

**STRATEGI PEMASARAN BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH**



Skripsi Oleh:

ADIETYA MUHLIZAR

NIM 01061001004

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2010**

658.807
Muh
e-100955
26/10

**STRATEGI PEMASARAN BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH**



Skripsi Oleh:

**ADIETYA MUHLIZAR
NIM 01061001004**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2010**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : ADIETYA MUHLIZAR
NIM : 01061001004
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : STRATEGI PEMASARAN BANK MUAMALAT
INDONESIA CABANG PALEMBANG DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 26 April 2010 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Inderalaya, 15 Mei 2010

Ketua,



Drs. Ahmad Widad, M. Sc
NIP. 19551228 198102 1 002

Anggota,



Dra. Suhartini Karim, MM
NIP. 19521020 198103 2 002

Anggota,



Drs. Islahuddin Daud, MM
NIP. 19530624 198403 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M. Diah, MM
NIP. 19560701 198503 1 003

Motto:

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan (QS. Al Alaq, 1)

Berprestasi di tengah keterbatasan adalah sebuah kepahlawanan dalam bentuk yang lain. (HM. Anis Matta, Lc.)

Kupersembahkan untuk:

- **Agamaku**
- **Kedua Orang tuaku**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas izinNya penulisan skripsi dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Strategi Pemasaran Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam enam bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Gambaran Umum Perusahaan, Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab VI Kesimpulan dan Saran.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi daya tarik masyarakat dalam mengambil keputusan menggunakan jasa dan menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang. Data utama dalam penilitan ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak bank syariah dalam upaya peningkatkan *market share* perbankan syariah yang sampai hari ini masih berusaha melebihi target 5% dari total *market share* perbankan nasional.

Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif karena penulis sadar masih ada kekurangan dalam penelitian ini dan juga sebagai bahan masukan dalam melakukan penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

Penulis

Adietya Muhlizar

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan dukungan baik moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. H. Syamsurijal, AK, Phd, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs. Yuliansyah M. Diah, MM, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Drs. H. M. Rasyid Umrie, MBA, Pembimbing Akademik.
5. Drs. Ahmad Widad M. Sc, Pembimbing Skripsi I.
6. Dra. Suhartini Karim, MM, Pembimbing Skripsi II.
7. Bapak/ Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Kedua orang tuaku yang tercinta, Muksin Hisbullah, S. sos dan Siti Linawati serta saudara-saudaraku, Rizky Anggara dan Mukti Trio Putra telah memberikan dukungan materil maupun nonmateril.
9. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Pimpinan dan staf karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang.
11. Keluarga besar Muksin Hisbullah dan Siti Linawati, baik yang berada di Bengkulu maupun Palembang, terutama Bapak H. Ir. Ali Ishak dan Ibu Nurhayati sekeluarga yang telah menjadi wali dan rumah kedua bagi penulis saat menempus studi. *Jazakallah Khairan Katsiran.*

12. Sahabatku Andika Firmanda, Denny Perdana, Nikki Antonio Saputra, Rakhmat Alfian, Arif Budi Santoso, Karina Utami Dewi, Dian Ika Purnamasiwi, dan Anggie Fuji Pratiwi. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita dan motivasi yang telah diberikan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga sampai akhir hayat kita.
13. Para Pejuang Ekonomi Syariah yang tergabung dalam Forum Silaturahmi Studi Ekonomi Islam (FoSSEI), Muizzuddin, M. Choiril Amri, Febri Saputra, Yezi Fadly, M. Ifik Ismujati, Hellan Pramono, Alfarizi, Fuat Azzam Hasyim, Anas Malik, Waskito Are, Putri Wulansari, Devi Febrianti, FoSSEI Nasional, para pengurus FoSSEI Regional Sumatera Bagian Selatan, FoSSEI Komisariat Daerah Sumatera Selatan yang telah berbagi ilmu serta pengalamannya selama ini, semoga kita tetap istiqomah di jalan ini. *Islamic economy for the bright future*. Yakin, Ekonomi Islam kan Jaya!
14. Kabinet dan Pengurus BEM Unsri periode 2008-2009 dan 2009-2010, Kak Febri, Kak Jerry, Mbak Leti, Wandu Jaya Putra, Kak Sulton, Suyoto dan seluruh pengurus BEM Unsri. Terima kasih telah menjadi tempat untuk berbagi pengalaman, cerita, dan kehangatan selama ini. Semoga Ridho Allah dan semangat totalitas perjuangan tetap mengiringi gerak langkah kita.
15. Saudara-saudaraku di LDF FE Unsri, BO. Icost, Mohon maaf atas salah dan khilaf selama ini serta kontribusi yang mungkin belum maksimal. Semoga kita tetap istiqomah dan tetap berkontribusi untuk kejayaan Islam. Allahuakbar!!!
16. Teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2006, Hadi, Salim, Fatur, Faizal, Basyaruddin, Lukman, Rizaldy, Heni Yuvita, Puji, Eka Janiati, dan semua teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2006 yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga sukses untuk kita semua.
17. Kak Nedi, Kak Efran, Kak Fikri, Kak Rio Ramadhian, Kak Jondries, Kak Yusuf, Mbak Santi, Mbak Deka, Mbak Ria Irma Sari, terima kasih atas

