

**ANALISIS STRATEGI BERSAING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PALU**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu*

Oleh :

**ANDRENOV PRASETYO
NIM. 14.3.12.0085**

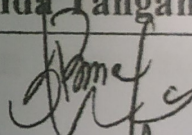
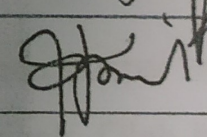
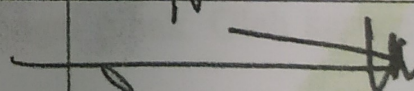
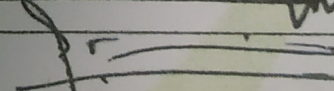
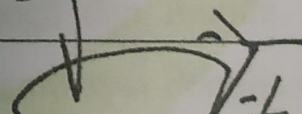
**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
TAHUN 2018**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara ANDRENOV PRASETYO, NIM: 14.3.12.0085 dengan judul "Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu" yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 28 September 2018 M, yang bertepatan dengan tanggal 18 Muharram 1440 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan ekonomi syariah dengan beberapa perbaikan.

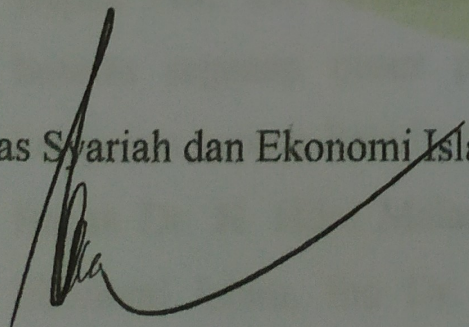
Palu, 28 September 2018 M.
18 Muharram 1440 H.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Penguji Utama I	Dra. Sitti Nurkhaerah M.HI	
Penguji Utama II	Nur Syamsu M.SI	
Pembimbing I	Syaifullah MS,S.Ag., M,SI	
Pembimbing II	Syaakir Sofyan, S.El., M.EI	

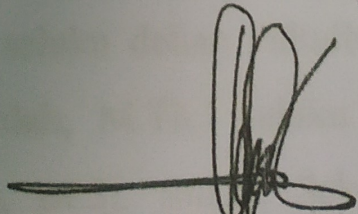
Mengetahui :

Dekan
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah



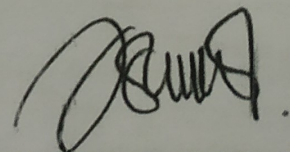
Dr. Sitti Misyahidah M. Th.I
NIP :1967070 199903 2 005

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu**” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah duplikat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 28 September 2018
18 Muharram 1440 H

Penulis,



ANDRENOV PRASETYO
Nim 14.3.12.0085

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan kesehatan, bimbingan dan kesadaran pikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai proses dari penyelesaian studi pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.

Salam sejahtera Penulis kirimkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. bersama keluarga dan para sahabatnya sekalian telah memimpin umatnya manusia ke jalan yang benar.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyempurnakannya, akan tetapi sebagai manusia biasa, sudah barang tentu tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan. Karena itu kritikan yang sifatnya membangun Penulis harapkan dari semua pihak.

Penulis menyadari, sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua Penulis (Ayahanda Nimrod Lamaega dan Ibunda Ratna Abdullah) yang telah membesarkan, mendidik dan membiayai Penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd, selaku Rektor IAIN Palu, beserta segenap unsur pemimpin, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam berbagai hal.
3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan, M.HI. selaku dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Ibu Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Bapak Nur Syamsu, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah yang telah banyak mengarahkan Penulis dalam proses belajar.

4. Bapak Syaifullah MS, S.Ag, M,SI selaku pembimbing I dan Bapak Syaakir Sofyan, S.E.I, M.E selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing Penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga selesai sesuai dengan harapan.
5. Bapak Abu Bakri, S.Sos., M.M dan seluruh staf Perpustakaan IAIN Palu, yang dengan tulus memberikan pelayanan dalam mencari referensi sebagai bahan skripsi sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.
6. Teman-teman mahasiswa ESY-3 Angkatan 2014 IAIN Palu yang telah memberikan motivasi kepada Penulis untuk selalu berusaha sebaik-baiknya dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat Penulis tuliskan satu persatu. Semoga segala amal kebaikan yang telah kalian berikan kepada Penulis akan mendapatkan ridha, balasan pahala serta berkah dari Allah SWT.

Akhirnya Penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat memberikan nilai tambah dan berguna bagi ilmu pengetahuan, baik di masyarakat, agama, bangsa dan negara. Amin.

Palu, 28 September 2018 M
18 Muharram 1440 H

Penulis

Andrenov Prasetyo
NIM. 14.3.12.0085

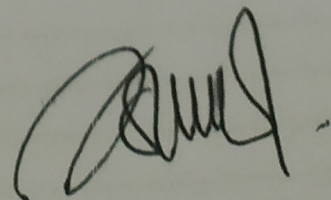
Ekonomi Syariah yang telah banyak mengarahkan Penulis dalam proses belajar.

4. Bapak Syaifullah MS, S.Ag, M,SI selaku pembimbing I dan Bapak Syaakir Sofyan, S.E.I, M.E selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing Penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga selesai sesuai dengan harapan.
5. Bapak Abu Bakri, S.Sos., M.M dan seluruh staf Perpustakaan IAIN Palu, yang dengan tulus memberikan pelayanan dalam mencari referensi sebagai bahan skripsi sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.
6. Teman-teman mahasiswa ESY-3 Angkatan 2014 IAIN Palu yang telah memberikan motivasi kepada Penulis untuk selalu berusaha sebaik-baiknya dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat Penulis tuliskan satu persatu. Semoga segala amal kebaikan yang telah kalian berikan kepada Penulis akan mendapatkan ridha, balasan pahala serta berkah dari Allah SWT.

Akhirnya Penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat memberikan nilai tambah dan berguna bagi ilmu pengetahuan, baik di masyarakat, agama, bangsa dan negara. Amin.

Palu, 28 September 2018 M
18 Muharram 1440 H

Penulis



Andrenov Prasetyo
NIM. 14.3.12.0085

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penegasan Istilah.....	7
E. Garis-Garis Besar Isi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Teori	11
1. Strategi Bersaing.....	11
a. Pengertian Strategi Bersaing	11
b. Manfaat Strategi Pesaing.....	14
c. Analisis Pesaing	18
d. Strategi Bersaing <i>Generik</i>	21
e. Cakupan Bersaing.....	22
f. Identifikasi Pesaing.....	24
g. Strategi Menghadapi Pesaing.....	25
h. Strategi Bersaing dalam Pandangan Ekonomi Syariah.....	27
2. Bank Syariah.....	30
a. Pengertian Bank Syariah	30
b. Prinsip Dasar Perbankan Syariah	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Kehadiran Peneliti.....	36
D. Data dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan data	38
F. Teknik Analisis Data	40
G. Pengecekan Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL PENELETIAN	
A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu	43
1. Sejarah berdirinya Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu	43
2. Visi dan Misi.....	45

3. Tujuh Budaya Kerja Perusahaan.....	46
4. Kegiatan Usaha Bank BRI Syariah Cabang Palu	47
B. Penerapan Strategi Bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam Meningkatkan Jumlah Nasabahnya.	51
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Strategi Bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	61
D. Dampak penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.....	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Dokumentasi Penelitian
3. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Data Jumlah Nasabah Produk Pengumpulan Dana60

ABSTRAK

Nama : **Andrenov Prasetyo**
NIM : **14.3.12.0085**
Jurusan : **Ekonomi Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu**

Skripsi ini membahas tentang analisis strategi bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu. Fokus pembahasan pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan strategi bersaing yang digunakan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu untuk meningkatkan jumlah nasabah? Bagaimana faktor pendukung dan penghambat penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam meningkatkan jumlah nasabah? Bagaimana dampak dari strategi bersaing yang diterapkan oleh Bank BRI Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi bersaing yang dilakukan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu terdapat dalam keunggulan produk dimana produk pengumpulan dana yang ditawarkan Bank BRI Syariah menggunakan strategi keunggulan biaya rendah untuk bersaing dengan kompetitornya. Adapun faktor pendukung dan penghambat strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu seperti pada teknologi berupa *Sms banking*, *mobile banking*, *internet banking* dan *cast management system* serta bank BRI Syariah sudah lama memiliki satelit sendiri, mayoritas Muslim yang mendominasi masyarakat Kota Palu. Adapun dampak penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu bahwa penerapan strategi keunggulan biaya rendah dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Saran penelitian adalah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu perlu meningkatkan kreatifitas sosialisasi terhadap seluruh lapisan masyarakat dengan begitu masyarakat lebih mengetahui keunggulan produk Bank BRI Syariah. Bank BRI Syariah Kantor cabang Palu perlu Meningkatkan strategi bersaing agar dapat menarik minat masyarakat terhadap Bank BRI Syariah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring globalisasi yang semakin tumbuh dan berkembang, profesionalisme dalam industri perbankan memerlukan sumber daya manusia yang semakin kompeten, yaitu yang memiliki *attitude*, *skill*, dan *knowledge*. Sumber daya manusia profesional seperti itu hanya dapat dicapai melalui upaya berkesinambungan, terarah, dan efektif yang sebaiknya yang dikelola oleh suatu wadah yang profesional pula.¹Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dalam pasal 3 menjelaskan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.²

Berdasarkan undang-undang tersebut menjelaskan bahwa bank syariah sangat berperan penting dalam pembangunan suatu negara dikarenakan bank syariah menerapkan konsep bagi hasil yang berkeadilan tanpa menerapkan bunga dalam transaksi. Hal ini telah membuktikan bahwa bank syariah adalah pilihan yang tepat untuk meningkatkan pembangunan suatu negara, dikarenakan bank syariah memiliki produk-produk yang menguntungkan pihak bank maupun masyarakat.

Persaingan perbankan syariah di Indonesia begitu ketat dikarenakan perbankan syariah di Indonesia berlomba-lomba menciptakan produk baru untuk

¹Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 7.

²Undang-undang No. 21 tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*, pasal 3.

menarik minat masyarakat. Oleh karena itu, masing-masing perbankan syariah di Indonesia mulai menerapkan strategi bersaing agar dapat meningkatkan jumlah asset maupun jumlah nasabahnya melalui produk yang ditawarkan.

Strategi bisnis bank harus disusun secara *komprensensif* dan *realistis* dengan mempertimbangkan faktor eksternal dan internal yang secara langsung atau tidak langsung dapat memengaruhi kelangsungan usaha bank, dan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan penerapan manajemen risiko yang secara ketat diatur, diarahkan dan diawasi OJK (Otoritas Jasa Keuangan).³Jadi, strategi bisnis bank selain digunakan untuk melaksanakan kegiatan operasional sesuai dengan visi dan misi bank, juga merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan otoritas moneter dalam menetapkan kebijakan *macro prudential* untuk memelihara stabilitas sistem keuangan dan merupakan referensi yang sangat penting bagi pengawas bank.

Menyusun strategi dan membuat perencanaan dengan baik sebelum melakukan suatu aktivitas dianjurkan di dalam Islam, sebagaimana disebutkan dalam surah Al-Hasyr ayat 18 sebagai berikut.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَتَنْظُرُوْا نَفْسَكُمْ مَّا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ

حَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Terjemahan:

Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.⁴

³Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, 46.

⁴Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahnya* (Bandung:PT Sygma Examedia Arkanleema, 2006). 548.

