

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam merupakan agama yang diturunkan oleh Allah SWT ke muka bumi untuk menjadi *rahmatan lil alamin* (rahmat bagi seluruh alam). Islam tidak hanya mengatur masalah ibadah seorang hamba kepada Tuhan-Nya, tetapi juga mampu menjawab berbagai macam bentuk tantangan pada setiap zaman, termasuk dalam persoalan ekonomi yang dikenal pada saat ini dengan istilah ekonomi Islam.

Pada masa kehadiran Islam, budaya-budaya masyarakat lokal yang bersifat positif dan konstruktif yang seirama dengan nafas Islam dimodifikasi dan dilestarikan oleh Nabi Muhammad dan sahabat-sahabatnya. Sebaliknya budaya-budaya yang tidak sejalan dengan napas Islam ditolak, seperti sistem bunga yang kemudian diganti dengan sistem *mudharabah* dan *musyarakah*.¹

Kemunculan ekonomi Islam dipandang sebagai sebuah gerakan baru yang disertai dengan misi dekonstruktif atas kegagalan sistem ekonomi dunia dominan selama ini.² Ekonomi Islam diikat oleh seperangkat nilai iman, akhlak dan moral etik bagi setiap aktifitas ekonominya baik dalam posisi sebagai konsumen, produsen, distributor dan lain-lain dalam melakukan usahanya serta menciptakan hartanya.³

h.16 ¹Muhammad, *Ekonomi Islam*, (Malang: Empatdua (Kelompok Intrans Publishing, 2011),

²Muhammad, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.1

³*Ibid*, h.2

Sistem ekonomi Islam tidak terlepas dari seluruh ajaran Islam secara integral dan komprehensif. Oleh karena itu, prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam mengacu pada saripati ajaran Islam.

Sesuai firman Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah ayat 188 sebagai berikut:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا
مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.” (Q.S Al-Baqarah : 188)⁴

Ayat ini menjelaskan bahwa konsep dasar konsumsi dalam Islam yang sangat memperhatikan aspek sosial, karena memakan harta dengan cara batil sangat dilarang, kemudian bahaya akan suap-menyuap dalam suatu birokrasi guna mendukung konsumsi yang batil.

Pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat menyebabkan pemenuhan kebutuhan masyarakat semakin tinggi, yang akhirnya banyak masyarakat yang tak mampu memenuhi kebutuhan tersebut.

Hal ini berdampak pada kesejahteraan rakyat sebagai tujuan negara, kesejahteraan rakyat bukan tercapai justru kesengsaraan rakyat yang melanda masyarakat Indonesia. Keadaan rakyat yang selalu menjadi korban kesengsaraan ini menjadi inspirasi bagi sebagian masyarakat yang lain.

⁴Rachmad Syafe’I, *al Qur’an dan terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2001) h.29

Inspirasi masyarakat tersebut diwujudkan dalam bentuk organisasi profit dan non profit.

Dengan berkembangnya lembaga keuangan di Indonesia, akan sangat membantu ekonomi masyarakat yang ada di Indonesia. Al-Qur'an memberikan aturan-aturan dasar, agar transaksi ekonomi dalam lembaga keuangan tidak melanggar norma dan etika.

Sebagaimana sesuai dalam Firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah ayat 282 sebagai berikut:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنُم بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ
 بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ
 فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ
 فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ
 فَلْيَمْلِكْ وَلِيُهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا
 رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا
 فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ
 تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ
 وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۖ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ
 عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ

وَإِنْ تَفَعَّلُوا فإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيَعْلَمِ اللَّهُ بِكُلِّ

شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan. Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu dan bertakwalah kepada Allah. Allah mengajarmu dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.” (QS. Al-Baqarah ayat 282).⁵

Ayat di atas menjelaskan permasalahan pencatatan dalam sebuah perjanjian dalam al-Qur'an. Karena tabiat manusia yang pelupa dan inkar janji, maka al-Qur'an memberikan solusi dalam hal mu'amalah. Apabila dalam suatu mu'amalah perlu ada perjanjian secara tertulis maka sangat dianjurkan untuk adanya pencatatan dan untuk memperkuat boleh ditambah dengan beberapa saksi.

