Hasanah yaitu personal selling. Kegiatan ini dilakukan dengan mempresentasikan langsung produk

-

⁹Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

Tabungan iB Hasanah dan Tabungan iB Hasanah dengan mengundang atau mendatangi calon nasabah yang sudah ditargetkan sebelumnya.

4.1.1.5. *People* (Orang)

Salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas kinerja Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah mengembangkan dan mendidik karyawannya secara berkesinambungan. Bank BNI Syariah cabang parepare memiliki komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang unggul adalah penopang utama untuk menjadi pimpinan pasar dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Untuk melahirkan SDM yang unggul, Bank BNI Syariah Cabang Parepare menumbuhkembangkan budaya pembelajaran secara berkelanjutan dan didukung fasilitas belajar terbaik.

4.1.1.6. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Bank BNI Syariah telah menerima banyak penghargaan dalam 10 tahun terakhir ini, sampai pada tahun 2019 tercatat ada 199 penghargaan yang diterima oleh Bank BNI Syariah. Beberapa penghargaan terbaru yang diterima antara lain sebagai 2nd Best Overall Kartu Debit Bank Umum Syariah dari Infobank 8th Digital Brand Awards 2019; 3rd Best Overall KPR Bank Umum Syariah dari Infobank 8th Digital Brand Awards 2019; BNI Syariah as Innovative Company in Providing Wagf dari Indonesia Digital Innovation Award 2019; BNI Syariah in Recognition of Outstanding Achievement in Building the Top Brand dari Top Brand 2019; 1st Best Performance Bank Syariah 2019 dari Bisnis Indonesia Financial Award 2019, dan lain-lain.

Bentuk pengakuan keberadaan Bank BNI Syariah dengan melihat dari penghargaan-penghargaan yang sudah diperoleh perusahaan membuat citra perusahaan semakin baik dimata investor dan masyarakat. Sehingga ini akan membantu perusahaan untuk membentuk kepercayaan pada nasabah untuk menyimpan dananya di Bank BNI Syariah Cabang Parepare.

4.1.1.7. *Process* (Proses)

a. Tabungan iB Hasanah

Proses registrasi untuk pembukaan rekening produk Tabungan iB Hasanah yaitu nasabah mengunjungi *Customer Service* (CS). Kemudian CS memberikan informasi mengenai produk Tabungan iB Hasanah, menjelaskan manfaat dan ciricirinya. Untuk pembukaan rekening baru Tabungan iB Hasanah, CS membatu nasabah mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening secara online. Syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah yaitu menunjukkan kartu identitas berupa KTP atau Paspor, membayar setoran awal minimum Rp 100.000, serta biaya administrasi. Buku tabungan dan kartu ATM sudah bisa diambil saat itu juga setelah proses selesai.

b. Tabungan Baitullah iB Hasanah

Proses registrasi untuk pembukaan rekening produk Tabungan Baitullah iB Hasanah yaitu nasabah mengunjungi *Customer Service* (CS). Kemudian CS memberikan informasi mengenai produk Tabungan Baitullah iB Hasanah, menjelaskan manfaat dan ciri-cirinya. Untuk pembukaan rekening baru Tabungan Baitullah iB Hasanah, CS membatu nasabah mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening. Syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah yaitu menunjukkan kartu identitas berupa KTP atau Paspor, membayar setoran awal minimum Rp 500.000,

untuk akad *mudharabah* dan Rp 100.000 untuk akad *wadiah* serta biaya administrasi. Buku tabungan sudah bisa diambil saat itu juga setelah proses selesai, sedangkan kartu ATM akan diberikan pada saat tabungan sudah mencapai Rp 25.000.000.

Dampak dari pelaksanaan strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare, baik dari lingkungan internal maupun eksternal adalah semakin banyak nasabah yang mau menabung di Bank BNI Syariah Cabang Parepare dan masyarakat jadi mengenal produk tabungang yang ada di Bank BNI Syariah Cabang Parepare terutaman produk Tabungan iB Hasanah dan Tabungan Baitullah iB Hasanah.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank BNI Syariah Cabang Parepare oleh bapak Ainul Rahmat A yang merupakan *Marketing* di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Dampak internalnya semakin bertambahnya nasabah yang mau menabung, sedangkan dampak eksternalnya masyarakat jadi mengenal produk tabungan yang ada di Bank BNI Syariah Cabang Parepare." 10

4.2. Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hasanah dan Tabungan Baitullah iB Hasanah.