Ayat tersebut memiliki makna bahwa tujuan hidup manusia adalah untuk kembali kepada Allah Swt, dan menjalani kehidupan abadi di akhirat kelak. Untuk itu Allah memerintahkan manusia agar mempersiapkan diri dengan melakukan perencanaan (strategi) yang baik dalam setiap langkah hidupnya, melakukan evaluasi, dan memperbaiki diri sebagai bekal di akhirat kelak, dan setiap langkah serta aktivitas manusia itu diketahui dan dinilai oleh Allah Swt.⁵

Perkembangan perbankan syariah di Sulawesi Tengah cukup pesat, hal ini dapat dilihat dari minat masyarakat terhadap produk-produk Bank Syariah yang terhitung jumlah aset sebelum *set-off* di Sulawesi Tengah sebesar Rp.1.439 miliar dan menduduki peringkat 20 dari 34 provinsi.⁶ Namun saat ini *market share* perbankan syariah di Sulawesi Tengah masih sangat kecil, hanya 4,12 persen apabila dibandingkan perbankan keseluruhan.⁷

Banyaknya perbankan syariah di Sulawesi Tengah membuat persaingan semakin ketat karena di sebabkan oleh banyaknya produk-produk yang dihadirkan oleh masing-masing bank syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebut penyebaran industri jasa keuangan syariah, khususnya perbankan syariah di Sulawesi Tengah belum merata dan masih terfokus di Kota Palu karena dari sisi kultur dan jumlah penduduk Muslim yang dominan.⁸ Kota Palu sendiri terdapat lima Bank

⁵*Ibid*, 47.

⁶OJK: Otoritas Jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/pages/statistik-perbankan-syariah-April2018.aspx> diakses pada bulan April 2018.

⁷*Ibid*.

⁸Tahmil B. Hasan, *Potensi Besar, Perbankan Syariah Masih Terfokus di Kota Palu*, <http://www.MetroSulawesi.com/article/potensi-besar-perbankan-syariah-masih-terfokus-di-kota-Palu> diakses pada tanggal 20 February 2018.

Umum Syariah serta satu Unit Usaha Syariah, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Bank Muamalat, dan Bank Mega Syariah, serta Unit Usaha BTN Syariah.

Persaingan usaha antar bank syariah yang semakin ketat ini telah mendorong munculnya berbagai jenis produk dan sistem usaha dalam berbagai keunggulan kompetitif, keadaan tersebut menuntut para pelaku perusahaan untuk lebih mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dengan menerapkan sebuah strategi untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

Menurut Yudianto selaku pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu mengatakan:

Kompetitor Bank BRI Syariah di Kota Palu adalah BSM (Bank Syariah Mandiri) dan Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah, bila dari dana pihak ketiga dan jumlah nasabah, Bank Syariah Mandiri menduduki peringkat atas di Kota Palu, kemudian BNI Syariah di posisi kedua dan BRI Syariah di posisi ketiga.⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah merupakan kompetitor handal terbukti Bank BNI Syariah yang mulai membuka layanan di Kota Palu tahun 2012 telah menyalurkan total pembiayaan sebesar Rp.224 miliar dengan total dana pihak ketiga sebesar Rp.71 miliar pada per Agustus 2017.¹⁰Tentu saja, dengan melihat persaingan bisnis ini Bank BRI Syariah yang juga membuka layanan di Kota Palu pada tahun 2012, akan memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat tumbuh dan bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

⁹Yudianto, Pegawai Bank BRI Syariah KC Palu, *Wawancara*, tanggal 17 Juli 2018.

¹⁰Sanny Cicilia, *BNI Syariah Relokasi Kantor Cabang Palu*, <https://keuangan.kontan.co.id/news/bni-syariah-relokasi-kantor-cabang-palu> diakses pada tanggal 19 september 2017.

Dengan berfokus disegmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan di Kota Palu.¹¹ Oleh karena itu, untuk meningkatkan jumlah nasabah, Bank BRI Syariah KC Palu menerapkan strategi untuk dapat bersaing dengan bank syariah lainnya.

Berangkat dari kegelisahan terhadap permasalahan tersebut maka penyusun tertarik untuk mengangkat judul **”Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan pokok permasalahan bagaimana “Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu”. Adapun sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan strategi bersaing yang digunakan Bank BRI Syariah kantor cabang Palu untuk meningkatkan jumlah nasabah?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah kantor cabang Palu dalam meningkatkan jumlah nasabah?
3. Bagaimana dampak dari strategi bersaing yang diterapkan oleh Bank BRI Syariah kantor cabang Palu dalam meningkatkan jumlah nasabah?

¹¹BRI Syariah, *Sejarah Berdirinya Bank BR Syariah*, <https://www.brisyariah.co.id/tentang-kami.php?f=sejarah> diakses tanggal 21 Mei 2018.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi bersaing yang digunakan Bank BRI Syariah cabang Palu untuk meningkatkan jumlah nasabah.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah.
- c. Untuk mengetahui dampak strategi yang diterapkan BRI Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Palu

b. Bagi mahasiswa

Adapun kegunaan bagi mahasiswa adalah Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang ingin melakukan penelitian tentang analisis strategi bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di kemudian hari.

c. Bagi Bank BRI Syariah Cabang Palu

Adapun kegunaan bagi Bank BRI Syariah adalah Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan strategi bersaing guna dalam meningkatkan jumlah nasabah.

D. Penegasan Istilah

Penelitian ini berjudul “**Analisis Strategi Bersaing Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu**”.

Untuk menghindari kesalahan persepsi dan pembiasaan makna terhadap penelitian ini maka perlu di tegaskan masing-masing dari judul tersebut.

1. Strategi Bersaing adalah upaya yang di lakukan oleh suatu perusahaan dalam memenangkan sebuah pasar sasaran dengan cara memberikan keunggulan-keunggulan dalam bersaing, menganalisis pesaing serta melaksanakan strategi pemasaran bersaing efektif.¹² Strategi bersaing sangat diperlukan untuk membantu perusahaan dalam mencapai sasaran dan tujuan tertentu. Adapun strategi bersaing yang dimaksud adalah strategi yang digunakan Bank BRI Syariah untuk bersaing dengan bank syariah lainnya.
2. Nasabah adalah obyek yang dapat memberikan keuntungan kepada pihak bank.¹³ Adapun nasabah yang dimaksud adalah nasabah yang telah menjadi konsumen produk pengumpulan dana.

Berdasarkan pernyataan diatas bisa penyusun simpulkan bahwa upaya meningkatkan jumlah nasabah yaitu usaha untuk memperbanyak jumlah orang atau obyek yang bisa memberikan keuntungan bagi bank.

Berdasarkan dari penegasan bagian-bagian dari judul tersebut maka bisa disimpulkan pengertian dari judul penelitian Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya

¹²Michael E.Porter, *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan mempertahankan kinerja unggul* (Jakarta:Binarupa Aksara,1994), 16

¹³Eni Khusiyawati, *Strategi Pemasaran BMT Mitra Usaha Tani*, (STIS Yogyakarta:Skripsi tidak dipublikasikan, 2001), 50.

Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu yaitu rumusan perencanaan komprehensif yang digunakan untuk menentukan Strategi Bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu untuk memperbanyak jumlah orang yang memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama perekonomian berdasarkan syariah bagi umat Islam.

E. Garis-garis Besar Isi Skripsi

Skripsi ini terdiri dari lima bab, untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi ini, maka akan diberikan gambaran secara umum berupa garis-garis isi skripsi.

Bab I merupakan pendahuluan. Dari bab ini di kemukakan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah dan garis-garis besar isi.

Bab II membahas tentang tinjauan pustaka meliputi penelitian terdahulu, kajian teori meliputi strategi bersaing dan bank syariah.

Bab III membahas tentang metode penelitian meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV membahas tentang hasil penelitian berupa gambaran umum Bank BRI Syaiah Kantor Cabang Palu, penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu, faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dan dampak penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu

Bab V membahas tentang penutup meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pemaparan penelitian terdahulu dimaksudkan agar penelitian ilmiah ini memiliki acuan dasar dalam pengembangan pemikiran pemikiran serta penganalisisannya. Penelitian yang diajukan berjudul “Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu” dan penulis menggunakan tiga referensi judul penelitian terdahulu.

Pertama penulis menggunakan penelitian ilmiah karya Swastati Estu Sari Waras Tuti yang berjudul “Strategi Keunggulan Bersaing BNI Syariah Kota Yogyakarta dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah”. Adapun hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa upaya BNI Syariah dalam menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan strategi fokus. Strategi tersebut antara lain bagi hasil pembiayaan yang lebih murah dibandingkan perbankan syariah lain maupun dari perbankan konvensional, jaringan sistem *online* yang menasional dengan *backup server* pada setiap kantor cabang BNI diseluruh Indonesia dengan SCO (*Sharia Chanelling Outlet*) dan pembiayaan *flexi* syariah yang memberi kemudahan bagi karyawan suatu instansi untuk mengajukan kredit tanpa ada jaminan tentu saja dengan persyaratan dan batasan jumlah yang telah ditentukan.¹ Adapun alasan menggunakan penelitian tersebut sebagai penelitian terdahulu dikarenakan menggunakan teori yang sama yaitu teori strategi bersaing yang di kemukakan oleh

¹Swastati Estu Sari Waras Tuti,” Strategi Keunggulan Bersaing BNI Syariah Kota Yogyakarta dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah” skripsi strata satu Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008).

Michael Porter. Hal yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada rumusan masalah dimana penelitian terdahulu meneliti Bank BNI Syariah kota Yogyakarta dalam menciptakan keunggulan bersaing dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Kedua penelitian yang digunakan oleh Lestari. N. Lamarauna dengan judul “Pelaksanaan dan Manfaat Barang Gadai (*Ar-Rahn*) Emas pada Bank BRI Syariah Cabang Palu dalam Tinjauan Ekonomi Islam”. Adapun hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan dan manfaat barang gadai emas menurut pandangan Islam pada Bank BRI Syariah Cabang Palu dengan berdasarkan prinsip akad *qardh* dan *ijarah* memang sesuai dengan pandangan Islam mengenai gadai, namun sistemnya harus sesuai dengan apa yang diajarkan oleh Rasulullah Saw kepada umatnya yaitu untuk selalu tolong menolong didalam kebajikan tanpa mengharapkan imbalan atau keuntungan.² Alasan menggunakan penelitian tersebut sebagai penelitian terdahulu dikarenakan terdapat persamaan yaitu memiliki tempat penelitian yang sama di Bank BRI Syariah. Hal yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu mengkaji manfaat dan pelaksanaan gadai emas di Bank BRI Syariah.

Ketiga penelitian yang digunakan oleh Nasrah dengan judul “Pelaksanaan *Qardh* Beragun Emas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palu Perspektif Ekonomi Islam”. Adapun hasil dari penelitian ini bahwa, *qardh* beragun emas adalah salah satu produk pembiayaan yang ada di Bank BRI Syariah Cabang Palu dalam melakukan kegiatan operasionalnya dengan agunan berupa emas yang

²Lestari. N. Lamarauna, “Pelaksanaan dan Manfaat Barang Gadai (AR-RAHN) Emas pada Bank BRI Syariah Cabang Palu dalam Tinjauan Ekonomi Islam” Skripsi Strata Satu Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.

merupakan pinjaman uang tunai dengan memanfaatkan agunan atas duatu asset, hanya dalam hitungan menit para nasabah sudah bisa mendapatkan uang dengan cukup menyerahkan emas dan dimanfaatkan oleh nasabah yang membutuhkan dana jangka pendek dan keperluan mendesak serta sebagai kebutuhan modal kerja jangka pendek.³ Alasan menggunakan penelitian tersebut sebagai penelitian terdahulu dikarenakan terdapat persamaan yaitu memiliki lokasi penelitian yang sama di Bank BRI Syariah KC Palu. Hal yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu menganalisis sistem *Qardh* beragun emas di Bank BRI Syariah KC Palu sesuai dengan perspektif Ekonomi Islam.

B. Kajian Teori

1. Strategi bersaing

a. Pengertian Strategi Bersaing

Sebelum mengetahui definisi strategi bersaing terlebih dahulu harus mengetahui pengertian strategi. Kata “strategi” berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*strategos*” (*stratos* yaitu militer dan *ag* yang berarti memimpin), yang berarti “*general ship*” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang.⁴ Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila istilah strategi sering digunakan dalam kancah peperangan, istilah strategi digunakan pertama kali di dunia militer.

³Nasrah, “Pelaksanaan Qardh Beragun Emas Pada PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu Perspektif Ekonomi Islam”, Skripsi Strata Satu Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, 2015.

⁴Rachmat, *Manajemen Strategik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 2.