ilmu, pelajaran dan pengalaman yang telah diberikan selama kita berinteraksi selama ini. *Jazakallah Khairan Katsiran*

18. Kak Andri Pratama Putra, Kak Efran Siswanto, dan M. Ifik Ismujati. Terima kasih atas bantuannya dalam menyebarkan kuesioner dalam penelitian ini. Dan untuk “sahabat dunia maya” terima kasih atas motivasi yang telah dibagi sehingga penelitian ini bisa cepat diselesaikan.

Semoga Allah SWT membalas budi baiknya dan berkah kepada kita semua.

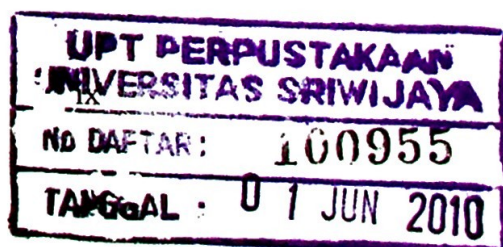
Jazakallah Khairan Katsiran.

Penulis,

Adietya Muhlizar

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Persetujuan Skripsi..... | ii |
| Halaman Persetujuan Panitia Ujian Skripsi..... | iii |
| Halaman Motto dan Persembahan..... | iv |
| Kata Pengantar..... | v |
| Ucapan Terima Kasih..... | vi |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel..... | xii |
| Daftar Gambar..... | xiii |
| Abstract..... | xiv |
| Bab I Pendahuluan | |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| Bab II Tinjauan Pustaka | |
| 2. 1. Landasan Teori..... | 9 |
| 2. 1. 1. Pengertian Pemasaran..... | 9 |
| 2. 1. 2. Pengertian dan Karakteristik Jasa..... | 10 |
| 2. 1. 3. Pengertian Strategi Pemasaran..... | 11 |
| 2. 1. 4. Pengertian Bauran Pemasaran..... | 12 |
| 2. 1. 5. Pengertian Bank..... | 14 |
| 2. 1. 6. Pengertian Bank Syariah..... | 15 |
| 2. 1. 7. Pengertian Perilaku Konsumen..... | 15 |
| 2. 1. 8. Pengertian Pengambilan Keputusan..... | 16 |
| 2. 2. Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| 2. 3. Kerangka Konseptual Penelitian..... | 22 |



| | |
|---|---------------|
| Bab III Metodologi Penelitian | |
| 3. 1. Ruang Lingkup Penelitian..... | 24 |
| 3. 2. Rancangan Penelitian..... | 24 |
| 3. 3. Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.... | 25 |
| 3. 4. Variabel Penelitian..... | 26 |
| 3. 4. 1. Identifikasi Variabel Penelitian..... | 26 |
| 3. 4. 2. Batasan Operasional Penelitian..... | 27 |
| 3. 4. 3. Pengukuran Variabel Penelitian..... | 29 |
| 3. 5. Jenis dan Metode Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3. 5. 1. Jenis Data..... | 30 |
| 3. 5. 2. Metode Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3. 6. Instrumen Penelitian..... | 31 |
| 3. 7. Metode Analisis Data..... | 31 |