4.2.1. Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hasanah

4.2.1.1. *Strengths* (kekuatan)

_

Kekuatan menggambarkan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan. Kekuatan berkaitan dengan sumber daya, keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan antara pembeli/pemasok, dan faktor-faktor lainnya. Adapun kekuatan yang dimiliki produk Tabungan iB Hasanah adalah:

¹⁰Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

a. Citra Perusahaan yang Baik

Setelah dilakukannya *spin off* pada tahun 2010 dari UUS ke BUS, Bank BNI Syariah telah melayani sistem perbankan syariah selama kurang lebih 10 tahun. Hal ini mempengaruhi citra perusahaan Bank BNI Syariah Cabang Parepare di mata masyarakat. Sudah banyak produk yang beragam dan semakin inovatif, contohnya produk Tabungan iB Hasanah yang memiliki fasilitas dan manfaat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya yang ditunjang dengan SDM yang berkualitas. Semakin berkembangnya Bank BNI Syariah juga dibuktikan dengan banyaknya penghargaan-penghargaan yang diperoleh, ini membuktikan adanya pengakuan atas citra yang sangat baik di bidangnya.¹¹

b. Produk Tabungan iB Hasanah Memiliki Fitur yang Menarik

Tabungan iB Hasanah merupakan produk pendanaan Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang memiliki fitur menarik. Fasilitas dan manfaat yang diberikan adalah aman dan terjamin, bagi hasil yang kompetitif, fasilitas iB Hasanah *Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit, dan fasilitas *e-bangking* seperti *mobile bangking*, *sms bangking* dan lain-lain. Kartu ATM iB Hasanah bisa digunakan diseluruh ATM BNI di Indonesia. Rekening Tabungan iB Hasanah tidak hanya bisa di buka dalam mata uang rupiah tetapi juga bisa dalam mata uang USD. 12

¹²Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

-

¹¹Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

c. Kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan fasilitas *e-banking*

Fasilitas *e-bangking* yang terdapat pada produk Tabungan iB Hasanah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun nasabah berada. Melalui fasilitas ini nasabah dengan mudahnya bisa melakukan transaksi diantaranya adalah pembayaran tagihan listrik dan telepon, isi ulang pulsa, pembayaran premi asuransi, pembayaran infaq dan zakat dan lain-lain.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Reski Anugrah yang merupakan Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Alasan saya memilih tabungan iB Hasanah karena tabungan ini bisa ditarik kapan saja dan juga bisa dilengkapi dengan *e-bangking*." ¹⁴

d. Pelayanan yang nyaman dan baik

Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari Bank BNI Syariah Cabang Parepare tidak terlepas dari pelayanan bank kepada nasabah. Bank BNI Syariah Cabang parepare sangat mengutamakan kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, pihak bank selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Dwi Ulfa Desriana yang merupakan Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan Bank BNI Syariah Cabang Parepare sangat baik dan karyawannya juga ramah-ramah." 15

¹³Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

¹⁴Reski Anugrah, Nasabah. Wawancara Oleh penulis di Bojo, 10 Juli 2020.

¹⁵Dwi Ulfa Desriana, Nasabah. Wawancara Oleh penulis di Jl.latasakka, Parepare, 11 Juli 2020.

e. Setoran ringan

Tabungan iB Hasanah memberikan keringanan dalam setoran rutin bulanan sehingga cukup banyak diminati oleh masyarakat. Dengan minimal setoran Rp 100.000,-. Nasabah juga tidak dibebankan untuk melakukan setoran rutin setiap bulannya yang sesuai dengan skema penempatan dana, sehingga nasabah tidak merasa terbebani untuk menyimpan dananya dalam bentuk produk Tabungan iB Hasanah. 16

4.2.1.2. *Weaknesses* (kelemahan)

Kelemahan mencerminkan hal yang tidak dimiliki perusahaan serta merupakan kendalan internal perusahaan dalam memasarkan produk. Adapun kelemahan yang dimiliki, adalah sebagai berikut:¹⁷

a. Kantor yang Masih Baru

Kantor Bank BNI Syariah masih terbilang cukup baru dikota Parepare sehingga sebagian masyarakat Parepare belum terlalu mengetahui tentang Bank BNI Syariah Cabang Parepare dan produk-produk yang ditawarkannya.

b. *Image* BNI Syariah di masyarakat sebagai bank yang hanya diperuntukkan untuk orang Islam

