# BAB IV

# HASIL PENELITIAN

## A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

### 1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Bukopin cabang

Perjalanan PT Bank Syariah Bukopin cabang dimulai dari sebuah Bank umum, PT Bank Persyarikatan Indonesia yang diakusisi oleh PT Bank Bukopin Tbk. Untuk dikembangkan menjadi Bank Syariah. PT Bank Syariah Bukopin mulai beroperasi, dengan melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah setelah memperoleh izin operasi Syariah dari Bank Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008, pada tanggal 9 Desember sudah mulai beroperasi dan pada tanggal 11 Desember 2008 diresmikan oleh wakil presiden Republik Indonesia.

Komitmen penuh dari PT Bank BUkopin Tbk. Sebagai pemegang mayoritas diwujudkan dengan menambah setoran modal dalam rangka untuk menjadikan PT Bank Syariah Bukopin sebagai syariah dengan pelayanan terbaik. Pada tanggal 10 Juli 2009 melalui surat persetujuan Bank Indonesia, PT Bank Bukopin Tbk telah mengalihkan hak dan kewajiban usaha Syariahnya kedalam PT Bank Syariah Bukopin.[1]

[1] Data dokumentasi di Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016, pukul 11: 45 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Letak geografis Bank Syariah Bukopin Cabang

Letak geografis Bank Syariah Bukopin cabang berada di bagian utaran Sidoarjo, tepatnya di Jalan Raya Waru Ruko Gateway Blok A5-6 Sidoarjo 61254. Bank Syariah Bukopin cabang Sidoarjo termasuk di dalam wilayah Kecamatan Waru Sidoarjo, Letak bangunan Bank Syariah Bukopin sangat strategis dengan batas-batas sebagai berikut :

Sebelah utara dekat dengan Giyant, terminal Bungurasih dan Cito. Sebelah selatan dekat dengan Tanggulangin (tempat pengerajin tas). Sebelah timur dengan perumahan Taman dan pabrik Waru indusri. Sebelah barat dekat dengan Lotte Mart dan sekolah Singapore.

Bangunan kantor Bank Syariah Bukopin Cabang memiliki desain minimalis, dengan hampir 70% badan dan ruangan bangunan terbuat dari kaca, bangunan terdiri dari 3 lantai:

Lantai I terdiri dari Banking Hall, Counter Teller, Counter CS, Ruang Back Office, Kamar mandi. Lantai II terdiri dari Ruang tunggu, Ruang Pimpinan, Ruang Meeting, Ruang Account Officer, Ruang Relationship Officer, Ruang sekertaris, Musholla, Dapur dan Kamar mandi. Lantai III terdiri dari Ruang SDI, Ruang Legal, Ruang Internal Control, Ruang ADM Pembiayaan Ruang Matting.[2]

3. Visi dan Misi Bank Syariah Bukopin cabang

[2] Data dokumentasi dan observasi sewaktu peneliti magang di Bank Syariah Bukopin caabang pada tanggal 09 Oktober 2015, pukul 01:58 PM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Visi

Menjadi Bank Syariah pilihan dengan pelayanan terbaik

b. Misi

1) Meningkatkan pelayanan terbaik kepada nasabah
2) Membentuk sumber daya insani yang professional dan amanah
3) Memfokuskan penegembangan usaha pada sektor UMKM (usaha mikro kecil dan menengah)
4) Meningkatkan nilai tambah kepada stakeholder.[3]

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi untuk menjelaskan tentang posisi keberadaan karyawan, tentang siapa atasan dan bawahannya. Adapun perincian struktur organisasi Bank Syariah Bukopin cabang dapat dilihat di bawah ini:[4]

1) Pemimpin cabang : Yuanda Angaka Kusuma
2) RPP : Mudji Utomo
3) Team leader : Syamsun Nahar
   a. Account officer : Resty Z Farida
      : Rusman Djaya
      : Arif Pramana P
      : Pengky Saputra
      : Dian Permata Sari
      : Enggala Putra Astia
   b. Relationship officer : Yeti Marinda

[3] Data dokumentasi di Bank Syariah Bukopin cabang pada tamggal 10 Mei 2016, pukul 11: 45 AM
[4] Data observasi pada 10 Mei 2016, pukul 11: 50 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

: Dian Indriana
: Ditto Saladin
: Betris Eva E
: Resna Ayu NA
: Septiani Pagliani D
: Asttrie Karlina

4) Meneger Oprs & Plyn : Ellis Ferdyna

a. Legal : Novi Hariyani

b. Sarlog & SDI : Imam Mustain

c. Internal Control : Yoyok E W

d. Pembiayaan : Riezky O
: Fungky Ariya Waro
: Dudi Tj

e. Pelayanan : Fira Nita A
: Ayu Aprilia I
: Fitria Apriliani
: Faisal Faruq Z
: Eka Indra Okta
: Hengki Catur irawan

5) Sek & Oprtr : Eka Restu W

5. Produk dan Jasa Bank Syariah Bukopin cabang

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan iB Siaga

Simpanan pada Bank Syariah Bukopin untuk perorangan dalam bentuk mata uang Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan secara sewaktu-waktu dengan cara tertentu yang telah dipersyaratkan.

2) TabunganKu iB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3) Tabungan iB SiAga Bisnis

Simpanan yang diperuntukan bagi perorangan dan badan usaha, yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan tertentu yang telah disepakati dan informasi keterangan transaksi.

4) Tabungan iB Rencana

Jenis tabungan berjangka dengan manfaat pendidikan dan multiguna yang memberikan potensi yang kompetitif guna memenuhi kebutuhan di masa depan sekaligus memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa gratis.

5) Deposito iB

Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dengan pihak bank.

6) Giro iB

Simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan menggunakan Cek atau sarana perintah pembayaran lainnya atau melalui pemindahbukuan lainnya.

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan iB Jual-Beli (Murabahah)

Jual-beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.

2) Pembiayaan iB Jual-Beli (Istishna)

Pembiayaan suatu barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara Nasabah dan penjual atau pembuat barang.

3) Pembiayaan iB jual-beli (Istishna Pararel)

Akad jual beli dimana bank (penjual) memesan barang kepada pihak lain (produsen) untuk menyediakan barang sesuai dengan kriteia dan persyaratan tertentu yang telah disepakati nasabah (pembeli) dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

4) Pembiayaan iB Bagi Hasil (Musyarakah)

kerjasama 2 (dua) pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, masing-masing pihak memberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kontribusi dana dan atau karya/keahlian dengan kesepakatan keuntungan dan resiko menjadi tanggungan bersama sesuai kesepakatan.

5) Pembiayaan iB Bagi Hasil (Mudharabah)

kerjasama antara pemilik modal dan pengelola untuk suatu usaha tertentu dengan kesepakatan bagi hasil. Akad yang digunakan adalah Mudharabah, yaitu kerjasama antara Bank dengan nasabah, dimana pihak bank menyediakan seluruh modal dan nasabah sebagai pengelola dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati.

6) Pembiayaan iB Investasi terikat (*Mudharabah Muqoyyadah*)

Pembiayaan Mudharabah untuk kegiatan usaha yang cakupannya dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha waktu dan daerah sesuai permintaan pemilik dana.

7) Pembiayaan iB Pinjaman (*Qardh*)

Pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

8) Pembiayaan iB Kepemilikan Mobil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Merupakan fasilitas pembiayaan kepemilikan mobil yang menggunakan akad Murabahah, yaitu jual beli barang sebesar harga perolehan ditambah dengan margin yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

9) Pembiayaan iB Kepemilikan Propeti

pembiayaan yang diberikan bank untuk pembelian atau renovasi rumah tinggal, pembelian rumah susun/apartemen, rumah toko atau kantor.

10) Pembiayaan iB K3A

Pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin kepada Koperasi Karyawan (kopkar), Koperasi Pegawai, Koperasi Pegawai Negeri (KPN) atau koperasi sejenis lainnya yang diteruskan kepada anggotanya untuk memenuhi berbagai kebutuhan.