| | |
|---|----|
| Bab IV Gambaran Umum Perusahaan | |
| 4. 1. Sejarah Pendirian Bank Muamalat Indonesia..... | 33 |
| 4. 2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia..... | 35 |
| 4. 3. Logo Bank Muamalat Indonesia..... | 35 |
| 4. 4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia..... | 28 |
| 4. 5. Perkembangan Jaringan Kantor..... | 33 |
| 4. 6. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang..... | 34 |
| 4. 7. Strategi Pemasaran Bank Muamalat Indonesia..... | 36 |
| 4. 8. Penghargaan..... | 38 |

| | |
|--|----|
| Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan | |
| 5. 1. Analisis Frekuensi..... | 40 |
| 5. 2. Uji Data..... | 43 |
| 5. 2. 1. Uji Validitas..... | 43 |
| 5. 2. 2. Uji Realibilitas..... | 45 |
| 5. 2. 3. Uji Normalitas..... | 46 |

| | |
|---|----|
| 5. 3. Analisis Deskriptif dan Korelasi..... | 47 |
| 5. 4. Analisis Regresi Berganda..... | 50 |
| 5. 5. Analisis Kualitatif..... | 53 |
| Bab VI Kesimpulan dan Saran | |
| 6. 1. Kesimpulan..... | 78 |
| 6. 2. Saran..... | 79 |
| Daftar Pustaka..... | 81 |
| Lampiran | |

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 1. Perkembangan Jaringan Kantor Bank Muamalat Indonesia..... | 42 |
| Tabel 4. 2. Penghargaan Bank Muamalat Indonesia..... | 48 |
| Tabel 5. 1. Jenis Kelamin Responden..... | 50 |
| Tabel 5. 2. Usia Responden..... | 51 |
| Tabel 5. 3. Pekerjaan Responden..... | 51 |
| Tabel 5. 4. Pendidikan Terakhir..... | 52 |
| Tabel 5. 5. Pengeluaran per Bulan..... | 53 |
| Tabel 5. 6. Hasil Uji Validitas..... | 55 |
| Tabel 5. 7. Hasil Uji Realibilitas..... | 57 |
| Tabel 5. 8. Descriptive Statistics..... | 58 |
| Tabel 5. 9. Correlations..... | 60 |
| Tabel 5. 10 Variable Entered/Removed..... | 62 |
| Tabel 5. 11. Model Summary..... | 63 |
| Tabel 5. 12. Anova..... | 63 |
| Tabel 5. 13. Coefficients..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4. 1. Logo Bank Muamalat Indonesia..... | 36 |
| Gambar 4. 2. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia..... | 37 |
| Gambar 4. 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Palembang..... | 43 |
| Gambar 5. 1. Normal P-P Plot..... | 48 |

Marketing Strategy Bank Muamalat Indonesia Palembang Branch Increase In Number of Customers

ABSTRACT

This research aims to 1) understand what the work done by Bank Muamalat Indonesia Palembang Branch in an effort to increase the number of customers, 2) the effect of marketing strategy Bank Muamalat Indonesia Palembang Branch to obtain and increase the number of customers and 3) Identifying the most influential marketing mix for the operations of the Bank Muamalat Indonesia Palembang Branch to obtain and increase the number of customers.

Results showed that the variable promotion and education became a significant variable in the marketing strategies of Bank Muamalat Indonesia Palembang Branch in improving the number of customers in addition to those variables and the productivity and quality which have large regression coefficients in this study.

To be able to continue to increase the number of customers, the author recommends that companies continue to increase the intensity of the campaign, improve service quality to customers and improve the capability and competence of employees.

Keywords: Marketing Strategy and Marketing Mix.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak bisa melepaskan dirinya dari kegiatan ekonomi yang dilakukan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup. Sejak dulu, ketika manusia hanya mengenal sistem barter sebagai kegiatan ekonomi yang dilakukan, kegiatan ekonomi merupakan salah satu kegiatan vital yang harus dilakukan oleh manusia.