Prinsip syariah yang melekat pada Bank BNI Syariah ini membuat *image* perusahaan di mata masyarakat sebagai perbankan yang khusus untuk umat bergama

¹⁶Rahmayanti Sultan, Customer Service. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

¹⁷Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

Islam. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang non muslim masih ragu untuk menyimpan dana di Bank BNI Syariah, karena beranggapan produk-produk perbankan syariah ini khusus untuk umat yang beragama Islam. Hal ini disebabkan karena kurangnya kegiatan promosi yang dilakukan Bank BNI Syariah Cabang Parepare dalam memasarkan produk Tabungan iB Hasanah kepada pihak-pihak di luar yang beragama non muslim.

c. Kurangnya promosi

Promosi yang digunakan Bank BNI Syariah Cabang Parepare dalam memasarkan produk Tabungan iB Hasanah ini hanya dilakukan melalui brosur yang tersedia di teller dan brosur yang disebar saat melakukan kegiatan seminar-seminar. Hal itu dapat memperlambat pertumbuhan nasabah Tabungan Baitullah iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Parepare.

4.2.1.3. *Opportunities* (peluang)

Peluang merupakan situasi yang menguntungkan bagi perusahaan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan perusahaan tersebut. Adapun peluang yang dimiliki dari produk Tabungan iB Hasanah salah sebagai berikut:¹⁸

a. Mayoritas masyarakat kota Parepare beragama Islam

Mayoritas masyarakat Kota Parepare beragama Islam, hal ini bisa menjadi peluang yang sangat besar bagi Bank BNI Syariah Cabang Parepare dalam memasarkan produknya. Masyarakat juga mulai tertarik dengan bank syariah dikarenakan perhitungannya dengan cara bagi hasil dan landasan hukumnya

_

 $^{^{18}}$ Ainul Rahmat A, $\it Marketing.$ Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist. Untuk sebagian masyarakat Islam yang tidak begitu paham mengenai untung rugi dan hal-hal yang berhubungan dengan dunia bisnis perbankan, pemilihan bank syariah dirasa lebih aman dunia akhirat, karena penggunaan bank konvensional yang menggunakan bunga yang tentunya riba tidak di ridhoi di dalam agama Islam.

b. Memiliki potensi pasar yang baik

Bank BNI Syariah memberikan pilihan produk dan jasa yang bervariatif dan beragam yang tentunya dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat baik itu untuk menabung atau berinvestasi. Dalam sistem operasionalnya Bank BNI Syariah menghindari kegiatan transaksi spekulatif, riba dan yang mengandung unsur penipuan.

c. Fatwa MUI tentang haramnya riba

Adanya fatwa MUI tentang haramnya riba bisa menjadi peluang bagi Bank BNI Syariah Cabang Parepare dalam menarik nasabah yang tadinya masyarakat menabung di bank konvensional menjadi beralih menabung di bank syariah.

d. Lokasi kantor yang strategis

Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Parepare berada dilingkungan yang cukup strategis yaitu berada di Jalan lahalede No. 15 dekat pusat perbelanjaan pasar lakessi di kota parepare, serta letaknya yang berada di pinggir jalan ini memberikan kemudahan nasabah maupun calon nasabah untuk mengakses Bank BNI Syariah Cabang Parepare.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank BNI Syariah Cabang Parepare oleh bapak Ainul Rahmat A yang merupakan *Marketing* di Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang mengatakan bahwa:

"Banyak faktor yang mempengaruhi stategi pemasaran, salah satunya pelayanan yang ramah serta cepat, tempatnya yang nyaman, juga faktor lokasi Bank BNI Syariah Cabang Parepare yang dimana lokasi cukup strategis yaitu berada di pinggir jalan dan dekat dengan pasar." 19

4.2.1.4. *Threats* (ancaman)

Ancaman merupakan rintangan dan faktor-faktor yang merugikan perusahan, sehingga akan mengganggu keberlangsungan suatu perusahaan. Adapun ancaman dari produk Tabungan iB Hasanah adalah sebagai berikut:²⁰

a. Adanya produk sejenis dibank lain

Sekarang ini persaingan antar bank syariah maupun bank konvensional semakin kompetitif, maka setiap bank diharuskan memiliki strategi pemasaran yang baik. Banyaknya bank syariah yang bermunculan di Kota Parepare mengakibatkan semakin banyak bank yang memasarkan produk tabungan yang memiliki karakteristik yang sama. Hal ini bisa menjadi suatu ancaman bagi Bank BNI Syariah Cabang Parepare untuk bersaing di industri yang sama dalam mendapatkan nasabah.

b. Strategi pemasaran yang mudah ditiru

¹⁹Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

²⁰Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

Strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare saat memasarkan produk Tabungan iB Hasanah sangan mudah ditiru oleh para pesaing dikarenakan strateginya sangat mudah untuk dilakukan.

