

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **4.1.1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-Lepo**

Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo ini sebelumnya yaitu Bank Syariah Indonesia Abdullah Silondae 2 Kendari yang beralamat di Jl. H. Abdullah Silondae Kel. Korumba, Kec. Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, Hal ini berdasarkan surat No.03/939-3/DIR-DSG tanggal 9 Juni 2023, resmi perihal pindah alamat Kantor Cabang Pembantu (KCP) di alamat Lorong Puncak Wanggu, Lepo-lepo, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93117. Bank Syariah Indonesia ini sebuah bank ritel modern dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan syariah. Setelah merger menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) ini bertujuan untuk menjadi sinergi yang baik demi meningkatkan layanan-layanan untuk nasabah Bank Syariah, sinergi yang dihasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh sejalan dengan visi dan misi Bank Syariah di Indonesia untuk di masa yang akan datang, dengan menggabungkan tiga Bank Syariah besar, tentu akan tergantung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan mengembangkan layanan produk-

produk inovasi baru perbankan syariah di Indonesia (*Dokumentasi pihak bank BSI KCP Kendari Lepo-lepo, 20 Desember 2023*).

Gambar 4.1  
Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo

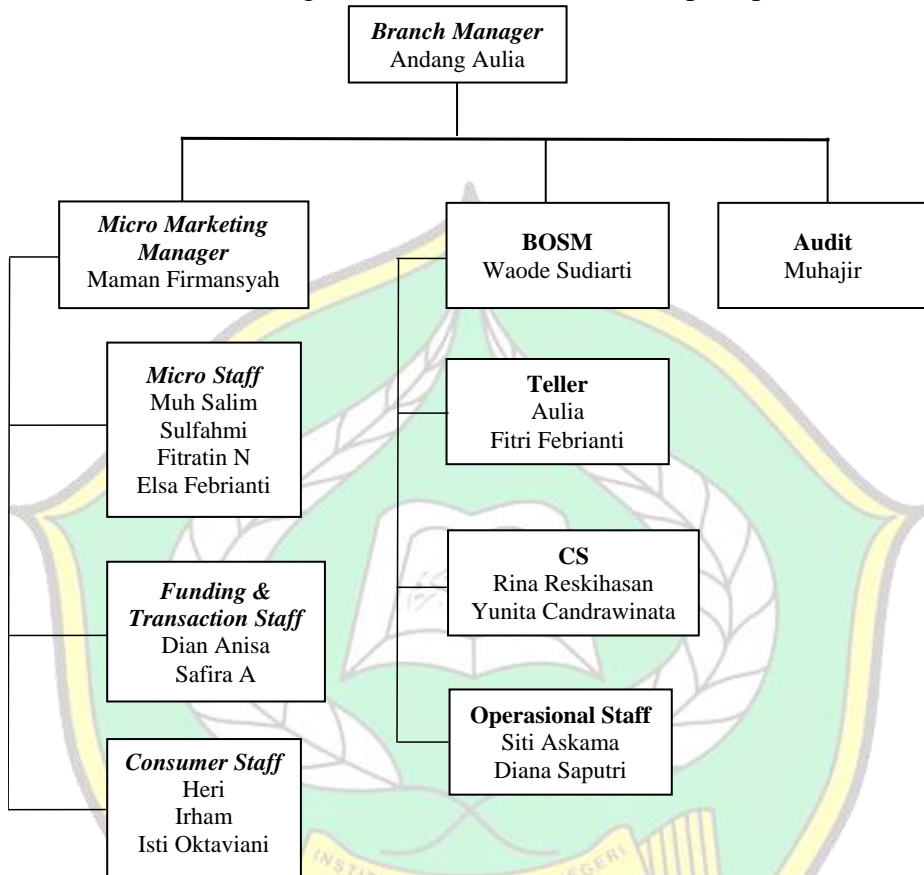


*Sumber: Dokumentasi Pribadi Yang Diperoleh Pada Tanggal 28 November 2023 (Lorong Puncak Wanggu, Lepo-lepo, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93117)*

**a. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-Lepo**

Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kendari Lepo-lepo:

Gambar 4.2  
Struktur Organisasi BSI KCP Kendari Lepo-lepo



Sumber: Pihak Bank BSI KCP Kendari Lepo-lepo

**b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo**

**Visi:**

MENJADI 10 TOP GLOBAL ISLAMIC BANK

Hasil Merger Bank Syariah adalah upaya kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menggabungkan dari ketiga

Bank Syariah BRI Syariah Tbk (BRIS), PT BNI Syariah (BNIS) dan juga PT Bank Syariah Mandiri (BSM), menjadi satu entitas baru yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memiliki Visi tertentu untuk menjadi salah satu dari sepuluh Top Bank Syariah terbesar.

**Misi:**

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi Bank yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 Bank yang paling Profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Berikut ini peneliti akan menampilkan dan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan terkait dengan masalah yang ada, mengenai Bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo.

### c. Produk Dan Jasa Bank Syariah Indonesia

Produk PT Bank Syariah Indonesia terdiri dari produk pendanaan, produk pembiayaan, dan jasa. Adapun produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia selengkapnya adalah sebagai berikut :

#### 1. Produk Simpanan

##### a. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan ini berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Setoran awal minimum hanya Rp. 100.000, saldo minimum Rp. 50.000, minimal setoran berikutnya RP. 10.000, biaya penutupan rekening Rp. 20.000, biaya penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak Rp. 10.000, biaya administrasi yang gratis, dan dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.

##### b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Bank Syariah Mandiri atau melalui ATM. Dikelola dengan akad mudharabah mutlaqah, dengan setoran awal untuk perorangan minimal Rp. 100.000, dan non perorangan minimal Rp.1.000.000, 62 saldo minimum Rp. 50.000, minimal setoran berikutnya Rp.10.000, biaya administrasi Rp. 10.000, dan biaya

penutupan rekening dan biaya penggantian buku tabungan yang sama dengan tabungan wadiah.

c. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan berjangka untuk keperluan pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Tabungan ini dikelola dengan prinsip syariah akad mudharabah mutlaqah, setoran bulanan minimal Rp.100.000, dan maksimal Rp.10.000.000, biaya administrasi bulanan yang gratis, biaya penutupan rekening setelah jatuh tempo gratis, dan periode tabungan 1 sampai dengan 20 tahun.

d. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan ini ditujukan untuk memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan dan layanan perbankan syariah. Dikelola dengan akad wadiah yad dhamanah, melalui online diseluruh outlet Mandiri Syariah, berfasilitas e-banking, setoran awal Rp. 1.000, minimal setoran berikutnya Rp.1.000, biaya administrasi yang gratis, dan biaya tutup rekening Rp. 1.000.

e. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*.

**Keunggulan Produk :**

- a) Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa
- b) EBanking (BSI Mobile dan BSI Net Banking)
- c) Pilihan Notifikasi melalui SMS, email dan WA
- d) Bebas biaya administrasi
- e) Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh
- f) Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun.
- g) Bebas biaya penutupan rekening
- h) Pelunasan haji dapat dilakukan secara online
- i) Pembukaan rekening online

**Syarat dan Ketentuan :**

1. Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.
2. Kartu Identitas Diri (KTP).
3. NPWP (Nasabah yang tidak menyampaikan NPWP wajib mengisi surat pernyataan (terlampir).
4. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening secara lengkap dan benar.