11) Pembiayaan iB KKPA - Relending Syariah

pembiayaan dengan prinsip syariah dalam bentuk investasi dan modal kerja kepada koperasi primer untuk diteruskan kepada anggotanya, dengan sumber dana berasal dari Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) yang dikelola oleh PT. Permodalan Nasional Madani (PNM).

12) Pembiayaan iB SiaGa Emas Gadai

Pembiayaan iB SiaGa Emas merupakan produk pembiayaan dimana Bank memberikan fasilitas pinjaman

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berdasarkan prinsip Qardh kepada Nasabah dengan menjaminkan emas. Emas yang diagunkan tersebut akan disimpan dan dipelihara oleh Bank, dan atas pemeliharaan tersebut akan mengenakan biaya sewa dengan prinsip ijarah.

13) Pembiayaan iB Kepemilikan Emas

pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada Nasabah dengan menggunakan akad Murabahah dalam rangka membantu nasabah untuk memiliki emas.

14) Pembiayaan iB Siaga Pendidikan

Pembiayaan yang diberikan oleh Bank secara prinsip ijara kepada masyarakat yang menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi Muhammadiyah

15) Pembiayaan iB SiAga Pensiun

fasilitas pembiayaan dengan prinsip murabahah yang diberikan oleh Bank kepada penerima pensiun yang menerima uang pensiun secara rutin setiap bulan dari Negara (APBN).

c. Jasa

1) *Cash Management*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Layanan perbankan elektronik yang memudahkan nasabah dalam melakukan akses inquiry saldo dan transaksi secara *real time on-line* dari terminal computer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengolaan keuangan menjadi lebih efektif, efisien dan tersentralisasi.

2) *Virtual account*

Nomor sub rekening bayangan dari rekening giro yang dibuat oleh Bank dan bertujuan untuk mengakomodir keinginan nasabah dan identifikasi transaksi-transaksi setoran kerekeningnya.

3) Wakaf uang

Wakap yang dilakukan oleh seorang, sekelompok orang, lembaga, atau badan hukum dalam bentuk uang yang dapat dikelola secara produktif dan hasilnya dimanfaatkan untuk kesejahtraan umat.

4) *Save Deposit Box*

Fasilitas jasa bagi nasabah untuk menyimpan barang-barang berharga dan dokumen pribadi yang rahasia dengan sistem pengamanan berteknologi modern.

5) *Payroll*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Fasilitas yang berfungsi untuk melakukan pengiriman gaji karyawan dilakukan secara elektronik.

6) Kliring

Produk jasa yang disediakan untuk menjembatani tukarmenukar surat berharga (cek, bilyet giro, warkat) yang diterbitkan perbankan antara bank-bank yang menjadi anggota kliring, dimana anggota kliring tersebut ditentukan oleh Bank Indonesia.

7) RTGS

Suatu sistem transfer dana dalam mata uang Rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara online antar peserta per transaksi secara individual, dimana sistem BI-RTGS diselenggarakan Bank Indonesia.

8) Kartu ATM iB Siaga

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM (Automated Teller Machine) yang dimiliki atau ditunjuk oleh Bank Syariah Bukopin.[5]

## B. Penyajian Data

[5] [5] Data dokumentasi di Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016, pukul 11: 45 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penyajian data ini peneliti akan menggambarkan atau mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan, untuk membantu keabsahan data atau kevaliditasan data yang disajikan.

1. Segmentasi Pasar

Sebelum Bank Syariah Bukopin cabang melangkah untuk menjalin kerjasama dengan sebuah lembaga pendidikan, Bank membagi pasar menjadi beberapa bagian sesuai dengan core bisnis mereka. Dimana Bank Syariah Bukopin lebih mengkonsentrasikan diri pada lembaga pendidikan, karena mereka menganggap melakukan kerjasama dengan lembaga pendidikan merupakan strategi yang paling aman apalagi pendidikan Islam bahkan kalau bisa pendidikan yang sudah besar sehingga kesempatan memeperoleh keuntungan juga lebih besar seperti yang dijelaskan oleh narasumber berikut:

> "Jadi gini, sesuai apa istilahnya, core bisnis Bank Syariah Bukopin dimana kita konsentrasi bisnisnya yang kita harus *greb* itu pertama pendidikan itu memang yang paling aman apalagi pendidikan Islam kalau bisa yang sudah besar dan yang lebih bagus seharusnya kita gak milih-milih cuman kebetulan di Sidoarjo ini yang besar."[6]

Dari hasil wawancara dia atas bisa dipahami bahwa Bank Syariah Bukopin cabang memiliki segmen tersendiri dalam memasarkan produknya yakni yang pertama adalah pendidikan

[6] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

namun dalam memeilih lembaga pendidikan sebenarnya tidak ada patokan bagi Bank Syariah Bukopin cabang untuk memilih lembaga pendidikan yang sudah besar ataupun lembaga pendidikan yang masih kecil, namun pada kenyataanya mereka lebih cendrung memilih lembaga yang sudah besar karena prospeknya juga besar. Menurut nara sumber di daerah Sidoarjo ada dua lembaga yang sudah besar pertama Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dan yang kedua Al Muslim akan tetapi Bank Syariah Bukopin cabang masih belum bisa menjalin kerjasama dengan lembaga yang kedua karena lembaga tersebut masih terikat dengan Bank lain.

Bank Syariah Bukopin cabang lebih memilih Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo karena memang peluang yang dimiliki oleh Bank untuk masuk kesana cukup besar. Meskipun Bank mempunyai pilihan untuk masuk kesemua lembaga pendidikan baik itu lembaga pendidikan Islam maupun non Islam tapi Bank Syariah Bukopin cabang lebih cendrung memilih lembaga pendidikan yang memang dirasa mereka punya peluang besar untuk menjalin kerjasama dengan mereka lebih-lebih Yayasan punya potensi besar bagi Bank itu sendiri.

Pada dasarnya, Pihak Bank mencoba memasuki semua pasar yang sesuai dengan core bisnis mereka tanpa memikirkan nantinya diterima apa tidak, prinsip Bank Syariah Bukopion cabang kalau produk atau jasa yang mereka tawarkan belum

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diterima mereka akan mencoba kembali dikemudian hari, terbukti dengan ketekunan dan kerja keras pada akhirnya Bank Syariah Bukopin cabang bisa diterima di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo, proses pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syriah Bukopin cabang di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo tidak langsung berjalan mulus dalam artian butuh waktu sampai berbulan-bulan lamanya untuk memperoleh kesepakatan kerjasam antara kedua pihak, bahkan menurut narasumber Bank Syariah Bukopin cabang melakukan pendekatan pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo sejak tahun 2010.

Menurut narasumber, keberhasilan Bank Syariah Bukopin cabang dalam memperoleh kerja sama dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo tidak murni karena kemapuan marketing dalam proses memasarkan produk atau jasa Perbankan akan tetapi juga ada do'a dibalik kerja keras mereka hingga sampai akhirnya Bank Syariah Bukopin cabang menjalin kerjasama dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo sampai sekarang.

Bank Syariah Bukopin cabang memilih lembaga pendidikan khususnya Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dalam memasarkan produk dan jasanya karena memang sudah sesuai dengan core bisnis Bank Syariah Bukopin itu sendiri dimana ada tiga konsentrasi yang diutamakan mulai dari lembaga pendidikan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesehatan, dan UKM. Mereka mengganggap tiga hal tersebut paling aman bagi prospek Perbankan Syariah Bukopin.