⁵Ibid, h.32

Dalam dunia modern pencatatan dalam sebuah perjanjian baik dari segi pengeluaran atau pemasukan individu/perusahaan dikenal dengan ilmu akuntansi. Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Prinsip bagi hasil merupakan karakteristik di berbagai bank syariah.⁶

Di Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah Islam, telah muncul pula kebutuhan akan adanya bank yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah. Keinginan ini kemudian ditampung dengan dikeluarkannya Undang-undang No.7 tahun 1992 sekalipun belum dengan istilah yang tegas, tetapi baru dimunculkan dengan istilah “bagi hasil”. Baru setelah Undang-undang No.7 tahun 1992 itu diubah dengan Undang-undang No.10 tahun 1998, istilah yang dipakai lebih terbuka. Dalam Undang- undang No.10 tahun 1998, disebut dengan tegas istilah “prinsip syariah” bank yang berdasarkan prinsip syariah, karena operasinya berpedoman pada prinsip-prinsip syariah Islam, karenanya bank Islam disebut pula bank syariah.⁷

Bank syariah yang dimaksud disini adalah bank Islam, bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam yaitu aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) berdasarkan hukum Islam. Perbedaan antar bank Islam (syariah) dengan bank konvensional terletak pada prinsip dasar operasinya yang tidak menggunakan bunga, akan tetapi menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli dan prinsip lainnya yang

⁶*Ibid*, h.47

⁷Veithzal & Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), h.740

sesuai dengan syariat Islam, karena bunga diyakini mengandung unsur riba yang diharamkan oleh agama Islam.⁸

Berdirinya bank-bank syariah yang ada di Indonesia menjadi satu perubahan sistem bank yang ada selama ini menjadi ke dalam sistem syariah Islam. Menjadikan prinsip syariah Islam yang digunakan dalam perbankan syariah sebagai sistem operasinya. Bank konvensional dengan bank syariah yang sangat beda itu dapat dilihat dari sistemnya. Bank syariah merupakan suatu sistem yang berdasarkan syariah (hukum) Islam.

Secara umum bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu sebagai berikut:

1. Penghimpun dana (*funding*)

Penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Penghimpun dana di Bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

2. Penyaluran dana (*lending*)

Dalam penyaluran dana kepada nasabah. Dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah.

3. Memberikan jasa bank atau lainnya (*service*)

⁸*Ibid*, h.758

Bank memberikan jasa seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan sura-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri, *travelers cheque* dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana. Bank syariah dapat melakukan berbagai jasa pelayanan bank kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan.⁹

Bank Islam bertujuan pertama, untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat dan meminimalisir kesenjangan sosial ekonomi sehingga terjadi peningkatan kegiatan usaha, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat. Kedua, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, terutama dalam bidang ekonomi keuangan.

Tujuan ini dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan ekonomi umat yang sebagian besar enggan berhubungan dengan bank konvensional karena adanya anggapan bahwa bunga bank adalah riba.¹⁰

Kehadiran Bank Syariah di tengah perindustrian dan persaingan di dunia perbankan membuat dari setiap bank yang ada saling beradu untuk meningkatkan jumlah nasabah, untuk itu diperlukan strategi pemasaran dari masing-masing bank yang ada.

Pemasaran merupakan kegiatan *marketing* yang terakhir. Dalam hal ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh jasa yang dimilikinya

⁹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.9

¹⁰Muhammad, *Op, cit*, h.92

baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa pemasaran jangan harapkan nasabah dapat mengenal bank.

Oleh karena itu pemasaran merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan pemasaran adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru.

Untuk mencapai sasaran tersebut maka setiap bank harus memulai perencanaan pemasaran secara baik. Untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah, maka bank perlu melakukan riset pemasaran dan memiliki sistem informasi pemasaran yang baik. Dengan diketahuinya keinginan dan kebutuhan nasabah serta lingkungan yang mempengaruhinya memudahkan bank untuk melakukan strategi guna merebut hati nasabah.

Tantangan terbesar BTPN Syariah Surantih dalam mengembangkan bisnis yang menyasar kelompok keluarga pra-sejahtera adalah kesiapan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi yang kurang memadai.

Untuk itu BTPN Syariah melakukan penguatan kapasitas SDM lewat pelatihan dan *on the job training* bagi karyawan baru. Selanjutnya juga dilakukannya Pelatihan Dasar Keuangan (PDK) kepada calon nasabah baru yang akan mendapatkan pembiayaan. Pelatihan ini tidak hanya ditujukan agar kewajiban bisa terpenuhi tepat waktu, namun bagaimana agar modal usaha tetap terus berputar dan usaha dapat terus berjalan.

Memanfaatkan potensi masyarakat yang ada tersebut, BTPN Syariah KFO Surantih dihadapkan dengan tingginya tingkat persaingan dari lembaga

keuangan lainnya. Lembaga keuangan yang berdiri berdekatan dengan BTPN Syariah KFO Surantih yaitu BPR Lengayang dan bank lainnya. Serta masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang BTPN Syariah KFO Surantih ini. Untuk itu dibutuhkan strategi pemasaran yang handal dalam mengajak calon nasabah. BTPN Syariah KFO Surantih sebagai lembaga keuangan bertujuan untuk memberantas kemiskinan sekaligus sebagai penggerak perekonomian masyarakat di daerah.

Dalam upaya untuk menginformasikan dan memberitahukan produk-produk yang ada di bank tersebut, maka di BTPN Syariah KFO Surantih strategi pemasaran yang dilakukan adalah mempromosikan secara langsung kepada masyarakat umum, pemasangan spanduk di depan kantor BTPN Syariah tentang produk-produk BTPN Syariah KFO Surantih serta memberikan pelatihan-pelatihan kepada calon nasabah.