**Setoran Ringan :**

Setoran awal minimal yang ringan hanya Rp.100.000, setoran selanjutnya Rp. 10.000, (via teller) saldo minimal Rp. 100.000, biaya administrasi yang gratis, biaya penutupan rekening Rp. 20.000, jumlah saldo yang didaftarkan ke SISKOHAT Rp. 25.100.000.

**f. Tabungan Haji Muda Indonesia**

Tabungan yang membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah untuk anak usia dibawah 17 tahun. Setoran awal minimal Rp.100.000, setoran selanjutnya minimal Rp.100.000, saldo yang didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp. 25.100.000 atau sesuai ketentuan dari Kementerian agama, biaya penutupan rekening karena batal hanya sebesar Rp. 25.000.

**g. Tabungan Rencana**

Tabungan berjangka untuk berbagai rencana anda yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang dan memiliki perlindungan asuransi secara gratis. Dikelola berdasarkan prinsip akad mudharabah mutlaqah, setoran bulanan minimal Rp.100.000, target dana minimal Rp. 1.200.000 dan maksimal Rp. 1.500.000.000, biaya administrasi bulanan gratis, biaya penutupan rekening yang gratis, dan periode tabungan mulai dari 1 sampai dengan 10 tahun.<sup>17</sup>



#### h. Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah yang diterbitkan bersama oleh bank-bank di Indonesia. Fasilitas tabungan ini ada Kartu ATM dan Debit, juga *e-banking*. Setoran awal minimal Rp. 20.000 (Tanpa ATM), dan Rp. 80.000 (dengan ATM), setoran tunai selanjutnya minimal Rp. 10.000, bebas biaya admin, saldo minimum di rekening Rp. 20.000 (tanpa ATM), dan Rp. 50.000 (dengan ATM), dan dikelola berdasar prinsip syariah akad Wadiah yad dhamanah.

#### i. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank. Dengan biaya administrasi yang ringan dan dikelola dengan akad mudharabah mutlaqah. Setoran awal minimum Rp. 50.000, saldo Minimum Rp. 50.000, biaya administrasi Rp. 6.000, biaya penutupan rekening Rp. 20.000.

## 2. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia berbagai macam jenisnya, mulai dari pembiayaan untuk mikro, konsumen, pembiayaan untuk kepemilikan emas, dan sebagainya, berikut dibawah ini produk pembiayaan BSI

a. BSI Griya Hasanah

Pembiayaan girya hasanah adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumen), baik rumah baru maupun bekas, di lingkungan developer dengan sistem murabahah. Besar angsuran tidak melebihi 40% dari penghasilan bulanan bersih. Pencairan pembiayaan dapat diberikan apabila progress pembangunan telah mencapai 50%, dengan total pencairan maksimal sebesar 50%.

b. BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (LPKK) adalah pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem murabahah. Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai LPKK adalah mobil dengan jenis baru. Dengan jangka waktu pembiayaan mulai dari 1 tahun sampai dengan 5 tahun.

c. BSI Gadai Emas

Gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Dengan pembiayaan mulai dari Rp. 500.000 dengan menyerahkan jaminan berupa emas perhiasan atau lantakan (batangan), jangka waktu 4(empat) bulan dan dapat diperpanjang atau dapat digadai ulang (setelah dilakukan

penaksiran dan melunasi biaya gadai), dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad qardh dalam rangka rahn dan akad ijarah, biaya administrasi dan asuransi barang jaminan dibayar saat pelunasan, dan biaya pemeliharaan dihitung per 15 hari dan dibayar pada saat pelunasan.

d. BSI Cicil Emas

Cicil emas berkah adalah fasilitas yang disediakan oleh Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah dan menguntungkan. Dengan DP 20% dan cicilan tetap.

e. BSI KPR Sejahtera

Merupakan pembiayaan kepemilikan rumah berdasarkan prinsip dengan dukungan FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan) yang pengelolaannya dilaksanakan oleh Kementerian PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) yang diterbitkan oleh Bank pelaksana yang beroperasi secara syariah kepada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan Rumah Sejahtera yang dibeli dari orang perseorangan dan atau badan hukum.

f. BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan BSI Pensiun Berkah yang diberikan kepada para pensiunan atau pegawai yang kurang dari 6

(enam) bulan lagi akan pensiun (pra pensiun) atau janda pensiun dan telah menerima SK Pensiun.

g. BSI Umroh

Merupakan pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umroh, seperti untuk tiket, akomodasi, dan persiapan biaya umroh lainnya dengan akad ijarah.

h. BSI KUR Mikro

Merupakan pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan usaha dan multiguna dengan maksimal pembiayaan sampai dengan Rp 50.000.000 dengan akad Murabahah dan Ijarah.

### 3. Jasa Produk

1. Bank Syariah Indonesia Debit Standar Nasional

Produk kartu berteknologi chip yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dan terhubung dengan jaringan dosmetik serta memiliki fungsi utama sebagai kartu ATM dan kartu Debit yang dapat digunakan di seluruh mesin ATM ([www.bankbsi.co.id/jasa](http://www.bankbsi.co.id/jasa) (diakses pada tanggal 30 Maret 2024 pukul 12.26)).

2. BSI SMS Banking

Merupakan produk layanan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

### 3. BSI Mobile

Merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

### 4. BSI Net Banking

Merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <https://bsinet.bankbsi.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah.

## 4. Jasa Operasional

1. Transfer Lintas Negara Western Union Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat yang dilakukan lintas negara atau dalam suatu negara.
2. Kliring Merupakan warkat bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam suatu wilayah kliring.

## 4.2. Temuan Hasil Penelitian

### 4.2.1. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo

Strategi pemasaran produk tabungan haji BSI KCP Kendari Lepo-lepo menurut Manager Marketing BSI KCP Kendari Lepo-lepo adalah:

*“Strategi pemasaran yang diterapkan oleh BSI, terutama pada produk tabungan haji, melibatkan penggunaan pasar yang ditargetkan dan menerapkan strategi segmenting, targeting, dan*

*positioning. Selain itu, dengan mengembangkan bauran pemasaran atau marketing mix yang terdiri dari tujuh elemen, yaitu produk (product), harga (price), tempat (place), promosi (promotion), orang (people), proses (process), dan physical evidence (bukti fisik), tujuannya adalah untuk menarik dan mempertahankan loyalitas nasabah” (Maman Firmansyah, MM BSI KCP Kendari Lepo-lepo, wawancara pribadi, kendari 20 Desember 2023).*

## 1. Segmentasi

Langkah pertama Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo dalam kegiatan pemasaran adalah melakukan segmentasi pasar. Dalam melakukan segmentasi pasar, cabang ini mengadopsi pendekatan segmentasi khusus.

Kriteria-kriteria yang diperlukan dalam proses segmentasi pasar ini antara lain:

### a. Dari segi daerah atau wilayah

Terletak di Lorong Puncak Wanggu, Lepo-lepo, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93117.