4.2.2. Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Produk Tabungan Baitullah iB Hasanah

4.2.2.1. *Strengths* (Kekuatan)

Kekuatan menggambarkan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan. Kekuatan berkaitan dengan sumber daya, keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan antara pembeli/pemasok, dan faktor-faktor lainnya. Adapun kekuatan yang dimiliki produk Tabungan iB Hasanah adalah:

- a. Citra perusahaan yang baik
- b. Pelanyanan yang nyaman dan baik
- c. Bebas biaya administrasi bulanan

Nasabah produk Tabungan Baitullah iB Hasanah dibebaskan dari biaya administrasi bulanan. Hal ini bisa menjadi kekuatan Bank BNI Syariah Cabang parepare dalam menarik nasabah.²¹

d. Produk Tabungan Baitullah iB Hasanah lebih terjamin dan aman

Tabungan Baitullah iB Hasanah lebih terjamin karena terhubung langsung dengan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) dan KEMENAG, untuk memperoleh kepastian mendapatkan porsi keberangkatan ibadah

 $^{^{21}}$ Rahmayanti Sultan,
 $\it Customer\ Service.$ Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Pare
pare. 31 Januari 2020.

haji. Tabungan Baitullah iB Hasanah juga dilengkapi dengan asuransi jiwa yang menjamin keselamatan nasabah.²²

e. Setoran ringan

Tabungan Baitullah iB Hasanah memberikan keringanan dalam setoran rutin bulanan sehingga cukup banyak diminati oleh masyarakat. Dengan minimal setoran Rp 500.000,- untuk akad *mudharabah* dan Rp 100.000,- untuk akad *wadiah* nasabah sudah bisa mendapat kepastian nomor porsi keberangkatan haji.²³

f. Bagi hasil yang kompetitif

Bagi nasabah yang membuka rekening Tabungan Baitullah iB Hanasah menggunakan akad *mudharabah*. Nasabah akan memperoleh bagi hasil atas pendapatan dari dana tersebut sesuai dengan nisbah yang disepakati antara nasabah dan Bank BNI Syariah Cabang Parepare. Bagi hasil yang disepakati sebesar 12:88 yaitu 12% untuk nasabah dan 88% untuk pihak Bank BNI Syariah Cabang Parepare. Bagi hasil tersebut secara otomatis ditambahkan pada saldo tabungan haji maupun umrah milik nasabah.

4.2.2.2. *Weaknesses* (Kelemahan)

Kelemahan mencerminkan hal yang tidak dimiliki perusahaan serta merupakan kendalan internal perusahaan dalam memasarkan produk. Adapun kelemahan yang dimiliki, adalah sebagai berikut:

²³Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

_

²²Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

a. Kantor yang masih baru

Kantor Bank BNI Syariah masih terbilang cukup baru dikota Parepare sehingga sebagian masyarakat Parepare belum terlalu mengetahui tentang Bank BNI Syariah Cabang Parepare dan produk-produk yang ditawarkannya.

b. Kurangnya promosi

Promosi yang digunakan Bank BNI Syariah Cabang Parepare dalam memasarkan produk Tabungan Baitullah iB Hasanah ini hanya dilakukan melalui brosur yang tersedia di *teller* dan brosur yang disebar saat melakukan kegiatan seminar-seminar. Hal itu dapat memperlambat pertumbuhan nasabah Tabungan Baitullah iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Parepare.

c. Tidak mendapat fasilitas ATM

Pengecualian bagi nasabah Tabungan Baitullah iB Hasanah ini tidak diberikan fasilitas ATM, karena saldo yang telah masuk tidak dapat ditarik kembali dan rekening Tabungan Baitullah iB Hasanah hanya diperuntukkan untuk mempersiapkan biaya ibadah haji dan umrah.²⁴

4.2.2.3. *Opportunities* (Peluang)

Peluang merupakan situasi yang menguntungkan bagi perusahaan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan perusahaan tersebut. Adapun peluang yang dimiliki dari produk Tabungan Baitullah iB Hasanah salah sebagai berikut:²⁵

²⁴Rahmayanti Sultan, *Customer Service*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 31 Januari 2020.

