

## BAB IV

### DESKRIPSI WILAYAH

#### 4.1 Identitas Perusahaan / Tempat Penelitian

Nama Perusahaan	: PT Bank BRI Syariah Bengkulu
Nama Panggilan	: BRIS
Tanggal Didirikan	: 27 Desember 2011
Kantor Pusat	: Jalan S.Parman No.51 A-B kelurahan Padang Jati
Telp	: (0736) 27688 (hunting)
Fax	: (0736) 26448
Homepage	: <a href="http://www.brisyariah.co.id">http://www.brisyariah.co.id</a>
Email	: <a href="mailto:info@brisyariah.co.id">info@brisyariah.co.id</a>
Status	: Sejak 17 November 2008 berdiri sendiri menjadi BRI Syariah
Pemilik	: PT Bank BRI Syariah.
Visi	: Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna
Misi	: - Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah - Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah - Menyediakan akses ternyaman melalau berbagai sarana kapan pun dan di mana pun - Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran

BRISyariah mempunyai motto yang berbunyi **“Bersama Wujudkan Harapan Bersama”** sebagai perwujudan dari visi dan misi BRISyariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRISyariah ingin menjelaskan bahwa seluruh

*stake holder* BRISyariah baik internal (seluruh karyawan) maupun external (nasabah) merupakan instrument yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stake holder*.

#### **4.2 Sejarah Bank BRI Syariah Bengkulu**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Empat tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

#### 4.3 Kepemilikan Saham Bank BRI Syariah Bengkulu

Bank BRI Syariah Bengkulu berdiri pada tahun 16 Oktober 2008 awalnya merupakan anak perusahaan dari Bank BRI konvensional. Seiring dengan berjalannya waktu maka pada tahun 2009 Bank BRI Syariah resmi memisahkan diri dari BRI konvensional menjadi Bank BRISyariah murni swasta sampai hingga saat ini.

**Tabel 1. Daftar Pemegang Saham BRI Syariah per 31 Desember 2010**

No	Nama & Alamat	Jumlah Saham (Lembar)	Jumlah yang Disetor (Rupiah)
01	<b>PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,</b> Jl. Jend. Sudirman Kav. 44-45 Kel. Bendungan Hilir, Kec. Tanah Abang Jakarta Pusat 10210	1.957.999.000	978.999.500.000
02	<b>Yayasan Kesejahteraan Pekerja (YKP) BRI</b> Jl. Sultan Iskandar Muda No. F. 25	1.000	500.000

	(Arteri Pondok Indah) Jakarta		
	Total	1.958.000.000	979.000.000.000

#### 4.4 Sasaran dan Strategi Bank Bengkulu

##### SASARAN :

1. SDM aparatur Dinas yang membidangi Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah seluruh Provinsi Bengkulu memiliki kompetensi dalam pelayanan publik sektor Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah .
2. Koordinasi kebijakan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah seluruh Dinas yang membidangi Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di seluruh Kabupaten dan Kota Provinsi Bengkulu.
3. Pengembangan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Provinsi Bengkulu. Jaringan kerjasama Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah seluruh Provinsi Bengkulu.

##### Strategi BRI Syariah

- Melakukan pendidikan pada sumber daya manusia ( SDM )
- Gencar melakukan promosi melalui media massa baik elektronik maupun media cetak
- Promosi langsung ke instansi pemerintah atau dinas-dinas baik vertical maupun horizontal melalui media penawaran produk untuk melakukan sosialisasi.
- Melakukan pameran-pameran di pusat perbelanjaan, kegiatan sosial, lalu membuat program yang bersifat local content.

Sasaran atau tujuan dari Bank BRISyariahBengkulu dalam melaksanakan visi dan misi adalah Untuk meningkatkan jumlah simpanan dan pembiayaan terpenuhinya pencapaian target BRISyariah.

Untuk mencapai sasaran, strategi utama yang ditetapkan adalah meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam menjalankan kegiatan usaha dengan terus mempertahankan budaya perusahaan Bank BRI Syariah Bengkulu. Adapun pernyataan nilai-nilai budaya kerja Bank BRISyariah yaitu

sikap dan perilaku pegawai PT. BRI Syariah Bengkulu, dengan motto “Bersama Wujudkan Harapan Bersama”.

Nilai-nilai dalam 7 Budaya Kerja pegawai Bank BRISyariah Bengkulu tersebut yaitu :

1. Tawakal yaitu optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh di manifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.
2. Integritas yaitu kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.
3. Antusias yaitu semangat dan dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.
4. Profesional yaitu kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.
5. Kepuasan Pelanggan yaitu Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.
6. Berorientasi Bisnis yaitu tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berfikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.
7. Yaitu menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil, dan menghargai.

Selain itu, Bank BRI Syariah juga memiliki kebijakan manajemen. Kebijakan yang telah ditetapkan adalah mengembangkan dunia usaha secara umum, khususnya usaha kecil menengah dan koperasi, dengan berpedoman kepada prinsip kepatuhan, kehati-hatian, *good corporate governance*, dan komitmen dari seluruh pengurus dan karyawan.

#### **4.5 Perkembangan Bank BRISyariah Bengkulu**

PT Bank BRISyariah telah hadir dan berkarya di bumi Indonesia selama lebih dari 4 tahun. Dalam kurun waktu relative singkat, PT Bank BRISyariah telah berhasil membuktikan diri sebagai bank dengan tingkat pertumbuhan tertinggi. Di tahun 2012 ini PT Bank BRISyariah senantiasa bertekad diri untuk berdiri sama tinggi dan berprestasi lebih baik dengan bank-bank yang lain. Dengan didukung oleh jaringan yang luas, IT yang mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabah serta rangkaian produk perbankan yang mampu menjawab kebutuhan nasabah.

Aneka produk telah berhasil di luncurkan, dengan mendapat sambutan yang luar biasa dari masyarakat Indonesia. Semua ini menjadikan produk-produk PT Bank BRISyariah sebagai produk-produk unggulan yang mampu menjawab kebutuhan nasabah.

BRISyariah Bengkulu Baru memasuki tahun pertama sejak tanggal 27 desember 2011. Secara keseluruhan untuk target untuk pinjaman dan simpanan pada tahun 2012 menunjukkan indikasi yang positif. Total target tahun 2012 sebesar Rp 100 miliar dan telah tercapai sebesar Rp 72 miliar atau 72 persen dari target. Dengan rincian, pinjaman telah mencapai realisasi sekitar Rp 45 miliar dari target tahunan sebesar Rp 60 miliar atau sebesar 75 persen.

Untuk target simpanan yang di targetka sebesar Rp 40 miliar telah tercapai sekitar Rp 27 miliar atau sebesar Rp 67 persen. Tahun 2013 BRISyariah akan berekspansi dengan menambah 3 kantor cabang pembantu ( KCP ) baru di wilayah provinsi Bengkulu.

#### **4.6 Peran dan Fungsi BRI Syariah Bengkulu**

Dalam menjalankan kegiatannya bank mempunyai peran penting dalam system keuangan. adapun PT. Bank BRISyariah, yaitu :

a. Pengalihan aset ( asset transmutation )

Yaitu pengalihan dana atau aset dari unit surplus ke unit defisit . Dimana sumber dana yang di berikan pada pihak pinjaman berasal waktunya di atur sesuai dengan keinginan pemilik dana . Dalam hal ini bank berperan sebagai aset yang likuid dari unit surplus ( lender ) kepada unit defisit ( borrow).

b. Transaksi ( transaction )

Bank memberikan berbagai kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi. Dalam ekonomi modern , transaksi barang dan jasa tidak pernah terlepas ddari transaksi keuangan. Untuk itu produk-produk yang dikeluarkan oleh bank (giro,tabungan ,deposito saham dan sebagainya ) merupakan pengganti uang dan dapat di gunakan sebagai alat pembayaran .

c. Likuiditas ( liquidity)

Unit surplus dapat menempatkan dana uang dimilikinya dalam bentuk produk-produk berupa giro,tabungan,deposito dan sebagainya. Produk-produk tersebut masing-masing mempunyai tingkat likuiditas yang berbeda-beda.Untuk kepentingan likuiditas para pemilik dana dapat menempatan dananya sesuai dengan kebutuhan dana kepentingannya. Dengan demikian bank memberikan fasilitas pengelolaan likuiditas kepada pihak yang mengalami surplus likuiditas dan menyalurkan kepada pihak yang mengalami kekurangan likuiditas.

d. Efisiensi ( efficiency )

Perana bank sebagai broker adalah menemukan peminjaman dan pengguna modal tanpa mengubah produknya. Disini bank hanya memprlancar dan mempertemukan pihak-pihak yang saling membutuhkan. Adanya informasi yang tidak simetris ( asymmetric information) antara pinjaman dan investor menimbulkan masalah insentif. Peran bank menjadi penting untuk memecahkan masalah insentif tersebut. Untuk itu jelas peran bank

dalamang saling hal ini yaitu menjembatani dua pihak yang saling berkepentingan untuk menyamakan informasi yang tidak sempurna,sehingga terjadi efisiensi biaya ekonomi.

Dan adapun Fungsi Bank BRISyariah yaitu :

1. Penghimpun dana untuk menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana maka bank memiliki beberapa sumber yang secara garis besar ada tiga sumber , yaitu
  - a) Dana yang bersumber dari bank sendiri yang berupa setoran modal waktu pendirian .
  - b) Dana yang berasal dari masyarakat luas yang dikumpulkan melalui usaha simpanan giro,depuosito dan tabungan.
  - c) Dana yang bersumber dari lembaga keuangan yang diperoleh dari pinjaman dana yang berupa kredit likuiditas dan call money ( dan yang sewaktu-waktu dapat ditarik oleh bank yang meminjam).
2. Penyalur/pemberi pembiayaan bank dalam kegiatannya tidak hanya menyimpan dana yang diperoleh,akan tetapi untuk pemanfaatnnya bank menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat yang memerlukan dana segar untuk usaha. Tentunya dalam pelaksanaan fungsi ini di harapkan bank akn mendapatkan sumber pendapatan berupa hasil atau dalam bentuk pengenaan marjin pembiayaan.
3. Penyalur dana-dana yang terkumpul oleh bank di salurkan kepada masyarakat dalam bentuk pemberian pembiayaan,pembelian surat-surat berharga,penyertaan ,pemilikan harta tetap.
4. Pelayanan Jasa Bank dalam mengemban tugas sebagai”pelayanan lalu-lintas pembayaran uang” melakukan berbagai aktivitas kegiatan antara lain pengiriman uang,inkaso,cek wisata ,kartu kredit dan pelayanan lainnya.

#### **4.7 Teknologi Informasi Bank BRISyariah Bengkulu**

Menghadapi persaingan dunia perbankan yang semakin sengit, Bank BRISyariah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Untuk itu teknologi informasi memegang peranan penting untuk terus ditingkatkan



bidang teknologi informasi mengalami perkembangan yang begitu berarti, yaitu dengan mengimplementasikan ATM Bank BRISyariah.

Sebagai Bank yang bervisi menjadi Bank Retail Modern, BRIS menyediakan layanan Electronic Banking atau E-Banking untuk memenuhi kebutuhan akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Dengan Electronic Banking BRIS, transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam dan telepon.

Nasabah yang telah memiliki rekening Tabungan BRIS iB atau Giro BRIS iB dapat mengajukan layanan E-Banking Group yang meliputi Cash Management System, E –payroll dan SMS Banking dengan menghubungi kantor cabang BRIS terdekat.

#### Produk Electronic Banking BRIS

##### 1. Kartu ATM dan kartu Debit BRIS

Kartu ATM dan kartu Debit BRIS adalah kartu khusus yang diberikan oleh BRIS kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening.

Apabila digunakan untuk bertransaksi di mesin ATM, maka disebut sebagai kartu ATM. Sedangkan apabila digunakan untuk transaksi pembayaran dan pembelian non tunai dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) maka kartu tersebut dikenal sebagai kartu debit. Kartu ATM BRIS dapat digunakan di seluruh jaringan ATM BRIS, ATM BRI, ATM Prima dan ATM Bersama.

##### 2. Kartu Co-Branding BRIS

Adalah kartu ATM yang diterbitkan oleh BRIS bekerjasama dengan nasabah institusi untuk para anggota atau konsumennya. Kartu

co-branding mempunyai manfaat yang sama dengan kartu ATM atau kartu Debit BRIS, dengan keunggulannya adalah desain kartu yang sepenuhnya ditentukan oleh nasabah institusi.

Manfaat kartu Co-Branding BRIS adalah :

1. Sebagai kartu identitas yang dapat digunakan untuk aktivitas sehari-hari.
2. Meningkatkan loyalitas anggota / konsumen kepada institusi yang bekerjasama dengan BRIS untuk menerbitkan kartu, karena kartu anggotanya prestisius
3. Meningkatkan corporate image institusi

### 3. Cash Management System

Khusus nasabah perusahaan, saat ini telah dapat melakukan transaksi perbankan baik financial maupun non financial melalui komputer Anda yang terhubung dengan jaringan system BRIS.