Menurut Husein Umar strategi sebuah kesatuan atas tingkatan tingkatan berdasarkan ruang lingkup strategi itu sendiri. Strategi yang dimaksud adalah strategi bersaing yang akan dijabarkan strategi utama induk yang kemudian akan dijabarkan menjadi strategi fungsional.⁵

Michael Porter dalam artikelnya yang berjudul *Competitive Strategy dalam Harvard Business Review*, menyatakan bahwa strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk mengantarkan nilai yang unik.⁶

Secara umum mendefinisikan strategi sebagai cara mencapai tujuan. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi terdiri atas aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan.⁷

Strategi yang jelas dan program pendukung yang matang belum tentu cukup. Perusahaan bisa saja gagal dalam implementasi. Strategi hanyalah satu dari tujuh elemen, menurut Mckinsey Consulting Firm, yang ditunjukkan oleh perusahaan-perusahaan yang dikelola dengan baik. Tiga elemen pertama yaitu strategi, struktur dan sistem dianggap sebagai “perangkat keras” keberhasilan. Empat elemen selanjutnya – gaya (*style*), staf, keterampilan (*skills*), dan nilai bersama (*shared values*) adalah perangkat lunak.⁸

Strategi adalah pilihan tentang apa yang ingin dicapai oleh organisasi dimasa depan dan bagaimana cara mencapai keadaan yang diinginkan tersebut.

⁵Husein Umar, *Strategik Manajemen in Action*, (Jakarta:PT Gramedia Pustakama. 2003), 91.

⁶Rachmat, *Manajemen Strategik*, 2.

⁷*Ibid*, 3.

⁸Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada,2013), 53.

Menurut David Hunger dan Thomas Wheelen yang menyatakan bahwa keunggulan bersaing merupakan kumpulan strategi untuk menentukan keunggulan suatu perusahaan dari persaingan diantara perusahaan lain. Strategi bersaing meliputi Biaya Rendah (*low cost*), dan diferensiasi. Selanjutnya dikombinasikan kedua strategi tersebut disebut Fokus.⁹

Menurut Staphanie K.Marus, seperti yang dikutip Sukristono strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Selain definisi-definisi yang sifatnya umum, ada juga lebih khusus, misalnya dua orang pakar strategi, Hamel dan Prahalad yang terjemahannya seperti berikut ini “Strategi merupakan tindakan yang bersifat *Incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan dimasa depan.¹⁰Strategi ini berkaitan dengan respons masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah kelompok yang berada di luar organisasi yang tidak dapat dikontrol.

Adapun pengertian lain strategi adalah ilmu dan seni menggunakan kemampuan bersama sumber daya dan lingkungan secara efektif terbaik. Terdapat empat unsur penting dalam pengertian strategis, yaitu : kemampuan, sumber daya, lingkungan dan tujuan. Empat unsur tersebut, sedemikian rupa disatukan secara

⁹Tedy Herlambang, *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bersaing* (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2002), 201.

¹⁰Husein Umar, *Strategik Manajemen in Action*, 31.

rasional dan indah sehingga muncul beberapa alternative pilihan yang kemudian dievaluasi dan di ambil yang terbaik.¹¹

Persaingan adalah inti dari keberhasilan atau kegagalan perusahaan. Strategi bersaing adalah pencarian akan posisi bersaing yang menguntungkan didalam suatu industri, area fundamental tempat persaingan terjadi. Strategi bersaing bertujuan menegakkan posisi yang menguntungkan dan dapat dipertahankan terhadap kekuatan-kekuatan yang menentukan persaingan industri.¹²

b. Manfaat Strategi Bersaing

Manfaat khusus yang benar-benar diperolehakan ditentukan oleh jenis industrinya dan strategi yang diambil oleh perusahaan bersangkutan. Hadirnya pesaing yang baik dapat membawa berbagai manfaat strategis yang bisa digolongkan kedalam empat kategori umum yaitu;

1) Meningkatkan keunggulan bersaing

Adanya pesaing memungkinkan perusahaan meningkatkan keunggulan bersaingnya. Mekanisme yang memungkinkan perusahaan meningkatkan keunggulan bersaingnya diuraikan dibawah ini;

a) Meredam *Fluktuasi* Permintaan

Pesaing dapat meredam *fluktuasi* permintaan yang timbul karena adanya pola daur, pola musiman, atau sebab-sebab lain, sehingga perusahaan dapat memanfaatkan kapasitasnya secara lebih baik dengan berjalannya waktu. Jadi, mempunyai pesaing merupakan jalan untuk mengendalikan keunggulan biaya.

¹¹Imam Mulyana, *Mengupas konsep strategi*, Wwww.Id.Shoong.com, diakses tanggal 13 Januari 2015.

¹²Michael E.Porter, *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan mempertahankan kinerja unggul* (Jakarta:Binarupa Aksara,1994), 1.

b) Meningkatkan kemampuan *diferensiasi*

Pesaing dapat meningkatkan kemampuan perusahaan untuk *diferensiasi*., yaitu dengan cara menjadi tolak ukur perbandingan. Tanpa adanya pesaing, pembeli barangkali akan menemui kesulitan memahami nilai produk perusahaan dan akan menjadi lebih peka terhadap harga dan pelayanan.

c) Meningkatkan motivasi

Pesaing memiliki peran yang tidak boleh diremehkan, yaitu peran sebagai motivator, pesaing yang sehat dapat menjadi kekuatan penting untuk memotivasi penurunan harga, perbaikan produk, dan sikap mengikuti perubahan teknologi.

2) Memperbaiki struktur industri yang sedang berjalan

Hadirnya pesaing dapat juga menguntungkan keseluruhan struktur industri dalam berbagai cara:

a) Meningkatkan permintaan industri.

Adanya pesaing dapat meningkatkan permintaan industri secara keseluruhan dan dalam proses ini, meningkatkan volume penjualan perusahaan bersangkutan. Misalnya, jika besar kecilnya permintaan primer atas sebuah produk ditentukan oleh besar kecilnya seluruh pengiklanan dari kalangan industri, maka perusahaan dapat memetik manfaat dari pengiklanan yang dilakukan pesaing.

b) Menjadi sumber kedua dan ketiga

Dalam banyak industri, khususnya industri yang membutuhkan bahan mentah penting atau masukan penting lainnya, pembeli biasanya menginginkan sumber kedua atau ketiga supaya dapat memperkecil risiko gangguan persediaan bahan

mentah supaya dapat memperoleh kekuatan untuk menghadapi posisi tawar menawar pihak pemasok.

c) Memperkuat unsur-unsur yang diinginkan dalam struktur industri.

Adanya pesaing yang baik dapat memperkuat aspek-aspek yang diinginkan dalam struktur industri atau memperlancar perubahan struktur sehingga meningkatkan daya tarik industri bersangkutan. Misalnya, pesaing yang menekankan kualitas, daya tahan, dan pelayanan produk dapat membantu memperkecil kepekaan pembeli terhadap harga dan mengurangi persaingan harga dalam industri bersangkutan.¹³

3) Membantu pengembangan pasar

Pesaing dapat membantu pengembangan pasar dalam industri yang sedang tumbuh atau dalam industri yang teknologi proses atau teknologi produknya sedang berkembang:

a) Ikut memikul beban biaya

Pesaing dapat ikut memikul beban biaya pengembangan pasar bagi produk atau teknologi baru. Pengembangan pasar seringkali membutuhkan sejumlah biaya untuk membangkitkan kebutuhan mencoba pada pembeli, untuk memerangi produk substitusi, untuk memenuhi persyaratan hukum dan untuk menggalakkan pengembangan prasarana seperti fasilitas reparasi tersendiri.

b) Memperkecil risiko pembeli

Kehadiran pesaing barangkali diperlukan dalam pasar baru atau teknologi baru agar menjadi sumber alternatif bagi pembeli, meskipun pembeli umumnya tidak

¹³*Ibid*, 211.

membutuhkan adanya sumber lain dikemudian hari. Pembeli seringkali enggan membeli produk baru jika hanya ada satu atau dua perusahaan yang memproduksinya, khususnya jika biaya beralihnya tinggi atau jika pembeli akan dirugikan sekiranya pemasok gagal menyediakan pelayanan yang memadai atau bangkrut.

c) Mempromosikan citra industri yang bersangkutan

Hadirnya pesaing yang tepat dapat meningkatkan citra sebuah industri. Perusahaan mapan yang memiliki reputasi dalam bisnislain dapat membantu sebuah industri memperoleh *credibilitas* dengan cara mengisyaratkan bahwa industri ini absah dan bahwa janji yang diberikan perusahaan didalamnya akan terpenuhi.¹⁴

4) Menangkal masuknya pesaing baru

Pesaing berperan sangat penting dalam menangkal masuknya pesaing baru atau dalam meningkatkan daya tahan keunggulan bersaing sebuah perusahaan. Pesaing yang tepat dapat memperkuat strategi pertahanan sebuah perusahaan dalam berbagai cara, yaitu:

a) Meningkatkan kemungkinan dan *intensitas* pembalasan

Pesaing dapat meningkatkan kemungkinan dan intensitas pembalasan dalam pandangan calon pesaing baru. Pesaing juga dapat bertindak sebagai penjaga garis depan untuk mencegah masuknya para pesaing baru dan memerangi mereka dengan berbagai taktik seperti pemotongan harga, sebuah taktik yang sangat mahal sehingga tidak mungkin dilakukan oleh perusahaan berpangsa pasar besar karena pemasukan totalnya akan berkurang banyak.

¹⁴*Ibid*, 213.

b) Menjadi lambang sulitnya meraih keberhasilan memasuki pasar

Pesaing dapat menjadi saksi sulitnya meraih keberhasilan dalam bersaing melawan sebuah perusahaan, serta menunjukkan bahwa memiliki posisi sebagai pengikut berarti memiliki kemampuan laba yang spektakuler. Tanpa adanya pesaing, calon pesaing baru cenderung meremehkan besarnya penghalang masuk yang ada dan besarnya kekuatan bersaing pemimpin industri itu.

c) Menghambat jalan masuk yang logis.

Pesaing dapat menduduki posisi yang sebenarnya merupakan jalan masuk logis ke sebuah industri, sehingga menghambat jalan terhadap calon pesaing baru. Pesaing dapat juga dapat mengisi lowongan produk yang terlalu kecil bagi pemimpin industri atau yang mengharuskan pemimpin industri menghadapi motif aneka ragam. Adanya pesaing yang mengisi lowongan semacam ini mempersulit masuknya pesaing baru karena calon pesaing baru akan terpaksa memasuki lowongan itu dengan produk yang sudah ada, bukannya memasuki lowongan itu dengan produk yang belum ada sehingga bisa memakai lowongan itu dengan landasan yang *ekspansi*.¹⁵

c. Analisis Pesaing

Menurut Kotler, persaingan (*Competitors*) yaitu perusahaan-perusahaan yang memenuhi kebutuhan konsumen sama dengan perusahaan kita. Para pesaing ini terdiri dari.

- 1) Pesaing *generik*, yaitu pesaing yang menampilkan corak yang berbeda-beda untuk memuaskan kebutuhan yang sama.

¹⁵*Ibid*, 214.

- 2) Pesaing-pesaing bentuk produk, yaitu pesaing yang menampilkan produk berbeda dalam bentuk untuk memuaskan keinginan konsumen.
- 3) Pesaing-pesaing umum, yaitu perusahaan yang memenuhi kebutuhan dari konsumen.¹⁶

Persaingan antar perusahaan di pasar dapat dipandang sebagai suatu proses dimana masing-masing perusahaan melalui strategi harga dan atribut produknya, berlomba untuk memberikan *surplus* yang paling besar pada konsumen. Konsumen akan memilih produk yang memberikan *surplus* terbesar bagi mereka.¹⁷

Dapat dikatakan bahwa dalam menganalisis lingkungan ada tiga tujuan dasar, yaitu:

- 1) Menentukan dasar-dasar sumber daya perusahaan yang berhubungan dan berkaitan dengan program strategis, yaitu kekuatan dan kelemahan perusahaan.
- 2) Untuk mengenali peluang yang ada di lingkungan eksternal seperti keadaan pasar dan potensi pasar yang akan dihadapi.
- 3) Untuk mengenali rintangan yang dihadapi di lingkungan eksternal seperti dari para pesaing.¹⁸

Salah satu yang diperlukan adalah melakukan analisis pesaing. Metode pertama yaitu menggunakan *The Competitor Response Profit* (profil tanggapan pesaing). Dengan alat ini para pemasar dapat mulai mengembangkan analisis yang diperlukan untuk mengetahui dan meramalkan kegiatan pesaing. Yang menjadi

¹⁶Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2015), 65.