 $^{^{25} \}mathrm{Ainul}$ Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

a. Mayoritas masyarakat kota Parepare beragama Islam

Mayoritas masyarakat kota Parepare beragama Islam, setiap muslim pasti ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah sehingga produk tabungan Baitullah iB Hasanah menjadi pilihan yang tepat bagi mereka. Hal ini bisa menjadi peluang yang sangat besar bagi Bank BNI Syariah Cabang Parepare dalam memasarkan produknya.

b. Memiliki potensi pasar yang baik.

Bank BNI Syariah memberikan pilihan produk dan jasa yang bervariatif dan beragam yang tentunya dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat baik itu untuk menabung atau berinvestasi. Dalam sistem operasionalnya Bank BNI Syariah menghindari kegiatan transaksi spekulatif, riba dan yang mengandung unsur penipuan

c. Lamanya daftar tunggu haji

Lamanya daftar tunggu ibadah haji menyadarkan masyarakat muslim untuk merencanakan ibadah haji sejak dini mungkin dengan cara membuka Tabungan Baitullah iB Hasanah. Semakin sering nasabah menabung maka semakin cepat kemungkinan nasabah bisa berangkat menunaikan ibadah haji.

4.2.2.4. *Threats* (Ancaman)

Ancaman merupakan rintangan dan faktor-faktor yang merugikan perusahan, sehingga akan mengganggu keberlangsungan suatu perusahaan. Adapun ancaman dari produk Tabungan Baitullah iB Hasanah adalah sebagai berikut:²⁶

a. Adanya produk sejenis dibank lain

²⁶Ainul Rahmat A, *Marketing*. Wawancara Oleh Penulis di Bank BNI Syariah Cabang Parepare. 29 Januari 2020.

Sekarang ini persaingan antar bank syariah maupun bank konvensional semakin kompetitif, maka setiap bank diharuskan memiliki strategi pemasaran yang baik. Banyaknya bank syariah yang bermunculan di Kota Parepare mengakibatkan semakin banyak bank yang memasarkan produk tabungan haji dan umrah yang memilki karakteristik yang sama. Hal ini bisa menjadi suatu ancaman bagi Bank BNI Syariah Cabang Parepare untuk bersaing di industri yang sama dalam mendapatkan nasabah

b. Strategi bisnis yang mudah ditiru

Strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare saat memasarkan produk Tabungan Baitullah iB Hasanah sangan mudah ditiru oleh para pesaing dikarenakan strateginya sangat mudah untuk dilakukan.

c. Munculnya teknologi yang semakin canggih

Di era sekarang ini teknologi sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Semakin banyak produk tabungan haji bank competitor yang inovatif serta dilengkapi teknologi canggih membuat semakin ketatnya persaingan dalam memasarkan produk tabungan haji.

4.3. Matrik SWOT

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis dari faktor eksternal dan internal kedua produk tersebut maka bank BNI Syariah Cabang Parepare dapat melakukan formulasi arah strategi dengan menggunakan Matrik TOWS/Matrik SWOT. Matrik TOWS yang dikembangkan berdasarkan analisis SWOT yang menghasilkan beberap pilihan strategi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Matrik SWOT Tabungan iB Hasanah

Internal		STRENGTHS			WEAKNESSES						
		(Kekuatan)			(kelemahan)						
			2.3.4.	Citra perusahaa baik. Dana berdasarkan syariah. Produk tabung Hasanah memil yang menarik. Kenyamanan kemudahan	dikel prin gan iki fi	lola nsip iB	2.	hany untu		Bank eruntul g islam	
Ekste	ernal		5.	bertransaksi. Pelayanan nyaman. Setoran ringan.	ya	ang					
OI	PPORTUNIT (Peluang)	TIES		S-O					W-C)	
 Bank islam tanpa riba (bunga). Mayoritas masyarakat beragama islam. Memiliki potensi pasar yang baik. Lokasi kantor yang strategis. Fatwa MUI tentang haramnya riba 			 3. 	Mempertahanka kualitas produk. Mengembangka produk kebutuhan pasa Meningkatkan pelayanan memberikan yang cepat nasabah.	n ses r. kuali	dan pon	1. 2.	kant Men pron genc untu	ambah or caba ingkatk nosi y ar dise k me gsa pasa	ng. kan ang l mua m ningka	
	THREATS			S-T					W-T	,	
(Ancaman)				Y							
2. Stra	enis dibank l	nasaran		Mengembangka produk ditawarkan memberikan menarik. Meningkatkan pemasaran.	ya a	ang gar san tegi	 2. 	pilih men pron berb Men	naksim an prod ingkatk nosi agai me erapka asaran	duk der tan me edia. n stra	ngan lalui ategi

	efektif dan efisien.

