

PERAN PERSONAL SELLING SEBAGAI UPAYA UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH iB GRIYA HASANAH PADA BNI
SYARIAH CABANG SEMARANG

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar
Diploma Tiga



Disusun oleh:

RISKA NANDA RAHMAT PUTRI

NIM 132503069

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2016

Heny Yuningrum, SE., M. Si.

Tanjungsari Rt.05 Rw.07 Tambak Aji

Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) ekslemper

Hal : Naskah Tugas Akhir An. Riska Nanda Rahmat Putri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Riska Nanda Rahmat Putri

NIM : 132503069

Judul : PERAN PERSONAL SELLING SEBAGAI UPAYA UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH iB GRIYA
HASANAH PADA BNI SYARIAH CABANG SEMARANG

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera diujikan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang, 11 Mei 2016

Pembimbing



Heny Yuningrum, SE., M.Si

NIP. 19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Riska Nanda Rahmat Putri
NIM : 132503069
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : **“Peran Personal Selling Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah iB Griya Hasanah Pada BNI Syariah Cabang Semarang”**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaud/baik/cukup, pada tanggal:

3 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Diploma Tiga dalam bidang Perbankan Syariah.

Semarang, 3 Juni 2016

Mengetahui,

Penguji I

H. Johan Arifin, S.Ag., MM
NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji II

Heny Yuningrum, SE., M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

Penguji III

Drs. Saekhu, MH.
NIP. 19690120 199403 1 004



Penguji IV

Dr. Ari Kristin P, SE, M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004

Pembimbing

Heny Yuningrum, SE, M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

MOTTO

...وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”

Carilah harta dengan jalan yang barokah karena harta yang barokah akan
menuntunmu menuju jannah

PERSEMBAHAN

Teriring doa dan rasa syukur sedalam-dalamnya saya persembahkan hasil karya Tugas Akhir ini kepada orang-orang terkasih yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya.

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, kesehatan, keselamatan serta kemudahan.
2. Kepada kedua Orang Tua Bapak Rokhmat dan Ibu Suparti yang selalu mendoakan dan mengajarkan tentang segala sesuatu kebaikan dalam menjalani hidup ini agar menjadi manusia yang berguna.
3. Kepada Kak Sita, Kak Vita, dan Dek Bagus yang telah memberikan perhatian dan kasih sayangnya.
4. Kepada Sahabat-sahabat ku Setia, Nia, Djuwariah, Dhinnar, Feni yang telah memberikan semangat dan persahabatan yang indah.
5. Kepada Derek Bradley yang selalu memberi motivasi, semangat, cinta, dan doanya.
6. Kepada Ibu Heny Yuningrum, SE, M.Si yang telah membimbing dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Kepada Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah mengajarkan banyak ilmu dan pengalaman dalam Perbankan Syariah.
8. Kepada Bapak Wawan, Mas Adit, Mas Ozi, Pak Nug, Mas Hasyim, Mas Aan, Bapak Bintang, Bapak Sofwan dan segenap pengelola BNI Syariah cabang Semarang yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Kepada Teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2013 khususnya PBS B terimakasih atas kebersamaan kita selama ini, semoga dapat selalu menjalin silaturahmi dengan baik.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisis satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.



ABSTRAKS

Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam menempatkan kredit atau pembiayaan sebagai produk jasa perbankan yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan pembiayaan sangat membantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan sandang, pangan, maupun papan. Sebagai salah satu kebutuhan utama manusia, sektor papan (perumahan) merupakan salah satu sektor bisnis menarik. Perkembangan manusia yang semakin bertambah menyebabkan semakin bertambahnya kebutuhan akan perumahan. Rumah merupakan kebutuhan primer bagi pemenuhan kesejahteraan manusia setelah sandang dan pangan. Sehingga dalam menyalurkan KPR Bank BNI Syariah, marketing harus mempunyai strategi untuk menciptakan kepuasan nasabah agar dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Penulis memfokuskan pada bagaimana mekanisme operasional Pembiayaan iB Griya Hasanah di BNI Syariah cabang Semarang, serta bagaimana cara untuk mengembangkan komunikasi pemasaran yang efektif agar dapat menarik minat calon nasabah iB Griya Hasanah di BNI Syariah cabang Semarang. Dengan memfokuskan penelitian pada masalah diatas diharapkan dapat memberikan gambaran dalam rangka mengembangkan ilmu perbankan syariah.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan sumber tertulis. Penelitian lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dengan Marketing KPR iB Griya Hasanah sehingga mendapatkan data yang akurat pada proses penelitian.

Melalui wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa peran personal selling yang dilakukan BNI Syariah Cabang Semarang dalam memasarkan produk KPR adalah melalui promosi diberbagai macam media.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, wr, wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tak lupa shalawat serta salam selalu kami haturkan kepada junjungan kita nabi agung Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: **“PERAN PERSONAL SELLING SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH IB GRIYA HASANAH PADA BNI SYARIAH CABANG SEMARANG”**Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan di Jurusan D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, SE., MM., selaku Ketua Jurusan Program Study D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Heny Yuningrum, SE, M.Si., selaku Pembimbing yang dengan tulus memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan sesuai harapan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam membuat Tugas Akhir ini.

6. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat hingga Tugas Akhir ini berakhir.
7. Segenap pengelola BNI Syariah Cabang Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmunya di Kantor BNI Syariah Cabang Semarang.
8. Teman-teman PBS B dan seluruh D3 Perbankan Syariah angkatan 2013.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT mencatat dan membalas kebaikan yang telah dilakukan dengan balasan terbaik dan senantiasa mengalir kemanfaatnya. Harapan penulis, meskipun Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, semoga tetap dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Semarang, 11 Mei 2016

Penulis,

Riska Nanda R. Putri

NIM 132503069

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian	4
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Teori Tentang Murabahah	9
1. Pengertian Murabahah	9
2. Jenis Murabahah	9
3. Rukun dan Syarat Murabahah.....	10
4. Dasar Hukum Murabahah.....	10
5. Ketentuan Umum Murabahah.....	11
6. Aplikasi Murabahah di LKS	11

B. Konsep Teori Personal Selling	13
C. Teori Pemasaran	16
1. Pengertian Pemasaran Syariah.....	16
2. Konsep Pemasaran Syariah.....	17
3. Manajemen Pemasaran Syariah	18
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	22
A. Sejarah Berdirinya BNI Syariah Cabang Semarang	22
B. Identitas Perusahaan	23
C. Visi, Misi, dan Moto Layanan	24
D. Nilai-Nilai Perusahaan	24
E. Keunggulan BNI Syariah.....	25
F. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	26
G. Produk-Produk BNI Syariah.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Mekanisme Operasional Pembiayaan iB Griya Hasanah	33
B. Mengembangkan Komunikasi Pemasaran yang Efektif	38
C. Analisis Penerapan Peran Personal Seling.....	41
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran / Rekomendasi	48
C. Penutup	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Total Pembiayaan KPR iB Griya Hasanah	46
---	----