Bank Syariah Bukopin cabang melakukan kerjasama dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo pada sektor pembayaran gaji atau payroll. Sebagaimana yang dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

> "Awalnya memang apa..kita sentuhnya di kerjasama untuk gaji atau payroll jadi karena sekolah yang begitu besar sistem penggajiannya masih manual jadi otomatis sangat gak efisien ya waktunya ngitung uang ngamplopin terus apa istilahnya bagi satu-satu manggil kalau sedangkan payroll kalau setuju dengan kami ya tinggal saat itu juga masuk ke rekeningnya."[7]

Dari hasil wawancara di atas penulis sedikit memahami, bahwasanya terjalinnya kerjasama antara Bank Syari'ah Bukopin cabang dengan Yayasan Al-Falah Asslam Sidoarjo bermula dari ketertarikan Bank Syariah Bukopin cabang untuk membenahi sistem lumayan sedikit rumit yang dijalankan oleh lembaga pendidikan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dalam melakukan pembayaran honor para tenaga pendidiknya. Dimana Yayasan Al-Falah Assalam Sidoarjo masih menggunakan cara yang lama yaitu menggunakan amplop dalam pentransferan gaji tenaga pendidik.

Menurut marketing Bank Syariah Bukopin cabang cara seperti itu merupakan cara klasik yang menyita banyak waktu sehingga tidak ada korelasi dengan latar belakang Yayasan Al

[7] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Falah Assalam Sidoarjo yang besar serta mengadopsi sistem yang modern. Berangkat dari itulah pihak Bank Syariah Bukopin cabang berinisiatif untuk menjalin kerjasama dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo guna memberikan suasana modern sesuai dengan pola Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dan efisiensi waktu dalam memenuhi tanggung jawab terhadap tenaga pendidik/guru.

Oleh karena itu, Pada tahun 2012 Bank Syariah Bukopin cabang melakukan kerjasama dengan Yayasan Al Falah Assalam yang ditandatangani dalam sebuah memorandum of understanding (MOU) dengan jangka waktu 2 (dua) tahun, namun sampai saat ini, kerjasama antara Bank Syariah Bukopin cabang dengan Yayasan Al Falah Assalam masih tetap berjalan. Hal tersebut menunjukkan adanya perpanjangan kontrak kerjasama antara kedua pihak.

Pada dasarnya, rumitnya proses pembagian gaji di Yaysasan Al Falah Assalam Sidoarjo merupakan langkah utama yang mendorong Bank Syariah Bukopin cabang untuk menjalin kesepakatan kerjasama dengan pihak Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo tersebut dengan harapan adanya kesepakatan kerjasama itu memberikan keuntungan bagi Yayasan baik dalam sektor keuangan, keamanan, kelancaran proses dan penggajian. Sasaran utama Bank Syariah Bukopin cabang di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo adalah pembayaran gaji para guru dan karyawan yang dalam bahasa Perbankan disebut dengan payroll. Payroll

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan Pembayaran gaji karyawan institusi/lembaga melalui teknologi terkini secara mudah, aman dan fleksibel. Dimana dengan adanya jasa payroll tersebut pada yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo pembayaran gaji langsung masuk ke dalam rekening guru masing-masing tanpa ada keterlambatan waktu.

Pelayanan pembayaran gaji guru merupakan salah satu dari pelayanan Jasa Bank Syariah Bukopin cabang yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan mereka. Bank menawarkan produk jasa kepada nasabah atau orang lain yang membutuhkan dimana dengan pelayanan jasa tersebut Bank akan memperoleh pendapatan.

Pelayanan penggajian guru yang diberikan Bank Syariah Bukopin cabang pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo termasuk sebagian dari pelayanan jasa *payroll*, layanan ini merupakan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah, dimana Bank Syariah akan memperoleh *fee* dari adanya pelayanan jasa yang diberikan.

Sebelum pembayaran gaji para guru dicairkan oleh Bank, Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo terlebih dahulu melakukan pemberitahuan kepada Bank seperti yang dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

> "Mereka kan sudah sepakat kerjasama dengan kita ya maka setiap bulannya pihak Al Falah tuh memberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

daftar gaji list daftar nama serta jabatan dari mereka beserta ada surat permohonan pemberian gaji dari situ kita nanti bisa mengerjakan penggajiannya".[8]

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa setiap bulannya Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo terlebih dahulu melakukan pemberitahuan terkait penggajian para guru dan karyawan yayasan mulai dari daftar gaji yang harus diberikan, list daftar nama para guru dan karyawan yang mendapatkan gaji serta jabatannya, dan mengirimkan surat permohonan pembayaran gaji kepada bank Syariah Bukopin cabang. Kemudian Bank akan melakukan pembayaran sesuai permohonan yang diberikan Yayasan.

Setelah berjalan beberpa bulan, Bank Syariah Bukopin membidik kerjasama dalam proses pembayaran SPP. Sebagaimana penjelasan dari narasumber dibawah ini.

"Hampir beberapa bulan baru kita jalin hubungan kerja sama auto debet SPP."[9]

Adanya kerjasama tersebut didasari oleh proses pembayaran SPP yang masih menggunakan cara lama atau manual, sehingga memberikan prospek bagus bagi Bank Syariah Bukopin cabang untuk melakukan kerjasama *auto debet SPP* yang notabene menjadi salah satu dari produk yang dimiliki oleh Bank. Produk tabungan ini menggunakan akad *Wadhi'ah* Dimana *wadhi'ah* itu

[8] Data dokumentasi dan wawancara dengan ibu Ayu Aprilia I selaku costumer servis Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 03 Agustus 2016 pukul 09: 00 AM

[9] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sendiri merupakan prinsip simpanan dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan atau simpanan, dan titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya.

Keuntungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Bukopin cabang kepada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dengan dijalinnya kerjasama ini agar mempermudah kabag keuangan Yayasan dalam proses penerimaan pembayaran SPP. Sehingga mereka tidak capek-capek mengerusi penyetoran SPP dari murid yang jumlahnya lumayan banyak. Dengan adanya kerjasama pemabayan SPP dengan Bank Syariah Bukopin cabang secara otomatis murid-murid Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo harus membuka tabungan terlebih dahulu kemudian uang SPP murid yang sudah ada dalam buku tabungan masing-masing tinggal ditransfer kerekening induk Yayasan. Dengan demikian, pihak sekolah tinggal menerima jadi tanpa harus capek-capek melayani murid tiap bulannya kareana uang SPP sudah langsung tersimpan kedalam rekening sekolah.

Pada dasarnya Bank Syariah Bukopin cabang memiliki beberapa fungsi utama yang *pertam*a menghimpun dana dari masyarakat. Dalam hal ini Bank Syariah khusussnya menghimpun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-Wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan adad *al-Mudharabah. Kedua* penyaluran dana kepada masyarakat. Dalam hal ini Bank Syariah menyalurkan dana pada masyarakat yang membutuhkan dengan ketentuan-ketentuan yang harus disepakati oleh kedua pihak. *Ketiga* pelayanan Jasa Bank. Pelayanan ini diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan untuk membantu menjalankan aktivitasnya. Beberapa fungsi itulah yang menjadi landasan utama Bank Syariah Bukopin cabang melakukan kerjasama dengan Yayasan Al Falah Assalam sidoarjo sebagai mana hasil wawancara di atas

Selain itu, yang mendasari adanya kerja sama antara Bank Syariah Bukopin cabang dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo adalah adanya peluang bagi Bank Syariah Bukopin cabang di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo itu sendiri, dimana ada kebutuhan yang sangat mendasar bagi Yayasan yakni solusi pembayaran gaji guru yang sebelunya sangat ribet. dari peluang itu Bank Syariah Bukopin cabang mulai mencoba untuk menjalin kerjasama dengan Yayayasan Al Falah Assalam Sidoarjo sehingga terjadilah kerjasama tersebut yang masih tetap berjalan sampai sekarang.

Selain dua produk di atas Bank Syariah Bukopin cabang mulai mensosialisakan produknya yang lain yaitu *cash*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*management* pada yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo demi mendapat kerjasama yang ketiga.