Jenis Transaksi yang dapat dilakukan :

- Informasi Saldo Rekening
- Informasi Mutasi Rekening
- Transfer dana ke rekening BRIS
- E-Payroll
- Pembayaran tagihan, misalnya PLN, Telkom dan lainnya.

### 4. University / School Payment System (SPP)

Adalah system pembayaran (bill payment) sekolah atau universitas yang dibuatkan BRIS untuk memudahkan para siswa / mahasiswa untuk melakukan pembayaran biaya pendidikannya melalui layanan perbankan secara online.

Manfaat produk ini :

- Bagi Siswa / Mahasiswa
  1. Dapat melakukan pembayaran pendidikan kapan saja dan dimana saja

2. Melakukan pembayaran pendidikan secara mudah, aman, nyaman dan akurat.
- Bagi Sekolah / Perguruan Tinggi
    1. Memudahkan dalam mengadministrasikan pembayaran siswa / mahasiswa
    2. Mendapatkan laporan pembayaran yang akurat dan tepat waktu
    3. Aplikasi SPP BRIS dapat dengan mudah diintegrasikan dengan system yang sudah ada di sekolah / perguruan tinggi
    4. Dapat mengakomodir berbagai jenis pembayaran pendidikan di sekolah / perguruan tinggi.

#### 5. SMS Banking

Adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS (short message services).

#### 6. BRIS Remittance

Adalah layanan pengiriman/penerimaan uang dengan metode notifikasi melalui telepon selular/handphone (Short Message Service, SMS) dimana penerima dapat mencairkan uang tersebut dengan menunjukkan notifikasi SMS yang diterima di telepon selular yang didaftarkannya.

BRIS remittance member kemudahan pengirim dan penerima uang untuk mengirimkan uangnya tanpa harus membuka rekening di Bank. BRIS Remittance melayani pengiriman uang secara domestic dan dari luar negeri, khususnya dari Malaysia, Hongkong dan segera menyusul dari Jepang. Pengambilan uang dapat dilakukan di seluruh Kantor BRIS. Untuk pengiriman dari Luar Negeri, BRIS bekerjasama dengan mitra

## 7. Electronic Data Capture (EDC) Mini ATM BRIS

EDC Mini ATM Adalah alat transaksi berbentuk Electronic Data Capture untuk menerima transaksi baik berbasis tunai maupun berbasis kartu .

MobileBRIS merupakan salah satu produk terbaru dan unggulan PT. Bank BRISyariah, dalam rangka mengukung visinya sebagai bank ritel modern terkemuka, mobileBRIS adalah aplikasi berbasis SMS untuk mengakses rekening tabungan BRISyariah IB kapanpun dan dimanapun. Aplikasi mobile ini memudahkan Anda untuk melakukan transfer dana, pembelian isi ulang pulsa, pembayaran tagihan dan pembayaran donasi (Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf, Qurban).

Mobile BRIS menggunakan teknologi SMS binary untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna. Walaupun aplikasi ini menggunakan jalur SMS, namun mobile BRIS dapat membuat pesan dan verifikasi PIN Anda terenkripsi. Pesan dan verifikasi PIN Anda akan secara aman terkirim tanpa harus menyimpan di sent items ponsel Anda. Jangan khawatir akan kehilangan pesan transaksi mobile BRIS, karena seluruh pesan notifikasi transaksi akan di simpan di inbox mobile BRIS.

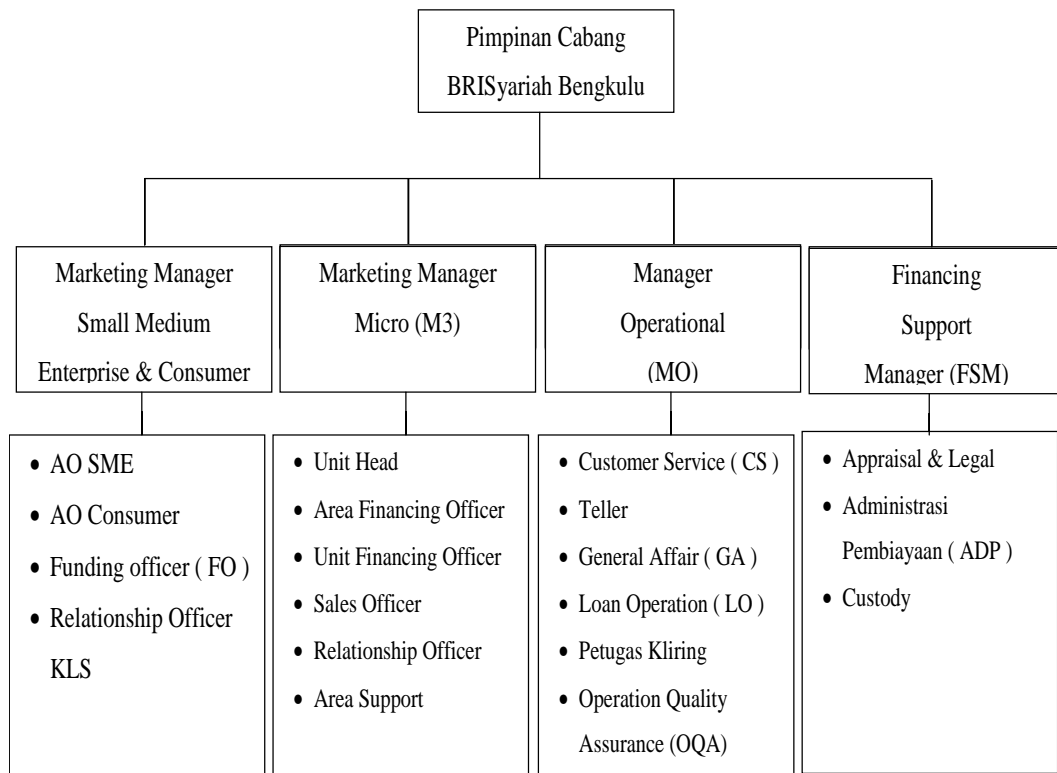
Untuk memulai menggunakan aplikasi ini, Anda mendaftarkan diri menjadi pengguna smsBRIS (SMS Banking BRI Syariah) terlebih dahulu melalui ATM atau Kantor Cabang BRISyariah terdekat. Fakta ini sebagai bagian langkah yang diambil manajemen Bank BRISyariah untuk mengoptimalkan daya dukung teknologi informasi terhadap pengembangan usaha dan pemasaran saat ini dan pada masa yang akan datang.

Untuk mewujudkan tekad Bank BRISyariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah dan masyarakat telah dilakukan penambahan unit ATM yang tersebar termasuk di provinsi Bengkulu. Tercatat nasabah pemegang kartu ATM sebesar 292.384 nasabah. Total mesin ATM 171 unit dengan total sebanyak 31 fitur.

#### 4.8 Struktur Organisasi Bank BRISyariah Bengkulu

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Gambar struktur organisasi PT. BRISyariah Kantor Cabang Bengkulu dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 2. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Bengkulu**



## **Job Description**

### **1. Pemimpin Cabang**

Adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.

### **2. Mikro Marketing Manager (M3)**

Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

### **3. SME (Small Medium Enterprise), Commercial and Consumer Marketing Manager**

Bertanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk bisnis *small medium* consumer. Juga bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinatnya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.

### **4. Operation Manager**

Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada diluar aspek bisnis.

### **5. Financing Support Manager**

Bertanggung jawab melakukan supervisi terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

- a. Melakukan penaksiran nilai jaminan
- b. Melakukan analisa yuridis pada nasabah
- c. Melakukan proses administrasi pembiayaan
- d. Melakukan pelaporan ke BI

**6. AFO (Area Financing Officer)**

Melakukan *review* pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat. Tetapi untuk segmen mikro, mulai dari 5 – 500 juta rupiah.

**7. Sales Officer**

Melakukan proses marketing untuk segmen konsumen.

**8. Funding Officer**

Melakukan proses marketing atau produk *funding* untuk segmen konsumen atau tabungan perorangan.

**9. Account Officer**

Melakukan proses marketing untuk segmen SME dan comersial khususnya giro dan deposito.

**10. Petugas Sundries (Loan Operation)**

- a. Melayani transaksi operasional terkait dengan pembiayaan dan pemindahbukuan antara lain transaksi pencarian pembiayaan, pembayaran angsuran atau bagi hasil debitur dan pelunasan pembiayaan serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Provider*).
- b. Memberikan dukungan kepada Supervisor Administrasi Internal, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa :
  - Memproses layanan operasi pencairan dan pelunasan pembiayaan serta pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
  - Sebagai nara sumber dalam layanan operasi pembiayaan baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
  - Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- c. Menerima Instruksi Realisasi Pembiayaan (IRP) dari unit ADP (Administrasi Pembiayaan) dan memverifikasi pengisian dan tanda tangan Pejabat yang berwenang untuk memastikan kebenaran transaksi yang diterimanya.

- d. Menginput aplikasi IRP dalam proses pencairan pembiayaan pada system sesuai data yang ada pada aplikasi untuk menghindari kesalahan yang merugikan Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syariah.
- e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.
- f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.
- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.

### ***11. Teller***

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* – Implementasi fungsi *Service Profider*.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor* layanan *Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa :
  - Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
  - Sebagai nara sumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
  - Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- c. Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- d. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter teller* dan kondisi khasanah.



- e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi *teller*.
- f. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.
- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional Kantor Cabang.

## ***12. General Affair***

- a. Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam hal korespondensi, pengelolaan biaya dan pajak Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu serta Pengelolaan Aktiva Tetap dan Inventaris Kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Memberikan dukungan kepada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syariah, berupa :
  - Pengelolaan biaya, Kantor Cabang atau Kantor Cabang pembantu, Aktiva Tetap Asset dan Biaya akun-akun pada cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - Pengelolaan Nostro cabang pada Bank lain sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Pengelolaan Biaya dan Pembukuan serta monitoring Persekot (BDD)
- d. Sebagai custodian Kas Kecil dan Materai serta membantu pengambilan dan pengantaran uang dari Rek. Nostro KC ke KCP serta Kantor Kas dan sebaliknya.
- e. Sebagai pengelola dan monitoring penggunaan dan persediaan BCATK di Kantor Cabang.
- f. Pengelolaan asset dan inventaris kantor serta mengelola penyusutan dan amortisasinya.
- g. Pengelolaan dokumen kantor dan korespondensinya.
- h. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.

- i. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.
- j. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.

### ***13. Customer Service***

- a. Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- b. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
- c. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area *banking hall*.
- d. Memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *Customer Service*.
- e. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara proaktif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.
- f. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.
- g. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Provider*)
- h. Memberikan dukungan kepada Supervisor Layanan, Operasional Manager, Pimpinan Cabang, berupa :
  - Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di

Customer Service dengan akurat, sopan, ramah, dan tepat waktu secara konsisten.

- Sebagai nara sumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
- Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

#### ***14. Operations Quality Assurance***

- a. Melaksanakan proses *internal control* di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya untuk melakukan kualitas *service* dan operasi terjaga dengan baik dan transaksi operasi dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.
- b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Adm Internal, Operation Manager*, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa :
  - Melaksanakan proses internal control untuk service dan operasi yang tepat dan cepat baik untuk operasi di Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya sehingga semua layanan dapat terjaga kualitasnya.
  - Sebagai *user representative* dari Kantor Cabang dalam kaitannya dengan implementasi internal control dan management resiko.- Sebagai pelaksana dan nara sumber dalam implementasi kebijakan dan prosedur pengawasan service dan operasi.
  - Bagian dari tim operasi cabang maupun *Ops Quality Assurance* (OQA) Grup Operasi KP agar pelaksanaan tugas dan fungsi OQA dicabang dapat tercapai dengan baik.
  - Melakukan proses identifikasi, penilaian, pengukuran dan monitoring terhadap kualitas service dan proses operasi atas kegagalan pelaksanaan operasional yang diakibatkan oleh proses, manusia, factor eksternal dan kesesuaian terhadap prinsip syariah, baik secara harian atau berkala.
  - Melaksanakan pengawasan service dan proses operasi.
  - Sebagai nara sumber untuk implementasi kebijakan pengawasan kualitas service dan operasi.

- Melakukan koordinasi internal dan eksternal Kantor Cabang khususnya yang terkait dengan process pengawasan / kontrol atau dapat dikatakan sebagai user represntatif / perwakilan dari *Operations Quality Assurance* (OQA) Grup Operasi kantor pusat khususnya dalam menerapkan Management Resiko atau pengawasan lainnya.
- Melaporkan hasil pengawasan kepada Pimpinan Cabang dan OQA Kantor Pusat sesuai kebijakan dan aturan yang berlaku, serta memberikan masukan kepada Manager Operasi, Pimpinan Cabang, atau Grup Operasi dalam rangka perbaikan proses dan pelaksanaan kebijakan / prosedur operasional yang berlaku.
- Bagian dari Tim Operasi Kantor Cabang dan OQA Kantor Pusat yang harus bisa bekerja secara tim maupun independent.