Kegiatan ekonomi yang ada saat ini tidak lagi sebatas sistem barter namun telah berkembang dengan pesat seiring dengan kemajuan yang dialami di berbagai aspek kehidupan manusia. Hal ini mempertegas bahwa kegiatan ekonomi bukanlah sesuatu yang dapat dipandang sebelah mata. Diperlukan keteraturan dalam sebuah sistem agar kegiatan ini bisa berjalan dengan baik dan memastikan setiap orang yang melakukan kegiatan ekonomi dapat memperoleh keuntungan dan kebutuhan yang diperlukannya.

Pengetahuan yang terus berkembang dari waktu ke waktu telah melahirkan sistem ekonomi yang diharapkan mampu membuat setiap orang yang melakukan kegiatan perekonomian dapat memperoleh apa saja yang dianggap menguntungkan bagi dirinya guna mencukupi kebutuhan hidup.

Salah satunya adalah sistem ekonomi kapitalis. Sistem kapitalis berawal pada abad ke-18 ketika Adam Smith (1729-1790) memperkenalkan paham liberalisme. Paham liberalisme memiliki pedoman *Laiser aller, Laiser passer* (merdeka berbuat dan merdeka bertindak). Seseorang dibebaskan untuk berusaha, maka dia harus dibebaskan pula untuk mengatur kepentingan dirinya. Selanjutnya, manusia

memasuki kancan individualisme yang ditandai dengan nafsu untuk menumpuk harta sebanyak-banyaknya yang ditimbulkan oleh persaingan yang bebas tadi. Dari paham liberalisme, timbullah kaum borjuis. Kaum borjuis ini akhirnya menimbulkan sistem ekonomi kapitalis.¹

Beberapa karakteristik sistem kapitalisme adalah pertama, menganggap ekspansi kekayaan yang dipercepat dan produksi yang maksimal serta pemenuhan keinginan menurut preferensi individu sebagai sesuatu yang esensial bagi kesejahteraan manusia. Kedua, kapitalisme menganggap bahwa kebebasan individu yang tak terhambat dalam mengaktualisasikan kepentingan diri sendiri dan kepemilikan atau pengelolaan kekayaan pribadi sebagai suatu hal yang sangat penting bagi inisiatif individu. Ketiga, kapitalisme tidak menyukai peranan pemerintah atau penilaian kolektif oleh masyarakat. Dan keempat, kapitalisme mengklaim bahwa melayani kepentingan diri sendiri oleh setiap individu secara otomatis akan melayani kepentingan sosial kolektif.²

Lahirnya sistem kapitalisme menyebabkan sebagian orang tidak menyukai sistem tersebut. Sebagai dampaknya, lahirlah sebuah paham baru yaitu paham komunisme. Paham komunisme lahir dari seorang Karl Marx pada tahun 1848 yang sangat kecewa terhadap sistem ekonomi kapitalis yang telah menyengsarakan rakyat banyak. Paham ini sempat menjadi paham yang kuat di mata internasional ketika paham komunis diterapkan oleh Uni Soviet, akan tetapi paham ini pada akhirnya telah dianggap telah runtuh bersamaan dengan runtuhnya negara Uni Soviet tersebut.³

¹ Tim Penulis MSI UII . *Menjawab Keraguan Berekonomi Syariah*. Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2008, hlm. 45

² Ibid, hlm. 48.

³ Ibid, hlm. 45

Paham komunisme adalah sebuah paham yang bertolak belakang dengan paham liberalisme. Melalui paham komunisme ini, sistem ekonomi sosialis dapat berkembang. Dan dapat dipastikan, sistem ekonomi sosialis bertolak belakang dengan sistem ekonomi kapitalis⁴ sebagaimana dengan kedua paham yang melatari kedua sistem ekonomi tersebut.

Sistem sosialis ini memiliki tiga prinsip yang berbeda dengan sistem ekonomi sebelumnya (sistem ekonomi kapitalis). Ketiga prinsip tersebut adalah pertama, mewujudkan kesamaan (*equity*) secara real. Kedua, menghapus kepemilikan individu (*private property*) secara keseluruhan atau sebagian. Dan ketiga, mengatur produksi dan distribusi secara kolektif.

Berbeda dengan sistem ekonomi sosialis dan paham komunisnya yang telah dianggap runtuh seiring dengan runtuhnya negara Uni Soviet, sistem ekonomi kapitalis atau yang saat ini lebih dikenal dengan sistem ekonomi konvensional, masih menunjukkan eksistensinya di beberapa negara. Bisa dikatakan, sebagian besar negara di dunia menganut sistem ekonomi konvensional sebagai sistem ekonominya.

