

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syari'ah di Indonesia pada saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Hal tersebut terlihat dengan semakin banyaknya bank-bank umum yang mulai beralih menjadi bank syari'ah dan hampir seluruh bank umum yang ada di Indonesia pada saat ini sudah mempunyai produk bank yang proses pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syari'ah.

Selain perkembangan atau kemunculan bank-bank syari'ah di Indonesia yang semakin marak, proses perkembangan bank syari'ah juga mengalami hambatan, salah satunya adalah disebabkan karena perkembangan bank syari'ah di tengah-tengah perkembangan dan praktik-praktik perbankan konvensional yang sudah mengakar dalam kehidupan masyarakat secara luas. Kendala yang dihadapi perbankan syari'ah tidak terlepas dari belum tersedianya sumber daya manusia secara memadai.

Dalam kegiatannya sebagai lembaga intermediasi, bank syari'ah berusaha menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat yang berdasarkan prinsip syari'ah. Bagi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syari'ah tidak mengenal bunga dalam memberikan jasa kepada

penyimpan maupun peminjam dana. Sistem bunga menurut ulama termasuk hal yang dilarang atau diharamkan dalam Islam.¹

Indonesia baru memulai menggunakan sistem bagi hasil pada tahun 1992, yakni dengan berdirinya BMI (Bank Muamalat Indonesia), dan bank syari'ah semakin tumbuh pesat setelah adanya revisi dari Peraturan Pemerintah no.72 tahun 1992 menjadi UU Perbankan no.10 tahun 1998 yang berisikan tentang bank yang beroperasi dengan sistem bagi hasil. Dan di perbaharui dengan adanya Peraturan BI No. 6/24/PBI/2004 yang berisikan tentang Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah.²

Bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Dampak dari perubahan teknologi juga berdampak positif terhadap perkembangan dunia perbankan. Produk yang ditawarkan kepada nasabahnya mejadi lebih cepat dan efisien. Dalam melakukan pemasaran, bank memiliki bebrapa sasaran yang hendak dicapai. Artinya, nilai penting pemasaran bank terletak dari tujuan yang ingin dicapai tersebut seperti dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.³

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan kendala produk jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan bank. Keandalan produk

¹ Dokumentasi BNI Syari'ah

² Muhamad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UII Press, Cet. I, 2000, hlm. I

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, Cet. 9, 2010, hlm. 170-171

terkait dengan kualitas produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan nasabah yang lebih tinggi juga, sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya yang lebih rendah.⁴

Dan kendala yang saat ini menghambat perkembangan BNI Syariah antara lain masih kuatnya budaya sistem perbankan lama yang memberikan hasil lebih pasti (berupa bunga), dibanding perbankan syariah yang returnnya tergantung pada hasil yang diterima oleh Bank. Disamping itu sebagian masyarakat bahkan ulama masih ada yang menganggap bunga bank itu halal atau minimal subkhat. Untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan melakukan kegiatan promosi atau seminar-seminar bersama dengan bank syariah lainnya untuk memberikan penjelasan mengenai bank syariah dan produk-produknya.⁵

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi promosi perbankan syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang?
2. Apa faktor-faktor penghambat promosi perbankan syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang?

⁴ Murti sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, Eds. 5, Cet. 1, 2002, hlm. 229

⁵ Dokumentasi BNI Syari'ah

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian yang penulis lakukan di Bank BNI Syari'ah adalah:

1. Untuk mengetahui strategi promosi perbankan syari'ah di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat promosi perbankan syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah informasi, wawasan pemikiran dan pengetahuan dalam kajian promosi di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan wacana dan motivasi Bank BNI Cabang Semarang agar dapat selalu berkembang.

1.4. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah strategi umum yang dianut dalam pengumpulan data dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang sedang diselidiki atau diteliti.⁶

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.⁷

⁶ Arief Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 39

Menurut Bagda dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁸

Sementara itu penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.⁹

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui strategi promosi perbankan syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang.

2. Sumber data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang

⁷ Sudarwan Denim, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, presentasi, dan publikasi hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), Cet.I, hlm.51.

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002). Cet. 17, hlm.3.

⁹ *Ibid*, hlm. 17.

dicari.¹⁰ Adapun yang dimaksud sebagai sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala staf bagian pemasaran dana Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian.¹¹ Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. Sebagai data sekunder penulis mengambil dari buku-buku atau dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Metode pengumpulan data

Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang langsung dilakukan atau pada responden,¹² oleh karenanya untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu metode utama dalam penelitian kualitatif. Secara umum observasi berarti pengamatan, penglihatan.¹³ Dan dalam penelitian, metode observasi diartikan

¹⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), hlm. 91.