### **15. Petugas Kliring**

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan kliring serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- b. Memberikan dukungan kepada Supervisor Administrasi Internal, Operation Manager, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa :
  - Memproses layanan operasi setoran dan penarikan kliring yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
  - Sebagai nara sumber dalam layanan operasi kliring dan transfer baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
  - Menjadi bagian dari tim *operation* yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.
- c. Melaksanakan transaksi operasional (transfer, storan, kliring, penarikan kliring) dan transaksi *back office* (pemindahbukuan dll) sesuai dengan jumlah normal transaksi, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- d. Menginput aplikasi transfer dan setoran kliring nasabah pada mesin TPK SKNBI di Kantor Cabang Wilayah Kliring BI sesuai ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

- e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional kliring.
- f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.
- g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Profil Informan

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 jenis informan yaitu informan utama, informan kunci dan informan tambahan. Dalam menentukan Kriteria informan peneliti menggunakan tehnik *purpose sampling*. Informan Peneliti dipilih yang mampu memberikan informasi penting sesuai tema penelitian. Kriteria informan tersebut mengacu terhadap tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui strategi *marketing public relation* dan *promotion* yang diterapkan Bank BRI Syariah dalam meningkatkan citra sebagai bank berbasis syariah.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 14 orang yang terdiri dari 6 informan pokok yang telah menjadi nasabah, 2 informan kunci dari 2 *manager marketing* bagian SMEC (*Small, Medium, Enterprise dan Comercial*) dan *manager marketing* mikro, 6 informan tambahan yang merupakan calon nasabah Bank BRI Syariah Bengkulu

Informan tersebut dipilih berdasarkan kompetensi yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan demikian data yang didapat lebih valid dan akurat. Adapun karakteristik informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 2. Profil Informan dalam penelitian**

No	Nama Informan	Jenis Kelamin		Keterangan
		L	P	
1	Mardiansyah	L		Informan Utama
2	Usman Ali	L		Informan Utama
3	Yustingisih		P	Informan Utama
4	Sarina		P	Informan Utama
5	Ari Nugroho Irianto	L		Informan Utama
6	Risma Larita		P	Informan Utama

7	Sumarwan	L		Informan Kunci
8	Achmad Riza . K.	L		Informan Kunci
9	Reli Leni		P	Informan Kunci
10	Dewi Susiano		P	Informan Tambahan
11	Fero Susto	L		Informan Tambahan
12	Fitriani		P	Informan Tambahan
13	Muhammad Ridho		L	Informan Tambahan
14	Doni Harianto		L	Informan Tambahan

## **A. Informan Utama**

### **1. Mardiansyah**

Mardiansyah berumur 33 tahun dengan pekerjaan karyawan swasta di perusahaan Matahari Group, sudah menikah. Pendidikan S1 pertanian alumni Universitas Sriwijaya, alamat jalan WR.Supratman No 44. Rt 02 kelurahan Pematang Gubernur Kecamatan Muara Bangkahulu di Bengkulu. Mardiansyah merupakan nasabah yang telah lama bergabung dengan Bank BRI Syariah.

### **2. Usman Ali**

Bapak Usman berumur 30 tahun dengan pekerjaan wiraswasta dan sudah menikah. Pendidikan terakhir S1 ekonomi alumni Universitas Bengkulu. Alamat jalan Jawa No 3 Kelurahan Sukamerindu Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu. Bapak Usman merupakan nasabah yang telah lama bergabung dengan Bank BRI Syariah.

### **3 Yustiningsih**

Ibu Yutisningsih berumur 52 tahun, sudah menikah dan seorang ibu rumah tangga. Alamat tempat tinggal ibu Ningsih di jalan Letkol Santoso no 68 Rt 2 Kelurahan pasar melintang kecamatan Teluk Segara. Ibu Ningsih adalah lulusan dari SMA. Ibu yustiningsih merupakan nasabah yang telah lama bergabung dengan Bank BRI Syariah.

### **4. Sarina**

Ibu Surina berumur 49 tahun dengan pekerjaan dosen Unihaz dan sudah menikah, Alamat di Jalan Hibrida Kelurahan Hibrida Kecamatan Gading Cempaka. Ibu Surina bergabung di Bank BRI Syariah karena ada saudara di Bank BRI Syariah yaitu ponakannya yang bekerja disana. Ibu dengan dua orang anak ini merupakan nasabah yang baru bergabung dengan Bank BRI Syariah.

### **5. Ari Nugroho Irianto**

Mas Ari Nugroho Irianto berumur 24 tahun dengan pekerjaan karyawan swasta dan belum menikah. Pendidikan terakhir yaitu lulusan S1Psikologi Universitas Muhamadiyah Surakarta ( UMS). Tempat tinggal pria berumur 24 ini berada di komplek UMB, merupakan nasabah baru yang bergabung dengan Bank BRI Syariah.

### **6. Risma Larita**

Ibu Risma berusia 36 tahun dan belum menikah . pekerjaannya adalah wiraswata memiliki toko bangunan . Pendidikan terakhir adalah S1 ekonomi di Universitas Bengkulu. Tempat tinggal ibu risma di Jalan Danau Kelurahan Jembatan Kecil Kecamatan Gading Cempaka. Ibu Risma ini merupakan nasabah yang baru bergabung dengan Bank BRI Syariah.



## **B. Informan Kunci**

### **1. Sumarwan**

Pria berusia 36 tahun ini bergabung di BRI syariah sejak 2012 sebelumnya ia juga pernah bergabung di salah satu perbankan swasta lainnya yaitu di Bank BII pada periode 2000-2011 . Pria kelahiran Bengkulu, 10 April 1974 ini menduduki posisi *marketing manager* di Bank BRI Syariah bagian SMEC ( *Small, Medium, Enterprise n Commercial* ). Dalam hal ini merupakan produk Tabungan biasa, Deposito, Giro, KPR, Tabungan Haji, Talangan Haji. Pendidikan terakhir bapak Iwan ini adalah Sarjana Ekonomi bagian manajemen di Universitas Bengkulu. Alamat rumah di Jalan Danau 2 No 8 tr 1 Rw 1 Kelurahan Panorama Kecamatan Singgarapati.

### **2 Achamad Riza Kurniawan**

Pria yang berusia 33 tahun ini sudah menikah dan telah menikah memiliki 2 orang anak. Pria kelahiran Jakarta , 22 Maret 1980 ini berada di jalan Sumatera 1 no 32 Tanjung Heran Kelurahan Sukamerindu Kecamatan Sungai Serut. Jabatan bapak Riza adala seorang *Manager Marketing* Mikro yaitu pembiayaan di bawah 500 juta untuk usaha-usaha menengah ke atas . Dan sebelumnya pernah berkerja di perbankan lainnya yaitu Bank Danamon Lampung p eriode 2006-2008 dan di Bank Mega Syariah Lampung periode 2008-2010.

## **C. Profil Informan Tambahan**

Informan tambahan merupakan orang-orang yang mampu memberikan informasi namun tidak terlibat dalam kerja sama secara langsung karena merupakan calon nasabah dan baru menjadi nasabah. Artinya mereka memberikan data untuk memperjelas informasi yang didapatkan pada saat berada di lapangan.

### **1. Reli Leni**

Mbak Reli berusia 22 tahun status belum menikah, alamat di jalan Soekarno Hatta No 28 Kelurahan Anggut Atas Kecamatan Ratu Agung. Reli adalah mahasiswa UMB jurusan bahasa merupakan calon nasabah yang baru ingin bergabung dengan Bank BRI Syariah yang ditemui ketika ingin mendaftar di customer service ( CS).

### **2. Dewi Susiana**

Ibu Dewi merupakan seorang accounting di sebuah hotel di Bengkulu yaitu Nala hotel. Perempuan berusia 33 tahun ini telah menikah dan memiliki 2 orang anak, alamat rumah di jalan Ratu Agung No 14 Penurunan dan merupakan lulusan S1 Ekonomi di Universitas Bengkulu. Ibu dengan dua orang anak ini baru ingin bergabung dengan Bank BRI Syariah.

### **3. Feri Sastro**

Bapak Feri berusia 33 tahun dan sudah menikah memiliki 2 orang anak, Alamat di Jalan Depati Payung Negara No 3 Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar. Pendidikan terakhir adalah S1 peternakan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Bekerja di PT.Thamrin Brothers KM di 6,5. Bapak dengan 2 orang anak ini baru ingin bergabung menjadi nasabah BRI Syariah.

### **4. Fitriani**

Ibu Fitriani berusia 26 ahun dengan status sudah meinkah memiliki 2 orang anak, Pendidikan terakhir adalah lulusan SMK, seorang ibu rumah tangga dan memiliki sebuah toko . Alamat di jalan Mayjend Sutoyo Tanah Patah No 1 Rt 3 Kelurahan Tanah Patah Kecamatan Ratu Agung. Wanita berumur 26 tahun ini baru ingin bergabung dengan Bank BRI Syariah.

### **5. Muhammad Ridho**

Muhammad berusia 20 tahun yang berasal dari tamatan SMA 6, Alamat tempat tinggal Muhammad di jalan Rokan Kiri no 3 Padang Harapan. Dan belum bekerja status belum menikah. Pria berumur 20 tahun ini merupakan calon nasabah Bank BRI Syariah.

### **6. Doni Harianto**

Bapak Doni yang berusia 30 tahun yang bertempat tinggal di jalan Anggut Atas No 75 Kelurahan Anggut Atas Kecamatan Ratu Samban. Doni ini sudah menikah dan memiliki 2 orang anak. Dengan pendidikan terakhir SLTA, Bekerja sebagai Satpol PP Provinsi. Pria berumur 30 tahun ini merupakan calon nasabah Bank BRI Syariah

## **5.2. Temuan Penelitian**

BRI Syariah adalah salah satu Bank Syariah yang mampu bersaing dengan bank-bank lain yang telah lama beroperasi, Sejak dibuka pada tahun 2011 di Kota Bengkulu BRI Syariah dengan meningkatkan kinerja karyawan dan strategi pemasaran yang lebih baik sehingga mampu berkompetisi dengan Bank-Bank Syariah lainnya, meningkatnya jumlah nasabah ini didukung komunikasi pemasaran yang baik, khususnya dalam *marketing public relations* dan *promotion* untuk mencapai target perusahaan.

Dalam mengenalkan sebuah produk tabungan pihak BRI Syariah tentunya memiliki strategi untuk menarik perhatian nasabah misalnya dengan melakukan berbagai kegiatan. Kegiatan yang dilakukan oleh BRI Syariah itu seperti mengadakan *open table* di instansi- instansi pemerintah dan perusahaan swasta, bekerja sama dalam bentuk *Co Branding* dengan pihak lembaga pendidikan dan radio, mengajak nasabah dan non nasabah dalam sebuah kegiatan kerohanian seperti pengajian bulanan di mesjid yang berada sekitar kantor cabang pembantu. BRI Syariah juga mengadakan pemotongan hewan kurban di halaman kantor pada hari raya Idul Adha dan pada hari raya Idul Fitri membagikan sembako

kepada anak yatim, penyapu jalan dan tukang becak. Dalam kegiatan sosial Bank BRI Syariah melaksanakan kegiatan Donor darah dan pemeriksaan kesehatan gratis, lalu memberikan sembako kepada pihak yang kurang mampu. Selain itu kegiatan mapping pasar di provinsi Bengkulu yaitu datang ke pasar-pasar secara langsung untuk *survey* dan mensosialisasikan produk tabungan bagian mikro. Untuk hal itu Bank BRI Syariah membutuhkan media dalam promosi produk Bank BRI Syariah. Seperti yang dikatakan oleh *manager marketing* SMEC yaitu bapak Sumarwan sebagai berikut:

“ Kita melakukan sosialisasi untuk mengenal Bank BRI Syariah dan produknya *marketing public relations* bagian *marketing manager* yaitu mendekati diri dengan media di Bengkulu yaitu televisi di RBTv, Koran di Rakyat Bengkulu, Bengkulu Ekspres, Radar Bengkulu, Radio di chanel Lesita dan trans fm. Kemudian mendirikan *stand* di mall, di tabot, di instansi-instansi pemerintah, di perusahaan swasta, sport center saat free day ( sabtu & minggu) “

Setiap strategi *marketing* yang dirancang tersebut adalah kegiatan yang harus dilaksanakan oleh pihak internal perusahaan khususnya bagi *marketing public relations*. Bank BRI Syariah pada dasarnya tidak harus membuat masyarakat harus bergabung sebagai nasabah BRI Syariah namun untuk mengenalkan konsep syariah kepada masyarakat, Setelah melakukan promosi ternyata temuan di lapangan masyarakat memberikan respon yang positif. Sehingga dari tahun ketahun jumlah nasabah Bank BRI Syariah bertambah.