> "Produk lain ada dan sudah kita sosialisasikan namanya itu *cash management*, *cash management* itu berbasis aplikasi yang kita pinjamkan kepada Yayasan jadi bisa digunakan menggunakan layanan internet layaknya Bank ada di sekolah."[10]

Dari itu, Selain pembayaran gaji atau payroll dan pembayaran SPP atau auto debet SPP ada jasa lain yang ditawarkan Bank Syariah Bukopin cabang pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo yaitu *cash management* dimana *Cash management* merupakan layanan Perbankan elektronik yang memudahkan nasabah dalam melakukan akses inquiry saldo dan transaksi secara *real time on-line* dari terminal computer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengolaan keuangan menjadi lebih efektif, efisien dan tersentralisasi.[11] *Cash management* berbentuk aplikasi yang memudahkan Yayasan dalam proses cek saldo dan transfer uang dengan cara Bank Syariah Bukopin cabang meminjamkan aplikasi tersebut pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dan bisa digunakan meenggunakan layanan internet sehingga dengan adanya aplikasi tersebut layaknya Bank berada di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo, pihak Yayasan bisa melakukan trasnsaksi sendiri melalui *cash management* tersebut.

[10] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

[11] Data dokumentasi dari Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 30 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti yang dicontohkan oleh nara sumber pihak yayasan bisa melakukan transaksi pembayaran upah tukang servis AC, membayar bahan bangunan, membayar buku, membayar asuransi jiwa dan lain sebagainya bisa dilakukan sendidiri tanpa harus ke Bank.

Penawaran kerja sama *cash management* pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo sudah di presentasikan oleh pihak Bank pada pihak Yayasan dan sudah dikaji oleh pihak Yayasan. Pihak Bank Syariah Bukopin cabang berharap penawaran kerja sama yang ketiga tersebut bisa diterima oleh Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo namun sampai saat ini masih belum ada MOU antara kedua pihak. Tawaran yang diajukan oleh pihak Bank didasari pada kebutuhan Yayasan itu sendiri agar nantinya pihak Yayasan tidak lagi menerima uang tunai sama sekali sehingga semuanya langsung melewati Bank. Di dalam *cash management* juga terdapata virtual account sehingga yayasan bisa melakukan penggajian guru sendiri semisal ada tambahan bonus untuk para guru bisa langsung melaului virtual account tersebut.

Pendekatan yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang dalam memasarkan prodak-produknya sangat intens lebih-lebih untuk memperoleh kerjasama produk yang ketiga di atas. Sebagaimana hasil wawancara berikut:

> "Untuk itu ya program yang ketiga ya kalau pendekatannya kita intens mas kita kan juga sudah kenal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

deket pimpinan kami juga sering telpon kalau kita perlu ketemuan gitu"[12]

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pendekatan yang dilakukan oleh Bnak Syariah Bukopin cabang untuk mencapai kerjasama yang ketiga sangat intens mereka sering melakukan hubungan lewat telpon, melakukan pertemuan langsung dan melibatkan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo di setiap ada acara yang diselenggarakn oleh Bank Bukopin cabang. Disamping itu Bank Bukopin Syariah cabang juga ikut andil dalam event-event yang diadakan oleh Yayasan hal tersebut dilakukan oleh Bank Syariah dengan harapan agar Yayasan bisa mensetujui kerjasama yang akan datang.

2. Promosi

Dalam mempromosikan produknya Bank Syariah Bukopin menggunakan strategi jemput bola. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

"Jadi kalau untuk strateginya memamang kita masih jemput bola jadi dimana ada nasabah kita pasti jemput"[13]

Untuk saat ini strategi pemasaran yang dilakukan olen Bank Syariah Bukopin cabang dalam mempromosikan produknya ialah denga cara menjemput bola, dengan artian pihak Bank mendatangi para calon nasabah langsung ketempatnya masing-masing. Dalam

[12] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

[13] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

istilah Perbankan jemput bola tersebut di sebut dengan *canvassing. Canvassing* merupakan teknik pemasaran kunjungan *door to door* untuk menawarkan, mendistribusikan dan menyampaikan, produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank Syariah Bukopin cabang serta mencari inforasi dari para nasabah khususnya nasabah yang mereka kenal sehingga ada koneksi antara nasabah dengan Bank.

*Canvassing* yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang ialah perwilayah, ada petugas khusus disetiap wilayah yang sudah mereka tetapkan menjadi target pasar. Untuk daerah Sidoarjo sendiri mereka membagi menjadi empat wilayah seperti kecamatan Waru, Tropodo, Juanda, dan Sedati masuk pada wilayah satu atau menjadi satu kelompok. Dari empat wilayah tersebut pertama yang mereka serang adalah pendidikan seperti yang telah penulis jelaskan di atas. Untuk wilayah yang jaraknya jauh dari Bank Bukopin Syariah cabang seperti kecamatan tulangan dan lain sebaginya, pihak Bank menggunakan *delivery chanel. Delivery chanel* yaitu jalur-jalur yang digunakan oleh Bank Syariah Bukopin cabang untuk memberikan/menghantarkan layanan kepada nasabahnya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh narasumber sebagi berikut:

> "*Delivery chanel* itu cabang kita, kita kan Syariah Bukopin ya jadi Syariah Bukopin itu masih kerjasama dengan Bank Bukopin Convensional yang non Syariah disini karena masih terbatas cabang kita, maka kita menggunakan Bukopin Konvensional selaku cabang kita yaitu delivery chanel itu, jadi nasabah bisa melakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> transaksi Syariah di Bukopin Convensional seperti pembukaan rekening, deposito, ATM dan lain sebagainya. Kayak Bukopin Sidoarjo misalnya bukopin Malang dan Mojokerto."[14]

Oleh karena itu, dengan adanya *delivery chanel* tersebut nasabah bisa melakukan teransaksi di Bank Bukopin convensional yang ada di daerah Sidoarjo, Mjokerto dan Malang, yang kemudian aplikasinya di ambil oleh Bank Bukopin Syariah cabang untuk di cetak dan di antarkan langsung kerumah nasabah.

Namun pihak Bank tidak turun dengan tangan kosong, sebelum mereka turun kelapangan mereka sudah melakukan mapping atau pengelompokan pasar terlebih dahulu sehingga saat mereka turun kelapangan mereka sudah punya data siapa saja yang akan menjadi pasar sasaran mereka. Kemudian mereka memepersiapakan perlengkapan apa saja yang dibutuhkan dalam proses pemasaran ketika sudah bertemu dengan calon nasabah seperti proposal, brousur serta produk apa saja yang akan ditawarkan kepada nasabah yang memang betul-betul sesuai dengan kebutuhan calon nasabah yang mereka tuju. Seperti yang dijelaskan oleh nasrasumber dibawah ini.

[14] Data dokumentasi dan wawancara dengan ibu Ayu Aprilia I selaku costumer servis Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 03 Agustus 2016 pukul 09: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Untuk yang sekiranya bisa dijadikan sasaran untuk menjadi nasabah kita list mapping area sasaran kita, persiapan proposal, brousur serta produk"[15]

Setelah persiapan mereka sudah matang barulah mereka mendatangi calon nasabah sesuai dengan hasil list yang dilakukan sebelumnya. Disamping itu menurut narasumber yang paling gampang itu ketika pihak Bank sudah mempunyai jaringan atau orang yang mereka kenal di dalam lembaga atau institusi yang mereka tuju sehingga kesempatan atau peluang memperoleh kerjasama lebih besar dibandingkan mereka masuk ke sebuah lembaga yang tidak ada satu orangpun yang mereka kenal disana. Itulah yang menjadi strategi utama Bank Syariah Bukopin cabang dalam memasarkan produk dan jasanya pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo. Sebelum bagian marketing Bank Syariah Bukopin cabang masuk langsung ke pimpinan Yayasan mereka melakukan pendekatan pada salah satu karyawan Yayasan yang mereka kenal sebelumnya sehingga kedekatan anatara pihak Bank dengan salah satu karyawan tersebut mempermudah terjalinya kerjasama pihak Bank dengan ketua Yayasan.