*“Untuk segi wilayah itu Bank BSI KCP Kendari Lepo-lepo memilih lokasi yang sangat strategis karena berada di pusat kecamatan yang padat penduduk dan dekat dengan pasar sentral” (Wawancara dengan pak salim, Staff Marketing Bsi, 20 Desember 2023).*

Hal ini sejalan dengan keterangan bapak cullang nasabah tabungan haji bank BSI:

*“Kalau untuk lokasinya nak menurut saya sudah sangat strategis karena pertama sudah sangat dekat dengan kampus, kantor dan juga sangat dekat dengan pasar sentral*

*jadi kami juga selaku masyarakat mudah dalam menjangkau bank bsi ini karena menurut saya sudah sangat bagus kalau untuk tempatnya (Wawancara dengan Bapak Cullang selaku nasabah bank BSI 11 Januari 2024).*

b. Dari segi usia

*“Untuk sasaran utamanya itu dek seperti kelompok usia dewasa dan Siswa/Pelajar minimal Usia Nasabah perorangan di usia 17 tahun yang berencana untuk menunaikan ibadah haji atau umrah Bersama keluarga. Dalam Hal ini mengingat syarat-syarat yang diajukan diantaranya menyerahkan foto copy identitas diri seperti: KTP, NPWP, KK, Kartu Pelajar dan lain sebagainya (Wawancara dengan pak salim, Staff Marketing Bsi, 20 Desember 2023).*

c. Dari segi pekerjaan

*Semua pekerja (Pelajar, pegawai, pedagang, petani) dan tentunya beragama islam dan sudah akil balik (Maman Firmansyah, MM BSI KCP Kendari Lepo-lepo, wawancara pribadi, kendari 20 Desember 2023).*

2. Targeting

*“Target pemasarannya kepada nasabah yang kategorinya tabungannya sudah banyak, jadi kami selaku marketingnya mengajak nasabah untuk mengambil tabungan haji, dan kemudian kedua jika setiap pencairan produk pembiayaan kita selalu wajibkan untuk membuka tabungan haji jadi secara tidak langsung misalkan nasabah sudah membuka pembiayaan wadiah dan mudharabah itu sudah terinclude dengan pembukaan tabungan haji” (Pak salim, SM BSI KCP Kendari Lepo-lepo, wawancara pribadi, kendari 20 Desember 2023).*

### 3. *Positioning*

*Positioning* merupakan cara pemasar untuk memperkenalkan produknya kepada masyarakat dengan cara komunikasi secara langsung.

*“Pada saat ada nasabah yang datang ke bank untuk melakukan pembukaan rekening pembiayaan dengan menggunakan rekening murabahah kita menyuruh nasabah untuk membuka rekening tabungan haji jadi satu kali include (Wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

Hal ini sejalan dengan keterangan yang diberikan oleh ibu Rina selaku CS bank BSI Kendari Lepo-lepo:

*“Ohiya memang pada saat nasabah datang ke bank untuk datang melakukan pembiayaan atau datang melakukan transaksi kita langsung satu kali menawarkan produk lainnya nah salah satunya itu tabungan haji dek, kalau misalkan si nasabah ini buka rekening dengan rekening murabahah kita suruh langsung juga sekalian buka tabungan haji jadi satu kali jadi begitu dek” (Wawancara dengan Ibu Rina, 20 Desember 2023).*

### 4. *Marketing Mix*

Untuk mencapai target pasar, diperlukan marketing mix atau bauran pemasaran. Karena bagian inilah yang terlihat dipasar, oleh sebab itu Bank Syariah Indonesia Kcp Kendari Lepo-lepo memiliki beberapa strategi dalam pemasaran adalah sebagai berikut :



a. Product (*Produk*)

*“Jadi produk tabungan haji itu sendiri ya, pada dasarnya merupakan produk founding haji, yang mana kami sebagai pihak bank bekerjasama dengan pihak KEMENAG untuk mengelola pendanaan haji atau dalam kata lain nasabah. Secara konsep memang kita sebagai pihak pengelola dana yang dititipkan berhak mau diapakan dananya ya. Namun demikian seperti yang mbak tau, kita beroperasi sesuai prinsip syariah dan berusaha untuk tidak menyimpang dari landasan tersebut. Jadi nasabah sebagai pemilik dana dan bank bertindak sebagai pengelola. Alasan pemakaian akad ini karena dirasa akad mudharabah lebih cocok digunakan daripada akad wadiah yang sifatnya hanya titipan. Di akad mudharabah mutlaqah tidak ada batasan untuk rabbul mal nya” (Wawancara pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

*“Nah kalau Untuk produk Bsi sendiri itu khususnya ada tabungan haji reguler yang ditawarkan kepada nasabah yang keadaan finansialnya yang memang rendah sehingga nasabah tertarik untuk menabung di bank bsi.*

*“Untuk Penerapan strategi pemasaran tabungan haji yang kami lakukan itu dengan menampilkan keunggulan dari tabungan haji tersebut. Yang dimana Produk Tabungan Haji itu dikhususkan untuk orang yang ingin berhaji dan sudah matang secara finansial (Pak Salim SM BSI KCP Kendari Lepo-lepo, wawancara pribadi, kendari 20 Desember 2023).*

Adapun Keunggulan dari produk Tabungan Haji :

1. Memberikan kemudahan untuk dapat mendaftarkan diri menjadi nasabah dengan hanya melampirkan fotocopi KTP dan fotocopi NPWP atau bisa secara Online

- melalui SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama.
2. Mendapatkan fasilitas SMS/e-mail notifikasi apabila saldo sudah mencapai minimum Rp. 25.100.000, atau sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama untuk pendaftaran SSKOHAT.
  3. Bebas biaya *Standing Instruction* (SI) agar disiplin menabung setiap bulannya.
  4. Bisa di buka untuk anak-anak
  5. Bebas biaya administrasi bulanan, kemudahan pengurusan administrasi bulanan, reminder notifikasi saldo, setoran ringan, asuransi jiwa, dan online dengan SSKOHAT Departemen Agama (*Maman Firmansyah, MM BSI KCP Kendari Lepo-lepo, wawancara pribadi, kendari 20 Desember 2023*).
- b. *Price* (Harga)

*“Untuk Harga yang dimaksud pada produk Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia Kcp Kendari Lepo-lepo adalah setoran awal yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia kepada nasabah yang ingin mendaftarkan diri menjadi nasabah Tabungan Haji. Dengan setoran awal minimal Rp. 100.000, nanti jika sudah sampai 25.000.000 sesuai dengan porsi itu sudah bisa di majukan untuk dilakukan permintaan porsi haji atau dilakukan pelunasan kemudian diajukan di Kemenag untuk proses selanjutnya. (wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

Hal ini sejalan dengan keterangan yang di berikan oleh salah satu nasabah tabungan haji ibu Tasmawati:

*“Oh untuk setoran awalnya mbak, saya waktu pembukaan rekening saya setor uang sebesar 100.000.00 itu untuk pembukaan awal mbak dan itu hanya minimal (Wawancara dengan ibu Tasmawati, nasabah tabungan haji, 20 Desember 2023).*

c. *Place* (Tempat)

Tempat atau lokasi bank adalah tempat diperjual belikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

*“Untuk tempat dalam pendistribusiannya produk Tabungan Haji ini pihak bank juga melakukan promosi ke tempat-tempat keagamaan seperti KUA, pengajian, pondok pesantren, dll (Wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