Nasabah BRI Syariah semakin lama semakin meningkat. Dari data yang diberikan kepada BRI Syariah Cabang Bengkulu, nasabah saat ini kurang lebih 8000 jiwa yang tersebar di provinsi Bengkulu dan asetpun juga meningkat 165% pada tahun 2012 hingga 2013. ( Radar Bengkulu edisi Rabu, 23 Oktober 2013)

### **5.2.1 Strategi Marketing Public Relations & Promotion Pada PT.Bank BRI Syariah kantor Cabang Bengkulu**

Bank BRI Syariah telah menerapkan strategi *public relations* dan *promotion* sejak dibentuknya BRI Syariah di Bengkulu pada tahun 2011. Hal ini dikatakan

oleh Sumarwan selaku *manager marketing* SMEC bahwa strategi ini diterapkan untuk mempertahankan eksistensinya di Bengkulu sebagai Bank yang berbasis syariah, dimana Sumarwan menjelaskan sebagai berikut ini :

“ Penerapan strategi pemasaran dan promosi adalah salah satu tombak keberhasilan suatu perusahaan. Makanya kami juga mengadopsi hal ini dalam menjalankan perusahaan kita. Dan ini sudah kita lakukan sejak dibentuknya Bank BRI Syariah pada tahun 2011 yang lalu.”

Achmad Riza Kurniawan selaku *manger marketing* Mikro juga memperkuat pernyataan di atas bahwa Bank BRI Syariah telah menerapkan berbagai strategi dalam pemasarnya, dengan mengatakan sebagai berikut ini :

“ Strategi yang kita lakukan itu dibutuhkan untuk meningkatkan perusahaan kita. Seperti menerapkan pola-pola pemasaran dan promosi, membuat acara untuk memperingati hari-hari tertentu, baksos, membangun relasi dengan pihak luar dan pihak dalam perusahaan dan lainnya.”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan didapatkan bahwa strategi *marketing public relations* dan *promotion* yang dilakukan Bank BRI Syariah Bengkulu adalah sebagai berikut:

Strategi Marketing Public Relations BRI Syariah dalam hal ini perusahaan dengan menjalin dan menjaga hubungan dengan perseorangan nasabah yaitu dengan membangun pola hubungan jangka panjang. Dalam pola ini BRI Syariah membangun hubungan jangka panjang yaitu seperti mengundang nasabah-nasabah maupun non nasabah untuk melakukan kegiatan kerohanian yaitu pengajian. Kegiatan pengajian ini dilakukan sebulan sekali di masjid yang berada di kantor cabang pembantu atau di daerah pasar-pasar. Karena strategi di adakan pengajian di daerah pasar-pasar sekaligus menyiarkan produk mikro bagi yang memiliki usaha-usaha. Produk mikro ini merupakan pemberian kredit dibawah 500juta .

Maka dari itu nasabah yang memiliki usaha-usaha dan butuh pinjaman dana untuk mengembangkan usaha yang ada bisa menggunakan produk mikro. Usaha yang ingin dibantu tersebut merupakan usaha yang memiliki kriteria tertentu dalam arti tidak sembarangan usaha yang dibantu oleh BRI Syariah karena sifatnya yang prinsip syariah seperti contoh karaoke, BRI Syariah tidak akan

memberikan dana untuk usaha tersebut. Dan dana usaha yang ingin dikembangkan pun harus sesuai dengan tertera dalam akad pinjaman. Seperti yang dikatakan pak Sumarwan selaku *manager marketing* SMEC yaitu :

“ Kita tidak bisa membantu usaha nasabah yang digunakan untuk mengembangkan usaha bersifat hiburan yang lebih condong kearah negatif seperti karaoke. lain halnya dengan tempat hiburan yang memang murni untuk hiburan seperti dufan. Karena kami membiayai usaha nasabah yang sesuai dengan prinsip syariah “

Jadi dalam menjalin kerja sama dengan nasabah pihak Bank BRI Syariah sangat memperhatikan usaha yang dikembangkan oleh nasabah. Dengan demikian hubungan yang terjalin membutuhkan kepercayaan antara pihak BRI Syariah dengan nasabah yang diberikan kepercayaan. Dan yang mendapatkan penjelasan konsep syariah tersebut tidak hanya yang telah bergabung menjadi nasabah akan tetapi yang belum bergabung menjadi nasabah juga mendapatkan informasi tersebut.

Selain itu BRI Syariah juga melakukan pendekatan kepada komunitas-komunitas yang ada di Bengkulu seperti komunitas pengusaha, komunitas nelayan, komunitas pedagang, dan komunitas-komunitas lainnya. Di dalam kegiatannya diisi dengan sosialisasi tanya jawab seputar konsep syariah yang juga disertai dengan hiburan dan menyediakan makanan selama kegiatan tersebut berlangsung. Sedangkan untuk Strategi promotion yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### **a) Strategi *Promotion* dalam pola *CO. Branding***

*CO. Branding* adalah suatu bentuk kerja sama dengan suatu organisasi lain. Adapun kerja sama yang dilakukan BRI Syariah dengan organisasi lain yaitu radio Lesita FM, radioTrans FM yang berada di Jalan Merapi 14 no 46 kelurahan kebun tebung kecamatan Ratu Samban, Bengkulu dan Pesantren Hidayatul Mubtadi- Ien yang berada di jalan Rinjani 1 No 20 kelurahan jembatan kecil kecamatan Singarapati di kota Bengkulu. Kerja sama yang dilakukan dengan radio adalah berbentuk iklan seperti promosi tentang produk Bank BRI Syariah, kemudian membuat ATM berlogo BRI Syariah. Dalam hal ini nasabah yang

tergabung adalah merupakan penyiar radio ataupun yang termasuk sebagai anggota radio. Sedangkan di pesantren merupakan kerja sama dalam mendukung sebuah organisasi yang berbasis keagamaan. Hal ini juga di sama yang dikatakan oleh bapak Sumarwan selaku *manager marketing* yaitu :

“ Kita melakukan kerja sama *Co. Branding* dengan radio-radio dan pesantren yang ada di Bengkulu, Kita juga bekerja sama dengan radio Lesita FM dan Trans FM, sedangkan untuk pesantren adalah yaitu pesantren Hidayatul Mubtadi- Ien “

Dari yang telah di ungkapkan ternyata BRI Syariah menjalin kerja sama dengan media radio. Konsep kerja sama dengan radio yaitu dengan membantu mengiklankan dan mencari nasabah untuk membuka tabungan di BRI Syariah. Setiap anggota *club* radio wajib buka tabungan di BRI Syariah menyediakan kartu khusus untuk anggota *club* radio dengan keuntungan kartu tersebut. Dengan kartu anggota radio itu tadi dapat di gunakan untuk ATM. Jadi kartu tersebut merupakan kartu anggota *club* radio sekaligus ATM yang berlogo BRI Syariah. Selain itu khusus pemegang kartu *club* radio mendapatkan diskon-diskon khusus di berbagai toko dan lain-lain. Sedangkan untuk radionya sendiri mendapatkan *fee* dari setiap yang membuka tabungan di BRI Syariah.

Untuk kerja sama *Co Branding* dengan pesantren konsep kerja samanya yaitu BRI Syariah menyediakan ATM khusus yang dirancang sendiri oleh pihak pesantren. Kemudian ATM tersebut juga berfungsi sebagai kartu keanggotaan pesantren Hidayatul Mubtadi- Ien, sebagai kartu absen, kartu perpustakaan. Dan konsep kerja sama antar radio dan pesantren itu sudah merupakan kesepakatan bersama karena sebelumnya hal tersebut sudah di bicarakan sehingga keinginan dari kedua belah pihak yang sudah sesuai dan di tuangkan di dalam MOU.

#### **b) Strategi *Promotion* dalam pola membuat *outlet-outlet***

Strategi *marketing* yang dilakukan public relations oleh Bank BRI Syariah adalah membuat *outlet-outlet* atau unit-unit di Bengkulu dan luar kota Bengkulu. Total unit ( *outlet* ) yaitu BRI Syariah ada 6 unit yang di Bengkulu yaitu di Ums

Bengkulu, Ums panorama, Ums panorama . Sedangkan untuk unit di luar kota Bengkulu juga ada 3 yaitu di *outlet* seluma, *outlet* argmakmur, *outlet* kepahiyang.

Hal tersebut merupakan strategi yang dianggap untuk membuat agar masyarakat yang berada di luar kota Bengkulu mengetahui keberadaan Bank BRI Syariah beserta produk-produknya. Seperti yang dikatakan *manager marketing* mikro bapak Achmad Riza Kurniawan yaitu :

“ Promosi *outlet* di luar kota untuk mengembangkan akan siar BRI Syariah akan luas sehingga BRI Syariah mengcover perusahaan-perusahaan UMKM ( Usaha Mikro Mngecil Menegah ) dan SMEC ( *Small, Medium, Enterprice, Comercial* ) “

Keberadaan *outlet* yang ada di Bengkulu untuk memudahkan nasabah menabung tidak harus di kantor cabang pusat Bengkulu tetapi bisa menabung di *outlet* panorama, *outlet* pagar dewa. Dan untuk di daerah luar kota Bengkulu membuat masyarakat luas mengetahui produk-produk Bank BRI Syariah. Nasabah yang berada di luar kota Bengkulu juga tidak perlu datang dari jarak jauh untuk menabung atau menjalin kerja sama dengan BRI Syariah karena terdapat *outlet* atau unit di dekat daerah tempat tinggal nasabah yang berada di *outlet* seluma, *outlet* argamakmur, *outlet* kepahiyang. Tidak hanya itu saja untuk tahun depan BRI Syariah berencana menambahkan *outlet* lagi di pintu bantu dan ketahun.

### **c) Strategi *Promotion* dalam pola maping pasar di daerah-daerah**

Dalam hal ini *manager marketing* bagian mikro mendatangi pasar-pasar yang berada di Bengkulu maupun di daerah-daerah luar Bengkulu. Pihak *marketing* BRI Syariah memberikan brosur-brosur kepada masyarakat yang berada di pasar. Survei langsung kelapangan dengan melihat kondisi pasar yang ada sekaligus mensosialisasikan produk-produk BRI Syariah. Seperti yang dikatakan *manager marketing* mikro, bapak Achmad Riza Kurniawan yaitu :

“ Kami melakukan maping pasar-pasar yang ada di provinsi Bengkulu seperti di PTM, kami masuk ke pasar-pasar melihat kondisi di dalamnya kemudian kami menanyakan kepada pemilik usaha-usaha tersebut. Dari data yang ada tersebut kami mengetahui pemilik usaha yang mana yang ingin mengembangkan usahanya. Setelah itu



jalin komunikasi dan terus memberikan informasi tentang konsep syariah dan produk-produk BRI Syariah”

Usaha yang di miliki pedagang itu dapat dikembangkan jika memang pedagang tersebut tertarik untuk mengembangkan usahanya. Informasi mengenai produk-produk Bank BRI Syariah dapat di dapatkan dari *marketing* yang dikenal.

#### **d) Strategi *promotion* dalam mengadakan *open table***

Mengadakan *open table* di instansi-instansi pemerintah dan perusahaan yang dilakukan secara berkala dalam beberapa hari yang telah ditentukan oleh pihak BRI Syariah dan Instansi ataupun perusahaan yang telah di jalin kerja sama guna mempromosikan produk-produk BRI Syariah. Promosi yang dilakukan lebih kepada menjelaskan langsung kepada calon nasabah yang ada tentang produk konsep syariah yang dimiliki oleh BRI Syariah.

Selain itu membagikan brosur-brosur yang berisikan tentang produk tabungan biasa yaitu tabungan, deposito dan giro. Selanjutnya produk pembiayaan untuk *consumer* yaitu KPR dan konsumtif yaitu talangan haji. Produk mikro yaitu peminjaman yang dibawah 500 juta.

Promosi yang dilakukan itu juga memiliki strategi yaitu memberikan hadiah kepada calon nasabah yang dapat membuka rekening minimal sebesar dari Rp 500.000,- setelah membuka tabungan keesokan harinya Bri Syariah langsung memberikan ATM dan buku tabungan kepada nasabah yang membuka tabungan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh pak Sumarwan bahwa :

“ Kita melakukan promosi melalui *open table* di instansi-intansi pemerintah dan swasta atau dalam kegiatan acara pemerintahan seperti Bengkulu Expo dan Tabot. Dengan 7 faedah yang di miliki oleh BRI Syariah tersebut membuat masyarakat tertarik bergabung menjadi nasabah “

Kelebihan yang di miliki oleh BRI Syariah fasilitas serba mudah dan ada 7 faedahnya yaitu :

1. Saldo awal dalam membuka tabungan minimal Rp. 50.000,-

2. Gratis biaya administrasi bulanan tabungan
3. Gratis biaya bulanan kartu ATM
4. Gratis biaya tarik tunai di ATM bersama dan prima
5. Gratis cek saldo ATM BRI bersama dan prima
6. Gratis biaya debit prima
7. Gratis biaya transfer jaringan ATM prima dan bersama.