Secara keseluruhan ada beberapa macam promosi yang dilakukan oleh Bnak Syariah Bukopin cabang sebagai berikut:[16]

[15] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 04: 05 PM

[16] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 04: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Canvassing.*

*Canvassing* merupakan turun ke pasar untuk mendatangi langsung calon nasabah yang sebelumnya sudah mereka list untuk menawarkan produk dan jasa Bank secara lisan kepada mereka.

b. *Telesales.*

*Telesales* melakukan *follow up* terhadap hasil dari pemasaran yang dilakukan oleh bagian marketing agar menjadi sebuah kerjasama yang menguntungkan bagi Bank Syariah Bukopin cabang.

c. *Direct selling.*

*Direct selling* adalah cara memasarkan produk maupun jasa langsung kepada nasabah. yaitu secara temu muka. Biasanya Temu muka ini berlangsung di rumah pelanggan atau di rumah teman. Dalam hal ini pihak Bank Syariah Bukopin cabang mendatangi langsung kerumah atau tempat pertemuan yang telah disepakati.[17]

d. *Opentable.*

*Opentable* merupakan event masyarakat yang diselenggarakan oleh Bank Syariah Bukopin cabang dan terbuka untuk umum.

e. *Top Up/Fattening*.

[17] Observasi penulis saat mengikuti bapak Ditto Saladi kesalah satu rumah nasabah pada tanggal 15 September 2015 pukul 10:00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*Top Up/Fattening* adalah kegiatan pemberian kredit yang bertujuan meningkatkan atau menambah jumlah pinjaman dari seorang debitur.

f. Pameran.

Pameran adalah suatu kegiatan promosi yang dilakukan oleh suatu Bank Syariah Bukopin cabang, dalam bentuk menampilkan display produk kepada calon nasabah. Melauli *fair*, dan bazaar.[18]

g. Presentasi.

Presentasi Presentasi merupakan kegiatan pengajuan suatu produk atau memberi informasi tentang produk Bank Syariah Bukopin cabang kepada para calon nasabah.

*h. Cross salling.*

*Cross salling* adalah upaya yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang agar nasabah tidak hanya menggunakan satu produk melainkan menggunakan berbagai macam produk yang ditawarkan oleh pihak Bank. Dengan cara memeberikan pelayanan yang baik pada nasabah seperti disapa dengan senyum, diajak bicara dengan sopan dan sabar.

[18] Pada tanggal 12-15 Mei 2016 Bank Syariah Bukopin melakukan pameran dengan tema "Keuangan Syariah Fair 2016" yang di adakan di Royal Plaza Surabaya dimana dengan setiap pengunjung yang membuka tabungan berkesempatan mendapat hadiah menarik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*i. Maintaining.*

*Maintaining* adalah pihak Bank berupaya mempertahankan sebuah hubungan yang sudah ada. Semisal di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo, pihak Bank memeberikan pelayanan yang baik Bagi Yayasan demi menjaga hubungan yang mereka jalin selama ini.

j. Media visit.

Media visit adalah menjalin hubungan baik dengan media pers demi menjaga citra positif Bank Syariah Bukopin cabang.

*k. Referral.*

*Refarel* adalah melakukan pemasaran melalui media online.

*l. Co branding.*

*Co branding* adalah suatu strategi gabungan dimana satu produk atau jasa secara bersamaan diberi dua merek atau lebih dengen bekerjasama dengan perusahaan atau lembaga

m. Mobil kas keliling

Mobil kas keliling di gunakan oleh Bank Syariah Bukopin cabang guna memperluas jangkauan, jaringan, dan mempermudah nasabahnya.

*n. Delivery channel*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*Delivery channel* adalah jalur-jalur yang digunakan oleh Bank Syariah Bukopin cabang untuk memberikan / menghantarkan layanan kepada nasabahnya

proses pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin tidak selalu berjalan mulus seperti halnya yang dialami oleh bagian marketing Bank ketika melakukan pemasaran pada Yayasayan Al Falah Assalam Sidoarjo sampai akhirnya memperoleh kesepakatan kerjasama. Sebagaimana penjelasan dari nara sumber berikut ini.

> "Proses pemasarannya ya.. sebetulnya itu cukup lama nasabah calon nasabah yang cukup lama ya saya disini sejak 2009 itu mulai 2010 itu kita sudah kesana sebetulnya Cuma dengan bank muamalat sebelunya sudah ada kerjasama dengan Bank muamalat"[19]

Dari hasil wawancara di atas penulis memahami bahwa, butuh waktu yang cukup lama bagi Bank Syariah Bukopin cabang dalam proses memasarkan produk dan jasanya pada sebuah lembaga pendidikan khususnya Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo samapai akhirnya mendapat kesepakatan yang di resmikan melalui MOU antara kedua pihak. Kurang lebih dua tahun lamanya Bank Syariah melakukan pendekatan pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo mulai dari tahun 2010 sampai akhirnya pada tahun 2012 mereka baru mendapat kesepakatan kerjasama. kesulitan yang dihadapi oleh Bank Syariah pada waktu itu karena

[19] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memang Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo terikat hubungan kerjasama dengan Bank lain.

Akan tetapi, keuntungan masih berpihak pada Bank syariah Bukopin cabang pada waktu itu, Karena kesepakatan yang dijalin oleh pihak Bank sebelumnya dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo hanya dalam transaksi tabungan sedangkan untuk penggajian para guru belum mereka sentuh, pertama Bank Syariah Bukopin medekati bagian keuangan untuk karena pada waktu itu pihak Bank tidak kenal dengan orang-orang yang ada di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo tersebut pihak Bank hanya kenal dengan bagian keunagannya saja, setelah melakukan negosiasi pihak Bank meminta untuk bisa bertemu langsung dengan pemilik Yayasan agar pihak Bank bisa peresentasi terkait produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank Syariah Bukopin cabang khususnya yang terkait dengan penggajian guru atau payroll dan pembayan SPP. produk seperti yang telah dijelaskan oleh penulis sebelumnya bahwa jasa pertama yang ditawarkan oleh Bank Syariah Bukopin cabang pada Yayasan Alfalah Assalam Sidoarjo adalah penggajian guru sesuai dengan kebutuhan para karyawan yang masih kesulitan dalam menanganinya.

Pada dasarnya proses promosi yang dilakukan oleh Bnak Syariah Bukopin cabang saat ini tidak jauh berbeda denagn prosedur pemasaran yang ada pada Bank Syariah Bukopin cabang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu sendiri. Diman secara prosedur Bank Syariah Bukopin memiliki beberapa tahap dalam proses strategi pemasarannya sebagai mana berikut: [20]

a) Mereka melakukan *canvassing* atau turun langsung ke masyarakat
b) Mereka *followup* secara intensif dengan cara melakukan komunikasi melalui telpon terkait kelanjutan tawaran kerjasama yang diajukan oleh Bank atau dengan cara melakukan kunjungan untuk menarik simpati dari calon nasabah.
c) Setelah calon nasabah tertarik dengan tawaran kerjasama yang diajukan oleh Bank baru kemudian pihak Bank melakukan presentasi melalui bagian marketingnya terkait produk dan jasa Perbankan yang diminati oleh calon nasbah.
d) Setelah calon nasabah sepakat untuk menjalin kerjasama dengan Bank Syaiah Bukopin cabang barulah di tetapkan melalui MOU dan nasabah bisa membuka rekening sebagai alat untuk melakukan transaksi serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Bank

Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Bukopin cabang sebagaimana berikut: [21]

[20] Data wawancara dengan bapak Ditto Saladi selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 03: 55 PM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Akte pendirian lembaga atau instansi
2. Akte perubahan terbaru
3. Susunan direksi
4. SIUP (surat izin usaha perusahaan)
5. TDP (tanda daftar perusahaan)
6. SKDP (surat keterangan domisili perusahaan)
7. NPWP (nomor pokok wajib pajak)
8. Foto copy KTP direksi dan komisaris
9. Surat kuasa pembuatan rekening
10. SK MenHumHam.

Bank Syariah Bukopin cabang sangat berhati-hati Dalam berinteraksi dengan nasabah maupun calon nasabahnya. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh narasaumber berikut.