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa kinerja Bank BNI Syariah Cabang Parepare dapat ditentukan oleh faktor internal dan eksternal. Kombinasi kedua faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Strategi SO

Strategi SO yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

a. Mempertahankan kualitas produk

Salah satu cara yang efektif untuk mendukung bank dalam menghasilkan produk-produk yang berkualitas, yaitu melalui peningkatan menejemen kualiatas yang akan membantu bank menghasilkan produk-produk yang kualitasnya diakui oleh konsumen.

b. Mengembangkan produk sesuai kebutuhan pasar

Produk yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah harusnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Bank perlu melakukan inovasi-inovasi terhadap produk-produknya agar produk tersebut tetap mempunyai nilai jual kepada nasabah.

c. Meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan respon yang cepat kepada nasabah

Kualitas pelayanan pada bank harus terus ditingkatkan untuk menarik calon nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare kepada nasabah harus bisa mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan di bank konvensional sehingga loyalitas nasabah juga meningkat.

2. Strategi ST

Strategi ST yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan produk yang ditawarkan agar memberikan kesan yang menarik.
- b. Meningkatkan strategi pemasaran.

3. Strategi WO

Strategi WO yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

- a. Menambah jumlah kantor cabang.
- b. Meningkatkan promosi yang lebih gencar disemua media untuk meningkatkan pangsa pasar.

4. Strategi WT

- a. Memaksimumkan pilihan produk dengan meningkatkan promosi melalui berbagai media.
- b. Menerapkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien.

PAREPARE

Tabel 4.2 Matrik SWOT Tabungan Baitullah iB Hasanah

Internal	STRENGTHS (Kekuatan)	WEAKNESSES (kelemahan)		
	 Citra perusahaan yang baik. Pelayanan yang yaman dan baik. Bebas biaya administrasi bulanan 	 Kantor yang masih baru. Kurangnya promosi. Tidak mendapat fasilitas ATM. 		

Eksternal	 4. Produk tabungan Baitullah iB Hasanah lebih terjamin dan aman. 5. Setoran ringan. 6. Bagi hasil yang kompetitif. 			
OPPORTUNITIES (Peluang)	S-O	W-O		
 Mayoritas masyarakat beragama islam. Memiliki potensi pasar yang baik. Lamanya daftar tunggu haji. 	 Mempertahankan kualitas produk. Mengembangkan produk yang sesuai dengan permintaan pasar. Meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan respon yang cepat kepada nasabah. 	 Menambah jumlah kantor cabang. Meningkatkan promosi yang lebih gencar disemua media untuk meningkatkan pangsa pasar. 		
THREATS (Ancaman)	S-T	W-T		
 Adanya produk sejenis dibank lain. Strategi bisnis yang mudah ditiru. Munculnya teknologi yang semakin canggih 	 Mengembangkan produk yang ditawarkan agar memberikan kesan menarik. Meningkatkan strategi pemasaran. 	 Memaksimumkan pilihan produk dengan meningkatkan promosi melalui berbagai media. Menerapkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien. Meningkatkan fasilitas yang berbasis teknologi sehingga dapat memudahkan 		
		akses bagi nasabah.		

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa kinerja Bank BNI Syariah Cabang Parepare dapat ditentukan oleh faktor internal dan eksternal. Kombinasi kedua faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Strategi SO

Strategi SO yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

- a. Mempertahankan kualitas produk.
- b. Mengembangkan produk yang sesuai dengan permintaan pasar.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan respon yang cepat kepada nasabah.

2. Strategi ST

Strategi ST yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan produk yang ditawarkan agar memberikan kesan menarik.
- b. Meningkatkan strategi pemasaran.

3. Strategi WO

Strategi WO yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

- a. Menambah jumlah kantor cabang.
- b. Meningkatkan promosi yang lebih gencar disemua media untuk meningkatkan pangsa pasar.

4. Strategi WT

Strategi WT yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

a. Memaksimumkan pilihan produk dengan meningkatkan promosi melalui berbagai media.

- b. Menerapkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien.
- c. Meningkatkan fasilitas yang berbasis teknologi sehingga dapat memudahkan akses bagi nasabah.