#### e) Strategi *promotion* dalam bekerja sama dengan media

Strategi *promotion* yang dilakukan oleh BRI Syariah selanjutnya adalah bekerja sama dengan media elektronik dan cetak seperti televisi lokal, radio, dan Koran. Melalui media elektronik yaitu kerja sama dengan radio Lesita FM dan Trans FM kemudian melalui televisi lokal yaitu RBTv di dalam sebuah running teks.

Di media cetak BRI syariah bekerja sama dengan koran Rakyat Bengkulu, Radar Bengkulu, Bengkulu Ekpress. Melalui media cetak tersebut dapat memberitahukan sejarah, produk-produk BRI Syariah dan perkembangan serta kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh BRI Syariah di konteks ekonomi syariah. Seperti berita yang belum cukup lama tentang perkembangan BRI Syariah di koran Radar Bengkulu tanggal 23 Oktober 2013 yaitu mengenai " Absindo dan Gres Hadir di Bengkulu Nasabah BRI Syariah Meningkatkan Signifikan "

Untuk di media elektronik yaitu radio Lesita FM dan radio Lesita FM membantu mengiklankan produk-produk dan mencari nasabah dengan cara setiap calon anggota yang ingin bergabung dengan radio harus membuka tabungan di BRI Syariah dan ATM tersebut juga di jadikan sebagai tanda kartu anggota *club* radio yang berlogo BRI Syariah.

#### 5.2.2 Citra Bank BRI Syariah Terkait dengan Strategi *Marketing Public Relations* dan *Promotion* yang diterapkan

Menjaga hubungan dengan pihak eksternal seperti kolega yang bekerja sama dengan BRI Syariah dan juga nasabah itu penting karena merupakan hal

yang akan berpotensi atas kelangsungannya Bank BRI Syariah itu sendiri. Dan menjaga hubungan dengan pihak internal yang ada di dalam sebuah perusahaan juga penting karena sumber daya manusia yang dimiliki harus di jaga semangat kerja dan rasa memiliki antara karyawan satu sama lain di dalam perusahaan.

Untuk menjaga hubungan tersebut dengan melakukan kegiatan-kegiatan bersama seperti untuk pihak eksternal dalam menjaga hubungan adalah pada saat hari raya Idul Fitri memberikan sembako kepada yatim piatu, penyapu jalan, tukang becak, kemudian mengadakan berbuka puasa bersama dengan anak yatim piatu. Pada saat hari raya Idul Adha mengadakan pemotongan hewan kurban di halaman BRI Syariah. Selanjutnya mengadakan pengajian setiap bulan yang melibatkan tokoh agama di lingkungan unit usaha BRI Syariah.

Sedangkan dalam menjaga hubungan dengan pihak internal yaitu sesama karyawan adalah dengan rutin setiap pagi pengajian dan untuk hari jumat yasinan yang dilakukan setiap memulai aktivitas di kantor. Untuk kegiatan di luar kantor mengadakan family gatering seperti jalan-jalan ke curup yang juga mengajak anggota keluarga dari masing-masing karyawan atau mengadakan makan bersama di pantai dengan membakar ikan agar sesama karyawan merasa saling memiliki dan adanya rasa kebersamaan. Dan terakhir dalam kegiatan olahraga di adakan kegiatan olahraga seperti *fun bike*, futsal bagi laki-laki, *badminton & volley* bagi perempuan. Dengan demikian maka akan menciptakan hubungan yang baik sehingga hal ini juga menunjang citra yang di bangun oleh BRI Syariah .

Citra yang perusahaan yang dibangun adalah dengan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, cepat, mudah dan sesuai dengan tujuan penggunaan sesuai dengan konsep syariah dan asas-asas perbankan syariah sehingga masyarakat merasakan perbedaan antara perbankan konvensional dengan perbankan syariah. Seperti yang dijelaskan oleh Sumarwan berikut ini :

“Citra yang berusaha kami bangun di antaranya dengan senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen sesuai dengan asas-asas perbankan syariah sehingga masyarakat merasakan perbedaan antara perbankan

konvensional dengan perbankan syariah . Dengan langkah-langkah yang sudah dilakukan yaitu melakukan pendekatan keagamaan dengan sesering mungkin melakukan pengajian-pengajian baik itu dilingkungan dimana nasabah berada.”

Pernyataan di atas juga diperkuat oleh Achmad Riza Kurniawan sebagai berikut :

“ Citra yang dibangun untuk pembiayaan cepat, sesuai dengan tujuan penggunaan dari dana dan BRI Syariah membeli kebutuhan untuk barang, proses cepat dan mudah. Sehingga dengan demikian kami membantu usaha-usaha dengan pembiayaan sesuai konsep syariah.”

Saat ini citra Bank BRI Syariah sudah baik melalui pandangan dari dalam perusahaan, dimana Achmad Riza Kurniawan mengatakan sebagai berikut :

“ Masyarakat Bengkulu sekarang sudah mengenal produk-produk yang ditawarkan BRI Syariah, Sudah banyak juga yang bergabung menjadi nasabah, konsep syariah yang dikenalkan kepada masyarakat Bengkulu di terima dengan baik sehingga membuat kami lebih percaya diri dalam menyiarkan gaung BRI Syariah.”

Sumarwan juga menjelaskan citra BRI Syariah pada saat ini dengan mengatakan sebagai berikut :

“ Sejauh ini respon dari masyarakat yang kita terima sangat baik yah, terlihat semakin berkembangnya perusahaan kita, dan semakin banyak nasabah yang bergabung dengan kita, ini menunjukkan bahwa masyarakat Bengkulu menerima perusahaan kita. Ini tentunya kan tidak terlepas dari strategi yang kita lakukan tadi.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci di atas didapatkan bahwa citra Bank BRI Syariah telah diterima baik dan di respon positif oleh masyarakat Bengkulu. Informan pokok juga telah memiliki citra yang baik terhadap perusahaan ini, dimana sebagian besar informan pokok merasa puas dengan strategi yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah. Seperti yang dikatakan oleh Mardiansyah berikut ini :

“ Citra BRI Syariah saat ini saya rasa sudah sangat puas dengan layanan dan juga produk yang saya pilih karena sesuai dengan kebutuhan saya serta menguntungkan, mereka cepat dalam membuat atm saya, uang yang ingin ditabung dapat dititipkan ”

Pendapat yang senada dengan informan pokok di atas juga dikatakan oleh Ari Nugroho Irianto adalah sebagai berikut :

“ Kalau saya melihat BRI Syariah ini sudah bagus ya, soalnya produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan, terjangkau dan prosesnya mudah. Jadi bisa dikatakan citra BRI Syariah ini sangat bagus.”

Selain sebagai Bank yang dinilai telah memiliki pelayanan yang baik, Bank BRI Syariah juga telah dianggap sebagai Bank yang peduli dengan keadaan

di sekitarnya. Dimana informan pokok juga sangat mendukung kegiatan-kegiatan baksos dan amal yang dilakukan Bank BRI Syariah.

Seperti yang dikatakan oleh Risma Larita sebagai berikut ini :

“ Bagi saya saat ini BRI Syariah sudah bagus dan mereka tergolong dengan perusahaan yang peduli dengan masyarakat, yang saya tahu mereka banyak melakukan kegiatan bakti sosial dan amal, seperti pada saat hari Raya idul fitri dan Idul Adha selain itu mungkin masih banyak kegiatan lain yang dilakukan.”

Dilihat dari promosi yang dilakukan oleh BRI Syariah informan pokok juga memiliki citra yang baik Mengenai hal ini seperti yang dijelaskan oleh yustiningsih bahwa :

“ Dulu saat itu kalo saya tidak salah itu, saya tahunya dari tetangga kalau Bank BRI Syariah ini sedang ada promosi di mega mall terus pas di mall mereka memberikan brosur kepada saya, cara pendaftarannya saat itu mereka terlihat sangat ramah, menarik, saya ihat mudah, mereka cuma minta fotokopi KTP aja untuk mendaftarnya, terus besoknya buku tabungan dan ATM-nya langsung jadi”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pokok dan informan kunci di atas didapatkan bahwa saat ini citra Bank BRI Syariah sudah bagus. Terlihat bahwa penilaian informan dari perusahaan sama dengan informan pokok. Strategi *marketing public relations* dan *promotion* perusahaan ini diterima dengan baik dan di respon positif masyarakat Bengkulu serta masyarakat merasa puas dengan yang dilakukan BRI Syariah. Hal ini juga terlihat dari perkembangan nasabah yang bergabung dengan BRI Syariah.

### **5.3 Pembahasan**

Suatu perusahaan tentunya melakukan kegiatan pemasaran agar mendapatkan keuntungan bagi bisnis perusahaan yang dijalankan. Maka dari itu sangat di perlukan strategi komunikasi pemasaran agar konsumen atau nasabah tertarik bergabung dan menjalin kerja sama dengan perusahaan. Setiap perusahaan memiliki strategi komunikasi pemasaran yang masing-masing dapat menarik konsumen atau nasabah. Dalam penelitian ini saya membahas strategi pemasaran pada bagian *marketing public relations* dan *promotion*.

Setiap perusahaan harus mampu meyakinkan kepada konsumen atau nasabah bahwa keberadaan produk-produk yang ditawarkan dapat memberikan keuntungan bagi nasabah. Setelah itu nasabah dapat menilai sendiri produk yang ditawarkan kemudian memutuskan untuk memilih. Agar nasabah menjadi nasabah tetap maka di perlukan peran MPR dalam memberikan pengertian dan menjaga hubungan baik sehingga sebaliknya perusahaan juga mendapatkan keuntungan.

### **5.3.1 Kegiatan Strategi *Marketing Public Relations* yang di lakukan dalam mempromosikan produk BRI Syariah**

*Marketing public relations* secara umum lebih kepada mendukung promosi perusahaan atau produk serta pembentukan citra. Dalam hal ini *marketing PR* tersebut sebagai PR keuangan dan PR masyarakat, lebih berfungsi untuk mendukung program pemasaran, sehingga kegiatan-kegiatan MPR harus menjadi bagian atau dipadukan dengan program pemasaran. (Uyung : 2005:125)

Kegiatan yang sudah banyak dilakukan oleh BRI Syariah ini juga sekaligus menunjang pencitraan yang dibangun oleh perusahaan. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh BRI Syariah bersifat sosial seperti yang baru sudah dilakukan baru-baru ini adalah memberikan bantuan sembako kepada pasien yang kurang mampu di ruang bangsal rumah sakit umum M. Yunus, kemudian di hari selanjutnya donor darah gratis dan pemeriksaan kesehatan gratis. Kegiatan bakti sosial ini di *Sport Center* minggu 24 oktober 2013 dalam rangka memperingati hari ulang tahun BRI Syariah ke 5 tahun. Selama kegiatan ini berlangsung BRI Syariah mengadakan *open table* dan turun langsung ke jalan untuk memberikan brosur-brosur kepada masyarakat yang melintas di daerah *Sport Center*.

Sedangkan untuk kegiatan amal yaitu mengundang nasabah dan non nasabah ke dalam sebuah pengajian bulanan yang dilakukan di mesjid sekitar pasar dengan melibatkan tokoh agama. Dan di akhir acara pihak BRI Syariah membagikan brosur dan menjelaskan tentang produk-produk BRI Syariah. Dalam pembagian brosur perusahaan ini juga menjelaskan konsep syariah kepada masyarakat . Kegiatan lainnya adalah dengan memberikan bantuan sembako pada

saat hari raya Idul Fitri. Bantuan sembako ini diberikan kepada penyapu jalan, tukang becak, anak yatim dan berbuka bersama dengan anak yatim pada saat bulan ramadhan. Dan pada saat hari raya Idul Adha mengadakan pemotongan hewan kurban yang berada di halaman BRI Syariah.

Di bidang lain BRI Syariah juga ikut berpartisipasi dalam mendukung kegiatan pemerintahan. Seperti pada kegiatan Bengkulu Expo, Tabot adalah ikut mendirikan *stand* di Bengkulu Expo, dimana perusahaan ini mensosialisasikan konsep syariah serta produk-produknya dengan mengaplikasikan 7 faedah BRI Syariah. Selama kegiatan tersebut berlangsung perusahaan ini juga membuka pelayanan pembukaan rekening bagi masyarakat yang berminat bergabung menjadi nasabah.

Di lain kesempatan strategi yang mereka lakukan adalah mengikuti acara ulang tahun TNI dan Radio. Hal ini dilakukan dengan bersepeda bersama komunitas-komunitas tertentu sambil membagikan brosur.

### **5.3.3 Kerja Sama Antara Media Elektronik Dan Cetak dengan pihak BRI Syariah**

Strategi yang dilakukan agar dapat mensosialisasikan tentang produk-produk tabungan BRI syariah adalah dengan melakukan pendekatan kepada pihak media elektronik dan media cetak yang ada di Bengkulu. Melalui media cetak Koran di daerah Bengkulu yaitu dengan Koran Rakyat Bengkulu, Koran Radar Bengkulu, Koran Bengkulu Ekpress. Sedangkan melalui media elektronik bekerja sama dengan televisi RBTVradio trans FM dan radio Lesita FM.

