

**STRATEGI PT.BNI SYARIAH DALAM MEMPERTAHANKAN
EKSISTENSI PRODUK *IB HASANAH CARD*
DI KOTA CILACAP**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
(FEBI) IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh :
FANI AFISTA
NIM : 1423204100

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PUWOKERTO
2017**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	vxiii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan dan Maksud Penulisan Tugas Akhir	7
C. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir	8
1. Jenis Penelitian	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	9
3. Teknik Pengumpulan Data	10
4. Metode Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Strategi	12
B. Strategi Efektif Mempertahankan Pangsa Pasar	17

1. <i>Marketing Mix</i>	17
a. Strategi Produk (<i>Product</i>)	17
b. Strategi Harga (<i>Price</i>)	19
c. Strategi Promosi (<i>Promotion</i>)	20
d. Strategi Distribusi (<i>Place</i>).....	21
e. <i>People</i>	22
f. <i>Process</i>	22
g. <i>Physical Evidance</i>	23
2. Strategi Merebut Dan Mempertahankan Pangsa Pasar	24
a. Strategi Penguasaan Pasar.....	24
b. Strategi Harga.....	26
c. Strategi Distribusi.....	27
d. Meningkatkan Daya Tarik.....	28
C. Pelayanan Jasa Bank	30
1. <i>Al-Kafalah</i>	30
2. <i>Al-Qardh</i>	34
3. <i>Ijarah</i>	38
D. Kartu Kredit	41
E. Penelitian Terdahulu	48

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah KCP Cilacap	51
1. Sejarah dan Perkembangan PT. BNI Syariah KCP Cilacap.....	51
2. Visi dan Misi PT. BNI Syariah KCP Cilacap	53

3. Profil PT. BNI Syariah KCP Cilacap	55
4. Struktur Organisasi PT. BNI Syariah KCP Cilacap.....	55
5. Fungsi dan Tugas Anggota PT. BNI Syariah KCP Cilacap.....	56
6. Sistem Operasional dan Produk-Produk PT. BNI Syariah KCP Cilacap.....	61
B. Hasil dan Pembahasan.....	73
1. Pengertian <i>iB Hasanah Card</i>	73
2. Akad yang digunakan pada <i>iB Hasanah Card</i>	77
3. Keunggulan <i>iB Hasanah Card</i>	80
4. Fasilitas dan Kemudahan <i>iB Hasanah Card</i>	80
5. Biaya-Biaya.....	82
6. Syarat Umum Pemohon <i>iB Hasanah Card</i>	86
7. Strategi PT. BNI Syariah KCP Cilacap Dalam Mempertahankan Eksistensi <i>iB Hasanah Card</i>	88
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	50
Tabel 2. Profil PT.BNI Syariah KCP Cilacap.....	55
Tabel 3. Perbedaan kartu kredit konvensional dan <i>iB Hasanah Card</i>	74
Tabel 4. Biaya-biaya dan limit dalam <i>iB Hasanah Card</i>	85
Tabel 5. Biaya keterlambatan / <i>ta'widh</i>	86
Tabel 6. Syarat Umum Pemohon <i>iB Hasanah Card</i>	87
Tabel 7. Report Perolehan Nasabah <i>iB Hasanah Card</i> PT.BNI Syariah KCP Cilacap	90



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Blanko Bimbingan
- Lampiran 3. Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 4. Sertifikat Komputer
- Lampiran 5. Sertifikat PKL
- Lampiran 6. Sertifikat Opak
- Lampiran 7. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris
- Lampiran 8. Struktur Organisasi PT.BNI Syariah KCP Cilacap.
- Lampiran 9. Brosur iBHasanah Card PT.BNI Syariah KCP Cilacap.
- Lampiran 10. Permohonan pembiayaan kartu pembiayaan *iB Hasanah Card*
- Lampiran 11. Brosur Fasilitas Dan Kemudahan *iB Hasanah Card*
- Lampiran 12. Brosur Biaya Administrasi Produk

IAIN PURWOKERTO

Strategi PT.BNI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Produk *iB Hasanah Card* Di Kota Cilacap

Fani Afista

1423204100

Program Diploma III Managemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisinis Islam
IAIN Purwokerto

ABSTRAK

Sebagai bank syariah, PT.BNI Syariah KCP Cilacap berusaha agar dapat mempertahankan eksistensi produknya, khususnya kartu pembiayaan yang ada di Indonesia dan hanya PT. BNI Syariah yang memiliki produk tersebut, namun ada yang menjadi masalah yaitu produk ini sepi peminat khususnya di wilayah Cilacap, namun eksistensinya masih terjaga hingga kini.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yang datanya diperoleh dari lapangan. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah *field research*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi PT.BNI Syariah KCP Cilacap dalam mempertahankan eksistensi produk *iB Hasanah Card* adalah dengan berbagai cara antara lain: berusaha menjual bagi semua staff tidak hanya *marketing*, promosi program dan fitur yang ada dalam produk *iB Hasanah Card*, *crosselling*, kegiatan *open table* setiap hari jum'at di kantor BUMN di wilayah Cilacap, dan kegiatan *telemarketing* yang bertujuan membangun minat nasabah kepada produk dan layanan BNI Syariah.

Kata kunci: Strategi, Mempertahankan Eksistensi, Produk *iB Hasanah Card*.

STRATEGY PT.BNI SYARIAH IN MAINTAINING THE EXISTENCE OF IB HASANAH CARD PRODUCT IN CILACAP CITY

Fani Afista

1423204100

Diploma III Program Of Sharia Banking Management

Faculty Of Economics and Islamic Busines

IAIN Purwokerto

ABSTRACT

As a sharia bank, PT.BNI Syariah KCP Cilacap trying to maintain product existence. As already know that sharia are intermediary institution the operational activities. Especially the card product *iB Hasanah Card* where the product is the only card product financing in Indonesia and only PT. BNI Syariah who own it. But there is problem that is product deserted enthusiasts especially in the area of Cilacap but is existence is still maintained until now.

This research is conducted by using the type of qualitative research whose data obtained from the field. While data collection in this study using data collection methods through observation, interview, and documentation.

The result of this study indicate that strategy PT.BNI Syariah KCP Cilacap in maintaining existence *iB Hasanah Card* product is by various ways, among other, trying to sell for all staff not only marketing, promotion programs and features available in the product *iB Hasanah Card* , cross selling, and the telling activities every Friday in the BUMN office in Cilacap area and the telemarketing activities aimed at building customer interest in shariah product and service. Methode of data analist used field research.

Ket word : Strategy, Maintain Existence, *iB Hasanah Card* product.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem perbankan di Indonesia diatur dalam UU No. 7 Tahun 1992 (diubah dengan UU No. 10 tahun 1998) tentang perbankan bahwa perbankan di Indonesia yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Kedua jenis bank tersebut melaksanakan kegiatan konvensional dan syariah. Hal ini berarti bahwa Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*dual Banking system*), yaitu ketika bank konvensional dan bank syariah beroperasi berdampingan. seperti halnya di negara Mesir, Malaysia, Arab Saudi, Yordania, Kuwait, Bahrain, Bangladesh dan Indonesia. Semenjak itu, bank syariah mulai tumbuh pesat di Indonesia dalam bentuk bank umum syariah (*full fledged islamic bank*), unit usaha syariah (bank konvensional yang membuka cabang syariah), dan *office channeling* (gerai syariah di kantor bank konvensional)¹.

Bagi Indonesia sendiri, ide pendirian bank syariah sudah sejak tahun 1970-an. Dimana pembicaraan bank syariah muncul sejak seminar hubungan Indonesia-Timur Tengah pada tahun 1974 dan 1976 yang diadakan oleh Lembaga Studi Ilmu-Ilmu Kemasyarakatan (LKIK) dan Yayasan Bhineka Tunggal Ika. Perkembangan pemikiran tentang perlunya umat Islam Indonesia memiliki perbankan Islam sendiri mulai berhembus

¹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011) hlm, 5.

sejak saat itu, seiring munculnya kesadaran kaum intelektual dan cendekiawan muslim dalam memberdayakan ekonomi masyarakat. Pada awalnya bank memang sempat menjadi perdebatan mengenai hukum bunga bank dan hukum zakat, pajak dikalangan para ulama, cendekiawan, dan intelektual muslim.²

Dalam perkembangannya, setelah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang mengatur tentang perizinan kegiatan usaha bank syariah. Kewajiban yang dimaksud adalah untuk memperoleh izin usaha sebagai bank syariah dan unit usaha syariah dari Bank Indonesia sebelum melakukan kegiatan usaha bank syariah atau unit usaha syariah. Perizinan Bank Indonesia diperlukan oleh bank konvensional apabila akan mengubah kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Demikian pula, kewajiban untuk membuka unit usaha syariah (UUS) di Kantor Pusat Bank dengan izin Bank Indonesia adalah berlaku bagi Bank Umum Konvensional yang akan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Pengajuan perizinan usaha bank syariah dengan kewajiban untuk memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya tentang susunan organisasi dan kepengurusan, permodalan yang cukup, kepemilikan, keahlian di bidang perbankan syariah dan kelayakan usaha. Sedangkan terkait dengan peraturan persyaratan untuk memperoleh izin usaha unit usaha syariah (UUS) akan diatur lebih lanjut

² Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 8.

dengan peraturan Bank Indonesia sekurang-kurangnya memuat tentang: susunan organisasi dan kepengurusan, modal kerja, keahlian di bidang perbankan syariah dan kelayakan usaha.³

Pada era globalisasi seperti sekarang ini industri bisnis yang menggunakan sistem ekonomi syariah mulai tumbuh dan berkembang dengan pesat, salah satu produk perbankan konvensional dan syariah yang masih eksis hingga sekarang adalah kartu kredit yang digunakan sebagai alat pembayaran. Sebelum munculnya kartu kredit sebagai alat pembayaran dalam transaksi ekonomi, transaksi yang dilakukan adalah dengan cara barter dan kemudian muncul uang sebagai perantara pertukaran yang efisien dan efektif, namun seiring berjalannya waktu ternyata uang memiliki hambatan dalam penggunaannya, yaitu membawa uang dengan jumlah besar ternyata dapat membawa berbagai macam risiko ketika digunakan untuk bertransaksi adapun risikonya yaitu pencurian, perampokan serta pemalsuan uang. Akhirnya kartu plastik yang dikenal sebagai kartu kredit (*credit card*) yang dirasa lebih aman dan praktis dengan berbagai fungsinya yang semakin bertambah.⁴

Untuk pertama kali sistem *financial transactios cards* muncul di Amerika, lalu di negara-negara Eropa, kemudian mulai berkembang secara luas di negara-negara Islam dan non Islam. Sistem ini dalam praktik ekonomi dan perdagangan memiliki efektivitas dan keuntungan yang

³ Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Malang, UIN Malang Press, 2009), hlm, 72-73.

⁴Hengki Firmada, *Jurnal Syariah Card (Kartu Kredit Syariah) ditinjau dari azas utilitas dan masalah*, (juli, 2014), hlm. 254-255.

cukup tinggi. Lembaga keuangan sendiri telah mempraktikkan pengalamannya begitu begitu lama dan telah mengetahui karakteristik masyarakat sehingga bisa menarik di semua level masyarakat, terutama kalangan kaya dan menengah ke atas untuk ikut serta dalam sistem ini.⁵

Adanya dua konsep kartu kredit di Indonesia membuat daya tarik tersendiri bagi perputaran perekonomian, sehingga masyarakat mempunyai alternatif pilihan apakah menggunakan kartu kredit konvensional atau syariah. Namun secara mendasar kegunaan kedua adalah sama yaitu:

1. Memudahkan sistem pembayaran
2. Mudah dalam mendapatkan uang kontan, barang atau jasa.
3. Sebagai alat bukti atau jaminan bagi seseorang yang memungkinkan pemiliknya mendapat pinjaman sesuai limit untuk keperluan pembelian barang atau jasa.

Sesuai dengan fatwa Dewan Syariah nasional No.54/DSN-MUI/X/2006 yaitu:

- a. yaitu bahwa dalam rangka memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dan penarikan tunai, Bank Syariah dipandang perlu menyediakan sejenis kartu kredit, yaitu alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk

⁵ Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 10.

melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu kredit dijamin dan dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut kepada penerbit pada waktu yang disepakati secara angsuran:

- b. Bahwa kartu kredit yang ada menggunakan sistem bunga (*Interest*) sehingga tidak sesuai dengan prinsip syariah.
- c. Bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas kartu yang sesuai syariah, DSN-MUI memandang perlu menetapkan fatwa tentang *Syariah card (Bittaqah Al I'timan)* yang fungsinya seperti kartu kredit untuk dijadikan pedoman.

Dalam hal ini DSN-MUI memutuskan dan menetapkan fatwa tentang *syariah card* yaitu a) Fatwa DSN No.11/ DSN-MUI/IV/2000 tentang *Kafalah*. Dalam hal ini penerbit kartu adalah penjamin (*kafil*) bagi pemegang kartu terhadap *Merchant* atas semua kewajiban bayar (*Dayn*) yang timbul dari transaksi antara pemegang kartu dengan *Merchant*, dan/atau penarikan tunai dari selain bank atau ATM bank penerbit kartu. Atas pemberian *Kafalah*, penerbit kartu dapat menerima *fee (ujrah Kafalah)*. b) fatwa DSN No.19/DSN-MUI/IV/2001 tentang *Qardh*. Dalam

hal ini penerbit kartu adalah pemberi pinjaman (*muqridh*) kepada pemegang kartu (*muqtaridh*) melalui penarikan tunai dari bank atau ATM bank penerbit kartu. c) fatwa DSN No.9/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan *Ijarah*. Dalam hal ini penerbit kartu adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang kartu. atas *Ijarah* ini pemegang kartu dikenakan *membership fee*.⁶

Sedangkan perbedaan yang mendasar pada kartu kredit syariah yaitu tidak diperkenankan untuk memungut bunga tetapi imbal jasa atau *fee* dari setiap transaksi sedangkan pada kartu kredit konvensional lebih kepada berbasis bunga karena berasumsikan “*Time Value Of Money*”.

Saat ini bank syariah yang mempunyai produk kartu kredit syariah di Indonesia adalah PT. BNI Syariah dan PT. Bank CIMB Niaga, namun pembahasan penulis mengenai produk kartu kredit syariah adalah produk *iB Hasanah Card* yang merupakan satu satunya produk kartu kredit syariah milik PT. BNI Syariah. Seperti yang telah dikatakan oleh Hadari Nawawi (2008:351) bahwa suatu kinerja yang terarah pada tujuan atau disebut juga dengan eksistensi⁷ sangatlah menarik untuk dibahas mengingat produk *iB Hasanah Card* merupakan produk yang jarang sekali perbankan di Indonesia mengeluarkannya sebagai salah tren baru di industri perbankan syariah di Indonesia, untuk itu perlu diketahui bersama mengenai strategi PT. BNI Syariah KCP Cilacap dalam mempertahankan eksistensi produk yang sampai saat ini masih bertahan dan eksis pada

⁶ [http:// www.dsnmui.or.id](http://www.dsnmui.or.id) Diakses pada tanggal 15 April 2017.

⁷ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), hlm. 159.

lingkup wilayah yang notabnya merupakan daerah yang peminat akan kartu kredit syariah masih cukup rendah, hal ini diketahui karena dalam kurun waktu satu bulan yaitu pada bulan februari 2017 peminat akan *iB Hasanah Card* di PT. BNI Syariah KCP Cilacap masih menunjukkan jumlah yang minim yaitu dengan tidak adanya nasabah yang mengajukan pembiayaan *iB Hasanah Card*. Oleh karena itu penulis merasa tertarik mengkaji lebih dalam mengenai stretegi bank dalam mempertahankan eksistensi produk dalam perbankan syariah.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti kemukakan, maka peneliti termotivasi untuk meneliti mengenai **“STRATEGI PT.BNI SYARIAH KCP CILACAP DALAM MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI PRODUK *IB HASANAH CARD* DI KOTA CILACAP”**

B. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

1. Maksud Penulisan Tugas Akhir

Maksud penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi PT.BNI Syariah KCP Cilacap dalam mempertahankan eksistensi produk *iB Hasanah Card* di kota Cilacap. Dalam hal ini penyusunan membandingkan teori-teori yang didapat diperkuliahan dengan penerapannya pada lembaga keuangan perbankan syariah melalui observasi langsung di PT.BNI Syariah KCP Cilacap.

2. Tujuan Laporan Tugas Akhir

Tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang

Manajemen Perbankan Syariah, serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis laporan Tugas Akhir yang sekaligus sebagai tempat penelitian yang dilakukan, dan dengan menyajikan dalam bentuk karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program D III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

C. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai produk baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat pospositivisme. Metode ini disebut juga metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang berpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.⁸

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 9-10.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian Tugas Akhir

a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian Tugas Akhir bertempat di PT. BNI Syariah KCP Cilacap Jalan S. Parman, Ruko Pelangi No. 10E, Sidanegara, Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53212.

b. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perbankan Syariah dimulai pada Rabu, 01 Februari 2017 sampai dengan Selasa 28 Februari 2017.

3. Teknik Pengumpulan Data

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi.⁹

a. Wawancara

Penulis mengadakan wawancara dengan pihak-pihak di lokasi penelitian yang dianggap berkompeten dan representatif dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini antara lain dengan Bapak Sakti Irawan, ST selaku *Sub Branch Manager* Bapak Adam Geo Harmada selaku *Operational and Service Head*, Bapak Fajar Adi Sukmawan selaku *Funding Assistant*, dan Bapak Furqon selaku

⁹ *Ibid*, hlm.137.

customer service. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara sendiri dibagi menjadi dua yaitu :

1) Wawancara terstruktur

Merupakan wawancara dimana pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

2) Wawancara tak terstruktur

Merupakan wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Wawancara semacam ini digunakan untuk menemukan informasi yang kurang baku atau informasi tunggal.

b. Observasi

Peneliti langsung mengamati objek yang diteliti dengan mendatangi langsung PT. BNI Syariah KCP Cilacap. Hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya di lokasi penelitian yang berkaitan dengan implikasi penerapan risiko pembiayaan *mudharabah* di bank tersebut.

c. Dokumentasi

Prosedur ini dilakukan dengan mencatat data-data kejadian serta memperoleh salinan, baik yang berupa

tulisan, laporan, arsip serta berkas-berkas yang dipandang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.¹⁰

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT. BNI Syariah KCP Cilacap. Seperti arsip-arsip, formulir-formulir dokumen, brosur dan sebagainya. Selain meminta dokumen-dokumen langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang berasal dari buku-buku, *browsing* di internet dan lain sebagainya. Semua dokumen diatas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir.

4. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *field research* atau penelitian lapangan yang dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan lapangnya secara ekstensif yang kemudian dibuat kode dan dianalisis dengan berbagai cara¹¹. Dengan metode ini penyusun akan menganalisis strategi PT. BNI Syariah dalam mempertahankan eksistensi produk *iB Hasanah Card* di kota Cilacap.

¹⁰ Lexy J. Moleong , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm.187.

¹¹ *Ibid*, hlm. 26.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah model penelitian Miles and Huberman yaitu berupa data *reduction*, data *display*, dan data *conclusions drawing/verification*.

a. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam mereduksi data penelitian, penyusun mengumpulkan data tentang strategi PT. BNI Syariah dalam mempertahankan eksistensi produk *iB Hasanah Card* di kota Cilacap. Data yang diperoleh berupa catatan observasi, dokumentasi kegiatan dan hasil wawancara. Kemudian penyusun memilih data yang penting untuk digunakan penelitian selanjutnya.

b. *Data display* (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.

c. *Conclusion drawing/ verification*

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹²



IAIN PURWOKERTO

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*, hlm. 247-252.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pemaparan yang telah dijelaskan, yang dapat penulis simpulkan adalah mengenai strategi atau upaya bank dalam mempertahankan eksistensi produk kartu pembiayaan *iB Hanasanah card* adalah melalui beberapa cara yang dianggap bank adalah strategi yang paling efektif yaitu dari pihak PT. BNI Syariah KCP Cilacap sendiri menerapkan kegiatan berusaha menjual produk *iB Hassanah Card* yang diperuntukan bagi semua pegawai kecuali *teller*, guna memenuhi target dalam satu tahun yaitu 150 kartu. Cara berikutnya yaitu kegiatan promosi program dimana fitur-fitur dan program unggulan merupakan senjata utama dalam kegiatan ini, selain kegiatan *cross selling* serta *open table* juga merupakan cara yang ampuh digunakan bank untuk menarik minat masyarakat akan produk kartu pembiayaan *iB Hassanah Card*, melalui kegiatan rutin setiap hari jum'at pada kantor BUMN yang ada di wilayah Cilacap, dan terakhir adalah *tellemarketing* dimana kegiatan ini juga dapat dibilang jitu dalam menarik hati nasabah karena sebagai sarana memberikan informasi produk dan jasa bank yang mungkin dapat membantu nasabah dalam memudahkan urusanya dibidang transaksi perbankan.

B. Saran

Dari uraian yang penulis paparkan pada tugas akhir ini, maka penyusun menyampaikan beberapa saran kepada PT.BNI Syariah KCP Cilacap yang semoga dapat bermanfaat. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi dan promosi produk *iB Hasanah Card* agar lebih banyak masyarakat serta calon nasabah yang tahu dan tertarik dengan produk tersebut.
2. Terus tingkatkan kualitas serta mutu dalam setiap produk khususnya produk *iB Hasanah Card*, agar kedepanya tidak ada lagi ketidaksesuaian antara teori dan praktik perbankan.
3. Terus meningkatkan kualitas SDM agar pemahaman akan perbankan syariah lebih unggul dan dapat menjadi panutan bagi banyak orang sebagai praktisi perbankan syariah.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- _____, *Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendekiawan*, Bogor: Tazkia Institute, 1999.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012.
- Hamdani, Rambat Lupiodadi A, *Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat, 2006.
- Huda, Qamarul, *Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Teras, 2011.
- Ibrahim, Abdul Wahab, *Banking Cards Syariah Kartu Kredit Dan Debit Dalam Perspektif Fiqih*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Bisnis Kredit Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- _____, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Irawan, Handi, *Winning Strategy strategi efektif merebut & mempertahankan pangsa pasar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, Malang: UIN Malang Press, 2009.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Kritis*, Jakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad, Suwarsono, *Manajemen Strategik Konsep dan Alat Analisis*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2013.
- Muljono, Djoko, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2015.
- Nitisemito, Alex S, *Marketing*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1977.
- Rivai, Veithzal dkk, *Islamic Banking*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.

Simorangkir, O.P, Pengantar Lembaga Keuangan Bank Dan Non Bank, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2016.

Sulaiman, Abdul Wahab Ibrahim Abu, Banking Cards Syariah, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

Suryabrata, Sumaidi, Metodologi Penelitian, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994.

Sutojo, Siswanto, Menyusun Strategi Harga, Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka, 2000.

Usman, Rachmadi, Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Internet

[http:// www.dsnmui.or.id](http://www.dsnmui.or.id)

[http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah.](http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah)

[http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi.](http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi)

<https://www.kamusbesar.com>

Jurnal

Metha Ardiah, Ruang *Lingkup Manajemen Strategik*, (online) methaardiah.blogspot.com, 2012.

Dokumen PT.BNI Syariah KCP Cilacap

Wawancara dengan Adam Geo Harmada, Operational and Service Head BNI Syariah KCP Cilacap, pada 9 Mei 2017.

Wawancara dengan Furqon, Customer Service, BNI Syariah KCP Cilacap, pada 9 Mei 2017

Profil Perusahaan PT. BNI Syariah.

Dokumen PT.BNI Syariah KCP Cilacap.

Brosur PT.BNI Syariah KCP Cilacap

Skripsi Dan Tugas Akhir

Fadh, 2010, “Kesesuaian Prinsip Syariah Terhadap Aplikasi Hasanah Card di BNI Syariah,” Tugas Akhir, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Firmada, Hengki, 2014 ”Jurnal Syariah Card (Kartu Kredit Syariah) ditinjau dari Azas Utilitas dan Masalahah”, skripsi, Pekanbaru.

Rahmawati, 2010, “Analisi Akad dan Aplikasi Produk Hasanah Card pada Unit Usaha Syariah PT. BNI Syariah,” Tugas Akhir, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