Hal ini sejalan dengan keterangan bapak Maman Firmansyah Manager marketing bank BSI:

*“Iya, untuk tempat atau lokasi kita melakukan promosi dengan mendatangi tempat-tempat keagamaan seperti di KBIH, departemen agama, KUA dan lainnya (Wawancara dengan pak Maman, MM BSI, 20 Desember 2023).*

d. *Promotion* (Promosi)

*“Adapun promosi yang BSI lakukan itu dengan menggunakan metode personal selling atau penjualan pribadi, Cross selling, periklanan disosial media, dan lainnya” : (Maman Firmansyah, Manager Marketing Bsi, Wawancara 20 Desember 2023).*

1. *Personal Selling* (Penjualan Pribadi)

*“Dalam memasarkan produk tabungan haji ini juga menggunakan strategi penjualan pribadi dengan cara mengunjungi tempat-tempat usahanya, bertemu secara langsung dengan calon nasabah menginformasikan dan membujuk agar mengetahui produk-produk yang dimiliki bank’(Wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

Strategi penjualan pribadi untuk memasarkan produk Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo menggunakan berbagai macam cara seperti:

a. *Door to door* melalui tempat-tempat keagamaan

*“Nah kalau untuk strategi promosi door to door itu kita mendatangi tempat-tempat keagamaan seperti KBIH, Departemen Agama, Kantor Urusan Agama (KUA) dengan menyebarkan brosur-brosur tentang tabungan haji” (wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

Tempat-tempat tersebut merupakan tempat yang potensial untuk melakukan promosi produk

Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia. Pihak bank mendekati KBIH untuk menjalin kerjasama sekaligus memperluas pangsa pasar.

b. *Cross Selling*

*“Untuk untuk strategi ampuhnya kita pakai strategi Cross Selling ini Biasanya pada nasabah yang akan melakukan pembiayaan akan menjadi target cross selling dari dan pihak marketing pada saat nasabah sedang membuka rekening pembiayaan kita langsung menawarkan produk tabungan haji (Wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

BSI Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo berhasil dalam melakukan strategi pemasarannya, dengan ini peneliti mengambil 3 orang sampel nasabah pada produk tabungan haji BSI Kantor Cabang Kendari Lepo-lepo yaitu Ibu Ruhaya yang bertempat tinggal di Baruga, Ibu Tasmawati yang bertempat tinggal di Jl. Lumba-Lumba, Bapak Cullang yang bertempat tinggal di Andonohu, Berdasarkan jumlah sampel tersebut peneliti kemudian melakukan wawancara terhadap nasabah Tabungan Haji, adapun hasil wawancara yaitu:

*”Pada saat saya Ke bank untuk melakukan pembukaan rekening pembiayaan saya di suruh sekalian juga membuka tabungan haji sama pegawainya, disitu saya dijelaskan kalau buka*

*rekening tabungan haji itu ringan setorannya hanya dengan 100.000 sudah bisa buka rekening tabungan haji, setelah saya di jelaskan saya langsung sekalian juga buka tabungan haji,.” (Ruhaya, Wawancara Pribadi, 2 Januari 2024).*

*“Tabungan haji ini sudah sangat baik di pasarkan oleh pegawai marketingnya sehingga bagi masyarakat yang sangat berkeinginan untuk berangkat ke tanah suci dengan mudah mengetahui terkait dengan tabungan haji dan aman (dana tabungannya). Dengan biaya awal membuka tabungan produk haji yang murah dan setiap bulannya tidak ada batasan setoran/tabungan sangat meringankan kami. Dengan jangka waktu pemberangkatan sesuai nomor porsi yang didapatkan” (Tasmawati, Wawancara pribadi, 2 Januari 2024).*

*“Informasi yang saya dapat kan terkait dengan tabungan haji itu pada saat memang saya ke bank untuk membuka rekening Tabungan haji saya di tawarkan dan dijelaskan terkait tabungan haji dengan setoran awal yang rendah hanya 100.000 sudah bisa buka tabungan haji menurut saya pemasaran ini itu sudah sangat membantu masyarakat yang berpenghasilan rendah atau yang tidak tetap untuk menyisipkan sebahagian uangnya untuk menabung pada produk haji dengan aman sehingga masyarakat tidak takut Dengan jangka waktu yang sangat lama sekitar 10-15 tahun sesuai nomor porsi yang di dapat”(Cullang, Wawancara Pribadi, 2 Januari 2024).*

## 2. Periklanan

*“Jadi untuk periklanan kami menggunakan strategi dengan menyebarkan brosur tabungan haji di setiap tempat-tempat keagamaan, serta media elektronik yang bank bsi siapkan seperti TV yang ada di dalam kantor, jadi kalau ada nasabah datang mereka bisa langsung melihat tentang haji yang sudah terpampang di TV kantor” (wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

Hal ini sejalan dengan keterangan bapak Cullang selaku Nasabah Tabungan haji bank BSI:

*“ohiya nak waktu saya ke bank di situ pegawainya kasih saya brosur sambil jelaskan ini itu tentang tabungan haji, dan bagusnya juga kita menunggu sambil kita lihat ada tayangan-tayangan tentang tabungan haji di TV yang disediakan di kantor jadi kita jadi tahu bagaimana itu tabungan haji (Wawancara dengan bapak Cullang, Nasabah tabungan haji bank BSI, 11 Januari 2024).*

### a. Media Luar Ruangan (*Out Door*)

*“Kalau untuk media luar ruangan yang kami gunakan Setiap kami ketempat keagamaan kami menyebarkan brosur di setiap cabang, tempat-tempat keagamaan seperti KBIH, Departemen Agama dan KUA. Selain itu BSI Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo juga menyediakan uang kertas riyal untuk jemaah haji dan umrah” (wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*



*Sumber: Dokumentasi Bank BSI Kendari Lepo-lepo*

*b. Media Elektronik*

*“Untuk fasilitas media elektronik, yang dipakai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo itu berupa TV yang ada didalam ruangan kantor, sehingga nasabah yang datang dapat melihat tayangan-tayangan mengenai produk-produknya terkhusus produk tabungan haji selain itu masyarakat yang awam juga paham karena dilengkapi dengan penjelasan-penjelasan di setiap produk dan keunggulan dari tayangannya dalam rangka mengiklankan produk-produk dan jasanya” (wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).*

*3. Pemasaran Online*

*“Untuk pemasaran online kita Menggunakan media sosial seperti facebook, instagram dan lainnya, dengan cara jika menjadi nasabah pembiayaan akan mendapatkan promo membuka rekening Tabungan Haji secara gratis dan untuk media sosial instagram pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang*



*Pembantu Kendari Lepo-lepo hanya mengandalkan promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia pusat dengan cara mengupload brosur via instagram” (Salim, Staff Marketing Bsi, Wawancara Langsung, 20 Desember 2023).*

e. *People (Orang)*

*“Untuk SDM atau orang-orang bank BSI ini sudah berkualitas dengan dibekali pendidikan dan pelatihan. Untuk karyawan bank terutama marketing juga dibekali training atau pendidikan marketing diantaranya yaitu tentang strategi pemasaran produk, dimana marketing diajari bagaimana cara memasarkan suatu produk agar masyarakat tertarik untuk menggunakannya, kemudian tentang materi produk yaitu pemahaman produk agar marketing lebih mengetahui segala sesuatu tentang produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo. Pelatihan ini berupa simulasi pada sistem agar karyawan terbiasa dan maksimal dalam melayani nasabah (Maman Firmansyah, Manager Marketing Bsi, Wawancara Langsung 20 Desember 2023).*

f. *Process (Proses)*

*“Proses atau mekanisme dimulai dari melakukan penawaran produk hingga proses pendaftaran nasabah Tabungan Haji Bank BSI ” (Rina, Costumer Service, wawancara Langsung, 20 Desember 2023).*

Proses awal yang dilakukan adalah pemasaran secara *cross selling*. Setelah melakukan promosi ada beberapa syarat-syarat:

- a. Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)

- b. Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- c. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia.
- d. Melengkapi dan menandatangani akad Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia.