¹⁷Tedy Herlambang, *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bersaing*, 340.

¹⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 72.

tujuan tujuan masa depan suatu perusahaan adalah menggerakkan seluruh daya dan kemampuan perusahaan. Strategi jangka pendek artinya melihat apa yang dilaksanakan oleh pesaing dan bagaimana dapat bersaing jangka pendek.

Ada tiga tingkatan strategi untuk memperoleh profil tanggapan dari pesaing yaitu.

- 1) Strategi investasi, yaitu menggambarkan alokasi sumber-sumber daya dalam menghadapi peluang produk/pasar yang beraneka ragam.
- 2) Strategi manajemen, yaitu menggambarkan cara cara bagaimana perusahaan mencapai strategi investasinya.
- 3) Strategi pelaksanaan, yaitu menunjukkan bagaimana melaksanakan strategi manajemen.¹⁹

Identifikasi kelemahan dan kekuatan pesaing dapat dapat dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

- 1) Mencari dan mengumpulkan data tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan sasaran, strategi, dan kinerja pesaing.
- 2) Mencari tahu kekuatan pesaing dalam hal keuangan, sumber daya manusia, teknologi serta lobi di pasar.
- 3) Mengetahui *Market Share* yang dikuasai pesaing dan tindakan pesaing terhadap pelanggan.
- 4) Mencari tahu kelemahan pesaing dalam hal keuangan, sumber daya manusia, teknologi serta lobi di pasar.²⁰

¹⁹*Ibid*, 72.

²⁰*Ibid*, 73.

Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa strategi persaingan merupakan tujuan penentuan jangka panjang ketika organisasi berperang atau berlomba untuk mencapai hasil yang diinginkan.

d. Strategi bersaing *generik*

Suatu perusahaan dapat memiliki banyak sekali kekuatan dan kelemahan dalam berhadapan dengan para pesaingnya, ada dua jenis dasar keunggulan bersaing dapat dimiliki oleh sebuah perusahaan yaitu biaya rendah dan *diferensiasi*. Kedua jenis dasar keunggulan bersaing yang digabungkan dengan cakupan aktivitas yang berusaha dicapai oleh sebuah perusahaan menghasilkan tiga strategi *generik* untuk mencapai kinerja diatas rata-rata dalam suatu industri yaitu.²¹

- 1) *Keunggulan Biaya Rendah*, disini bisnis berusaha keras mencapai biaya produksi dan distribusi terendah, sehingga harganya lebih rendah daripada pesaingnya dan mendapatkan pangsa pasar yang besar. Perusahaan yang menerapkan strategi ini harus terampil dalam rekayasa, pembelian, pemanufakturan, maupun distribusi fisik, dan tidak perlu terampil dalam pemasaran. Texas instruments adalah salah satu pengguna strategi ini yang terkemuka. Masalah berkaitan dengan strategi ini adalah bahwa perusahaan lain biasanya akan muncul dengan biaya lebih murah (dari timur jauh misalnya), dan membahayakan perusahaan yang menyandarkan masa depan pada biaya rendah. Kuncinya adalah perusahaan harus mencapai biaya terendah diantara para pesaing yang menerapkan strategi fokus dan diferensiasi serupa.

²¹Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 53.

- 2) *Diferensiasi*, disini bisnis berkonsentrasi pada upaya mencapai kinerja superior dalam bidang manfaat pelanggan yang diinginkan sebagian besar pasar. Perusahaan dapat berjuang untuk menjadi pemimpin pelayanan (*service leader*), pemimpin kualitas (*quality leader*), pemimpin gaya (*style leader*), pemimpin teknologi (*technology leader*), dan lain-lain, namun sulit untuk menjadi semuanya. Perusahaan akan membina kekuatannya yang memberikan keunggulan kompetitif dalam satu atau lebih manfaat. Jadi, perusahaan yang ingin meraih keunggulan kualitas harus membuat atau membeli komponen terbaik, memadukannya dengan baik, memeriksanya dengan teliti, dan seterusnya. Strategi ini dianut Canon dalam mesin fotokopi.
- 3) *Fokus*, disini bisnis memfokuskan diri pada satu atau lebih segmen pasar yang sempit, dan tidak mengejar pasar yang luas. Perusahaan mengidentifikasi kebutuhan segmen ini dan mengejar keunggulan biaya atau diferensiasi dalam segmen sasaran tersebut.²²

e. Cakupan Bersaing

Cakupan bersaing dapat memiliki efek yang kuat pada keunggulan bersaing membentuk konfigurasi dan keekonomisan rantai nilai. Ada empat dimensi yang mempengaruhi rantai nilai, yaitu.

1) Cakupan *segmen*

Perbedaan dalam kebutuhan atau rantai nilai yang diperlukan untuk melayani produk yang berbeda atau segmen pembeli yang berbeda dapat menghasilkan keunggulan bersaing pemfokusan. Sebagai contoh, rantai nilai yang dibutuhkan

²²*Ibid*, 53.

untuk melayani pembeli komputer mini yang canggih dengan kemampuan *servis* di dalam perusahaan berbeda dengan yang diperlukan untuk melayani pemakai dari bisnis kecil.

2) Cakupan vertikal

Integrasi vertikal mendefinisikan pembagian aktivitas diantara perusahaan dan pemasok, penyalur dan pembeli. Perusahaan mungkin lebih suka membeli komponen daripada membuatnya sendiri, misalnya, atau mengontrak untuk *servis* daripada membentuk organisasi *servis* sendiri. Begitu pula, penyalur mungkin melaksanakan banyak fungsi distribusi, pelayanan dan pemasaran daripada membentuk perusahaan.

3) Cakupan geografis

Cakupan geografis memungkinkan perusahaan memanfaatkan bersama atau mengkoordinasi aktivitas nilai yang digunakan untuk melayani wilayah geografis yang berbeda. Antar hubungan geografis dapat meningkatkan keunggulan bersaing seandainya pemanfaatan bersama atau pengkoordinasian aktivitas nilai menurunkan biaya atau meningkatkan *diferensiasi*.

4) Cakupan industri

Antar hubungan potensial di antara rantai-rantai nilai yang diperlukan untuk bersaing dalam industri terkait sangatlah luas. Antar hubungan ini dapat mencakup aktivitas nilai apapun, termasuk aktivitas primer (misalnya, organisasi *servis* bersama

dan aktivitas pendukung (misalnya, pengembangan teknologi bersama atau pembelian bersama masukan yang sama).²³

f. Identifikasi Pesaing Bank

Identifikasi pesaing perlu dilakukan agar dapat mengetahui secara utuh kondisi pesaing, dengan demikian untuk memudahkan menetapkan langkah selanjutnya.²⁴ Identifikasi pesaing antara lain sebagai berikut.

- 1) Jenis produk yang ditawarkan, bagi bank pesaing selain bank itu sendiri juga lembaga keuangan seperti lembaga pembiayaan, penggadaian, dana pensiun. Asuransi, koperasi simpan pinjam pasar modal atau pasar uang. Kelompok bank adalah pesaing utama terdekat, sedangkan kelompok lembaga keuangan merupakan pesaing jauh yang kedua-duanya butuh perhatian. Identifikasi siapa pesaing utama yang terdekat serta seberapa besar jenis produk yang ditawarkan masing-masing pesaing.
- 2) Melihat besarnya pasar yang dikuasai (*market share*) pesaing melalui segmen pasar yang akan dimasuki, dalam hal ini, kita harus mengestimasi besarnya pasar dan *market share* masing-masing pesaing. *Market share* yang harus diketahui adalah untuk masa sekarang dan masa yang akan datang, baik yang dikuasai pesaing maupun secara keseluruhan.
- 3) Dengan mengestimasi besarnya *market share*, maka akan kelihatan peluang yang ada serta masalah yang mungkin timbul sekarang dan dimasa yang akan datang. Setiap peluang harus segera dimasuki dan berusaha menciptakan

²³Michael E.Porter, *Keunggulan bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, 54-56.

²⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 269.

peluang baru yang sebesar-besarnya. Demikian pula dengan kemungkinan masalah yang timbul harus cepat diantisipasi, sehingga tidak menimbulkan masalah.

Identifikasi keunggulan yang dimiliki pesaing dalam bidang tertentu, demikian pula dengan kelemahan-kelemahan yang mereka miliki.²⁵

g. Strategi Menghadapi Pesaing

Setiap pesaing sudah pasti memiliki strategi tersendiri untuk mematikan lawannya, semakin ketat persaingan, maka semakin canggih strategi yang dijalankan. Bukan tidak mungkin setiap strategi yang dijalankan memiliki kemiripan. Oleh karena itu, perusahaan harus pandai memulai dan kapan harus berhenti.

Berbagai strategi dapat dijalankan mulai dari strategi menyerang pesaing yang lemah terlebih dahulu atau langsung menyerang lawan yang lebih kuat. Strategi lain adalah penyerangan secara gerilya terhadap kelemahan yang dimiliki pesaing, strategi gerilya ini dilakukan menunggu pesaing lengah. Kemudian strategi juga dapat dilakukan dengan cara bertahan terhadap setiap serangan yang dilakukan pesaing atau dapat dilakukan dengan cara mengimbangi serangan yang dilakukan pesaing atau dapat pula dilakukan dengan cara mengimbangi serangan yang dilakukan pesaing.²⁶

Sering disebut strategi menghadapi lawan adalah dengan memasang strategi yang kompetitif. Strategi kompetitif dengan melihat di posisi mana kita berada sebelum kita melakukan penyerangan. Posisi ini juga akan menentukan model serangan yang akan kita lakukan. Posisi kita dibandingkan dengan pesaing dapat

²⁵*Ibid*, 270.

²⁶*Ibid*, 271.

diukur dari kemampuan keuangan, teknologi, dan kemampuan sumber daya manusia yang kita miliki. Dalam praktiknya, strategi kompetitif dapat dilakukan untuk posisi-posisi sebagai berikut.

1) Strategi pemimpin pasar (*market leader*)

Merupakan pemimpin pasar dalam berbagai hal seperti menciptakan produk baru, memberikan promosi, meningkatkan kualitas produk yang sudah ada dan hal-hal lain yang sebelum dilakukan oleh pesaing. Kegiatan pemimpin pasar ini selalu diikuti oleh pesaing terutama pesaing terdekat, misalnya menciptakan produk pembiayaan baru akan sering diikuti oleh bank lain. Begitu pula pemberian hadiah melalui promosi akan diikuti oleh pesaing.

2) Strategi Penantang Pasar (*market challenger*)

Merupakan penantang pasar, artinya merupakan penantang pemimpin pasar. Bukan tidak mungkin posisi pasar yang dipegang oleh pemimpin pasar akan segera diambil alih oleh penantang pasar. Dalam melakukan strateginya penantang pasar juga sering mendahului pemimpin pasar, misalnya dalam meluncurkan produk baru, penurunan harga, atau pemberian promosi besar-besaran.

3) Strategi Pengikut Pasar (*market follower*)

Merupakan pesaing yang hanya mengikuti kegiatan pemimpin dan penantang pasar. Artinya, setiap setiap gerakan yang dilakukan pemimpin dan penantang pasar selalu diikuti pengikut pasar, seandainya mau melakukan penyerangan, maka paling-paling yang diserang adalah relung pasar.

4) Strategi Relung Pasar (*market nicher*)

Merupakan pemain yang bermain adalah lingkungan tersendiri tanpa dipengaruhi oleh pesaing lainnya. Posisi ini memiliki celah tersendiri dalam pasar. Terkadang posisi ini tidak pernah dipedulikan oleh pemimpin pasar atau penantang pasar.²⁷

Kemudian bank juga perlu melakukan perlindungan terhadap setiap serangan. Perlindungan yang diberikan berupa pertahanan dalam menghadapi serangan haruslah dibuat sedemikian rupa sesuai dengan kemampuan perusahaan perlindungan ini lebih ditekankan untuk melindungi *market share* yang dimiliki perusahaan.