> "Cara berkomunikasi sama halnya dengan junjungan kita bersama, Nabi Muhammad SAW. Kita mencoba cara-cara dakwah beliau, seperti *Sidiq, amanh, tabligh, fatonah,* selain harus baik dan sopan kita juga membawa nama baik Bank sebagai *brand* Bank Syariah"[22]

Dari hasil wawancara ini difahami bahwa pihak Bank sangat menjaga interaksi mereka dengan para nasabah maupun calon nasabah mereka jujur dalam menjalain kerjasama dengan nasabah, mereka menjaga kepercayaan nasabah, mereka selalu menyampaikan segala sesuatu yang berkaitan dengan kerjasama

[21] Data wawancara dengan bapak Ditto Saladi selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 04: 00 PM

[22] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara Bank dan nasabah, dan mereka juga sudah siap mengeolala apa yang sudah menjadi tanggung jawab mereka.

Disamping itu, mereka juga membawa nama baik Bank Syaraiah Bukopin cabang dalam setiap langkah mereka dimana untuk menjaga nama baik Bank tersebut pihak Bank khususnya bagian marketing yang langsung berinteraksi dengan masyarakat harus selalu menjaga kesopanan mereka pada nasabah, ramah, memandang nasabah dengan muka berseri-seri, member solusi, selalu tersenyum, selalu *update* berita dan selalu menjadi pendengar setia sebagai lawan bicara.

Dengan adanya intraksi secara Syar'i tersebut pihak Bank berharap adanya respon positif dari calon nasabah, sehingga produk atau jasa yang mereka tawarkan bisa diterima dan akhirnya mau menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Bukopin cabang.

Tidak hanya itu, untuk memperoleh hasil yang maksimal para karyawan Bank Syariah Bukopin cabang selalu mengawali aktifitas mereka dengan cara membaca do'a bersama kemudian di adakan briefing terkait pasar sasaran sebagai sarana *update* antar sesama marketing.[23] Sebagai manusia biasa mereka juga tidak memungkiri bahwa salah satu dari sebab keberhasilan mereka dalam mempeoleh kerjasama denga lembaga atau instansi khususnya Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo adalah faktor

[23] Observasi pada saat PPL di Bank Syariah Bukopin cabang pada l bulan September 2015 pukul 08:00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keberuntungan. hal tersebut mereka rasakan dengan adanya kerja keras yang dilakukan oleh mereka namun hasilnya tidak maksimal adakalnya dengan gampangnya mereka mendapatkan nasabah dengan cara yang tidak rumit dan tidak butuh waktu yang lama.

Untuk menjaga hubungan baik dengan nasabahnya khususnya Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo, Bank Syariah Bukopin cabang memberikan pelayanan yang cukup baik pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo seperti penjelasan dari narasumber sebagai berikut:

> "Jelas nomor satu itu pelayanan maksimal ya karena Bank itu kan bekerja dibidang jasa, jasa itu jelas pelayanannya yang diutamakan"[24]

Bank sangat mengutakan pelayanan yang baik dan maksimal, diantaranya Bank memberikan kemudahan dalam proses transaksi antara Bank dan nasabahnya agar nasabah yakin bahwa Bank Syariah Bukopin cabang mampu melayani Yayasan dengan lebih baik dari yang sudah dilakukan oleh para pesaingnya, sebagaimana penjelasan narasumber berikut:

> "jadi bagi wali murid apa istilahnya wilayahnya rumahnya dekat-dekat sekolah bisa langsung datang kesekolah untuk ,menabung ya untuk bayar SPP bagi wali murid yang rumahnya dekat-dekat kantor kami sperti juanda mau bayar kesini juga boleh."[25]

---

[24] Data dokumentasi dan wawancara dengan ibu Ayu Aprilia I selaku costumer servis Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 03 Agustus 2016 pukul 09: 00 AM

[25] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 10 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil wawancara penulis memahami bahwa ada beberapa tempat bagi wali murid atau murid dalam memilih transaksi pembayaran SPP. Adanya pilihan tersebut tidak lepas dari bentuk pelayanan Bank Syariah untuk memberi kemudahan bagi nasabah apalagi jarak antara Bank Syariah Bukopin cabang dengan Yayasan Al Falah Asalam Sidoarjo yang lumaya dekat sekitar 5 sampai 7km. pertama di yayasan itu sendiri jadi sudah ada kesepakatan antara pihak Bank dan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo bahwa pembayaran SPP di taruh pada awal bulan mulai dari tangga 1 sampai 10 dengan perjanjian setiap awal bulan Bank Syariah Bukopin cabang menugaskan karyawannya untuk melayani transaksi pembayaran SPP di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dan itu sudah menjadi komitmen bersama antara Bank Syariah Bukopin cabang dengan pihak Yayasan jadi bagi wali murid yang rumahnya dekat dengan sekolah bisa langsung bayar SPP ke sekolah. Yang kedua transaksi pembayan SPP bisa dilakukan di Bank Syariah Bukopin cabang langsung. Ini merupakan sebuah keuntungan bagi wali murid yang rumahnya dekat dengan perkantoran Bank Syariah Bukopin cabang. Yang ketiga bisa melalui transfer hal ini meberikan keuntungan bagi wali murid yang tidak sempat kesekolah ataupun ke Bank Syariah Bukopin cabang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk saat ini proses transaksi antara Bank Syariah Bukopin cabang denagn Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo masih belum 100% di lakukan di Yayasan Al Falah Assalam. karena sesuai dengan hasil observasi penulis Bank Syariah Bukopin belum punya tempat yang khusus di Yayayasan Al Falah Assalam Sidoarjo sehingga sampai saat ini pihak Bank masih numpang di ruang bagian keuangan Yayasan. Dari itu, ada tiga pilihan bagi segenap pihak sekolah khususnya wali murid untuk melakukan transaksi pembayaran SPP, *pertama*, langsung bayar pada teller yang bertugas di Yayasan pada waktu yang telah ditentukan, *kedua* bayar langsung di Bank, *ketiga* melalui transfer antar rekening.

3. Dampak

Ada beberapa hal yang diperoleh Bank Syaiah Bukopin cabang dengan adanya kerjasama pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo Sebagaimana yang dijelaskan oleh narasumber berikut:

> "Ini yang ke internal dulu ya dampak bagi kami kalau untuk yang di Al Falah Assalam otomatis sangat menguntungkan ya dalam artian dari 1010 siswa itu per 2012-13 1010 siswa sampai sekarang sudah buka 650 rekening siswa"[26]

Dampak yang diperoleh Bank Syariah Bukopin cabang dari kerjasama dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo pertama memberikan keuntungan yang sangat besar bagi Bank itu sendiri, dari jumlah siswa yang mencapai 1000 lebih hingga saat ini

[26] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 25 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terdapat 650 siswa yang sudah membuka tabungan di Bank syariah Bukopin cabang jadi 60% dari jumlah siswa yang ada sudah menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin cabang. Pembukaan rekening siswa Yayasal al Falah assalam masih bertahap karena untuk siswa yang sudah semester akhir tidak diwajibkan. Pembukaan tabungan masih diprioritaskan bagi siswa yang baru masuk sekolah, sehingga setiap penerimaan siswa baru siswa wajib membuka rekening besar harapan dari pihak Bank setelah penerimaan siswa baru pembukaan tabungan di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo bisa mencapai 100%.

Dengan adanya pembukan tabungan tersebut pihak Bank bisa memetakan kemampuan warli murid, dari pemetaan tersebut pihak Bank dapat membagi wali murid menjadi beberapa kelompok berdasarkan pendapatan serta pekerjaannya dan itu menjadi prospek bagus bagi Bank Syariah Bukopin cabang kedepannya. Saat ini saja ada beberapa dari wali murid yang sudah menggunakan Bank Syariah Bukopin cabang dalam bentuk deposito, pinjem beli rumah atau mobil dan lain sebagainya. Di samping itu proses penabungan juga bisa berkelanjutan meski siswa yang sekolah di Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo sudah keluar dari Sekolah.Tidak hanya itu, keuntungan besar yang diperoleh Bank Syariah Bukopin cabang di antaranya juga pihak Bank secara tidak langsung dibantu memasarkan produk atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jasanya oleh para wali murid melalui komunikasi antar wali murid. Sebagaimana yang dijelaskan oleh narasumber berikut.

> "Dan di bantu memasarkan jadi ibu ibu itu kan senengannya ngobrol mas nah itu kalau udah kumpul wali murid nah itu kan ngobrolnya pakek Syaraiah Bukopin enak nih jadi secara gak langsung mereka bantuin loh buk kok bayarnya tunai kok gak pake transfer oh iya saya ini belom ini pake aja buk gak ada adminnya kok murah nah akhirnya mau itu ketok tularnya terasa"

Secara otomatis dari adanya pembicaran antara para ibuk-ibuk wali murid tetntang Bank Syariah Bukopin cabang memberikan sumbangsih bagi marketing dalam mempromosikan Produk Bank Syariah Bukopin cabang. Yang paling penting dengan adanya tabungan tersebut Bank Syariah Bukopin juga memperoleh nominal yang cukup besar senhingga memebrikan keuntungan atau *fee* yang besar juga.

Tidak hanya Bank Syariah Bukopin cabang, Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo juga mendapat banyak keuntungan dengan adanya kerjasama tersebut seprti penjelesan narasumber di bawah ini:

> "Yang kedua bagi Yayasannya, Yaysanya kita rutin setiap ada even apa kita pasti bantu ya istilahnya kita ingin sebagai bentuk kedekatan kita jadi kita bantu ikut andil kemudian ada proposal pengajuan majalah untuk majalah tahunan kita ikut ada even tahunan ada apa kita ikut kita pasti ikut kemudian yayasan juga merasakan sangat ringan"[27]

[27] Data dokumentasi dan wawancara dengan bapak Ditto Saladin selakuk relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 11: 25 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Disamping itu, ada beberapa keuntungan yang diperoleh oleh Yasyasan Al Falah Assalam Sidoarjo diantaranya Bank Syariah Bukopin cabang selalu ikut andil dalam setiap kali ada *event-event* yang diselenggarakan oleh Yayasan, tidak hanya itu tugas Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo lebih ringan dibandingkan sebelumnya dimana ketika tanggal pengagajian guru bagian keuangan sangat sibuk menyiapkan gaji mulai dari menghitung uang dan lain sebagainya dan guru yang akan menerima gaji juga harus mengantri seperti mengantri sembako. Beda dengan sekarang dimana uang gaji guru masuk pada rekening masing-masing pada tanggal yang tepat bahkan terkadang malah maju sebelum tanggal pembayaran apabila bertepatan dengan tanggal merah. Hal yang sama juga dijelaskan oleh narasumber lain sebagi berikut:

> "Dari pihak sekolah merasa terbantu, karena pembayaran SPP nya kekita, selain pembayaran SPP juga penggajian Ustadzahnya juga, komite semuanya pake Bank Syariah Bukopin dan Al Falah Assalam gak perlu langsung transaksi ke Bank karena kita setiap awal bulan udah langsung ke Al Falah Assalam."[28]

Dari hasil wawancara di atas menunjukan bahwa pihak Yayasan merasa terbantu dengank adanya kerjasama dengan Bank Syariah Bukopoin cabang. Hal tersebut Nampak terlihat dari sikap para petinggi dan para guru Yayasan yang sangat antusias dalam merespon produk/jasa baru yang ditawarkan oleh Bank serta selalu

[28] Data dokumentasi dan wawancara dengan ibu Lala Karlina selaku relationship officer Bank Syariah Bukopin cabang pada tanggal 03 Agustus 2016 pukul 09: 00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ada canda tawa di sela-sela kesibukan mereka saat berkumpul di ruang Administrasi Yayasan.[29] Selain itu, wali murid juga lebih gampang dalam melakukan pembayaran SPP anaknya yang dulunya harus langsung ke sekolah sekarang bisa memilih antara bayar langsung ke sekolah, ke Bank atau transfer. Dengan adanya kerjasama ini keuangan sekolah juga lebih terjamin, pihak sekolah bisa mengetahui keluar masuknya uang yang dimiliki oleh mereka dan bisa memastikan bahwa uang mereka aman tanpa ada satu orangpun yang menyentuhnya.

## C. Pembahasasn penelitian (Analisis data)

### 1. Bank Syariah Bukopin Cabang Memilih Lembaga Pendidikan Khususnya Yayayasa Al Falah Assalam Sidoarjo dalam Memasarkan Produknya.

Ada beberapa hal yang melatar belakangi Bank Syariah Bukopin cabang dalam menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan khususnya Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo *petama* karena sesuai dengan core bisnis Bank Syariah Bukopin pusat dimana ada tiga segmen yang diutamakan oleh Bank Syariah Bukopin pusat untuk dijadikan pasar sasaran bagi Bank Syariah Bukopin cabang yaitu pendidikan, kesehatan dan UKM. *Kedua* ada beberpa peluang bagi Bank Syariah Bukopin cabang untuk menjalin kerja sama dengan pihak Yayasan Al Falah Assalam

[29] Observasi pada saat ikut bapa Ditto saladin ke Yayasan Al Falah Assalam pada bulan September 2015 dan 3 Agustus 2016 pukul 08:00 AM/10:00 AM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sidoarjo yaitu penggajian para guru yang masih manual dan belum disentuh oleh Bank lain sebelumnya baik Bank Konvensional maupun Bank Syariah lainnya serta ada salah satu karyawan Yayasan yang kenal dengan bagian marketing Bank Syariah Bukopin cabang yang menjadi penghubung ataran Bank dengan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo.

Meskipun ada banyak lembaga pendidikan yang bisa dimasuki oleh Bank Syariah Bukopin cabang namun pihak Bank lebih memilih lembaga yang memang diharap bisa memeberikan prospek besar bagi Bank itu sendiri hal tersebut sesuai dengan definisi pemasaran secara spesifik yang dijelaskan oleh Muhammad dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Bank Syariah* bahwa pemasaran bagi lembaga/jasa keuangan adalah mengidentifikasi pasar yang paling menguntungkan sekarang dan di masa yang akan dating, menilai kebutuhan/anggota saat ini dan masa yang akan datang, menciptakan sasaran pengembangan bisnis dan membuat rencana untuk mencapai sasaran tersebut, dan promosi untuk mencapai sasaran.[30] Dari itulah Bank Syariah Bukopin lebih memilih Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo.

Untuk saat ini ada dua kerjasama yang di jalankan oleh Bank Syariah Bukopin cabang pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo yaitu auto debet SPP dan payroll/penggajian guru. Dalam

[30] Muhammad, *Managemen Bank Syari'ah*, 2011, edisi revisi cet. ke-2, UPP STIM YKPN, Yogyakarta, Hal. 223

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transaksi auto debet SPP siswa diwajibkan membuka buku tabungan terlebih dahulu kemudian dari buku tabungan tersebut uang SPP dimasukakan oleh pihak Bank ke Rekening induk Yayasan. Adapun akad yang digunakan iyalah menggunakan akad wadiah Dimana wadiah itu sendiri merupakan prinsip simpanan dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan atau simpanan, dan titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya.[31]

**2. Strategi Pemasaran Bank Syariah Bukopin Cabang pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo**

Strategi pemasaran sabagai tolak ukur dalam meningkatkan perusahaan dalam berbagai bidang bisnis terutama perbankan syariah Pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang adalah dengan cara menjemput bola atau datang langsung ke masyarakat sebagai calon nasabah untuk mensosialisasikan produk-produknya, lebih-menjalin kerjasama lebih calon nasabah yang mereka kenal sebelumnya sehingga lebih gampang untu Hal tersebut sesuai dengan tujuan dari pemasaran yang dijelaskan dalam buku manajemen pemasaran oleh Samsul Anam dkk. yaitu

[31] Ismail, *Perbankan Syariah*, 2011, Kencana, Jakarta, Hal. 59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bertujuan untuk mengetahui dan memahami konsumen demikian baiknya sehinhga produk dan jasa yang ditawarkan cocok bagi konsumen dan bisa menjalin kerjasama.[32]

Dalam perspektif syariah, jemput bola dapat pula dipahami sebagai upaya Bank Syariah Bukopin cabang mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rosulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur, serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Setelah keempat pendekatan umur serta menjauhkan manusia di atas dilalui, selanjutnya perlu dikembangkan strategi pemasaran dalam Bank Syariah Bukopin cabang dimana pengelola harus mampu bertindak jujur, amanah, professional dibidangnya dengan mewujudkan signifikasi transparansi dibidang manajemen. Keikhlasan menerima kritik dan saran, bijaksana dalam mengambil segala keputusan penting, harus ada kesepakatan bersama anatara pihak Bank dengan nasabah, serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada semua orang.