*“Dalam Proses pembukaan rekening Tabungan Haji akan diproses jika semua persyaratan sudah dilengkapi. Nasabah wajib datang sendiri ke kantor dan tidak boleh diwakilkan. Dalam hal pembukaan rekening nasabah harus melampirkan fotokopi KTP dan fotokopi NPWP dan untuk pembukaan rekening bagi anak-anak wajib melampirkan fotokopi KK dan Kartu pelajar. Nasabah juga harus menyetorkan uang Rp. 100.000 untuk keperluan setoran awal minimum pembukaan rekening. Jika tidak mempunyai NPWP maka harus melampirkan surat keterangan bermaterai. Nasabah akan mendapatkan buku tabungan”* (wawancara dengan Rina, CS Bsi, 20 Desember 2023).

- Dalam prosedur tabungan haji, Bank Syariah Indonesia menetapkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembukaan rekening tabungan haji.
  - a. Persyaratan pembukaan rekening tabungan haji bank BSI KCP Kendari Lepo-lepo memiliki prosedur yang sama dengan persyaratan pembukaan rekening lainnya dengan minimum setoran awal seratus ribu rupiah

*“Biasanya nasabah yang hendak membuka rekening bank untuk tabungan haji itu syaratnya berupa fotocopy KTP, fotocopy KK, dan fotocopy surat nikah atau akta kelahiran kalau punya NPWP ya pakai fotocopy NPWP. Nanti customer service mencatat nomor CIF nasabah pada terminalnya saya proses pembukaan rekening nasabah saya isikan data data nasabah kemudian dilanjutkan setoran awal minimal seratus ribu rupiah itu di teller. Kalaupun nanti nasabah ingin membuka awal setoran satu juta langsung misalnya ya diperbolehkan saja. Data-data kami proses, kami cetak buku tabungan, kami beri pengesahan buku tabungan hajinya beserta slip atau tanda bukti setoran. Batas minimal pendaftaran haji itu usia 17 tahun. Untuk yang tidak mempunyai KTP nanti bisa pakai Akta kelahiran dan KK yang diwalikan atas nama orang tua.”(wawancara dengan ibu Rina, CS Bsi, 8 Januari 2024)*

*“Dari mulai persyaratan fotocopy KTP, fotocopy KK, kalau masih dibawah umur ya pakai akta lahir dan diwalikan orang tuanya, pengisian formulir nanti dipandu sama mbak rina customer service kami ya. Disitu nanti ada blanko yang harus di tanda tangani juga isinya persetujuan bagi hasil dan pernyataan kesediaan perjanjian membuka tabungan haji mbak. Di CIF atau Customer Information File nasabah mengisi data keuangan dan lain lain. Penyetoran awal minimal seratus ribu terus kalau yang punya NPWP pakai fotocopy juga lalu akta kelahiran buku nikah kalau sudah nikah. Catatn ya, disini NIK KK dan KTP harus sudah link capil, kalau belum link ya nanti nasabah harus link kan online dulu.” (Wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 8 Januari 2024).*

Hal tersebut juga dibenarkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo

*“Untuk membuka rekening dulu saya menyeter fotocopy KTP, fotocopy KK, dan fotocopy surat nikah, akta kelahiran mengisi daftar formulir pembukaan rekening, pengecekan kelengkapan dan kemudian pengisian data. Selanjutnya saya membayar uang sebesar seratus ribu rupiah untuk pembukaan ditahap awal ya mbak, itu hanya minimal.”*(Wawancara dengan ibu Tasmawati, Nasabah Tabungan haji BSI, 8 Januari 2024).

*“Dulu saat pertama kali pembukaan rekening saya ditarik uang seratus ribu, terus dimintai foto kopi KTP dan KK katanya buat arsip mbak. Tapi KTP saya juga dipinjam tapi cuma sebentar untuk ngecek kali ya. Lalu saya dipandu ngisi formulir dan selanjutnya disuruh ini tanda tangan, sambil dijelaskan tabungan haji ini gimana gimana begitu”*(Wawancara dengan bapak Cullang, Nasabah Tabungan Haji Bsi, 8 Januari 2024).

- b. Pendaftaran haji dilakukan setelah saldo nasabah mencukupi jumlah setoran awal BPFI sesuai dengan peraturan yang berlaku di Kementerian Agama.

Setelah rekening nasabah telah mencapai minimal pendaftaran haji untuk memperoleh porsi haji, maka pihak Bank Syariah Indonesia menghubungi nasabah yang bersangkutan untuk di daftarkan pada sistem SSKOHAT.

*“Selanjutnya jika tabungan sudah memenuhi Rp. 25.100.000,- kami tinggal konfirmasi saja ke pihak KEMENAG ya lewat sistem SISKOHAT. Seperti yang saya jelaskan tadi, setelah melakukan pembayaran atau setoran awal untuk mendapatkan porsi haji nasabah juga wajib lapor ke pihak Kementerian agama.” (Wawancara dengan ibu Rina, CS BSI, 8 Januari 2024)*

*“Jadi dilakukan pemantauan terus menerus terhadap saldo haji yang dimiliki nasabah. Kalau saldo minimal sudah mencukupi Rp. 25.100.000,- nanti nasabah kita beri tahu atau kita hubungi untuk selanjutnya melakukan SPPH atau Surat Pendaftaran Pergi Haji ke kementerian agama agar memperoleh porsi haji. Jadi begitu dapat SPPH ini ya nasabah akan menyerahkan persyaratan haji lainnya untuk mencetak nomor validasi. Setelah nasabah melengkapi persyaratan haji di KEMENAG, kemudian nasabah menerima SPPH dari Kantor Kementerian Agama dan mendatangi bank Kemudian SPPH yang sudah diterima nasabah diberikan kepada Customer Service untuk dilakukan switching BPIH (pemindah bukuan) serta nomor validasi pendaftaran haji dari tabungan haji ke rekening KEMENAG secara otomatis yang dilakukan oleh sistem. Selanjutnya Customer Service akan menginput BPIH dan mencetakan bukti tanda terima setoran awal BPIH sebanyak lima rangkap yang akan di tandatangani oleh Branch Operational Service, Customer Service dan nasabah calon jemaah haji serta dibubuhi stempel dari Bank BSI. Bukti setoran awal BPIH lembar ke dua akan diambil oleh Bank BSI sebagai bukti dan empat lembar lainnnya akan diberikan kepada calon jemaah haji. Setelah mendapatkan bukti setoran awal BPIH dari Bank BSI maka nasabah*