Bentuk kerja sama dengan media cetak yaitu dengan memberikan informasi tentang kegiatan, perkembangan, dan kemajuan BRI Syariah di halaman Koran khusus tentang ekonomi atau ekonomi syariah. Sedangkan melalui media elektronik televisi memberikan informasi melalui runing teks. Dan untuk radio melalui *CO Branding* dengan Radio lesita FM dan Trans FM dalam mempromosikan produk-produk BRI Syariah dengan kelebihan 7 faedah yang ditawarkan. Dalam iklan yang disiarkan melalui radio tadi membuat masyarakat

Bengkulu mengetahui tentang BRI Syariah hingga ke daerah-daerah di luar kota Bengkulu seperti kabupaten kepahiyang, curup , utara dan lain-lain.

Bentuk kerja sama dengan radio adalah *CO Branding* yaitu kartu anggota yang ingin bergabung menjadi anggota radio wajib membuka tabungan di BRI Syariah. Keuntungan *CO Branding* yang dilakukan oleh BRI Syariah dengan radio Lesita FM dan radio Trans FM selain sebagai ATM dan kartu anggota dari *club* radio Lesita FM dan trans FM juga bisa mendapatkan diskon belanja 10-15% di beberapa toko yang telah di ajak kerja sama.

Dan untuk pihak Radio yang bekerja sama dengan pihak BRI Syariah tadi mendapatkan *fee* khusus. Setiap pendengar radio yang ingin bergabung menjadi anggota *club* radio wajib memiliki membuka tabungan di BRI Syariah kartu yang merupakan kartu anggota *club* radio sehingga dengan bertambah anggota yang bergabung dengan *club* radio makan akan semakin banyak juga *fee* khusus yang di dapatkan oleh pihak radio Lesita FM dan radio Trans FM.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian yang berjudul “*Strategi Marketing Public Relations dan Promotions PT BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu Dalam Meningkatkan Citra Bank Berbasis Syariah*” yang dilakukan di BRI Syariah cabang Bengkulu ini merupakan penelitian kualitatif. Berdasarkan wawancara mendalam, study literatur, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapat di simpulkan bahwa BRI Syariah telah menerapkan strategi *marketing public relations* dan *promotions*. Adapun strategi yang dilakukan ini adalah pola hubungan jangka panjang oleh *marketing public relations*, sedangkan promosi yang dilakukan adalah bentuk kerja sama pola *Co Branding*, , pola mendirikan outlet-outlet di Bengkulu dan luar kota Bengkulu, pola mapping pasar di daerah-daerah Bengkulu dan luar kota Bengkulu, pola promosi dengan mengadakan open table di instansi-intansi pemerintah, perusahaan-perusahaan swasta, maupun di tempat-tempat umum dan terakhir pola promosi yang bekerja sama dengan media cetak dan media elektronik.

Kemudian kegiatan strategi yang dilakukan ini telah membentuk citra BRI Syariah di mata masyarakat Bengkulu, dimana masyarakat mendukung strategi dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan ini. Saat ini masyarakat Bengkulu sudah menerima perusahaan ini dan mendapat respon yang positif sehingga masyarakat percaya untuk bergabung menjadi nasabah BRI Syariah. Hal ini terlihat bahwa terdapat perkembangan jumlah nasabah BRI Syariah.

## 6.2 Saran

Meskipun pada saat ini citra BRI Syariah telah di terima oleh masyarakat Bengkulu melalui strategi dan promosi yang dilakukan namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Adapun saran dari peneliti yang harus ditingkatkan adalah :

1. Sebaiknya BRI Syariah dapat lebih kreatif dalam membuat strategi dan promosi untuk menarik minat masyarakat.
2. Sebaiknya BRI Syariah mengadakan seminar maupun penyuluhan dalam memperkenalkan BRI Syariah kepada masyarakat.
3. Sebaiknya kerja sama dengan media dapat dilakukan secara continue dan berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

Sutisna, Se.ME. 2000. *Perilaku konsumen&komunikasi pemasaran*.Bandung :PT Remaja Rosdakarya

Shimp, A Terence. 2003. *Periklanan Promosi Aspek Kominkasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta : Erlangga

Sulaksana, Uyung, 2005. In *Tegrated Marketing Communication*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Anggoro, M Linggar. 2008. *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta Bumi Akasara

Tjipto. 2000. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Amstrong, dan Khotler. 2011. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Rakhmat, Jalaludin.2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remajda Karya

Nawawi, Hadari. 1991. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada Pers.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi di New Media*. Jakata : PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.

### **Sumber dari Internet**

<http://pencerahanmasadepan.blogspot.com/2013/04/sejarah-bank-syariah-di-dunia-dan.html>

<http://ekonomisyariah.blog.gunadarma.ac.id/2009/12/13/citra-bank syariah/>

**Sumber Skripsi :**

Uthami. 2011. Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran yang Diterapkan Oleh Planet Pool Center Dalam Menarik Konsumen.

Paredo.2005 .Strategi Iklan Rokok Sampoerna A Mild Dalam Membangun Citra Merek ( Brand Image) Pada Konsumen.

**Sumber dari surat kabar**

Radar Bengkulu. Rabu Oktober 2013. Ekonomi Syariah

**Sumber Website**

[www.id.wikipedia](http://www.id.wikipedia).

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N



**Gambar : wawancara dengan *manager marketing SMEC* dan *manager mikro***



**Gambar : wawancara dengan nasabah**



**Gambar : kegiatan bakti sosial HUT BRI Syariah ( pemeriksaan kesehatan gratis dan donor darah di area pantai panjang Bengkulu)**





**Gambar : kegiatan bakti sosial HUT BRI Syariah di RS.M. Yunus Bengkulu**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

**(Informan Pokok/ Utama)**

Pedoman wawancara:

1. Sebagai Nasabah , Hal apa yang menarik dari BRI Syariah sehingga anda bergabung menjadi Nasabah?
2. Menurut anda sebagai nasabah, produk apa yang membuat anda tertarik?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan informasi tentang BRI Syariah?
4. Melalui media ataukah marketing anda mengetahui informasi tentang promosi produk-produk BRI Syariah?
5. Bagaimana menurut anda hubungan kerja sama antara anda sebagai nasabah dengan pihak BRI Syariah ?
6. Bagaimana menurut anda tentang citra Bank BRI Syariah

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **(Informan Kunci)**

Pedoman wawancara:

1. Mengapa strategi MPR dan promotion dibutuhkan dan Apa saja strategi yang di terapkan BRI Syariah dalam mengenalkan produk-produk BRI Syariah ?
2. Keunggulan apa yang di miliki oleh PT Bank BRI Syariah dalam menarik simpati konsumen atau nasabah ?
3. Produk apa saja yang di tawarkan oleh BRI Syariah bagian Mikro?
4. Kegiatan apa saja yag telah dilakukan BRI Syariah bagi pihak eksternal dan internal dalam menjaga hubungan?
5. Seperti apakah citra yang dibangun oleh PT Bank BRI Syariah dalam bersaing dengan bank syariah laninnya di Bengkulu?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **(Informan Tambahan)**

Pedoman wawancara:

1. Dari mana anda mengetahui tentang BRI Syariah ?
2. Apakah anda sudah memiliki tabungan di Bank lain ? kemudian apakah anda mengetahui beberapa produk yang di miliki BRI Syariah?
3. Produk apa yang anda pilih jika menjadi nasabah BRI Syariah?
4. Apakah sebelumnya anda pernah mendengar atau sudah mengetahui tentang konsep syariah?
5. Bagaimana penjelasan yang di berikan oleh customer service ( cs ) atau marketing yang anda tanyakan tentang produk BRI Syariah ?

## Gambaran Wawancara Yang Dilakukan

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada calon nasabah, nasabah lama dan nasabah baru sebagai informan penelitian.

Nama : Mardiansyah

Umur : 33 Tahun

Pekerjaan : Pegawai Swasta pada instansi Matahari Group

Status : Sudah menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sebagai Nasabah , Hal apa yang menarik dari BRI Syariah sehingga anda bergabung menjadi Nasabah?	Karena pelayanannya yang baik,ramah, cepat, kemudian fasilitasnya yang serba mudah,tarik tunai dan transfer gratis.
2	Menurut anda sebagai nasabah, produk apa yang membuat anda tertarik?	Produk tabungan dan KPR
3	Bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan informasi tentang BRI Syariah?	Baik, semua informasi yang diberikan oleh Marketing sangat jelas sehingga saya tidak perlu menanyakan berulang-ulang.
4	Melalui media atautkah marketing anda mengetahui informasi tentang promosi produk-produk BRI Syariah?	Melalui marketing ketika mengadakan open table di kantor.
5	Bagaimana menurut anda hubungan kerja sama antara anda sebagai nasabah dengan pihak BRI Syariah ?	Baik, Sebagai nasabah saya senang & puas terhadap pelayanan pegawai BRI Syariah karena produk yang saya inginkan disampaikan dengan jelas dan baik.
6	Bagaimana menurut anda tentang citra Bank BRI Syariah?	Citra BRI Syariah saat ini saya rasa sudah sangat puas dengan layanan dan juga produk yang saya pilih karena sesuai dengan kebutuhan saya serta menguntungkan, mereka cepat dalam membuat atm saya, uang yang ingin ditabung dapat dititipkan.

Nama : Usman Ali

Umur : 30 Tahun

Pekerjaan : Wiraswata

Status : Sudah Menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sebagai Nasabah , Hal apa yang menarik dari BRI Syariah sehingga anda bergabung menjadi Nasabah?	Karena 7 Faedah BRI Syariah miliki.
2	Menurut anda sebagai nasabah, produk apa yang membuat anda tertarik?	Produk Tabungan.
3	Bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan informasi tentang BRI Syariah?	Cukup memuaskan dalam memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4	Melalui media atukah marketing anda mengetahui informasi tentang promosi produk-produk BRI Syariah?	Melalui brosur dan tetangga.
5	Bagaimana menurut anda hubungan kerja sama antara anda sebagai nasabah dengan pihak BRI Syariah ?	Baik, karena saling memberikan manfaat, misalnya ingin menabung menitipkan setoran tabungan pada pegawai Bank BRI Syariah
6	Bagaimana menurut anda tentang citra Bank BRI Syariah?	Citranya baik, karena sesuai dengan konsep syariah.

Nama : Yustiningsih

Umur : 52 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Status : Sudah Menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sebagai Nasabah , Hal apa yang menarik dari BRI Syariah sehingga anda bergabung menjadi Nasabah?	Karena kenyamanan dalam bertransaksi dan pelayaanannya yang baik.
2	Menurut anda sebagai nasabah, produk apa yang membuat anda tertarik?	Produk tabungan haji dan KPR.
3	Bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan informasi tentang BRI Syariah?	Bisa mudah dimengerti karna sesuai dengan kebutuhan yang ditanya.
4	Melalui media ataukah marketing anda mengetahui informasi tentang promosi produk-produk BRI Syariah?	Dari sesama tetangga yang sudah menjadi nasabah BRI Syariah dan brosur yang diberikan tetangga.
5	Bagaimana menurut anda hubungan kerja sama antara anda sebagai nasabah dengan pihak BRI Syariah ?	Baik karena penjelasan dan pelayanan oleh BRI Syariah bisa dimengerti dan jelas.
6	Bagaimana menurut anda tentang citra Bank BRI Syariah?	Dulu saat itu kalo saya tidak salah itu, saya tahunya dari tetangga kalau Bank BRI Syariah ini sedang ada promosi di mega mall terus pas di mall mereka memberikan brosur kepada saya, cara pendaftaranya saat itu mereka terlihat sangat ramah,menarik, saya ihat mudah,mereka cuma minta fotokopi KTP aja untuk mendaftarnya,terus besoknya buku tabungan dan ATM-nya langsung jadi

Nama : Sarina

Umur : 49 Tahun

Pekerjaan : Dosen

Status : Sudah Menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sebagai Nasabah , Hal apa yang menarik dari BRI Syariah sehingga anda bergabung menjadi Nasabah?	Karena ada saudara di Bank BRI Syariah .
2	Menurut anda sebagai nasabah, produk apa yang membuat anda tertarik?	Produk tabungan dan deposito.
3	Bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan informasi tentang BRI Syariah?	Baik, karena informasi yang diberikan mudah dipahami dan bermanfaat untuk saya.
4	Melalui media ataukah marketing anda mengetahui informasi tentang promosi produk-produk BRI Syariah?	Melalui marketing,brosur dan iklan di televisi.
5	Bagaimana menurut anda hubungan kerja sama antara anda sebagai nasabah dengan pihak BRI Syariah ?	Baik, karena hubungan yang terjalin dibangun oleh BRI Syariah merupakan asas kekeluargaan.
6	Bagaimana menurut anda tentang citra Bank BRI Syariah?	Bagus yah, prosesnya cepat dan sesuai konsep syariah.