¹¹ *Ibid*, hlm 93

¹² M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 11.

¹³ Imam Suparyogo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 167.

sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.¹⁴

Fungsi metode observasi ini adalah untuk mengamati keunggulan-keunggulan dari Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang, yang dapat berguna sebagai pencitraan positif untuk menarik minat nasabah terhadap bank tersebut.

b. Metode Wawancara (*interview*)

Metode *interview* atau wawancara yaitu sebagai suatu proses tanya jawab lisan, dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengarkan suaranya dengan telinganya sendiri.¹⁵

Penulis menggunakan metode ini dengan cara melakukan wawancara langsung dengan Kepala staf bagian pemasaran dana Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, maupun melalui dokumentasi. Dalam melakukan dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.¹⁶

¹⁴ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Rineke Cipta, 2000), hlm. 158.

¹⁵ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi, 2004), jilid 2, hlm. 217.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), Cet. 12, ed. revisi, hlm. 135.

Dokumentasi ini digunakan untuk mengetahui data-data yang berupa catatan atau dokumentasi mengenai strategi promosi, profil Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang dan lain sebagainya yang diperlukan dalam penelitian ini.

4. Metode analisis data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut maka akan menghasilkan data yang banyak sekali. Oleh karena itu, supaya data-data yang banyak tersebut dapat sesuai dengan data-data yang diperlukan dan dapat dipahami, maka diperlukan adanya analisis data.

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan bahwa *“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”*. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih

mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁷

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.¹⁸ Namun dalam kenyataannya, analisis data kualitatif biasanya berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data. Analisis data yang digunakan ialah metode deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas.¹⁹

Dalam aktivitas analisis data, penulis menggunakan model Miles dan Hubberman, yang meliputi *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

a. *Data reduction* (Reduksi data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya.²⁰ Seluruh data yang penulis peroleh di lapangan dirangkum, kemudian dipilih data yang sesuai dengan rumusan masalah. Di sini berarti data mengenai strategi promosi perbankan syariah di Bank BNI

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet. 3, hlm. 334.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 336

¹⁹ Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 1997) hlm. 66

²⁰ *Ibid*, hlm. 338

Syari'ah Cabang Semarang yang diperoleh dan terkumpul, baik dari hasil penelitian lapangan/dokumentasi kemudian dibuat rangkuman.

b. *Data display* (Penyajian data)

Penyajian data adalah suatu cara merangkai data dalam suatu organisasi yang memudahkan untuk membuat kesimpulan atau tindakan yang diusulkan.²¹ Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Artinya data yang telah dirangkum tadi kemudian dipilih, untuk kemudian disajikan dalam kalimat-kalimat yang sekiranya akan mudah untuk dipahami.

c. *Conclusion drawing/verification*

Langkah ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini akan diikuti dengan bukti-bukti yang diperoleh ketika penelitian di lapangan. Verifikasi data dimaksudkan untuk penentuan data akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis, sehingga keseluruhan permasalahan mengenai strategi promosi perbankan syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank BNI Syari'ah dapat terungkap dan dituangkan dalam kalimat yang mudah dipahami.

1.5. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam Tugas Akhir ini terdiri dari empat bab, yang dapat dipetakan sebagai berikut:

²¹ Mohammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1993), cet. 1, hlm. 167.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian Tugas Akhir.

BAB II : KONDISI UMUM BANK BNI SYARI'AH CABANG SEMARANG

Dalam bab ini berisikan tentang sejarah berdirinya BNI Syari'ah Cabang Semarang, profil BNI Syari'ah Cabang Semarang, visi, misi, produk-produk, manajemen dan probematika yang dihadapi BNI Syari'ah Cabang Semarang.

BAB III : STRATEGI PROMOSI PERBANKAN SYARI'AH UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARI'AH CABANG SEMARANG

Bab ketiga merupakan hasil data penelitian lapangan yang terdiri dari Gambaran Umum Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang, Strategi Promosi Perbankan Syari'ah di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang dan Faktor-faktor Penghambat Promosi Perbankan Syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang.

BAB IV : PENUTUP

Bab keempat merupakan bab penutup yang memuat simpulan dari semua pembahasan dan sekaligus jawaban dari

permasalahan yang dikaji. Bab ini meliputi: kesimpulan, saran-saran dan penutup.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN