

BAB IV

PAPARAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

a. Sejarah Berdirinya Bank Mandiri Syariah KC Klampis¹

Bank Mandiri Syariah yang berdiri pada tahun 1999 merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Pendirian Bank Mandiri Syariah menjadi pertarungan bagi bankir syariah. Bila Bank Mandiri Syariah berhasil maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya bila Bank Mandiri Syariah gagal, maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena Bank Mandiri

¹Bank Mandiri Syariah, "Sejarah", <https://www.syariahamandiri.co.id>, diakses pada 12 juli 2019.

Syariah merupakan bank syariah yang didirikan oleh bank BUMN milik pemerintah. Ternyata Bank Mandiri Syariah dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Mandiri Syariah diikuti pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.

Bank Mandiri Syariah adalah salah satu Bank Syariah yang berkembang pesat di Indonesia sejak berdiri pada tahun 1999. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Indonesia Bank Mandiri Syariah membuka kantor cabang di setiap wilayah, salah satunya membuka kantor cabang di daerah Klampis Surabaya. Pada prinsipnya Bank Syariah menghimpun dana dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan.

b. Profil Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya²

Bank Mandiri Syariah KCP Klampis Surabaya merupakan salah satu Kantor Cabang (KC) yang dimiliki oleh Bank Mandiri Syariah. Letak geografis Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya ini berada di Jl. Klampis Jaya No.10 A, Klampis Ngasem, Kecamatan Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60117. Nomor Telefon: (031) 5998438. Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya berdiri pada 22 Agustus 2011, saat ini Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dipimpin oleh kepala cabang Bapak Wahyu Arif Rahman sebagai *Branch Manager* dan Ibu Astuti Haryati sebagai *Branch Operation* dan *Service Manager*. Di Bank Mandiri Syariah KC

² Wawancara dengan Ibu Dwita RF, (*General Support Staff*), 05 April 2019.

Klampis Surabaya memiliki beberapa produk yang di jalannya yaitu produk pendanaan, produk pembiayaan dan jasa. Adapun jam operasional Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya buka mulai pukul 08:00 s/d 16:00 pada hari senin s/d jum'at.

c. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya³

1) Visi Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya yaitu: “Bank Syariah Terdepan dan Modern (*The Leading and Modern Sharia Bank*)”

a) Bank Syariah terdepan yaitu menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer*, *micro*, *SME*, *commercial*, dan *corporate*.

b) Bank Syariah modern yaitu menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

1) Misi Bank Mandiri Syariah KC Klampis yaitu:

a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan

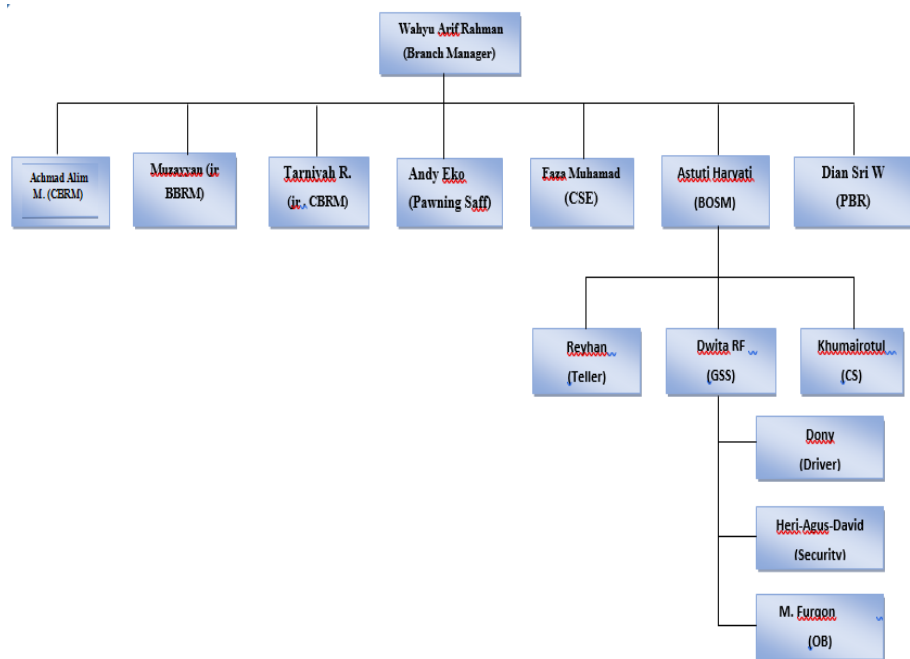
b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

³Wawancara dengan Pak Achmad Alim M, (*Consumer Banking Relationship Manager*), 04 Juli 2019.

- d) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- e) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

d. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya⁴



Gambar IV.1
Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

1) Branch Manager

Branch Manager ini merupakan seorang pimpinan cabang dari sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengelola, mengembangkan, dan mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional Bank serta memastikan pencapaian

⁴Wawancara dengan Pak Achmad Alim M, (*Consumer Banking Relationship Manager*), 04 Juli 2019.

kinerja seluruh unit bisnis yang berada di bawah koordinasinya secara prudent serta memutus pembiayaan sesuai limit.

2) *Consumer Banking Relationship Manager*

Meningkatkan pertumbuhan bisnis pada segmen *consumer banking* yang meliputi pendanaan dan pembiayaan serta melakukan fungsi *financial advisory* dan retensi terhadap nasabah prioritas.

3) *Junior Consumer Banking Relationship Manager*

Meningkatkan pertumbuhan bisnis pada segmen *consumer banking* yang meliputi pendanaan dan pembiayaan.

4) *Junior Business Banking Relationship Manager*

Memasarkan produk dan mencari peluang pasar segmen *business banking*, membina dan mengembangkan *relationship* dengan nasabah untuk memantau dan mempertahankan kualitas pembiayaan dari *debitur* yang menjadi kelolaannya untuk mencapai portofolio pertumbuhan pembiayaan yang sehat dan tingkat profitabilitas yang tinggi dengan analisa pembiayaan yang *comperhensif* dan akurat sesuai ketentuan yang berlaku.

5) *Branch Operation dan Service Manager*

Memastikan aktivitas operasional *Branch Office* terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung target *Branch Office*.

6) *CSE / SFE (Consumer Sales Executive)*

Menghasilkan sales atas *referrel* dan *non-referral* nasabah pendanaan melalui pertemuan, presentasi, membantu proses aplikasi, serta mengumpulkan dokumen yang diperlukan guna memenuhi target sales dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

7) *General Support Staff*

Memastikan penyediaan kebutuhan dan keamanan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan operasional dan bisnis di *Branch Office*.

8) *Customer Service*

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank dan standar layanan.

9) *Teller*

Teller ini melayani kegiatan transaksi uang tunai, *non* tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan perbankan.

e. Produk-Produk Di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

Bank Syariah mempunyai dasar yang berbeda dengan Bank Konvensional dalam proses operasionalnya, dimana penghimpunan dan penyaluran dana nasabah di Bank Syariah lebih mengedepankan kesukarelaan dan semata-mata mencari ridha dari Allah SWT.

Transaksi di Bank Konvensional sangat awam dengan sistem Bunga, karena mereka hanya mengejar target keuntungan saja sedangkan di Bank Syariah menggunakan Bagi Hasil dalam transaksinya.

Adapun produk-produk yang dijalankan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya yaitu:

1) Produk Pendanaan

Produk pendanaan di Bank Mandiri Syariah KC Klampis ini meliputi:

a) BSM Tabunganku

BSM Tabunganku merupakan 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.

b) Tabungan Berencana

Tabungan Berencana merupakan tabungan berjangka yang dijalankan Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk nasabah yang mempunyai rencana di waktu yang akan datang dengan memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

c) BSM Deposito

BSM Deposito merupakan tabungan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan *non*-perorangan.

d) BSM Tabungan Wadiah

Tabungan Wadiah merupakan tabungan yang dijalankan Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk nasabah yang ingin melakukan transaksi penarikan yang dapat dilakukan setiap waktu berdasarkan syarat-syarat yang telah ditentukan dan disepakati.

e) BSM Tabungan Investa Cendikia

Tabungan Investa Cendekia merupakan tabungan berjangka yang dijalankan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah

setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

f) BSM Mudharabah

Tabungan Mudharabah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Bank Mandiri Syariah atau melalui ATM.

g) BSM Tabungan Mabrur

Tabungan Mabrur merupakan tabungan yang dikeluarkan Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh, setoran untuk tabungan mabrur ini menggunakan mata uang rupiah.

2) Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan di Bank Mandiri Syariah KC Klampis meliputi:

a) BSM Griya

Pembiayaan Griya merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (*consumer*), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

b) BSM OTO

Pembiayaan Kendaraan Bermotor (BSM OTO) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*, yang masuk dalam katagori pembiayaan kendaraan bermotor ialah mobil baru.

c) BSM Implan

Pembiayaan *consumer* dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Pembiayaan implant dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan. Misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan. koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

d) BSM Pensiun

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensuinan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

e) BSM Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

f) BSM Cicil Emas

Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk membantu nasabah membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan.

3) Produk Jasa

Produk jasa di Bank Mandiri Syariah KC Klampis ini meliputi:

a) BSM Card

BSM Card merupakan kartu debit yang dikeluarkan Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi di mesin ATM.

b) BSM Mobile Banking GPRS

Mandiri Syariah *Mobile* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

c) BSM Net Banking

Net Banking merupakan layanan transaksi perbankan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya melalui jaringan internet ke laman website Bank Mandiri Syariah.

2. Implementasi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM OTO Di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

Pemasaran merupakan proses kegiatan yang dilakukan manusia untuk menawarkan suatu produk guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pangsa pasar.⁵ Adapun dalam pemasaran syariah adalah bisa disebut dengan pemasaran spiritual yang artinya memasarkan dengan bisikan nurani dan panggilan hati yang akan menciptakan aspek kejujuran dan kepedulian terhadap sesama dan juga aspek kehati-hatian yang tidak akan merugikan satu sama lain.⁶

Dalam suatu pemasaran pastinya mempunyai bauran pemasaran yang identik dengan 4P yaitu : *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi) hal ini dikonsepsikan dalam bauran pemasaran konvensional. Adapun dalam pemasaran Islam ditambah lagi 3P yaitu: manusia (*people*), proses (*process*), bukti fisik (*physical evidence*).⁷

⁵ Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), 20.

⁶Nur Asnawi & Muhammad Asnan Fanani, *Pemasaran Syariah (teori, filosofi & isu-isu kontemporer)*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 123-124.

⁷Nur Asnawi & Muhammad Asnan Fanani, *Pemasaran Syariah (teori, filosofi & isu-isu kontemporer)*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 157-172.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Consumer Banking Realationship Manager (CBRM) bahwa pemasaran produk pembiayaan BSM OTO di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dilakukan dengan cara membagi brosur kepada masyarakat ditempat-tempat tertentu dan pihak Bank juga mempresentasikan secara langsung kepada masyarakat yang tertarik untuk melakukan pembiayaan BSM OTO.⁸

Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya juga mengikut sertakan sales *dealer* rekanan yang bermitra dengan Mandiri Tunas *Finance* (Mandiri Group) dalam memasarkan produk BSM OTO, sehingga apabila ada seseorang yang ingin melakukan pembelian kendaraan bermotor namun mereka tidak bisa membelinya secara *cash* maka pihak *dealer* mengarahkan orang tersebut untuk melakukan pengajuan pembiayaan kepada Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya.⁹

Prosedur bagi nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan kendaraan bermotor bisa datang langsung ke kantor Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk dilayani oleh *Customer Service* atau bisa langsung dengan bagian Marketing Konsumer Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya. Sebelum memberikan pembiayaan kendaraan bermotor (BSM OTO), nasabah harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri

⁸Wawancara dengan Pak Achmad Alim M, (*Consumer Banking Realationship Manager*), 04 Juli 2019.

⁹ *Ibid*, 04 Juli 2019.

Syariah. Untuk pembiayaan mobil baru nasabah cukup membayar uang muka sebesar 25%, dengan jangka waktu maksimal 5 Tahun.¹⁰

Adapun data yang harus dipenuhi oleh nasabah pemohon yaitu:¹¹

a. Syarat Pemohon:

- 1) Pemohon harus mempunyai pekerjaan dan/atau pendapatan yang tetap
- 2) Usia pemohon pada saat pengajuan PKB minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo fasilitas PKB
- 3) Pengajuan PKB dapat dilakukan sendiri-sendiri atau koordinir secara kolektif oleh instansi dimana pemohon bekerja.

b. Dokumen yang diperlukan:

- 1) Fotocopy kartu identitas: KTP/SIM
- 2) Fotocopy kartu keluarga
- 3) Surat keterangan yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dari instansi/perusahaan tempat pemohon bekerja yang menyatakan pemohon adalah pegawai dari instansi/perusahaan yang dimaksud
- 4) Slip gaji yang dishkan oleh instansi/perusahaan tempat pemohon bekerja
- 5) Keterangan mengenai kendaraan bermotor yang akan dibeli meliputi jenis kendaraan, tahun pembuatan, fotocopy BPKB, nama pembeli sebelumnya dan harga kendaraan

¹⁰Brosur Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya, 12 Juli 2019.

¹¹Ibid, 12 Juli 2019.

- 6) Fotocopy surat nikah (bagi pemohon yang telah beristri/bersuami)
- 7) Surat persetujuan dari istri/suami (bagi pemohon yang telah beristri/bersuami).
- 8) Nasabah yang sudah memenuhi syarat yang ditentukan oleh Bank, maka pembiayaan yang diajukan akan langsung di proses untuk persetujuan pembiayaan oleh pimpinan Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya. Setelah pembiayaan disetujui oleh pimpinan, seterusnya akan diajukan ke Mandiri Tunas *Finance* untuk proses pencairan.¹²

Nasabah yang mengajukan pembiayaan BSM OTO bisa menentukan sendiri spesifikasi dari mobil yang diinginkan, mulai dari jenis mobil, merk, warna dan lain-lain.

Pembiayaan BSM OTO di Bank Mandiri Syariah KC Klampis menggunakan Akad Murabahah yaitu dengan sistem jual beli, yang artinya pihak bank membeli mobil yang nasabah inginkan dari *dealer*, selanjutnya pihak Bank menjual lagi kepada nasabah sebesar harga jual dari *dealer* ditambah dengan margin keuntungan yang Bank tetapkan sesuai dengan jangka waktu angsuran.¹³

¹²Wawancara dengan Pak Achmad Alim M, (*Consumer Banking Realationship Manager*), 04 Juli 2019.

¹³Ibid, 04 Juli 2019.

Adapun margin angsuran per Tahun dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.¹⁴

Tabel IV.1
Tabel Margin

Tahun	1 Tahun	2 Tahun	3 Tahun		4 Tahun	5 Tahun
Setara (flat)	4,61%	4,76%	4,91%		5,505%	5,20%

Sumber: Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

3. Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM OTO Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

Menarik minat nasabah merupakan hal utama yang dilakukan oleh setiap perusahaan, tidak terkecuali Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya. Namun dalam menarik minat nasabah pastinya harus menggunakan strategi pemasaran yang baik dan harus mengetahui faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam menarik minat nasabah. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah diantaranya:¹⁵

- a. Faktor Marketing Mix
- b. Faktor Budaya
- c. Faktor Sosial
- d. Faktor Pribadi
- e. Faktor Psikologis

¹⁴Brosur Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya, 12 Juli 2019.

¹⁵Roni Andesp, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung DI Bank Syariah*”, Lembaga Keuangan dan Perankan Vol, 2, No. 1 (Januari-Juni 2017).

Dalam prakteknya di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dengan berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Consumer Banking Relationship Manager (CBRM) bahwa di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dalam menarik minat nasabah tidak menggunakan strategi khusus, Bank Mandiri Syariah hanya menggunakan strategi pemasaran normal pada umumnya. Namun pihak Bank Mandiri Syariah KC Klampis melakukan pemasaran kepada masyarakat dengan menggunakan pendekatan kepada komunitas. Dengan menggunakan pendekatan kepada komunitas, maka kemungkinan peluang untuk mendapatkan nasabah cukup besar, karena di dalam komunitas pastinya banyak orang-orang yang membutuhkan kendaraan bermotor, sehingga dari mereka ada yang tertarik dengan produk pembiayaan BSM OTO yang Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya Tawarkan.¹⁶

Selain pendekatan terhadap komunitas, langkah yang dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah KCP Klampis Surabaya dalam melayani nasabah yaitu mengutamakan kecepatan dan kemudahan proses pembiayaannya dengan tetap memperhatikan sisi kehati-hatian (*prudent*) Bank, karena dengan proses yang cepat dan mudah maka nasabah akan lebih tertarik untuk melakukan pembiayaan BSM OTO di Bank Mandiri Syariah KC Klampis. Seperti yang kita ketahui bahwa masyarakat pada saat ini menginginkan proses yang cepat dan

¹⁶Ibid, 04 Juli 2019.

mudah dalam melakukan kegiatannya, sehingga tidak membuang-buang waktu.

Selain proses yang cepat kelebihan pembiayaan BSM OTO di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dalam menarik minat nasabah yaitu dengan harga yang lebih murah (*pricing* kompetitif) dibandingkan dengan perusahaan lain.

B. Analisis Data

1. Analisis Implementasi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM OTO di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

Dari hasil yang peneliti dapatkan bahwa Analisis Implementasi Pemasaran Produk Pembiayaan BSM OTO di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya tidak berpacu pada teori yang ada, karena menurut salah satu karyawan di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya bahwa teori dengan apa yang terjadi di lapangan belum tentu sama hasilnya. Akan tetapi, semua pelaksanaan pembiayaan BSM OTO di Bank Mandiri Syariah KC Klampis sudah sesuai dengan prinsip syariah, mulai dari pemasaran yang dilakukan dengan cara menyebar brosur, mempresentasikan secara langsung dan mengikut sertakan sales dealer rekanan yang bermitra dengan Mandiri Tunas Finance (Mandiri Group), Bank Mandiri Syariah KC Klampis

Surabaya menggunakan akad murabahah dalam pembiayaannya yang telah sesuai dengan prinsip syariah.¹⁷

Menurut analisa yang peneliti dapatkan bahwa pelaksanaan pemasaran di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya sudah mendekati kepada teori-teori yang ada dalam bauran pemasaran yang identik dengan 4P dan ditambah 3P:

a. Produk (*product*)

Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dalam pemasarannya sudah mengeluarkan produk yang ditawarkan kepada masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor. Produk yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dalam pembiayaannya tersebut berupa produk pembiayaan BSM OTO.

b. Harga (*price*)

Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya menetapkan harga yang murah (*pricing kompetitif*) kepada nasabah dalam memasarkan produk pembiayaan BSM OTO, dengan *pricing kompetitif* dilakukan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.

c. Tempat (*place*)

Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya sudah memberikan tempat yang strategis yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya bertempat di Jl. Klampis,

¹⁷Wawancara dengan Pak Achmad Alim M, (*Consumer Banking Relationship Manager*), 04 Juli 2019.

karena di daerah tersebut berada di dekat perumahan dan kampus-kampus, sehingga pangsa pasar yang dituju orang-orang yang mungkin membutuhkan kendaraan.

d. Promosi (*promotion*)

Promosi yang dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dalam memasarkan produknya melalui penyebaran brosur, presentasi langsung kepada masyarakat dan mengikutsertakan *sales dealer* rekanan yang bermitra dengan Mandiri Tunas Finance (Mandiri Group), dengan cara seperti itu akan memperluas cakupan pemasaran produk pembiayaan BSM OTO kepada masyarakat.

e. Manusia (*people*)

Manusia tidak akan pernah lepas dari berbagai aktivitas yang dilakukan, mulai dari konsumen yang membutuhkan barang dan produsen yang mengeluarkan barang. Implementasinya di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya sudah menetapkan *marketing* yang handal dalam memasarkan produknya dengan mempunyai prinsip yang jujur, bertanggung jawab dan punya rasa belas kasihan terhadap sesama.

f. Proses (*process*)

Implementasinya di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dalam melayani konsumen yang ingin melakukan pembiayaan BSM OTO mengedepankan proses yang cepat dan mudah, hal ini

dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan tidak mengecualikan prinsip ke hati-hatian, dengan proses yang cepat ini nasabah sudah bisa menerima barang dalam jangka waktu kurang lebih satu hari apabila tidak ada hal-hal lain.

g. **Bukti Fisik (*physical evidence*)**

Implementasinya di Bank Mandiri Syariah KC Klampis bukti fisik yang diberikan dengan tampilan yang cukup sesuai dengan standart yang harus ditetapkan meliputi. **Pertama** fasilitas eksterior terdiri dari simbol arah dan petunjuk, parkir, pemandangan dan lingkungan sekitar. **Kedua** fasilitas interior terdiri dari peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah, di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya sudah menyediakan tata letak, sirkulasi udara dan suhu yang segar, serta adanya mushollah untuk nasabah atau karyawan yang ingin melakukan sholat berjamaah. **Ketiga** *tangibles other* (bukti fisik lain), bukti fisik di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya seperti kartu nama, tagihan, laporan, penampilan karyawan dan brosur.

2. Analisis Strategi Pemasaran Produk BSM OTO dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya

Dari hasil yang peneliti dapatkan bahwa Analisis Strategi Pemasaran Produk BSM OTO dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya tidak mengacu pada teori, akan tetapi strategi pemasaran yang digunakan untuk menarik minat

nasabah sudah mendekati dengan teori dari faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah meliputi: faktor *marketing mix* (7P), faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis.

a. Faktor Marketing Mix

1) Produk

Produk yang ditawarkan atau dipasarkan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis untuk menarik minat nasabah adalah produk pembiayaan BSM OTO, dimana pada saat sekarang ini banyak masyarakat yang membutuhkan kendaraan bermotor dalam aktivitasnya, dengan mengeluarkan pembiayaan BSM OTO ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

2) Harga

Untuk menarik minat nasabah, harga yang ditetapkan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya lebih murah (*pricing kompetitif*) dengan uang muka 25% untuk pembiayaan pembelian mobil baru, hal ini dilakukan untuk bersaing dengan perusahaan lain.

3) Tempat

Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya sudah memberikan tempat yang strategis dalam pemasarannya yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya bertempat di Jl. Klampis, karena di daerah

tersebut berada di dekat perumahan dan kampus-kampus, sehingga pangsa pasar yang dituju orang-orang yang mungkin membutuhkan kendaraan.

4) Promosi

Dalam menarik minat nasabah promosi merupakan hal yang penting dalam perusahaan agar produknya dapat diketahui oleh masyarakat. Hal yang dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dengan mempromosikan produknya melalui penyebaran brosur, presentasi langsung dengan nasabah, mengikut sertakan *sales dealer* rekanan yang bermitra dengan Mandiri Tunas *Finance* (Mandiri Group) dan juga melalui pendekatan kepada komunitas seperti komunitas club mobil sport dan komunitas yang lain, dalam suatu komunitas pastinya ada seseorang yang membutuhkan kendaraan bermotor.

5) Manusia

Dalam menarik minat nasabah hal yang dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya sudah menetapkan karyawan yang handal, jujur dan bertanggung jawab dalam memasarkan produknya dan juga sudah menetapkan konsumen yang akan dituju.

6) Proses

Dalam menarik minat nasabah Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya memberikan pelayanan kepada nasabah dengan mengutamakan proses cepat yang bisa selesai dalam jangka waktu kurang lebih 1 hari, hal ini dilakukan untuk bersaing dengan perusahaan lain dalam menarik minat nasabah.

7) Bukti Fisik

Dalam menarik minat nasabah Bank Mandiri Syariah KC Klampis telah memberikan pelayanan dengan tampilan bukti fisik yang cukup sesuai dengan standart yang harus ditetapkan meliputi. **Pertama** fasilitas eksterior terdiri dari simbol arah dan petunjuk, parkir, pemandangan dan lingkungan sekitar. **Kedua** fasilitas interior terdiri dari peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah, di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya sudah menyediakan tata letak, sirkulasi udara dan suhu yang segar, serta adanya mushollah untuk nasabah atau karyawan yang ingin melakukan sholat berjamaah. **Ketiga** *tangibles other* (bukti fisik lain), bukti fisik di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya seperti kartu nama, tagihan, laporan, penampilan karyawan dan brosur.

b. Faktor Budaya

Untuk dapat menarik minat nasabah dalam suatu lingkungan yang mempunyai budaya, perusahaan harus tau prilaku dan

keinginan yang mendasar. Dalam prakteknya pihak Bank Mandiri Syariah KC Klampis melakukan pendekatan terhadap komunitas, dari suatu komunitas maka akan dapat mengetahui bahwa budaya mereka gimana, kebutuhan mereka apa.

c. Faktor Sosial

Untuk dapat menarik minat nasabah pastinya faktor keluarga sangat menentukan keputusan dalam diri seseorang karena itu pihak Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya dalam prakteknya memberikan persyaratan berupa surat persetujuan dari keluarga kepada seorang nasabah apabila ingin melakukan pembiayaan, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir adanya resiko yang akan terjadi.

d. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan hal yang penting dalam diri seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tidak terkecuali dalam melakukan pembelian kendaraan bermotor, biasanya faktor pribadi ini dipengaruhi oleh gaya hidup dalam diri seseorang. Prakteknya di Bank Mandiri Syariah dalam menarik minat nasabah dengan melakukan pemasaran kepada suatu komunitas seperti komunitas club mobil support dan lain-lain merupakan cara yang cukup efektif dalam menarik minat nasabah, karena dari komunitas club club mobil seperti itu akan ada seseorang yang mempunyai minat dengan memperbanyak koleksi-koleksi mobil, maka dari situ akan

ada peluang bagi pemasar untuk menawarkan pembiayaan BSM OTO.

e. Faktor Psikologis

Faktor psikologis juga menjadi penentu konsumen untuk melakukan sesuatu, dalam faktor psikologis ini terdapat faktor motivasi dari dalam diri seseorang. Prakteknya di Bank Mandiri Syariah KC Klampis Surabaya untuk menarik minat nasabah dilakukan dengan melalui pendekatan terhadap komunitas, dari suatu komunitas dapat mencari tahu konsumen yang mempunyai motivasi untuk memiliki mobil yang keluaran terbaru sehingga akan memicu konsumen tersebut untuk melakukan pembelian, dari situ maka pihak Bank melakukan pemasaran produk pembiayaan BSM OTO bagi konsumen yang ingin memiliki mobil baru.