Adapun perlindungan diri yang dapat dilakukan adalah.²⁸

- a) Pertahanan pasar
- b) Pertahanan samping
- c) Pertahanan menyerang lebih dulu
- d) Pertahanan menyerang balik
- e) Pertahanan mudah gerak
- f) Pertahanan kontraktif

h. Strategi Bersaing dalam Pandangan Ekonomi Syariah

Dalam semua bentuk usaha, kepercayaan adalah unsur dasar. Kepercayaan diciptakan dari kejujuran. Kejujuran adalah satu kualitas yang paling sulit dari karakter untuk dicapai didalam bisnis, keluarga, atau dimanapun tempat orang-orang berminat untuk melakukan persaingan dengan pihak-pihak lain.

Para pemberi kerja tergantung pada karyawan, para pelanggan tergantung pada para penyalur, bank-bank tergantung pada peminjam dan pada setiap pelaku

²⁷*Ibid*, 276.

²⁸*Ibid*, 277.

atau para pihak sekarang tergantung pada para pihak terdahulu dan ini akan berlangsung secara terus menerus. Oleh karena itu kita menemukan bahwa bisnis yang berhasil dalam masa yang panjang akan cenderung untuk membangun semua hubungan atas mutu, kejujuran dan kepercayaan. Dan inilah yang menjadi salah satu kunci sukses Rasulullah dalam berbisnis.²⁹

Dalam dunia bisnis kepercayaan sangat penting artinya. Tanpa didasari atas rasa saling percaya, maka transaksi bisnis tidak akan bisa terlaksana. Akan tetapi, dalam dunia bisnis juga kita dilarang untuk terlalu cepat percaya pada orang lain, karena hal ini rawan terhadap penipuan. Maka, kita dianjurkan untuk melihat *Track Record* lawan bisnis kita sebelumnya. Dalam ajaran Islam, setiap muslim yang ingin berbisnis maka dianjurkan untuk selalu melakukan persaingan yang sehat, jujur, terbuka dan adil.³⁰

1) Melakukan persaingan yang sehat.

Baik itu dalam bentuk tidak diperbolehkan menawar barang yang sedang ditawarkan oleh orang lain, tidak diperbolehkan membeli barang pedagang yang dari kampung yang belum tahu harga pasar, Tidak diperbolehkan pura-pura menawar barang dengan harga tinggi untuk mengelabui pembeli yang lain.

Hal ini berpedoman pada firman Allah dalam Q.S. Al- Baqarah: 188.

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْخُلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ

أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

²⁹Badrun dan Faisal, *Etika Bisnis dalam Islam*. (Jakarta: Kencana Press, 1996), 16.

³⁰*Ibid*, 18.

Terjemahannya:

Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebahagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, Padahal kamu mengetahui.³¹

Selain itu juga, berbeda dengan sistem kapitalisme dan komunisme yang melarang terjadinya monopoli ataupun monopsoni, di dalam ajaran Islam siapapun boleh berbisnis tanpa peduli apakah dia satu-satunya penjual atau pembeli, asalkan dia tidak melakukan ikhtikar, yaitu mengambil keuntungan di atas keuntungan normal dengan cara menjual lebih sedikit barang untuk harga yang lebih tinggi atau dalam istilah ekonominya *Monopoly's Rent*.

2) Kejujuran

Sebagian dari makna kejujuran adalah seorang pengusaha senantiasa terbuka dan transparan dalam jual belinya. Ketika kita memiliki sifat jujur, maka orang lain akan menaruh kepercayaan pada kita dan dia tidak perlu terlalu khawatir berbisnis dengan kita. Banyak sekali orang yang berhasil dalam dunia bisnis karena sifat jujur yang mereka miliki. Hal ini berpedoman pada Q.S. Al-Ahzab: 70.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ﴿٧٠﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.³²

3) Keterbukaan

³¹Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahnya* (Bandung:PT Sygma Examedia Arkanleema, 2006) 427.

³²*Ibid*, 285.

Pada zaman sekarang ini, ketika manusia yang satu dengan manusia yang lain sulit sekali saling percaya, apalagi dalam masalah yang berkaitan dengan keuangan, maka setiap usaha yang ingin menjalin kerjasama dituntut untuk terbuka. Terbuka dalam arti bahwa memiliki laporan keuangan yang jelas atas usaha yang dimiliki dimana laporan keuangan tersebut bisa diaudit oleh pihak-pihak terkait, dan sifat terbuka inilah yang merupakan salah satu kunci sukses keberhasilan Rasulullah dalam berbisnis menjual barang-barang dagangan khodijah.

4) Keadilan

Salah satu bentuk sederhana dalam berbisnis yang berkaitan dengan keadilan adalah tidak menambah atau mengurangi berat timbangan dalam jual-beli.³³ Hal ini berpedoman pada Q.S. Al-Isra : 35,

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كَلَّمْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

Terjemahnya :

Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. itulah yang lebih utama bagimu dan lebih baik akibatnya.³⁴

2. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Istilah perbankan syariah mencakup segala sesuatu terkait bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada

³³Badrun dan Faisal, *Etika Bisnis dalam Islam*, 18.

³⁴Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, 389.

masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank umum syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dengan menggunakan prinsip syariah, Firman Allah SWT, QS. An-Nisa (4) : 29

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dalam jalan perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.³⁵

Sedangkan unit usaha syariah (UUS), adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dan kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah (Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah).³⁶

b. Prinsip Dasar Perbankan Syariah

Batasan-batasan bank syariah yang harus menjalankan kegiatannya berdasar pada syariat Islam, menyebabkan bank harus menerapkan prinsip-prinsip yang

³⁵*Ibid*, 83.

³⁶Muhammad Sholahuddin, *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, 84.

sejalan dan tidak bertentangan dengan syariat Islam. Adapun prinsip-prinsip bank syariah adalah sebagai berikut.

1) Prinsip titipan atau simpanan (*al-wadiah*)

Al-Wadiah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.

2) Prinsip Bagi Hasil (*profit sharing*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tatacara pembagian hasil usaha antara penyedai dan dengan pengelola dana. Sebagian bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah.

- a) Al-Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (Shahibul maal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (mudharib). Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.
- b) Al-Musarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.³⁷

³⁷Muhammad Sholahuddin, *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, 94.

3) Prinsip Jual Beli (*Al-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

4) Prinsip sewa (*al-Ijarah*)

Al-Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang itu sendiri.

5) Prinsip Jasa (*fee-based-service*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain:

a) *Al-Wakalah*

Nasabah memberi kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti transfer.

b) *Al-Kafalah*

Jaminan yang diberikan oleh penganggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.

c) *Al-Hawalah*

Adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.

d) Ar-Rahn

Adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *Rahn* adalah semacam jaminan atau gadai.

e) Al-Qardh

Adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Produk ini digunakan untuk membantu usaha kecil dan keperluan sosial. Dana ini diperoleh dari dana zakat, infak dan sedekah.³⁸

³⁸*Ibid*, 95.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian deskriptif, dimana peneliti menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial terhadap penerapan strategi bersaing oleh Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Sehubungan dengan penelitian kualitatif ini dikemukakan beberapa pendapat antara lain :

1. Penelitian kualitatif merupakan penelitian khusus objek yang tidak dapat diteliti secara statistik atau cara kuantifikasi.¹
2. Noeng Muhajir mengemukakan bahwa penelitian dengan menggunakan jenis kualitatif merupakan penelitian yang hanya sekedar menggambarkan hasil analisis suatu variabel penelitian.²

Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti melihat kondisi realitas yang ada di lapangan. metode kualitatif bersifat mendeskripsikan “Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah KC Palu”

¹Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 13.

²Noeng Muhajir, *Metodologi Kualitatif*, (Ed, III ; Yogyakarta: Reke Serasia, 1998), 21.

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi objek atau lokasi penelitian ini adalah Bank BRI Syariah KC Palu Jl. Worlter Monginsidi No.133 C

Penulis memilih lokasi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu karena bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu berupaya untuk bersaing dengan kompetitornya dan Bank BRI Syariah merupakan bank yang satu-satunya di Sulawesi Tengah hanya berada di Kota Palu.

C. Kehadiran Peneliti

Karena penelitian bersifat kualitatif, maka kehadiran penulis di lapangan sebagai instrumen penulis sekaligus pengumpul data. S. Margono mengemukakan bahwa kehadiran peneliti selaku instrumen utama adalah sebagai berikut:

Manusia merupakan alat (instrumen) utama pengumpul data. Penelitian kualitatif menghendaki peneliti atau dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpul data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan yang ada di lapangan.³

Secara umum, kehadiran penulis di lokasi diketahui oleh objek penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data yang valid dan akurat dari lokasi penelitian.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian, tidak dapat dikatakan suatu penelitian bersifat ilmiah, bila tidak ada data dan sumber data yang dipercaya.

³S. Margono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Cet. II; Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 38.

1. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini terbagi dalam dua jenis, yaitu:

- a) Data primer, yaitu jenis data yang diperoleh dari pengamatan langsung, dengan metode wawancara melalui narasumber atau informan yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Dari data primer itu, sumber datanya melalui wawancara terhadap Pimpinan Bank, dan Pegawai Bank.
- b) Data sekunder, yaitu data penunjang atau pelengkap terhadap yang dipermasalahkan yang dapat diperoleh dari literatur lainnya yang mendukung penelitian ini seperti buku, dokumen-dokumen berupa catatan-catatan dan brosur produk yang ditawarkan serta informasi dari para informan yang relevan dengan objek penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data yang diambil adalah berasal dari informan yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, yaitu orang yang memberikan data setelah wawancara oleh peneliti yang terdiri dari beberapa orang yang dianggap berkompeten mengenai hal yang diteliti, yaitu: Analisis Strategi Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu. Kata-kata dan tindakan yang digunakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau pengambilan foto.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian penggunaan metode yang tepat amat diperlukan untuk menentukan teknik dan alat pengumpul data yang akurat dan relevan. Maka, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpul data sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian apapun, termasuk penelitian kualitatif, dan digunakan untuk memperoleh informasi atau data sebagaimana tujuan penelitian.⁴ Teknik observasi merupakan metode pengumpul data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti, pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observasi berada bersama objek yang diteliti, dalam hal ini untuk memperoleh data yang akurat, valid dan memadai peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian yaitu Bank BRI Syariah KC Palu. Dengan observasi dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang kondisi bank, kinerja pegawai dan para nasabah terutama menyangkut strategi Bank BRI Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah tanya-jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode wawancara dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung

⁴Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. III; Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 161.

dengan responden penelitian baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi jarak jauh.⁵

Wawancara langsung digunakan untuk mewawancarai para informan. Wawancara dengan informan dilakukan dengan pertanyaan yang tercantum pada pedoman yang sudah dipersiapkan, tetapi tidak menutup kemungkinan penulis dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan itu agar mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai penjelasan dari konsep yang telah diberikan, adapun informan penulis yaitu manajer Bank BRI Syariah dan pegawai bank

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data. Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan menelaah dokumen penting yang menunjang kelengkapan data. Dalam teknik pengumpulan data ini, penulis melakukan penelitian dengan menghimpun data yang relevan dari sejumlah dokumen resmi atau arsip penting yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian, dalam teknik dokumentasi ini, penulis juga mengambil gambar sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi yang dimaksud, dalam hal ini Penulis menghimpun data dari dokumen resmi dan arsip-arsip penting dari Bank BRI Syariah KC Palu. Dokumentasi digunakan untuk menjangkau data mengenai gambaran umum bank syariah, sejarah berdirinya bank, sarana dan prasarana yang dimiliki bank serta data peningkatan jumlah nasabah bank.

⁵Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta:UIN Press, 2005), 191.

F. Teknik Analisis Data

Menganalisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan-catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang kasus yang diteliti dengan menyajikannya sebagai temuan.

Setelah sejumlah data berhasil dikumpulkan, maka selanjutnya penulis melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu penulis melakukan pemilihan terhadap sejumlah data yang telah ditetapkan dengan maksud untuk mendapatkan data yang sesuai dengan topik kajian tersebut sebagaimana yang dijelaskan oleh Matthew B. Milles dan A. Michel Huberman bahwa:

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan penulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.⁶

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu penulis menyajikan data yang didapatkan setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori atau bersifat naratif yang tujuannya adalah untuk memudahkan penulis dalam menyajikan data.

Matthew B. Milles dan A. Michel Huberman menjelaskan:

⁶Matthew B. Milles dan A. Michel Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, (Jakarta: UI-Prees, 1992), 16.

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Kami membatasi suatu penyajian sebagai suatu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, akan dapat memahami apa yang sedang terjadi, dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian tersebut.⁷

Dengan demikian, pendekatan penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Oleh karena itu, data disajikan dalam bentuk kalimat sehingga menjadi suatu narasi yang penuh.

3. Verifikasi Data

Verifikasi data yaitu sejumlah data dan keterangan yang masuk kedalam pembahasan proposal ini dan diseleksi kebenaran dan validitasnya, sehingga data yang masuk pembahasan ini adalah data otentik dan tidak diragukan keabsahannya. Jadi jelas bahwa uraian-uraian dari teknik analisis data adalah deskriptif kualitatif, yaitu menjabarkan uraian-uraian analisis dan bukan dalam bentuk statistik inferensial.

Verifikasi data juga dimaksudkan untuk memeriksa kembali data yang telah disajikan sehingga penyajian dan pembahasan lebih akurat. Berdasarkan itupula, dalam menganalisis data penulis juga ,menggunakan teknik analisi secara :

- a. Deduktif yaitu analisis yang berangkat dari data yang bersifat umum untuk mendapat kesimpulan yang bersifat khusus.
- b. Induktif yaitu analisis yang berangkat dari data yang bersifat khusus untuk mendapatkan data yang umum.

⁷*Ibid*, 17.

- c. Komparatif yaitu analisis dengan membandingkan beberapa data untuk mendapat kesimpulan tentang persamaan dan perbedaannya.

Dengan demikian, maka teknik analisi data adalah menguraikan beberapa hal yang diperoleh selama penelitian tersebut dilakukan dan tidak dijabarkan dalam bentuk statistik.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moleong dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif* bahwa :

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari kesahihan (validitas) dan keandalan (reabilitas) menurut versi “positivisme” dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri.⁸

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan didasarkan pada sejumlah kriteria.

Pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif sangat dibutuhkan untuk mendapatkan validitas dan tingkat kredibilitas data yang diperoleh. Selanjutnya pengecekan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode tri-angulasi yaitu metode pengecekan data terhadap sumber data dengan mengecek kesesuaian sumber data yang diperoleh dengan karakteristik sumber data yang telah ditentukan penulis, kesesuaian metode penelitian yang digunakan, serta kesesuaian teori yang dipaparkan dalam tinjauan pustaka dengan hasil penelitian.

⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 171.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu

1. Sejarah berdirinya Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu

Berdirinya BRI Syariah berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember tahun 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) pada tanggal 16 Oktober tahun 2008 melalui surat Nomor :10/67/KEP.GBI/DpG/2008, dan kemudian pada tanggal 17 November tahun 2008, PT. Bank BRI Syariah resmi beroperasi. Selanjutnya merubah kegiatan usahanya yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹

Sudah lebih dari 2 tahun, BRI Syariah hadir sebagai sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial berdasarkan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna. BRI Syariah melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beraneka produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah tentunya.²

Hadirnya BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo tersebut menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan

¹BRI Syariah, *Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah*, https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah diakses tanggal 21 Mei 2018

²*Ibid*

modern. Adanya kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.³

Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember tahun 2008 ditandatanganinya akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (*spin off process*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari tahun 2009. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir sebagai Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), dan Bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.⁴

Sampai saat ini, BRI Syariah telah menjadi bank syariah yang ketiga terbesar berdasarkan jumlah asetnya. BRI Syariah tumbuh sangat pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan maupun perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus di segmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.⁵

Sesuai visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah bersinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis

³*Ibid*

⁴*Ibid*

⁵*Ibid*

yang berfokus pada penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.⁶

Bank BRI Syariah membuka kantor cabangnya di Kota Palu dengan melihat rekam jejak kesuksesan beberapa Bank Syariah di Kota Palu, dan juga merupakan hasil dari analisis pasar, maka pada tanggal 17 Desember 2012 dibukalah kantor cabang BRI Syariah (BRIS) yang bertepatan dengan dikeluarkannya izin operasional dari Bank Indonesia yang beralamatkan di Jl. Basuki Rahmat No.43. Selanjutnya, pada tahun 2016, Bank BRI Syariah pindah alamat ke jalan Worlter Monginsidi No.133C.⁷

2. Visi dan Misi

a) Visi Bank BRI Syariah

Adapun visi Bank BRI Syariah adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.⁸

b) Misi Bank BRI Syariah

Adapun misi Bank BRI Syariah yaitu.

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

⁶*Ibid*

⁷Hasyim, Pegawai Bank BRI Syariah kantor cabang palu, ” *Wawancara* ”, di kantor kas Bank BRI Syariah tanggal 20 Agustus 2018

⁸BRI Syariah, *Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah*, https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=visimisi diakses tanggal 21 Mei 2018

- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁹

3. Tujuh Budaya Kerja Perusahaan Bank BRI Syariah

Budaya kerja yang baik tentunya membawa dampak baik bagi perusahaan. Sebuah perusahaan tentu diciptakan dengan tujuan serta visi tertentu, untuk menumbuhkan semangat serta loyalitas karyawan, penting bagi setiap perusahaan untuk membangun budaya kerja yang kuat. Adapun budaya kerja yang diterapkan Bank BRI Syariah yaitu.

a) Tawakal

Optimisme yang diawali dengan doa yang bersungguh-sungguh yang dimanifestasikan dengan berusaha serta bekerja secara bersungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas apapun kinerja yang dicapai.

b) Integritas

Kesesuaian dan konsistensi antara perkataan dan perbuatan dalam menerapkan nilai-nilai, etika, kebijakan dan peraturan perusahaan serta senantiasa memegang teguh etika profesi dan etika bisnis, bahkan dalam situasi sulit sekalipun.

c) Profesional

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai standar teknis dan etika yang ditetapkan.¹⁰

⁹*Ibid*

¹⁰Sumber data: Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu

d) Antusias

Bersemangat atau memiliki dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

e) Berorientasi Bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang bisnis serta selalu berpikir dan berbuat untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

f) Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan bertujuan memuaskan nasabah eksternal dan internal perusahaan.

g) Penghargaan Terhadap Sumber Daya Manusia

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia yang berkualitas serta memperlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.¹¹

4. Kegiatan Usaha Bank BRI Syariah Cabang Palu

Produk perbankan syariah merupakan produk-produk yang berlandaskan prinsip ekonomi syariah, dalam prinsip ekonomi syariah tidak dibolehkan menggunakan sistem riba serta menanamkan modal pada badan usaha yang mendapat keuntungan dari komoditas haram. Adapun kegiatan usaha Bank BRI Syariah yaitu.

a) Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan Haji BRI syariah IB

¹¹*Ibid*

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah Khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).¹²

2) Tabungan Impian BRI Syariah IB

Produk simpanan berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme *auto* debit setoran rutin bulanan.¹³

3) Tabungan Faedah BRI Syariah

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

4) Giro BRI Syariah

Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

5) Deposito BRI Syariah

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan Akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal

¹²BRI Syariah, *Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah*, https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=personal diakses tanggal 21 Mei 2018

¹³*Ibid*

6) Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik

7) Simpanan Faedah BRI Syariah IB

Merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad Mudharabah dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati.¹⁴

b) Produk Pembiayaan

1) KPR BRISyariah IB

KPR BRISyariah adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) / sewa menyewa (Ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

2) KPR Sejahtera BRISyariah IB

KPR Sejahtera adalah Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (develover).¹⁵

¹⁴*Ibid*

¹⁵*Ibid*

3) KKB BRISyariah IB

Pembiayaan Kepemilikan Mobil dari BRISyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.¹⁶

4) Pembiayaan Umrah BRISyariah IB

Produk Pembiayaan Umrah BRISyariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat atau jasa (*Ijarah Multijasa*)

5) KMF Purna BRISyariah IB

KMF Purna IB adalah Kepemilikan Multi Faedah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

6) KMF Pra Purna BRISyariah IB

KMF Pra Purna IB adalah fasilitas pembiayaan kepada para pegawai negeri sipil aktif yang akan memasuki masa pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*)¹⁷

7) KMF BRISyariah IB

¹⁶*Ibid*

¹⁷*Ibid*

Kepemilikan Multi Faedah adalah pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang atau jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah. Akad pembelian barang menggunakan akad *murabahah wal wakalah*. Akad pembelian paket jasa menggunakan akad *ijarah wal wakalah*.

8) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.¹⁸

9) Qardh Beragun Emas

Pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRI Syariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

10) Mikro Syariah

Saat ini, Bisnis Mikro fokus pada aspek pembiayaan produktif. Pembiayaan ini disalurkan ke pengusaha-pengusaha mikro di pasar-pasar tradisional yang sebagian besar adalah pedagang sembako dan pakaian serta barang dagangan lainnya, yang masing-masing telah menyerap sekitar 75 % dan 25 % dari total pembiayaan mikro yang disalurkan. Skema pembiayaan mikro BRI Syariah menggunakan akad *Murabahah* (jual beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi (setinggi-tingginya 50 % dari tujuan produktif nasabah).¹⁹

¹⁸*Ibid*

¹⁹*Ibid*

B. Penerapan Strategi Bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam Meningkatkan Jumlah Nasabahnya.

Strategi bersaing adalah suatu perencanaan jangka panjang yang dilakukan oleh perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya dengan tujuan agar perusahaan tersebut dapat mencapai keadaan yang diinginkan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa strategi bersaing akan berjalan dengan baik apabila perusahaan mampu menjelaskan keunggulan bersaing yang merupakan suatu nilai lebih dibandingkan pesaing. Keunggulan bersaing ini akan memudahkan perusahaan untuk meraih keuntungan lebih besar dibandingkan pesaing dan memberikan kesempatan hidup lebih lama dalam persaingan. Strategi dalam persaingan Bank BRI Syariah di Kota Palu sangat diperlukan oleh perusahaan dalam meningkatkan laba dengan cara menawarkan produk-produk berbasis syariah kepada masyarakat.

Kedudukan strategi bersaing dalam meningkatkan jumlah nasabah merupakan komponen yang sangat penting. Oleh karena itu, perusahaan harus terampil dalam memilih dan menerapkan strategi bersaing yang tepat. Sebagaimana yang diketahui bahwa strategi merupakan hal yang sangat penting dalam proses persaingan karena dengan menerapkan strategi yang tepat dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi konsumen di bank syariah tersebut.

Sebagaimana yang dijelaskan Bakrin selaku Manager Mikro Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu.

Saat ini bank BRI Syariah satu-satunya di Sulawesi Tengah berada di Kota Palu dan Bank BRI Syariah sendiri akan memiliki satu kantor cabang pembantu dan tiga outlet yang berada di Mamboro, Manonda dan Sigi serta

kantor kas yang berada di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu²⁰

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu merupakan salah satu bank yang berjalan berdasarkan prinsip Islam yang tidak terlepas dari persaingan-persaingan antar bank syariah lainnya. Untuk itu Bank BRI Syariah perlu melakukan kebijakan dalam pemasarannya agar dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Namun demikian, setiap usaha yang dilakukan Bank BRI Syariah untuk memasarkan produknya yang bertujuan untuk meningkatkan penjualannya dengan menargetkan meningkatkan jumlah nasabahnya dengan apa yang direncanakan merupakan bagian dari strategi pemasaran.

Hal senada pula diungkapkan oleh Agung selaku pegawai Bank BRI Syariah mengatakan bahwa.

Marketing memang bertugas untuk menjual produk yang ada di bank. Contoh produk BRI Syariah semacam Mikro Rp.25 juta, Rp.75. juta dan Rp.200 juta. Untuk mencari nasabah orang-orang marketing itu memiliki caranya sendiri karena mereka pada awalnya di berikan pelatihan dan arahan untuk mencari nasabah.²¹

Dari hasil wawancara tersebut bahwa setiap karyawan marketing mempunyai caranya sendiri untuk memasarkan produknya seperti bagi marketing pemula yang terlebih dahulu mereka memasarkan produknya ke sanak saudara sebelum memasarkannya ke masyarakat sekitar. Hal ini dikarenakan memasarkan produk kepada sanak saudara memiliki kemudahan dibandingkan memasarkan produk ke masyarakat sekitar.

²⁰Bakrin, Pegawai Bank BRI Syariah kantor cabang palu, "Wawancara", di ruang Operasional Bank BRI Syariah tanggal 13 Agustus 2018

²¹Agung, Pegawai Bank BRI Syariah kantor cabang Palu, "Wawancara", Bank BRI Syariah Kampus IAIN Palu, tanggal 16 Agustus 2018.

Begitu pula yang dikemukakan oleh bapak Bakrin selaku manajer mikro Bank BRI Syariah mengatakan. Kalau Bank BRI Syariah sama seperti bank lain mempunyai sosial media untuk memasarkan produk, seperti Instagram dan Facebook.²²

Berdasarkan hasil kesimpulan dari wawancara tersebut bahwa, salah satu strategi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu untuk memasarkan produknya yaitu.

1. Bank BRI Syariah memasarkan produknya secara langsung dan tidak langsung dengan menggunakan sosial media agar masyarakat mengetahui dan tertarik kepada Bank BRI Syariah.

2. Marketing Bank BRI Syariah memiliki strategi tersendiri dalam memasarkan produknya seperti marketing terlebih dahulu mempromosikan produknya ke sanak saudara agar lebih mudah dalam menarik minat masyarakat, dengan begitu hal ini dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Strategi pemasaran juga sangat penting dalam persaingan, karena pemasaran merupakan salah satu strategi Bank BRI Syariah untuk menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah akan produk, promosi juga ikut mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank dimata para nasabahnya.

Hal yang paling mendasar dan sangat diperlukan dalam strategi persaingan adalah bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat masyarakat agar nasabah dapat bertahan ataupun menambah jumlah nasabah di perusahaan ini. Bahkan melalui

²²Bakrin, Pegawai Bank BRI Syariah kantor cabang palu, "Wawancara", di ruang Operasional Bank BRI Syariah, tanggal 13 Agustus 2018.

dengan strategi persaingan ini, Bank BRI Syariah dan nasabahnya mendapatkan manfaat yang sangat besar khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan perusahaan dan nasabahnya.

Berdasarkan hasil pengamatan, Strategi bersaing yang dilakukan Bank BRI Syariah yaitu terdapat dalam keunggulan produk dimana produk pengumpulan dana yang ditawarkan Bank BRI Syariah menggunakan strategi keunggulan biaya rendah untuk bersaing dengan kompetitornya. Adapun produk pengumpulan dana Bank BRI Syariah Sebagai berikut.

1. Tabungan Faedah BRISyariah IB

Tabungan ini menggunakan akad *Wadi'ah yad dhamanah* dan terdapat fasilitas dan keunggulan sebagai berikut

- a) Ringan setoran awal Rp. 100.000,-
- b) Gratis biaya administrasi bulanan
- c) Gratis biaya kartu atm bulanan
- d) Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan atm BRI, bersama dan prima
- e) Ringan biaya transfer melalui jaringan atm bri, bersama dan prima
- f) Ringan biaya cek saldo di jaringan atm BRI, bersama dan prima
- g) Ringan biaya debit di jaringan BRI dan prima

2. Tabungan Haji BRISyariah IB

Tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* dan terdapat fasilitas dan keunggulan sebagai berikut.

- a) Setoran awal yang ringan
- b) Gratis biaya administrasi bulanan

- c) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan
- d) Online dengan SISKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji
- e) Bebas setiap saat menambahkan saldo
- f) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang brisyariah secara online
- g) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda dapatkan
- h) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji anda
- i) Dapat dibukakan untuk anak-anak
- j) Tersedia pilihan ibadah haji reguler dan haji khusus

3. Tabungan Impian BRISyariah IB

Tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* dan terdapat fasilitas dan keunggulan sebagai berikut.

- a) Mendapatkan buku tabungan dan sertifikat asuransi
- b) GRATIS asuransi hingga Rp. 750 juta

4. Simpanan Faedah BRISyariah IB

5. Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar) BRISyariah IB

Adapun keunggulan dari produk ini adalah sebagai berikut.

- a) Setoran awal ringan
- b) Biaya murah
- c) Bebas biaya administrasi
- d) Memperoleh kartu ATM (optional)
- e) Gratis fitur faedah (transaksi melalui atm melalui jaringan BRI, prima dan, bersama)

- f) Memperoleh buku tabungan
- g) Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan bank
- h) Rekening dapat diberikan fasilitas layanan *autodebet* berdasarkan *standing instruction*, pembayaran tagihan rutin, zakat, infaq, sedekah, *autosweep*, dan sebagainya.

6. Giro Faedah *Mudharabah* BRISyariah

Tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* dan terdapat fasilitas dan keunggulan sebagai berikut.

- a) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online
- b) Buku cek dan bilyet giro sebagai media penarikan
- c) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang diterima
- d) Dapat diberikan layanan *e-channel* berupa *Cash Management System (CMS)*

7. Deposito BRI Syariah IB

Tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* dan terdapat fasilitas dan keunggulan sebagai berikut:

- a. Bagi Hasil yang kompetitif
- b. Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
- c. Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRISyariah
- d. Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang
- e. Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

Strategi yang digunakan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam bersaing dengan kompetitornya yaitu dengan keunggulan biaya rendah terdapat pada produk pengumpulan dana pada Bank BRI Syariah sebagai berikut.

1. Tabungan Haji BRISyariah IB,

- a. Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah dengan keunggulan setoran awal ringan, gratis biaya administrasi bulanan. Produk tabungan haji pada Bank BRI Syariah pada setoran awal minimum sekitar Rp.50.000, dan setoran selanjutnya minimum Rp.50.000, berbeda dengan Bank BSM (Bank Syariah Mandiri) dimana setoran awal minimum Rp.100.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp.100.000. maka tak heran jika dalam pemasaran produk ini jika dilihat dari segi harga lebih unggul sehingga menarik perhatian masyarakat yang ingin memiliki tabungan haji tersebut, karena hanya dengan biaya Rp.50.000 masyarakat dapat membuka rekening tabungan haji di Bank BRI Syariah. Kemudian, produk tabungan haji BRIS iB ini membuka fitur tabungan haji untuk anak, pada setoran awal minimum Rp.50.000 kemudian setoran selanjutnya Rp.10.000. transaksi tabungan haji BRIS iB ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dengan bagi hasil 0,18% dari keuntungan bisnis bank.
- b. Produk tabungan haji BRIS iB ini memiliki fasilitas seperti asuransi jiwa maupun kecelakaan jika nasabah tersebut mendapatkan musibah yang tidak diinginkan, kemudian Bank BRI Syariah memberikan perlengkapan ibadah haji seperti mukena untuk jamaah wanita, kain ihram serta tas secara gratis saat pelunasan biaya ibadah haji. Sama halnya dengan tabungan haji mabrur BSM yang memberikan asuransi jiwa kepada nasabah tabungan mabrur BSM. *Benefit free* asuransi tabungan haji

mabrur BSM ini berlaku bagi nasabah dengan saldo minimal Rp.5.000.000, usia 17 sampai 75 tahun untuk tabungan mabrur dan 1 sampai 16 tahun untuk tabungan mabrur junior.

2. Tabungan Faedah BRI Syariah

Tabungan ini berakad *wadiah yad dhamanah*, dimana Bank BRI Syariah memberikan layanan biaya gratis administrasi tiap bulannya dan biaya gratis administrasi kartu ATM tiap bulannya. Tabungan ini memberikan diskon 50% jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp.500.000. Kemudian, pada produk tabungan Simpatik BSM yang memiliki akad *wadiah yad dhamanah* dalam produk tabungannya biaya administrasi Rp2.000 per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak memotong pokok). Akan tetapi, Bank Syariah Mandiri memiliki keunggulan dalam biaya transaksi di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) jaringan BSM seperti transaksi cek saldo gratis, tarik tunai gratis, dan transfer antar rekening BSM gratis.²³ Berbeda dengan biaya transaksi di mesin ATM jaringan BRIS dengan biaya tarik tunai Rp.1.750, cek saldo Rp.1.250 dan transfer ke rekening BRI Syariah Rp.1.500.²⁴

Dari hasil kesimpulan tersebut bahwa dalam produk tabungan BSM dan BRI Syariah memiliki keunggulan dan kelemahannya sendiri akan tetapi sebagian masyarakat telah berminat dan mulai mengetahui keunggulan transaksi bank syariah dibandingkan bank konvensional.

²³Mandiri Syariah, *BSM Card*, <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-card#> diakses tahun 2017.

²⁴BRI Syariah, *Tabungan Faedah BRISyariah iB*, <https://eform.brisyariah.co.id/rekening/faedah> diakses tahun 2017.

Penerapan strategi ini sangatlah tepat karena strategi ini mampu meningkatkan jumlah nasabah Bank BRI Syariah berdasarkan data jumlah nasabah dari bulan Januari sampai bulan Juni tahun 2018 sebagai berikut.

Tabel 1
Data Jumlah Nasabah Produk Pengumpulan Dana

No	Produk	Jumlah Nasabah					
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Deposito Pesat iB	18	17	16	16	14	13
2	Deposito Term iB	16	14	15	15	15	15
3	Deposito Term Non Individu	3	3	3	3	4	4
4	Giro Wadiah iB	21	21	21	22	20	20
5	Giro Wadiah iB Non Individu	38	40	43	43	44	44
6	Giro Faedah iB Mudharabah	2	2	2	2	2	2
7	Giro Wadiah Bank iB	1	1	1	1	1	1
8	Tabungan BRIS Individu	5940	6014	6103	6180	6259	6321
9	Tabungan BRIS Non Individu	12	12	12	12	12	12
10	Tabungan BRI Syariah	3	2				
11	Tabungan BRIS Mikro	1195	1233	1310	1418	1458	1491
12	Tabungan Haji iB	1003	1046	1095	1387	1456	1474
13	Tabungan Haji iB USD	2	2	2	2	2	2
14	Tabungan Wadiah Karyawan	4	4	6	6	6	6
15	Tabungan Impian	24	27	28	31	32	28
16	Tabungan Bisnis BRIS	17	17	17	17	18	18
17	Tabungan Karyawan	149	152	155	159	178	179
18	Tabungan BRIS Siswa	1339	1339	1339	1340	1340	1381
19	Tabungan SimPel	35	35	35	35	35	35

Total	9822	9981	10203	10689	10896	11046
-------	------	------	-------	-------	-------	-------

Sumber Data: Bank BRI Syariah Cabang Palu

Berdasarkan data jumlah nasabah produk pengumpulan dana tersebut bahwa Produk Tabungan faedah BRIS iB dan tabungan haji iB memiliki nasabah terbanyak tiap bulannya dibandingkan produk pengumpulan dana lain nya dikarenakan dalam produk ini memiliki keunggulan biaya yang rendah dibandingkan produk yang lain dan antusias masyarakat muslim yang ingin berangkat ibadah haji. Penerapan strategi keunggulan biaya rendah ini sangat tepat karena dengan menggunakan strategi ini telah mampu meningkatkan jumlah nasabah dari bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2018.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Strategi Bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Strategi bersaing merupakan salah satu unsur yang berperan penting untuk perkembangan dan pertumbuhan Bank BRI Syariah di Kota Palu, salah satu strategi yang diterapkan adalah menampilkan produk yang berbeda dalam bentuk untuk memuaskan keinginan konsumen.

Begitupun dalam penerapan strategi bersaing tentu saja terdapat beberapa faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat dalam penerapannya yang mana pihak Bank BRI Syariah menemukan faktor-faktor yang mendukung penerapan strategi tersebut.

Adapun faktor-faktor yang mendukung penerapan strategi bersaing tersebut yang telah dikemukakan oleh Bakrin sebagai berikut.

Faktor yang mendukung seperti pada teknologi berupa *sms banking, mobile banking, internet banking* dan *cast management system* serta bank BRI Syariah

sudah lama memiliki satelit sendiri berbeda dengan Bank BSM (Bank Syariah Mandiri) yang belum berapa lama ini memiliki Satelit sendiri dan faktor yang mendukung kedua yaitu mayoritas Muslim yang mendominasi masyarakat Kota Palu, dengan begitu memudahkan bank syariah untuk berdakwah mengajak masyarakat menabung di bank syariah.²⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa teknologi dan mayoritas masyarakat Muslim di Kota Palu sangat berperan dalam penerapan strategi bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah karena dengan begitu memudahkan pihak Bank BRI Syariah melayani sekaligus memperkenalkan keunggulan produk terhadap masyarakat. Begitupun ada faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat penerapan strategi bersaing tersebut.

Sebagaimana hasil wawancara dengan seorang pegawai Bank BRI Syariah yang dialami yaitu.

Kendala yang masih dihadapi sampai sekarang ini seperti masih kurangnya sosialisasi atau informasi kepada seluruh lapisan masyarakat, masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui keunggulan produk Bank BRI Syariah.²⁶

Begitu pula yang dikemukakan oleh manajer mikro Bank BRI Syariah kantor cabang Palu yaitu.

Salah satu kendala Bank Syariah adalah masih kurangnya regulasi pemerintah Kota Palu dan *mindset* masyarakat yang masih belum mau hijrah dari bank konvensional ke bank syariah. Hal seperti ini yang sering didapati marketing dilapangan²⁷

²⁵Bakrin, Pegawai Bank BRI Syariah kantor cabang palu, "Wawancara", di ruang Operasional Bank BRI Syariah tanggal 13 Agustus 2018

²⁶Agung, Pegawai Bank BRI Syariah kantor cabang Palu, "Wawancara", Bank BRI Syariah Kampus IAIN Palu, tanggal 16 Agustus 2018.

²⁷Bakrin, Pegawai Bank BRI Syariah kantor cbang palu, "Wawancara", di ruangan Operasional Bank BRI Syariah tanggal 13 Agustus 2018.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, bahwa penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah masih memiliki kendala-kendala seperti sosialisasi atau informasi kepada seluruh lapisan masyarakat belum maksimal dan masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keunggulan produk Bank BRI Syariah yang sampai sekarang ini masih di hadapi Bank BRI Syariah dan Bank Syariah lainnya.

Jadi, berdasarkan kesimpulan peneliti bahwa dalam penerapan strategi bersaing terdapat faktor mendukung dan faktor yang menghambat sebagai berikut.

1. Faktor pendukung

- a) Guna mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih baik, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu telah mengembangkan teknologi khusus berupa satelit dan layanan Elektronik Banking, dengan perkembangan teknologi dapat menjadi faktor yang mendukung penerapan strategi bersaing.
- b) Masyarakat Kota Palu yang bermayoritas Muslim menjadi salah satu faktor pendukung penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah, dikarenakan hal ini dapat memudahkan para marketing untuk memasarkan produknya.

2. Faktor Penghambat

- a) Masih kurangnya sosialisasi dan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat sehingga sebagian masyarakat belum mengetahui keunggulan produk Bank BRI Syariah.
- b) Sebagian masyarakat yang belum mengetahui akan bahayanya sistem riba oleh bank konvensional dan *mindset* masyarakat yang belum dapat hijrah dari bank

konvensional ke bank syariah. Kemudian, kurangnya regulasi pemerintah yang mendukung perkembangan bank syariah di Kota Palu.

Para ulama dan pemerintah Kota Palu perlu berperan aktif dalam mensosialisasikan manfaat dan keunggulan dari bank syariah kepada seluruh lapisan masyarakat, seperti membuat kajian tentang bahaya riba dan pentingnya bank syariah dan bekerja sama dengan bank syariah untuk memajukan perekonomian umat khususnya masyarakat Sulawesi Tengah.

D. Dampak penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Penerapan strategi bersaing di bank BRI Syariah kantor cabang Palu dalam meningkatkan jumlah nasabah sangat berperan penting dikarenakan dengan menggunakan strategi bersaing dapat menarik banyaknya jumlah nasabah.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dapat menyimpulkan bahwa keunggulan produk memiliki dampak yang sangat baik dalam penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dikarenakan produk-produk yang ditawarkan memiliki keunggulan dibandingkan dengan *Competitors* nya. Sehingga hal ini dapat menarik minat masyarakat meningkatkan jumlah nasabah

Berdasarkan data jumlah nasabah pada tabel diatas bahwa jumlah nasabah produk pengumpulan dana pada bulan Januari sebanyak 9.822 nasabah kemudian meningkat menjadi 11.046 nasabah pada bulan Juni tahun 2018, peningkatan jumlah nasabah ini terjadi karena minat masyarakat terhadap keunggulan produk yang ditawarkan. Jadi, penerapan strategi bersaing memiliki manfaat untuk meningkatkan jumlah nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian serta pembahasan yang peneliti paparkan tersebut diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Penerapan strategi bersaing yang dilakukan Bank BRI Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabahnya yaitu terdapat dalam keunggulan produk dimana produk pengumpulan dana yang ditawarkan Bank BRI Syariah menggunakan strategi keunggulan biaya rendah seperti pada produk tabungan faedah BRIS iB yang memiliki biaya administrasi rendah dibandingkan dengan bank syariah lainnya, akan tetapi bank syariah lainnya juga memiliki keunggulan dalam segi biaya dibandingkan Bank BRI Syariah seperti pada mesin ATM jaringan bank syariah lain yang memberikan biaya gratis untuk transaksinya.

Jadi, strategi bersaing yang digunakan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu memiliki keunggulan dalam biaya administrasi dibandingkan dengan bank syariah lain akan tetapi memiliki kelemahan pada biaya transaksi pada mesin ATM dibandingkan dengan bank syariah lainnya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Strategi Bersaing Bank BRI Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah seperti teknologi berupa *sms banking, mobile banking, internet banking* dan *cast management system* serta bank BRI Syariah sudah lama memiliki satelit sendiri berbeda dengan Bank BSM (Bank Syariah Mandiri) yang belum berapa lama ini memiliki Satelit

sendiri dan faktor yang mendukung kedua yaitu mayoritas Muslim yang mendominasi masyarakat Kota Palu, dengan begitu memudahkan bank syariah untuk berdakwah mengajak masyarakat menabung di bank syariah. Adapun hambatan dalam penerapan strategi bersaing pada Bank BRI syariah seperti sosialisasi atau informasi kepada seluruh lapisan masyarakat belum maksimal dan masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keunggulan produk Bank BRI Syariah yang sampai sekarang ini masih di hadapi Bank BRI Syariah dan Bank Syariah lainnya

3. Penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah bahwa keunggulan biaya rendah dalam produk pengumpulan dana memiliki dampak yang sangat baik dalam penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu dikarenakan dengan menerapkan strategi bersaing ini masyarakat tertarik dengan rendahnya biaya produk sehingga hal ini dapat meningkatkan jumlah nasabah pada tahun 2018.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan antara lain.

1. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu perlu meningkatkan kreatifitas sosialisasi terhadap seluruh lapisan masyarakat dengan begitu masyarakat dapat mengetahui keunggulan biaya rendah dalam produk-produk yang ditawarkan.
2. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu perlu meningkatkan strategi bersaing agar lebih bervariasi sehingga penerapan strategi bersaing lebih meningkat.

3. Hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat digunakan sebagai refleksi dan acuan bagi para karyawan untuk lebih kreatif dalam menemukan dan menggunakan strategi bersaing yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Ahmadi, Rulam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. III; Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Badrun dan Faisal. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana Press, 1996.
- BRI Syariah. *Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah*, <https://brisyariah.co.id/tentang-kami.php?f=sejarah>.
- Budianto, Apri. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2015.
- Cicilia, Sanny. *BNI Syariah Relokasi Kantor Cabang Palu*, <https://keuangan.kontan.co.id/news/bni-syariah-relokasi-kantor-cabang-palu>.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran Tajwid dan Terjemahnya*, Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2006.
- Ghony, Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Hasan, Tahmil B. *Potensi Besar, Perbankan Syariah Masih Terfokus di Kota Palu*, <http://www.MetroSulawesi.com/article/potensi-besar-perbankan-syariah-masih-terfokus-di-kota-Palu>.
- Herlambang, Tedy. *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bersaing*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Khusiyawati, Eni. *Strategi Pemasaran BMT Mitra Usaha Tani*, STIS Yogyakarta: Skripsi tidak dipublikasikan, 2001.
- Lamarauna, Lestari N. *Pelaksanaan dan Manfaat Barang Gadai (AR-RAHN) Emas pada Bank BRI Syariah Cabang Palu dalam Tinjauan Ekonomi Islam*” Skripsi Strata Satu Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.
- Margono, S. *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. II; Jakarta: Rineka Cipta, 2000

- Milles, Matthew B dan A. Michel Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, Jakarta: UI-Prees, 1992.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Muhajir, Noeng. *Metodologi Kualitatif*, Ed, III ; Yogyakarta: Reke Serasia, 1998.
- Mulyana, Imam. *Mengupas konsep strategi*, Www.Id.Shoong.com.
- Nasrah, Pelaksanaan Qardh Beragun Emas Pada PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu Perspektif Ekonomi Islam, Skripsi Strata Satu Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, 2015.
- OJK: Otoritas Jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistikstatistik-perbankan-syariah/pages/statistik-perbankan-syariah-April2018.aspx>.
- Porter, Michael E. *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan mempertahankan kinerja unggul*, Jakarta:Binarupa Aksara,1994.
- Rachmat, *Manajemen Strategik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Rianto, M. Nur, Al Arif. *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sholahuddin, Muhammad. *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Penerbit Ombak 2014.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta:UII Press, 2005.
- Tuti, Swastati Estu Sari Waras. Strategi Keunggulan Bersaing BNI Syariah Kota Yogyakarta dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah, skripsi strata satu Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan KalijagaYogyakarta, 2008.
- Umar, Husein. *Strategik Manajemen in Action*, Jakarta:PT Gramedia Pustakama. 2003.
- Undang-undang No. 21 tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*, pasal 3.
- Yudianto. Pegawai Bank BRI Syariah KC Palu, *Wawancara*,

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana kondisi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu saat ini ?
2. Apa saja keunggulan produk Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu yang menjadi pembeda dengan bank syariah lain ?
3. Apa saja produk pengumpulan dana yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu ?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu untuk bersaing dengan bank syariah lainnya ?
5. Apa kendala Bank BRI Syariah dalam persaingan di Kota Palu ?
6. Apakah Faktor yang mendukung dan penghambat penerapan strategi bersaing Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu ?
7. Bagaimana kondisi Bank BRI Syariah setelah menerapkan strategi bersaing ?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Lokasi Penelitian



Ruang Operasional



Wawancara bersama Agung Prastia



Wawancara bersama Yudianto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PENULIS

Nama : Andrenov Prasetyo
Tempat Tanggal Lahir : Poso, 20 November 1995
Jenis Kelamin : laki-laki
Anak ke : 2 dari 3 Bersudara
Status Keluarga : Anak Kandung
Agama : Islam
Alamat : BTN Petobo blok J7 No.25

B. IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah

Nama : Nimrod Lamaega (Alm)
Agama : kristen
Pekerjaan : PNS
Alamat : BTN Petobo blok J7 No.25

2. Ibu

Nama : Ratna Abdullah
Agama : Islam
Pekerjaan : URT
Alamat : BTN Petobo blok J7 No.25

B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

- SDN 24 Palu(Lulus Tahun 2008)
- SMP Negeri 6 Palu (Lulus Tahun 2011)
- SMA Negeri 3 Palu (Lulus Tahun 2014)
- SI Institut Agama Islam Negeri Palu, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Jurusan Ekonomi Islam (Insya Allah Lulus Tahun 2018)