Tapi, belakangan sistem ekonomi konvensional menunjukkan sebuah gejala negatif yang dapat merugikan banyak negara. Hal ini ditandakan dengan terjadinya krisis moneter pada tahun 1997-1998 di kawasan Asia yang menyebabkan sejumlah negara mengalami krisis moneter. Diawali dengan krisis moneter di Korea Selatan, krisis tersebut akhirnya juga terjadi di Indonesia yang menyebabkan beberapa bank di Indonesia mengalami kebangkrutan serta keadaan politik, sosial, dan ekonomi menjadi tidak menentu.

Bukan itu saja, sistem ekonomi konvensional kembali mengakibatkan kondisi perekonomian suatu negara menjadi tidak menentu. Di akhir tahun 2008, Amerika

⁴ Taqiyuddin An-Nabhani. *Sistem Ekonomi Islam*. Bogor: Al Azhar Press, 2009, hlm. 30.

Serikat mengalami krisis ekonomi. Diawali dengan bangkrutnya Lehman Brothers, bank investasi terbesar keempat di Amerika Serikat dengan meninggalkan hutang sebesar 613 miliar dolar Amerika dan kerugian bank investasi lainnya, Merrill Lynch dengan kerugian 51, 8 miliar Amerika⁵, krisis ekonomi tersebut mengakibatkan efek domino yang membuat sejumlah negara juga mengalami krisis ekonomi dan dikenal dengan krisis global.

Hal ini tentu saja mengkhawatirkan masyarakat banyak, terutama bagi masyarakat yang masih menggunakan sistem konvensional dalam kegiatan perbankan sebagai salah satu upaya mendukung kegiatan perekonomian masyarakat tersebut dalam keseharian. Dan bukan tidak mungkin, kekhawatiran masyarakat akan rapuhnya sistem ekonomi konvensional, terutama dalam sektor perbankan berubah menjadi permasalahan baru bagi masyarakat.

Sektor perbankan adalah salah satu sarana yang dalam kegiatan ekonomi yang sering digunakan oleh masyarakat saat ini karena bank adalah lembaga keuangan yang memiliki usaha menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan memberikan jasa perbankan lainnya (*services*)⁶ kepada masyarakat.

Melihat pentingnya bank dalam kehidupan masyarakat, tentu saja masyarakat mencari solusi baru dalam mencari dan menggunakan bank yang cukup aman dari ancaman krisis ekonomi. Masyarakat mulai mencari alternatif baru dalam mendukung kegiatan ekonomi yang dilakukan terutama di kegiatan yang berhubungan dengan bank.

Solusi tersebut sedikit terjawab dengan hadirnya bank syariah di Indonesia. Bank syariah adalah bank yang dalam kegiatannya tidak menggunakan sistem bunga dan dilandasi oleh sistem ekonomi Islam. Alasan inilah yang menimbulkan anggapan

⁵ Hermawan Kartajaya. *New Wave Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008. Hlm. 109

⁶ Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada cetakan ke-4, 2000. Hlm. 12

bahwa bank syariah merupakan solusi dari kekhawatiran masyarakat terhadap penerapan bunga yang digunakan oleh bank konvensional karena bank syariah selama ini jarang mengalami *negative spread*, seperti yang terjadi pada bank konvensional dan berpotensi menyebabkan terganggunya kondisi perekonomian.

Dalam kegiatan operasionalnya, bank syariah menerapkan sistem bagi hasil atau juga dikenal dengan *profit and loss sharing* dimana jika terjadi kondisi keuntungan atau kerugian, maka akan ditanggung bersama antara pihak bank dan pihak nasabah. Besaran bagi hasil antara satu bank syariah dengan bank syariah lainnya dapat berbeda tergantung nisbah atau persentase jatah bagi hasil sesuai kesepakatan dua belah pihak (bank dan nasabah)⁷.