*mendatangi kantor Kemenag untuk memberikan tanda bukti setoran BPIH lembar ke 3,4,5 dan lembar pertama akan dibawa oleh calon jemaah haji. Itu tadi hanya setoran awal BPIH saja ya, total tabungan dua puluh lima juta seratus ribu rupiah. Harus ada saldo yang mengendap seratus ribu mbak, nanti yang dua puluh lima juta itu yang digunakan setoran awal BPIH. Konfirmasi ini online dengan SSKOHAT di KEMENAG mbak. Fasilitas yang didapatkan nasabah ketika membuka Tabungan Haji yaitu gratis biaya administrasi, gratis asuransi jiwa, e-Banking bagi hasil kompetitif, bebas biaya administrasi bulanan, online dengan SSKOHAT, autodebet tabungan” (wawancara dengan ibu Rina, CS BSI, 8 Januari 2024).*

Hal ini sejalan dengan keterangan Staff Marketing BSI Bapak Salim terkait pendaftaran awal pada sistem Kementerian Agama:

*“Nasabah akan dihubungi pihak bank dan akan melaksanakan keberangkatan biaya ibadah haji yang harus dibayarkan uang sebesar Rp 25.100.000,00 (untuk saat ini). Ketentuan tersebut sudah ditentukan oleh Kementerian Agama lewat SSKOHAT. Pada sistem kami nantinya akan autodebit ke rekening Kementerian Agama.” (Wawancara dengan Pak Salim, SM BSI, 8 Januari 2024).*

Hal ini juga dibenarkan oleh nasabah tabungan haji:

*“Iya saya dulu ditelfon kalau saldo saya siap untuk daftar haji, setelahnya saya mengurus persyaratan lain untuk pergi haji di kementerian agama. Terus dulu juga ngurus syarat syarat SPPH nya di bank ini. Kalau udah punya bank untuk setoran pulang pergi haji itu enak mbak”* (wawancara dengan ibu Tasmawati, Nasabah Tabungan Haji BSI, 8 Januari 2024).

- c. Pelunasan tabungan haji Bank Syariah Indonesia dilakukan setelah surat edar masa tunggu porsi haji ditetapkan oleh Kementrian Agama Pusat kurang lebih 10-15 tahun

Pelunasan biaya ibadah haji dilakukan setelah selang waktu 10 sampai 15 tahun setelah mendapatkan nomor porsi. Berikut prosedur pelunasan biaya ibadah haji:

*“Jadi gini, aturan orang berangkat haji itu sendiri berubah ubah ya mbak. Dulu sama sekarang beda. Jadi kan begitu dapat porsi haji nanti kita bisa tahu nasabah itu dapat porsi haji dengan kurun waktu berapa tahun. Biasanya 10 sampai 15 tahun ini sesuai kebijakan yang berlaku di KEMENAG. Biasanya nasabah usia lanjut lebih diprioritaskan dapat porsi cepat. Nasabah yang akan melakukan pelunasan keberangkatan biaya ibadah haji harus menyetorkan uang sesuai dengan jumlah yang dihitung berdasarkan kurs dollar yang berlaku saat pelunasan. Ketentuan tersebut telah ditetapkan oleh Kementrian Agama Pusat yang diumumkan lewat SISKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu) ke bank BSI. Selain itu nasabah harus membawa*

*beberapa persyaratan seperti Membawa KTP asli Lembar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) asli. Materai sebanyak satu lembar. Pasca pulang hajinya juga begitu harus segera dilakukan tutup rekening tabungan haji.”(wawancara dengan ibu Rina, CS BSI, 8 Januari 2024).*

*“Calon jemaah haji mendatangi kantor bank BSI dengan membawa beberapa persyaratan seperti: KTP, lembar biaya penyelenggaraan ibadah haji BPIH, materai 10000 sebanyak 1 lembar untuk di tempel di bukti pelunasan BPIH, buku tabungan haji dan pas foto ya kurang lebih hampir sama saat pembukaan rekening kalau dibawah usia 17 pakai akta lahir. Calon jemaah haji mendatangi customer service untuk mencetak bukti setoran atas pelunasan BPIH kemudian customer service akan melakukan switching (pemindah bukuan) ke rekening Kementerian Agama secara sistem dengan dibutuhkan nomor validasi dan rekening calon jemaah haji yang sudah benar akan di switching ke BPIH. Customer service mencetak bukti pelunasan BPIH sebanyak lima lembar yang dilengkapi dengan pas foto dan dibubuhi stempel Bank BSI tetapi untuk lembar kelima harus dibubuhi lembar pas foto samping kanan dan samping kiri kemudian dibubuhi stempel dan tanda tangani oleh Branch Operational Service, Teller, Calon Jemaah Haji, atau pihak yang berwenang untuk menandatangani bukti setoran pelunasan BPIH. Customer service mengarahkan Calon jemaah haji untuk menyetorkan sejumlah uang yang sudah di tetapkan oleh Kementerian Agama kepada teller untuk melakukan pelunasan. Kemudian teller memberi slip pelunasan ibadah haji, dan calon jemaah haji melapor ke kantor Kementerian Agama*



setelah melakukan *Pelunasan*” (Wawancara dengan Pak Salim, SM BSI, 8 Januari 2024).

Pernyataan ini dibenarkan oleh Bapak Cullang nasabah tabungan haji Bank BSI:

*“Saya nasabah tabungan haji di sini dan telah menunaikan ibadah haji di tahun 2015. Ini saya sedang daftarkan cucu saya yang kebetulan umurnya masih kecil. Dulu saya menunggu keberangkatan ibadah haji selama 15 tahun. Setelah waktu keberangkatan diumumkan Kementerian Agama Pusat, pihak bank menghubungi saya yang akan pergi haji di periode tersebut melalui surat edaran. Surat edaran tersebut berisi pemberitahuan bahwa saya yang menerima surat tersebut akan melaksanakan keberangkatan ibadah haji di tahun tersebut, dan harus segera melakukan proses pelunasan biaya ibadah haji. Saat pelunasan keberangkatan ibadah haji harus membawa KTP, lembar BPIH asli, dan materai sebanyak satu lembar”* (wawancara dengan bapak Cullang, Nasabah Tabungan Haji, 8 Januari 2024).

- d. Penutupan tabungan haji Bank Syariah Indonesia (wajib dilakukan setelah nasabah melakukan ibadah haji)

Setelah melakukan ibadah haji nasabah wajib melakukan penutupan rekening haji.