Nama : Ari Nugroho Irianto

Umur : 24 Tahun

Pekerjaan : Wiraswata

Status : Menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sebagai Nasabah , Hal apa yang menarik dari BRI Syariah sehingga anda bergabung menjadi Nasabah?	Karena fasilitas yang diberikan oleh BRI Syariah sangat lengkap, walaupun termasuk bank baru namun memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi. Seperti ATM yang dapat digunakan untuk bertransaksi tarik tunai, transfer, pembelian tiket/pulsa,pembayaran listrik.
2	Menurut anda sebagai nasabah, produk apa yang membuat anda tertarik?	Produk tabungan IB dan tabungan haji, KPR FLPP
3	Bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan informasi tentang BRI Syariah?	Sangat baik,BRI Syariah menerapkan 3S ( senyum, salam , sapa) dan menerapkan service excellent dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan penjelasan produk yang mudah dipahami.
4	Melalui media ataukah marketing anda mengetahui informasi tentang promosi produk-produk BRI Syariah?	Melalui media televisi, iklan tabungan BRI Syariah
5	Bagaimana menurut anda hubungan kerja sama antara anda sebagai nasabah dengan pihak BRI Syariah ?	Hubungan yang dijalin sangat baik, karena pihak BRI Syariah khususnya bagian ustomer service/marketing dalam memberikan penjelasan terkait produk sangat memuaskan,singkat, padat dan jelas. Dan pihak BRI Syariah bisa dihubungi kembali jika sewaktu-waktu diminta penjelasan lagi, BRI

		Syariah siap membantu menerangkan bahkan melakukan presentasi dihadapan nasabah-nasabanya.
6	Bagaimana menurut anda tentang citra Bank BRI Syariah?	Kalau saya melihat BRI Syariah ini sudah bagus ya, soalnya produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan, terjangkau dan prosesnya mudah. Jadi bisa dikatakan citra BRI Syariah ini sangat bagus

Nama : Risma Larita

Umur : 36 Tahun

Pekerjaan : Wiraswata

Status : Menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sebagai Nasabah , Hal apa yang menarik dari BRI Syariah sehingga anda bergabung menjadi Nasabah?	Karena konsep syariah yang bagus.
2	Menurut anda sebagai nasabah, produk apa yang membuat anda tertarik?	Produk mikro, karena saya membutuhkan pinjaman dalam mengembangkan usaha.
3	Bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan informasi tentang BRI Syariah?	Sangat bagus, karena pegawai BRI Syariah menjelaskan proses syariah secara detail.
4	Melalui media ataukah marketing anda mengetahui informasi tentang promosi produk-produk BRI Syariah?	Melalui marketing yang langsung datang ke tempat usaha saya dan brosur.
5	Bagaimana menurut anda hubungan kerja sama antara anda sebagai nasabah dengan pihak BRI Syariah ?	Baik, karena kita dianggap seperti mitra kerja, dia berperan seperti konsultan saya.
6	Bagaimana menurut anda tentang citra Bank BRI Syariah?	Bagi saya saat ini BRI Syariah sudah bagus dan mereka tergolong dengan perusahaan yang peduli dengan masyarakat, yang saya tahu mereka banyak melakukan kegiatan bakti sosial dan amal, seperti pada saat hari Raya idul fitri dan Idul Adha selain itu mungkin masih banyak kegiatan lain yang dilakukan.

## B) Informan Kunci

Nama : Sumarwan

Umur : 38 Tahun

Jabatan : Manager Marketing SMEC

Status : Sudah menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa strategi MPR dan promotion dibutuhkan dan Apa saja strategi yang di terapkan BRI Syariah dalam mengenalkan produk-produk BRI Syariah ?	<p>Penerapan strategi pemasaran dan promosi adalah salah satu tombak keberhasilan suatu perusahaan. Makanya kami juga mengadopsi hal ini dalam menjalankan perusahaan kita. Dan ini sudah kita lakukan sejak dibentuknya Bank BRI Syariah pada tahun 2011 yang lalu</p> <p>a) Kami berusaha melakukan pendekatan dengan media cetak dan media eletronik dengan mengiklankan melalui media- media tersebut. Melalui media cetak kami bekerja sama dengan Koran Rakyat Bengkulu ( RB) , Koran Ekpress, Koran Radar sedangkan melalui media elektronik kami bekerja sama dengan Trans FM dan Lesita FM.</p> <p>b) Kami juga melakukan pendekatan ke masyarakat dengan melakukan kegiatan open table atau mengadakan stand-stand seperti di dalam mall, di acara tabot , Bengkulu Expo, sport center di saat free day yaitu sabtu dan minggu. Kemudian</p>

		<p>mengadakan open table di instansi-intasi pemerintah dan di perusahaan-perusahaan swasta.</p> <p>c) Selanjutnya mengandeng instansi rekanan seperti forum perumnas, contoh membuat brosur forum perumnas &amp; BRI Syariah, Menjadi sponsor bagi lembaga pendidikan seperti IAIN, Yayasan AL-Fidah yaitu dengan membentuk dan memberikan pinjaman saat kegiatan.</p>
2	Keunggulan apa yang di miliki oleh PT Bank BRI Syariah dalam menarik simpati konsumen atau nasabah ?	<p>Karena BRI Syariah memiliki 7 Faedahnya yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Saldo awal dalam membuka tabungan minimal Rp. 50.000,-</li> <li>2) Gratis biaya administrasi bulanan tabungan</li> <li>3) Gratis biaya bulanan kartu ATM</li> <li>4) Gratis biaya tarik tunai di ATM bersama dan prima</li> <li>5) Gratis cek saldo ATM BRI bersma dan prima</li> <li>6) Gratis biaya debit prima</li> <li>7)Gratis biaya transfer jaringan ATM prima dan bersama.</li> </ol>
3	Poduk apa saja yang di tawarkan oleh BRI Syariah bagian SMEC ?	Produk tabungan biasa, Tabungan haji dan talangan haji,deposito dengan margin dan KPR.

4	Kegiatan apa saja yang telah dilakukan BRI Syariah bagi pihak eksternal dan internal dalam menjaga hubungan?	Kegiatan yang telah dilakukan oleh BRI Syariah bagi pihak eksternal dalam menjaga hubungan adalah pada saat lebaran Idul Fitri memberikan sembako kepada yatim piatu, penyapu jalan, tukang becak, kemudian mengadakan berbuka puasa bersama dengan anak yatim piatu. Pada saat lebaran haji mengadakan pemotongan hewan kurban di halaman BRI Syariah. Selanjutnya mengadakan pengajian setiap bulan yang melibatkan tokoh agama di lingkungan unit usaha BRI Syariah. Sedangkan dalam menjaga hubungan dengan pihak internal yaitu sesama karyawan adalah dengan rutin setiap pagi pengajian dan untuk hari Jumat Yasinan kemudian mengadakan family gathering seperti jalan-jalan ke curup, makan bersama di pantai dengan membakar ikan agar sesama karyawan merasa saling memiliki dan adanya rasa kebersamaan. Dan terakhir diadakan kegiatan olahraga seperti fun bike, futsal bagi laki-laki, badminton & volley bagi perempuan
5	Seperti apakah citra yang dibangun oleh PT Bank BRI Syariah dalam bersaing dengan bank syariah lainnya di Bengkulu?	Citra yang berusaha kami bangun di antaranya dengan senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen sesuai dengan asas-asas perbankan syariah sehingga masyarakat merasakan perbedaan antara perbankan konvensional dengan perbankan syariah. Dengan langkah-langkah yang sudah dilakukan yaitu melakukan

		<p>pendekatan keagamaan dengan sesering mungkin melakukan pengajian-pengajian baik itu dilingkungan dimana nasabah berada.</p> <p>Sejauh ini respon dari masyarakat yang kita terima sangat baik yah, terlihat semakin berkembangnya perusahaan kita, dan semakin banyak nasabah yang bergabung dengan kita, ini menunjukkan bahwa masyarakat Bengkulu menerima perusahaan kita. Ini tentunya kan tidak terlepas dari strategi yang kita lakukan tadi</p>
--	--	---

Nama : Achmad Riza kurniawan

Umur : 33 Tahun

Jabatan : Manager Marketing Mikro

Status : Sudah menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa strategi MPR dan promotion dibutuhkan dan Apa saja strategi yang di terapkan BRI Syariah dalam mengenalkan produk-produk BRI Syariah ?	<p>Strategi yang kita lakukan itu dibutuhkan untuk meningkatkan perusahaan kita. Seperti menerapkan pola-pola pemasaran dan promosi, membuat acara untuk memperingati hari-hari tertentu, baksos, membangun relasi dengan pihak luar dan pihak dalam perusahaan dan lainnya</p> <p>a) Mapping ke pasar di daerah –daerah seperti daerah kepahiyang, argamakmur, seluma untuk mengembangkan produk pembiayaan mikro ( pembiayaan di bawah 500 juta)</p> <p>b) Pengembangan kepada pembiayaan suatu komunitas pengusaha, pedagang, nelayan dan lain.lain.</p> <p>c) Melakukan kegiatan dengan mengundang nasabah dan nasabah ikut dalam pengajian di mesjid/mushola dekat daerah pasar guna meraih market ( pasar link ) produk syariah dan pembiayaan syariah.</p> <p>d) Brosur pembiayaan kepada usaha kecil di pasar melalui sales marketing, melakukan open table di pasar contohnya</p>



		<p>memo kemudian marketing-marketing masuk ke pasar-pasar di ptm untuk meninjau usaha masyarakat.</p> <p>e) Melakukan pendekatan kepada orang-orang yang mempunyai usaha secara rutin perminggu , ada skemanya berkala ( usaha)</p>
2	Keunggulan apa yang di miliki oleh PT Bank BRI Syariah dalam menarik simpati konsumen atau nasabah ?	<p>a) Keunggulan yang di miliki oleh BRI Syariah selain 7 faedah yang dimiliki ada keunggulan lainnya yaitu kami melakukan layanan cash pack pick up ( jemput setoran) dengan mesin EDC ( elektronik, data, capture) dengan cara jemput setoran seperti itu maka nasabah-nasabah BRI Syariah angsurannya bagus-bagus karena tidak ada yang menunggak.</p> <p>b) Angsurannya tergantung kondisi usaha atau bisa tawar menawar.</p>
3	Produk apa saja yang di tawarkan oleh BRI Syariah bagian Mikro?	<p>Mikro yaitu produk yang memberikan kredit di bawah 500 juta dan funding( mencari tabungan) , Produk pembiayaan dibagi 3yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mikro 25 ( Tanpa jaminan pembiayaan 5juta sampai dengan 25 juta)</li> <li>2. Mikro 75 ( dengan jaminan pembiayaan 5 juta sampai dengan 75 juta ).</li> <li>3. Mikro 500 (dengan jaminan pembiayaan 76 juta sampai dengan 500 juta)</li> <li>4. Untung tabungan ( funding) sama saja</li> </ol>

		<p>deposito, giro, tabungan ku, tabungan haji dll.</p>
4	<p>Kegiatan apa saja yang telah dilakukan BRI Syariah bagi pihak eksternal dan internal dalam menjaga hubungan?</p>	<p>Mengadakan sosialisasi kepada komunitas pengusaha seperti komunitas nelayan, komunitas pedagang kedelai, tempe tahu, pedagang sate, acara entertain, memberikan snack pada saat kegiatan berlangsung yang berisi tentang tanya jawab seputar syariah.</p>
5	<p>Seperti apakah citra yang dibangun oleh PT Bank BRI Syariah dalam bersaing dengan bank syariah lainnya di Bengkulu</p>	<p>Citra yang dibangun untuk pembiayaan cepat, sesuai dengan tujuan penggunaan dari dana dan BRI Syariah membeli kebutuhan untuk barang, proses cepat dan mudah. Sehingga dengan demikian kami membantu usaha-usaha dengan pembiayaan sesuai konsep syariah.</p> <p>Masyarakat Bengkulu sekarang sudah mengenal produk-produk yang ditawarkan BRI Syariah, Sudah banyak juga yang bergabung menjadi nasabah, konsep syariah yang dikenalkan kepada masyarakat Bengkulu di terima dengan baik sehingga membuat kami lebih percaya diri dalam menyiarkan gaung BRI Syariah.</p>

C) Informan Tambahan

Nama : Reli Leni

Umur : 22 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Status : Belum menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana anda mengetahui tentang BRI Syariah ?	Dari radio dan saudara yang telah menjadi nasabah dan pernah melihat brosur BRI Syariah.
2	Apakah anda sudah memiliki tabungan di Bank lain ? kemudian apakah anda mengetahui beberapa produk yang di miliki BRI Syariah?	Belum pernah, sudah mengetahui seperti tabungan biasa, giro dan deposito.
3	Produk apa yang anda pilih jika menjadi nasabah BRI Syariah?	Produk tabungan biasa
4	Apakah sebelumnya anda pernah mendengar atau sudah mengetahui tentang konsep syariah?	Sudah pernah mendengar tapi belum mengerti dengan konsep syariah.
5	Bagaimana penjelasan yang di berikan oleh customer service ( cs ) atau marketing yang anda tanyakan tentang produk BRI Syariah ?	Penjelasan yang diberikan oleh customer service ( cs ) sangat jelas dan bisa dipahami.