Bank Syariah Bukopin cabang menggunakan strategi promosi dalam memasarkan produknya. Promosi merupakan kegiatan untuk menyebar luaskan informasi tentang barang atau jasa yang dijual dengan tujuan untuk mengubah pola pikir konsumen. Promosi atau komunikasi pemasaran yang dilakukan terkait dengan bagaimana organisasi mengomunikasikan perbedaan

[32] Samsul Anam, dkk. *Manajemen pemasaran*…6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nilai yang ditawarkan ke pasar. Kegiatan ini mencakup perluasan komunikasi pemasaran yang menghasilkan pesan sosial, dimana adanya pesan tersebut berhubungan dengan penggunaan suatu produk dan nilai dari suatu produk itu sendiri. Hubungan dari adanya perluasan pesan itu juga terkait dengan citra dari perorangan konsumen.[33]

Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang merupakan sebuah upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa Bank dengan tujuan menarik calon nasabah untuk memakainya. Dengan adanya promosi tersebut Bank Syariah Bukopin cabang mengharap kenaikan angka nasabahnya. Bentuk promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang adalah dengan beberapa cara seperti *canvassing, telesales, direct selling, opentable,* dan lain sebainya, namun yang paling diutamakan adalah dengan cara *canvassing* atau menjemput bola.

Promosi dengan cara *canvassing* yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang ialah dengan cara mendatangi langsung calon nasabah yang sebelumnya sudah mereka list untuk menawarkan produk dan jasa Bank secara lisan kepada mereka. Begitu juga promosi yang dilakukan pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo. Dalam buku manajemen pemasaran *canvassing*

[33] Sofjan Assauri, *Strategic Marketing*, 2012, Rajawali Pers, Jakarta, Hal. 121

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di sebut dengan penjualan personal dimana bagian marketing memasarkan produknya secara lisan melalui percakapan dengan satu calon pembeli atau lebih untuk tujuan penjualan.[34]

*Canvassing* atau Penjualan personal merupakan salah satu dari alat promosi yang paling efektif dalam proses pembelian, karena dapat membentuk pilihan, keyakinan dan pembelian calon nasabah. *Canvassing* atau penjualan personal bersifat manusiawi karena memungkinkan hubungan aktif, cepat dan umpan balik dengan konsumennya. *Canvassing* juga menciptakan sebuah hubungan mulai dari hubungan kerjasama atau jual beli hingga hubungan pribadi yang dibangun oleh bagian marketing dengan konsumen. *Canvassing* juga akan menimbulkan tanggapan karena konsumen akan merespon langsung walaupun hanya sekedar basa-basi. Kegiatan promosi melalui cara *canvassing* itu lebih sesuai karena dapat bertatapan langsung dengan konsumen untuk memberitahu pasar yang dituju tentang penawaran Perbankan. Seperti yang dijelaskan oleh Marwan Asri dalam bukunya yang berjudul *Marketing* bahwa Promosi yang bersifat informatif umumnya lebih sesuai dilakukan pada tahap-tahap awal di dalam siklus kehidupan produk. Promosi yang bersifat informatif ini juga penting bagi konsumen karena dapat membantu dalam pengambilan keputusan untuk membeli. Informasi yang diberikan

[34] Samsul Anam, dkk. Manajemen pemasaran…132

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat melalui tulisan, gambar, katakata dan sebagainya, yang disesuaikan dengan keadaan. Dalam proses memberikan informasi ada Beberapa aspek tentang barang mungkin harus ditampilkan dengan gambar (misalnya desain, model dan sebagainya), Sedangkan aspek lain mungkin cukup diungkapkan melalui tulisan seperti kelebihan, harga dan sebagainya.[35] Disamping itu, Bank Syariah Bukopin cabang melakukan strategi lain dalam memperoleh kerjasama dengan Yayasana Al Falah Assalam Sidoarjo yang di sepakati melalui MOU yang ditandatangini, yaitu menajlin hubungan dengan salah satu karyawan yang mereka kenal sebelumnya untuk menjadi penghubung antara Bank dengan ketua Yayasan.

**3. Dampak adanya kerjasama antara Bank Syariah Bukopin cabang dengan Yayasana Al Falah Assalam Sidoarjo.**

Pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin cabang pada Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo berdampak positif bagi kedua lembaga pertama bagi Bank Syariah Bukopin cabang sendiri sebagai berikut:

1) Dampak bagi Syariah Bukopin cabang

Bank Syariah Bukopin cabang mendapat keuntungan dari produk atau jasa yang digunakan oleh Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo. hal tersebut susuai dengan penjelasan Ismai

[35] Marwan Asri, *Marketing*, 1991, UPP-AMP YKPN, Yogyakarta Hal. 360

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam bukunya *Perbankan Syariah* bahwa Pelayanan pembayaran gaji guru merupakan salah satu dari pelayanan Jasa Bank Syariah yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan mereka. Bank menawarkan produk jasa kepada nasabah atau orang lain yang membutuhkan dimana dengan pelayanan jasa tersebut Bank akan memperoleh pendapatan yang di sebut *fee based income.*[36]

Selain itu, Bank Syariah Bukopin cabang dibantu memasarkan produknya oleh para wali murid yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin cabang melalui komunikasi seputar Bank Syariah Bukopin cabang dengan para wali murid yang lain. meskipun pengaruhnya tidak begitu signifikan namun penulis menilai hal tersebut cukup baik dalam memberikan kontribusi bagi Bank Syariah Bukopin cabang karena bisa terjadi ketok tular sebagimana dalam bukunya Malcolm Gladwell, bahwa banyak praktisi periklanan yang berpendapat meskipun upaya pemasaran telah diperkenalkan dan diterapkan di mana-mana akan tetapi ketok tular tetap satu-satunya cara persuasi yang paling banyak ditanggapi oleh kebanyakan orang. ketok tular tetap fenomina yang sangat misterius, dimana penyampaian informasi secara lisan tetap terjadi seppanjang waktu meskipun pada

[36] [36] Ismail, *Perbankan Syariah*, …. 193

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kenyataannya informasi secara lisan yang sampai memicu ketok tular jarang sekali.[37]

2) Dampak bagi Yasayan Al Falah Assalam Sidoarjo

kerjasama antara Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo dengan Bank Syariah Bukopin cabang lebih Mempercepat dan mempermudah proses pembayaran gaji para guru Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo, karena dilakukan oleh sistem sehingga lebih meminimalis waktu dan memudahkan pihak Yayasan itu sendiri, Tidak perlu menggunakan petugas untuk membagikan gaji kepada guru secara manual, Meminimalkan kesalahan proses pembayaran gaji guru, gaji sesuai dengan jumlah yang ditentukan tanpa adannya pembulatan angka dibelakang koma, jumlah menjadi akurat tidak kurang maupun tidak lebih, Memudahkan guru dalam pengambilan gaji, guru langsung ke ATM terdekat untuk mengambil gaji masing-masing, kapanpun akan diambil dan di mana akan diambil tidak terpatok waktu dan tempat bisa sewaktu-waktu, Bank syariah bukopin cabang juaga menjamin keuangan Yayasan Al Falah Assalam Sidoarjo serta prosesnya lebih aman, praktis dan tepat waktu.

[37] Malcolm, Gladwell, 2002, *Tipping Point*, *Bagaimana hal-hal kecil berhasil membuat perubahan besar,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Hal. 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id