Program daya yang berintegrasi dengan produk dan layanan merupakan wujud implementasi dari komitmen BTPN Syariah KFO Surantih untuk membangun kapasitas nasabah keluarga pra-sejahtera secara berkelanjutan, memberikan kesempatan untuk tumbuh, mewujudkan mimpi serta membukakan peluang menuju hidup yang lebih baik.

Dengan adanya kegiatan ini dapat meningkatkan pamor bank di mata para nasabahnya. Oleh karena itu, publisitas perlu diperbanyak lagi agar produk-produk yang ada di BTPN Syariah KFO Surantih dikenal dan diketahui oleh calon nasabah.¹¹

¹¹*Laporan Tahunan 2017 BTPN Syariah*, h.11

Berdasarkan hasil observasi awal penulis pada BTPN Syariah Surantih dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Laporan Jumlah Nasabah

NO	TAHUN	TABUNGAN	PEMBIAYAAN	JUMLAH
1	2015	86 Orang	288 Orang	356 Orang
2	2016	132 Orang	400 Orang	532 Orang
3	2017	250 Orang	560 Orang	810 Orang

Sumber: Data *BTPN Syariah Surantih 2015-2017*.¹²

Jika diperhatikan tabel jumlah nasabah keseluruhan yang terdiri dari jumlah nasabah penghimpunan dana (tabungan) dan penyaluran dana (pembiayaan) yang mana pada tahun 2015-2016 jumlah nasabah meningkat sebanyak 176 orang. Pada tahun 2017 jumlah nasabah bertambah sebanyak 278 orang. Jadi, perkembangan jumlah nasabah BTPN Syariah KFO Surantih setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Tingginya jumlah nasabah beberapa tahun terakhir yang dialami BTPN Syariah KFO Surantih merupakan suatu keberhasilan lembaga keuangan, keberhasilan BTPN Syariah KFO Surantih dalam mencari nasabah tidak terlepas dari campur tangan *marketing*, karena *marketing* mempunyai peran penting dalam urusan mencari nasabah.

Dari data diatas penulis memahami bahwa dengan memanfaatkan potensi masyarakat sebagai pangsa pasar yang ada dan menghadapi tingkat

¹²Laporan RUPS BTPN Syariah Surantih

persaingan dari lembaga keuangan lainnya serta keterbatasan sumberdaya manusia dalam operasional yang dimiliki, BTPN Syariah KFO Surantih mampu menunjukkan perkembangan jumlah nasabah tiap tahunnya baik nasabah pendanaan maupun nasabah pembiayaan.

Berdasarkan dari uraian tersebut, timbul keinginan bagi penulis untuk menyusun sebuah skripsi yang berjudul **Strategi Pemasaran pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Kantor Fungsional Operasional (KFO) Surantih, Kabupaten Pesisir Selatan.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana strategi pemasaran pada BTPN Syariah KFO Surantih Kabupaten Pesisir Selatan?

C. Batasan Masalah

Di dalam strategi pemasaran dibutuhkan produk yang akan dipasarkan dan bagaimana promosi yang dilakukan dalam pemasaran tersebut. Maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi produk yang dilakukan BTPN Syariah KFO Surantih?
2. Bagaimana strategi promosi yang dilakukan BTPN Syariah KFO Surantih?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi produk BTPN Syariah KFO Surantih.
2. Untuk mengetahui strategi promosi BTPN Syariah KFO Surantih.

E. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat penting dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk memperkaya pengetahuan penulis tentang penelitian dan dapat dijadikan asumsi dasar untuk merangsang peneliti berikutnya yang terkait masalah yang sama.
2. Sebagai bahan masukan bagi penulis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh pada Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang.
3. Dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berguna dan bermanfaat dibidang perbankan, mengenai strategi produk dan promosi untuk meningkatkan jumlah nasabah pendanaan dan pembiayaan.
4. Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang.

F. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadinya kekeliruan pemahaman terhadap judul, penulis memberikan penjelasan judul sebagai berikut:sss

Strategi pemasaran Rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan.

Bank BTPN Syariah Bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah bagi hasil yang dalam

kegiatannya memberikan jasa dalam kegiatan pembayaran.

Jadi, yang dimaksud dengan judul penelitian ini secara menyeluruh adalah bagaimana strategi pemasaran pada BTPN Syariah KFO Surantih, Kabupaten Pesisir Selatan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan ini, penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab yang didalamnya terdapat sub-sub bab yang saling berkaitan satu dengan yang lain.

- BAB I** : Merupakan pendahuluan dari proposal ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Merupakan bagian landasan teori yang berisi tentang strategi pemasaran perbankan dan bank syariah.
- BAB III** : Metode penelitian yang terdiri dari metode penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data.
- BAB IV** : Hasil penelitian.
- BAB V** : Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.