Nama : Dewi Susiana  
 Umur : 33 Tahun  
 Pekerjaan : Accounting Hotel Nala  
 Status : Sudah menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana anda mengetahui tentang BRI Syariah ?	Dari suami dan juga teman-teman di kantor.
2	Apakah anda sudah memiliki tabungan di Bank lain ? kemudian apakah anda mengetahui beberapa produk yang di miliki BRI Syariah?	Iya saya sudah pernah membuka tabungan di Bank BCA, Mandiri dan BRI. Sudah, seperti tabungan biasa, giro dan deposito kemudian talangan haji dan KPR.
3	Produk apa yang anda pilih jika menjadi nasabah BRI Syariah?	Tabungan biasa dan KPR.
4	Apakah sebelumnya anda pernah mendengar atau sudah mengetahui tentang konsep syariah?	Sudah tetapi masih samar-samar
5	Bagaimana penjelasan yang di berikan oleh customer service ( cs ) atau marketing yang anda tanyakan tentang produk BRI Syariah ?	Penjelasan yang diberikan oleh customer service ( cs) sangat jelas dan rinci.

Nama : Fero Sastro

Umur : 33 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Status : Sudah menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana anda mengetahui tentang BRI Syariah ?	Tahu dari brosur dan juga pada saat open table di mega mall.
2	Apakah anda sudah memiliki tabungan di Bank lain ? kemudian apakah anda mengetahui beberapa produk yang di miliki BRI Syariah?	Iya sudah pernah membuka tabungan di Bank BNI. Sudah mengetahui seperti tabungan dan talangan haji.
3	Produk apa yang anda pilih jika menjadi nasabah BRI Syariah?	Produk tabungan biasa.
4	Apakah sebelumnya anda pernah mendengar atau sudah mengetahui tentang konsep syariah?	Pernah mendengar tetapi belum jelas dan mengerti.
5	Bagaimana penjelasan yang di berikan oleh customer service ( cs ) atau marketing yang anda tanyakan tentang produk BRI Syariah ?	Sangat jelas sehingga membuat saya tertarik menjadi nasabah disini karena 7 Feadah yang di miliki.

Nama : Fitriani

Umur : 26 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Status : Sudah menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana anda mengetahui tentang BRI Syariah ?	Dari suami dan brosur kemudian baliho.
2	Apakah anda sudah memiliki tabungan di Bank lain ? kemudian apakah anda mengetahui beberapa produk yang di miliki BRI Syariah?	Belum pernah membuka tabungan. Sudah mengetahui seperti tabungan dan deposito.
3	Produk apa yang anda pilih jika menjadi nasabah BRI Syariah?	Tabungan biasa dan deposito.
4	Apakah sebelumnya anda pernah mendengar atau sudah mengetahui tentang konsep syariah?	Sudah pernah tapi belum jelas dan mengerti
5	Bagaimana penjelasan yang di berikan oleh customer service ( cs ) atau marketing yang anda tanyakan tentang produk BRI Syariah ?	Penjelasan yang diberikan oleh customer service ( cs ) sangat jelas dan bisa dipahami.

Nama : Muhammad Ridho

Umur : 19 Tahun

Pekerjaan : SMA

Status : Belum menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana anda mengetahui tentang BRI Syariah ?	Dari keluarga
2	Apakah anda sudah memiliki tabungan di Bank lain ? kemudian apakah anda mengetahui beberapa produk yang di miliki BRI Syariah?	Belum pernah membuka tabungan di bank lain. Belum mengetahui produk BRI Syariah.
3	Produk apa yang anda pilih jika menjadi nasabah BRI Syariah?	Tabungan Biasa
4	Apakah sebelumnya anda pernah mendengar atau sudah mengetahui tentang konsep syariah?	Belum pernah
5	Bagaimana penjelasan yang di berikan oleh customer service ( cs ) atau marketing yang anda tanyakan tentang produk BRI Syariah ?	Penjelasan yang diberikan oleh customer service ( cs ) jelas dan membuat saya mengerti.

Nama : Doni Harianto

Umur :30 Tahun

Pekerjaan :Satpol PP Provinsi

Status : Sudah menikah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari mana anda mengetahui tentang BRI Syariah ?	Dari teman
2	Apakah anda sudah memiliki tabungan di Bank lain ? kemudian apakah anda mengetahui beberapa produk yang di miliki BRI Syariah?	Sudah pernah membuka tabungan di Bank BNI. Belum tahu banyak Cuma tabungan biasa.
3	Produk apa yang anda pilih jika menjadi nasabah BRI Syariah?	Tabungan biasa.
4	Apakah sebelumnya anda pernah mendengar atau sudah mengetahui tentang konsep syariah?	Sudah tapi belum jelas.
5	Bagaimana penjelasan yang di berikan oleh customer service ( cs ) atau marketing yang anda tanyakan tentang produk BRI Syariah ?	Penjelasan yang diberikan oleh customer service ( cs ) jelas dan mudah dipahami.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 UNIVERSITAS BENGLULU  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan W.R. Supriatna Kandang Liris, Bengkulu 38314  
 Telpom : (0736) 21170 - 21038 Faksimile : (0736) 21038  
 Email : [www.uinb.ac.id](mailto:www.uinb.ac.id) e-mail : [rektorat@uinb.ac.id](mailto:rektorat@uinb.ac.id)

Nomor : 404/UN305/EP/2013  
 Lampiran : -  
 Hal : 1 (satu) Penelitian

25 September 2014

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T)  
 Provinsi Bengkulu

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu yang berikut

Nama : Irena Afriani  
 NPM : 1115009115  
 Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

berencana melakukan penelitian untuk Skripsinya dengan judul "Strategi Marketing Public Relations dan Promotions PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu Dalam Meningkatkan Citra Sebagai Bank Berbasis Syariah".

Lokasi Penelitian : di BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara memberi izin penelitian bagi mahasiswa tersebut.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
 Pembantu Dekan Bidang Akademik

Drs. Purwadi Eka Tjahjono, MA  
 NIP. 19581116 199702 1 002



# PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Pembangunan No. 1 Telepon/Fax : (0736) 23512 Kode Pos : 38225  
Website: [www.kp2tprovbengkulu.go.id](http://www.kp2tprovbengkulu.go.id) Blog: [www.kp2tbengkulu.blogspot.com](http://www.kp2tbengkulu.blogspot.com)

**BENGKULU**

## REKOMENDASI

Nomor : 503/7.a/2013 / KP2T/ 2013

### TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 02 Tahun 2013 tanggal 18 Februari 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non (Bukan) Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
  2. Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB), Nomor : 4004/ UN30. 5/ EP/ 2013 Tanggal 26 September 2013 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan Diterima Di KP2T Tanggal 26 September 2013

Nama / NPM : Rosa Afrani/ D1E009115  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Maksud : Melakukan Penelitian  
 Judul Proposal Penelitian : Strategi Marketing Public Relations Dan Promotions PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu Dalam Meningkatkan Citra Sebagai Bank Berbasis Syariah  
 Daerah Penelitian : BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu  
 Waktu Penelitian/Kegiatan : 26 September s/d 26 November 2013  
 Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB)

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan/Kepala Kantor Kesbang Pol dan Linmas atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu, 26 September 2013

KEPALA KANTOR  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
PROVINSI BENGKULU



**HENDRY POERWANTRISNO**  
PEMBINA Tk.I  
NIP. 19820921 199003 1 003

Tembusan :

1. Yth. Kepala Badan Kesbang Pol Provinsi Bengkulu
2. Yth. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bengkulu
3. Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas



**PEMERINTAH KOTA BENGKULU**  
**BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**

Jl Basuki Rahmat No. 1 Bengkulu Kode Pos 38227  
 Telp.(0736) 349731 fax. (0736) 26992  
 Web: [bppt.bengkulukota.go.id](http://bppt.bengkulukota.go.id) email: [hppt@bengkulukota.go.id](mailto:hppt@bengkulukota.go.id)

**REKOMENDASI IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070 / 1233 / 11 / BPPT / 2013

- Dasar** : Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 31 Tahun 2012 Tanggal 28 Desember 2012 Perubahan Atas Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 07 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Wewenang Membuat, Mengeluarkan dan Menandatangani Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).
- Memperhatikan** : Rekomendasi Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu Nomor : 503/7 a/2525/KP2T/2013 Tanggal 26 September 2013.  
 Dengan ini menerangkan bahwa :
- Nama/NPM** : Rosa Afriani / D1E009115  
**Pekerjaan** : Mahasiswa  
**Alamat** : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB)  
**Judul Penelitian** : Strategi Marketing Public Relations Dan Promotions PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu Dalam Meningkatkan Citra Sebagai Bank Berbasis Syariah Kantor Cabang Bengkulu
- Daerah Penelitian** : Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu  
**Waktu Penelitian** : 28 September s/d 2013 s/d 26 November 2013  
**Penanggung Jawab** : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB)
- Dengan Ketentuan** :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
  2. Harus mentaati peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
  3. Apabila masa berlaku surat keterangan penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaannya belum selesai, maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan keterangan penelitian.
  4. Surat keterangan penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.
- Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikertuarkan di : BENGKULU  
 Pada Tanggal : 27 September 2013

KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
 TERPADU KOTA BENGKULU

  
**Drs. H. SYAIFUDDIN, MM**

Pembina Tk.I / NIP. 19620408 198903 1 008

Tembusan

1. Yth. Kesbang Pol dan Linmas Kota Bengkulu

2. Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB)



## **PT. BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH**

### **KANTOR CABANG SYARIAH BENGKULU**

Jl.S. Parman No. 51 A-B Kelurahan. Padang jati, Ratu Samban Bengkulu

### **SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN** **NOMOR : 567 KC/BKI/LYI/12/2013**

Yang bertanda tangan dibawah ini manager marketing PT.BANK BRIS SYARIAH Bengkulu dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rosa Afriani  
NPM : D1E 009 115  
Jurusan : Ilmu Komunikasi UNIB

Orang yang namanya tersebut di atas telah selcsai melaksanakan penelitian dengan judul "STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DAN PROMOTIONS PT.BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG BENGKULU DALAM MENINGKATKAN CITRA SEBAGAI BANK BRI SYARIAH"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenamya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bengkulu, 2 Desember 2013

 **BANK BRISYARIAH**

**SUMARWAN**

**Manger Marketing SMEC**

# Kemudahan bertransaksi yang penuh nilai kebaikan

Tabungan BRISyariah IB merupakan tabungan dari BRISyariah bagi nasabah yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan bagi Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

## Manfaat

Ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

## Fasilitas

- Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor dan elektronik BRISyariah secara *online* dan *realtime*.
- Beragam FAEDAH (fasilitas serba mudah)\* :
  - BINGKUN setoran awal minimum hanya Rp50.000,-
  - GRATIS biaya administrasi bulanan Tabungan
  - GRATIS biaya administrasi bulanan Kartu ATM
  - GRATIS biaya tarik tunai di jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima
  - GRATIS biaya transfer di jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima
  - GRATIS biaya cek saldo di jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima
  - GRATIS biaya debit Prima
- \* syarat dan ketentuan berlaku
- Dengan Kartu ATM BRISyariah, Anda mudah melakukan beragam transaksi perbankan di ATM BRISyariah serta di puluhan ribu jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima di seluruh Indonesia
- Berbagai layanan perbankan yang dapat dilakukan melalui mesin ATM BRISyariah :
  - Informasi saldo
  - Tarik tunai
  - Ganti PIN
  - Transfer ke rekening BRISyariah maupun bank lainnya

- Pembayaran tagihan : Telkom PSTN, Telkomvision, Internet Speedy, telco pascabayar (Flexi, Kartu HALO, XL, AXIS, esia, smartfren), PLN (pascabayar, non tagihan listrik)
- Pembayaran pembelian : telco prabayar (Telkomsel SIMPATI, Kartu AS, XL, AXIS, esia, Smartfren), PLN prabayar/token
- Pembayaran zakat, Infaq, shadaqah, wakaf dan qurban
- Pembayaran uang sekolah (SPP)
- Kartu ATM BRISyariah juga berfungsi sebagai kartu debit untuk membayar belanja Anda tanpa perlu menggunakan uang tunai di seluruh merchant berlogo Debit Prima
- Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan Bank
- Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima

## Syarat dan Ketentuan

Persyaratan	Perubahan
Dokumen	Fotokopi KTP yang masih berlaku
Setoran awal minimal	Rp.50.000,-