*“Nah, kalau udah melakukan ibadah haji, nasabah wajib melakukan penutupan rekening karena rekening tabungan haji hanya bisa digunakan sekali. Kalau ingin pergi haji lagi misalnya, ya*

*harus bikin baru. Syaratnya bawa KTP asli, buku tabungan.”(wawancara dengan Pak Salim, SM Bsi, 8 Januari 2024).*

*“Syaratnya kalau orangnya sendiri ya harus bawa buku tabungan dan KTP asli. Kalau diwakilkan ya sama nanti kita telfon dulu nasabah yang bersangkutan.”(Wawancara dengan Pak Salim, SM Bsi, 8 Januari 2024).*

*“Jadi untuk melakukan penutupan rekening haji itu sendiri syaratnya yakni membawa dokumen pendukung seperti buku tabungan asli, KTP asli nasabah. Nah, tabungan yang ditutup bukan karena penyetoran BPIH atau pembayaran haji lo ya mbak. Pokoknya ditutup itu karena memang sudah benar-benar berangkat haji. Penutupan rekening dikenakan biaya sebesar Rp25.000,-“(Wawancara dengan Pak Salim, SM Bsi, 8 Januari 2024).*

*“Ya karena saya sendiri sudah menunaikan ibadah haji ya pada saat itu, akan dilakukan penutupan setelah melaksanakan haji. Kalau prosedurnya saya lupa mbak karena sudah lama juga”(wawancara dengan ibu Tasmawati, Nasabah Tabungan Haji, Bsi 8 Januari 2024).*

Bagi nasabah yang sudah menunaikan ibadah haji maka wajib melakukan penutupan rekening karena rekening produk tabungan haji hanya dapat digunakan satu kali. Persyaratan penutupan rekening yakni membawa KTP asli dan buku tabungan

g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang bernilai tambah dan mendukung pelayanan serta dipergunakan dalam menyajikan kualitas produk dan jasa kepada nasabah.

*“Untuk fasilitas yang disiapkan oleh kantor itu kenyamanan seperti tempat duduk, AC, Tv Salah satu unsur yang paling penting dalam perusahaan. Bukti fisik setiap titik kontrak harus bagus, menarik, nyaman, dan aman sehingga nasabah atau orang yang berkunjung merasa seperti rumah sendiri, dengan dukungan dekorasi, layout ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan”* (wawancara dengan pak salim, SM Bsi, 20 Desember 2023).

*“Terkait bukti fisik itu bank BSI memberikan sebuah bukti berupa slip penyetoran atau penarikan, buku tabungan, dan kartu ATM kepada nasabah ketika selesai melakukan proses pembukaan produk pada bank Bsi. Nah untuk Teknik pemasarannya yaitu dengan menggunakan media-media fisik yang bisa dilihat atau dibaca orang, seperti pemasaran melalui media sosial yaitu Facebook dan Instagram”* (Pak Salim, Staff Marketing, Wawancara Langsung, 20 Desember 2023).

Strategi *physical evidence* (bukti fisik) ini diterapkan untuk memberikan nilai tambah dan mendukung pelayanan yang digunakan dalam menyajikan kualitas produk dan jasa kepada nasabah.

- Kendala-kendala yang dihadapi BSI KCP Kendari Lepolepo dalam memasarkan produk Tabungan Haji

*“Adapun kendala yang sering dihadapi dalam pemasaran produk tabungan haji ini yaitu : (Rina,*

Costumer Service, wawancara langsung 20 Desember 2023).

- a. Nasabah yang telah lanjut usia serta nasabah yang sebagian tidak mengenal baca dan tulis juga menjadi salah satu kendala. Misalnya dalam masalah pengisian formulir pembukuan tabungan haji, nasabah tersebut memerlukan bantuan dari pihak Costumer service sehingga pelayanannya memerlukan waktu yang lebih lama.
- b. Terjadinya *offline* dari kantor pusat. Nah jika terjadi *offline* dari kantor pusat maka Kantor Cabang Pembantu tidak dapat melakukan pelayanan pembukaan rekening kepada nasabah. Apabila terdapat nasabah yang ingin membuka rekening tabungan tidak dapat diproses saat itu juga.
- c. Tidak semua masyarakat Kendari mampu melaksanakan Haji. Faktor yang paling umum yaitu terkait masalah biaya. Mengingat masih banyak dari masyarakat Kendari yang pendapatannya masih dibawah rata-rata.
- d. Lamanya daftar tunggu (*Waiting List*) Haji

#### 4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil wawancara dari beberapa informan dari pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo mengungkapkan bahwa sebagai salah satu perbankan syariah tentu

sangat membutuhkan strategi pemasaran yang baik agar kegiatan perusahaan dapat berlangsung dengan maksimal dan menghasilkan laba perusahaan yang tinggi. Kegiatan atau aktivitas perusahaan tidak terlepas dari strategi pemasaran yang merupakan suatu kombinasi untuk menciptakan strategi pemasaran yang tepat yang ditujukan agar tercapai tujuan perusahaan yang memenangkan persaingan dengan tercapainya penjualan yang maksimal.

Dalam memasarkan produknya Bank Syariah Indonesia Kcp Kendari Lepo-lepo menggunakan metode Segmentasi Pasar, Target Pasar, dan Posisi Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan yang juga sekaligus pengelola dana tabungan haji dan *Marketing Mix*.

Strategi marketing mix pada Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo pada produk tabungan haji menggunakan strategi bauran pemasaran dengan 7p yang dikemukakan oleh Kotler dan Fox yaitu:

- Produk (*Product*)

Produk tabungan haji yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo bekerja sama dengan KEMENAG. Karakteristik produk antara lain dapat dibuka perorangan atau pribadi dan imbalan diberikan dalam bentuk bagi hasil atas penggunaan data secara syariah. Sehingga akan memudahkan setiap nasabah dalam memenuhi kebutuhan terkait Haji.

- Harga (*Price*)

Harga tabungan haji di Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo sama saja dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya.

karena sudah ditentukan oleh KEMENAG. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tabungan haji harga ditetapkan transparan, penetapan harga pada produk tabungan haji Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo adalah 25.100.000. udah dapet porsi dan akan didaftarkan oleh pihak bank untuk berangkat haji.

Adapun margin yang diperoleh untuk bank dari tabungan haji yaitu dari Biaya Layanan dan Administrasi, Bank dapat mengenakan biaya layanan atau administrasi untuk membuka dan memelihara rekening tabungan haji. Biaya ini dapat menjadi salah satu sumber pendapatan yang meningkatkan margin bank syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo. Kemudian Bank juga dapat menggunakan akad-akad mudharabah untuk bermitra dengan pemegang rekening tabungan haji dalam proyek-proyek investasi. Keuntungan dari proyek tersebut kemudian dibagi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

- Tempat (*Place*)

Tempat Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo sudah sangat strategis karena terletak dekat dengan pasar sentral, lingkungan ini sangat baik untuk mengembangkan bisnis usaha dan sarana yang mudah dijangkau, dan dekat dengan instansi-instansi lainnya.

- Promosi (*Promotion*)

Strategi yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo adalah *Personal Selling*, *Cross Selling*, *Dor To Dor*, dan menyebarkan brosur.

- Orang (*People*)

Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo dalam penyajian jasa melibatkan seluruh karyawan maupun marketing, dimana seluruh karyawan dan bagian lainnya harus memahami seluruh produk yang ada, sehingga dapat menjelaskan apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah.

- Proses (*Process*)

Proses pendaftaran untuk membuka tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo sangatlah mudah dan cepat, Proses tabungan haji yang diterapkan sangatlah mudah hanya menggunakan biodata diri dan mengisi formulir pengajuan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan antar bank dengan calon nasabah. Proses mekanisme pendaftaran tabungan haji yakni pertama-tama nasabah mengajukan tabungan haji, setelah itu dilakukan proses oleh bagian prosesing dan setelah diproses akan mendapat persetujuan dari *Branch Manager* (BM).

- Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik yang diberikan bank syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo berupa kenyamanan fasilitas dengan dukungan

dekorasi, layout ruangan, aroma ruangan, dan kenyamanan ruangan serta pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Kemudian Strategi promosi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo yang diterapkan pada produk Tabungan Haji Indonesia yaitu *door to door* melalui tempat-tempat keagamaan, *cross selling*, periklanan menggunakan brosur, pemasaran online melalui media sosial facebook dan instagram, dan pemasaran online yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia pusat melalui halaman web yang sewaktu-waktu dapat dikunjungi oleh siapa saja yang ingin mencari informasi mengenai produknya. Dari beberapa strategi pemasaran di atas hanya beberapa yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo, yaitu: *door to door* ke tempat-tempat keagamaan dan *cross selling*.

Kegiatan promosi dengan menggunakan strategi *door to door* ke tempat-tempat keagamaan seperti, mendatangi KBIH, Departemen Agama, KUA, dsb. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo melakukan pendekatan ke kantor-kantor KBIH untuk melakukan kerjasama yang saling menguntungkan. Ketika masyarakat awam yang belum mengetahui bahwa Bank Syariah Indonesia dapat memproses kegiatan Haji dan mendatangi KBIH maka KBIH akan menginformasikan bahwa di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo juga mempunyai produk Tabungan Haji Indonesia yang sudah dibawah kewenangan Kemenag dan sudah menggunakan sistem online SISKOHAT (Sistem



Komputerisasi Haji Terpadu). Pihak Bank Syariah Indonesia juga mendatangi komunitas pengajian guna mengedukasi tentang pentingnya ibadah Haji bagi orang Islam yang sudah mampu dan matang secara finansial dan sekaligus menawarkan produk Tabungan Haji Indonesia yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo.

Dampak positif dari kegiatan *door to door* melalui tempat-tempat keagamaan ini membuat semakin banyak masyarakat yang mengenal produk Tabungan Haji Indonesia dan memberikan dampak peningkatan jumlah nasabah Tabungan Haji Indonesia secara terus menerus. Dengan proses yang mudah dan cepat di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo. Dalam melakukan pendaftaran tabungan membuat masyarakat senang menggunakan produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia dan memberikan kepercayaan kepada orang lain untuk ikut mendaftarkan diri menjadi nasabah Tabungan Haji Indonesia.

Untuk prosedur pembukaan rekening sama dengan perbankan lainnya yakni melengkapi persyaratan seperti: fotocopy KTP, KK, yang sudah link dukcapil, NPWP (bila mempunyai), dan kartu identitas asli. Selanjutnya pengisian formulir serta penandatanganan perjanjian atau kontrak tabungan haji akan dipandu oleh customer service. Setoran awal pembukaan rekening tabungan haji adalah Rp. 100.000,- dilakukan diteller.

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa pelunasan biaya ibadah haji dilakukan setelah selang waktu 10-15

tahun setelah mendapatkan nomor porsi. Ketentuan terkait jumlah uang pelunasan dan masa waktu tunggu tersebut telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat yang diumumkan lewat SSKOHAT.

Kemudian untuk Bagi nasabah yang sudah menunaikan ibadah haji maka wajib melakukan penutupan rekening karena rekening produk tabungan haji hanya dapat digunakan satu kali. Persyaratan penutupan rekening yakni membawa KTP asli dan buku tabungan.

Pemasaran yang selanjutnya dilakukan oleh oleh BSI Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo adalah kegiatan *cross selling*. *Cross selling* adalah teknik menjual produk (barang atau jasa) dengan cara menawarkan produk-produk yang lain, pada saat kita sedang membeli sebuah produk. *Cross selling* biasanya dilakukan oleh *frontliner* seperti CS dan Teller. Namun, pihak marketing biasanya juga akan melakukan promosi secara *cross selling*. *Cross selling* yang dilakukan oleh *Customer Service* (CS) seperti ketika ada nasabah yang datang untuk melakukan angsuran atau pencairan dana pembiayaan ketika ada celah maka akan ditawarkan produk-produk penghimpunan dana khususnya Tabungan Haji Indonesia. Jika nasabah tertarik maka akan dilakukan proses pendaftaran oleh CS ketika persyaratan sudah terpenuhi. Promosi secara *cross selling* ini dapat menggaet nasabah namun tidak terlalu banyak karena hanya dilakukan ketika nasabah sudah menggunakan jasa dari BSI Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo.

Berdasarkan paparan data diatas dan keadaan manajemen BSI Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo. Strategi promosi yang

diterapkan oleh pihak bank sesuai dengan teori promosi, bahwa promosi merupakan salah satu variabel dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh bank dalam memasarkan produk dan jasa. Suatu promosi yang tepat, akan sangat membantu penjualan yang akhirnya membantu pada perkembangan perusahaan. Promosi dikatakan mampu membuat daya tarik nasabah dan calon Nasabah jika dapat memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Dalam hal tersebut BSI Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo tidak terlalu menerapkan strategi promosi pada produk Tabungan Haji Indonesia.

Dari paparan strategi promosi diatas yang masih diterapkan oleh pihak BSI Kantor Cabang Pembantu Kendari Lepo-lepo adalah *strategi cross selling* yang dilakukan terutama oleh Customer Service (CS) dan Staff Marketing Bank BSI KCP Kendari Lepo-lepo sehingga membuat peningkatan nasabah produk Tabungan Haji Indonesia meningkat secara signifikan. Karena distribusi produknya merata dan produk Tabungan Haji menjadi sangat *familiar* di telinga masyarakat karena penerapan strategi promosi yang sudah maksimal.

Berdasarkan paparan di atas bahwa Bank Syariah Indonesia ini lebih dominan menggunakan strategi *cross selling* dikarenakan strategi ini lebih efektif dan lebih efisien dalam memasarkan produk tabungan haji. Selain itu, dengan menggunakan strategi *cross selling* BSI KCP Kendari Lepo-lepo dapat menghemat waktu dan tidak memerlukan biaya dalam menawarkan produk ini. Dalam kegiatannya *cross selling*

kepada nasabah pihak BSI dalam mengidentifikasi produk apa yang sedang dibutuhkan oleh nasabah tersebut.

Dalam strategi *cross selling* yang digunakan oleh BSI KCP Kendari Lepo-lepo adalah standar dari pemasaran syariah yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dan tidak menggunakan cara yang batil seperti bohong, tipu, dan lain sebagainya. Dalam memasarkan suatu produk, pihak marketing harus mengedepankan akhlak, etika, dan juga harus memiliki sifat yang jujur dalam mengenalkan produk kepada nasabah sehingga nasabah dapat percaya dan juga tertarik kepada produk-produk yang ditawarkannya.

Strategi *cross selling* ini juga dirasa cukup tepat sasaran dan lebih cepat untuk mencapai target. Hal ini dikarenakan pihak BSI bisa menawarkan produk tabungan haji secara langsung kepada nasabah yang sedang melakukan transaksi di BSI, pihak bank juga mengidentifikasi produk apa yang sedang dibutuhkan oleh nasabah.