Bank syariah tidak hanya menuntut pelakunya untuk mendapatkan keuntungan atau kepuasan yang bersifat material atau duniawi. Tapi, sebagaimana sistem ekonomi yang melandasinya, yaitu sistem ekonomi Islam, bank syariah juga mengarahkan setiap pelakunya untuk mendapatkan keberkahan dan etika yang baik dalam melakukan kegiatan ekonomi. Secara singkat, bank syariah dan sistem ekonomi Islam yang mendasarinya bertujuan menciptakan kesejahteraan di dunia dan akhirat atau sering disebut juga dengan *falah*⁸.

Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia yang merupakan bank syariah pertama di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tahun 1991 atas prakarsa Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada Mei 1992. Bank Muamalat Indonesia tercatat sebagai satu-satunya bank yang bisa bertahan dari krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1998.⁹

⁷ www.kamale.wordpress.com

⁸ Sharing, Majalah Ekonomi dan Bisnis Syariah edisi Agustus 2008.

⁹ www.muamalatbank.com

Saat ini, Bank Muamalat Indonesia telah beroperasi di 33 provinsi dengan total kantor layanan sebanyak 233 kantor. Bank Muamalat Indonesia juga membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain memiliki kantor cabang di 33 propinsi, Bank Muamalat Indonesia memiliki outlet produk tabungan Share-E dengan fasilitas *real time online* di lebih 3000 kantor pos di seluruh Indonesia untuk membantu kemudahan nasabahnya dalam bertransaksi. Dengan demikian, Bank Muamalat Indonesia menjadi bank syariah pertama yang memiliki jaringan terluas di Indonesia.¹⁰

Di Propinsi Sumatera Selatan, khususnya di Kota Palembang, Bank Muamalat Indonesia telah menjadi bank syariah yang cukup dikenal oleh masyarakat. Masyarakat banyak yang memilih Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang sebagai tempat dimana mereka menabung dan memanfaatkan berbagai jasa perbankan lainnya yang disediakan Bank Muamalat Indonesia. Hal ini selain dikarenakan Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia, sistem syariah yang digunakan dan keunggulannya pada masa krisis, membuat bank tersebut menjadi alternatif investasi nasabah.

Hal tersebut bisa dilihat dari peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang pada awal tahun 2009. Dari salah satu produk tabungan mereka yaitu tabungan Share-E, Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang berhasil menghimpun 35.500 nasabah dibandingkan dengan jumlah nasabah pada Desember 2008 sebanyak 22.000 nasabah atau terjadi peningkatan sebesar 61 persen.¹¹

Tapi, Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang terus menghadapi persaingan yang ketat dari bank syariah lain yang ada di Kota Palembang. Saat ini,

¹⁰ Ibid

¹¹ www.sumeks.co.id

terdapat beberapa Bank Umum Syariah (BUS) lainnya di Kota Palembang selain Bank Muamalat Indonesia yaitu, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Megah Indonesia, BNI Syariah, dan BRI Syariah serta Bank Sumsel Syariah yang merupakan Unit Usaha Syariah dari Bank Pembangunan Daerah, Bank Sumsel.

Di tengah persaingan yang ketat, Bank Muamalat Indonesia perlu memiliki strategi pemasaran yang lebih baik dari para pesaingnya. Bank Muamalat Indonesia harus ciri tersendiri dan menunjukkan *competitive advantage* yang dimiliki untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah mereka. Ciri dan keunggulan bersaing tersebut bisa ditunjukkan oleh Bank Muamalat Indonesia melalui bauran pemasaran atau *marketing mix*. Dengan memaksimalkan kombinasi 8P dari bauran pemasaran jasa yang digunakan dalam strategi pemasaran Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang akan terlihat bagaimana usaha bank tersebut untuk memenangkan persaingan dengan bank syariah lainnya dalam menarik nasabah sebanyak mungkin.

Oleh karena itu, akan sangat menarik untuk mengetahui, meneliti dan membahas **Strategi Pemasaran Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.**

1.2. Perumusan Masalah

1. Usaha apa saja yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya?
2. Apakah strategi pemasaran berpengaruh terhadap upaya peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang?
3. Bauran pemasaran apakah yang paling berpengaruh dalam upaya Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang meningkatkan jumlah nasabah?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja usaha yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya.
2. Mengetahui pengaruh strategi pemasaran Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang untuk mendapatkan dan meningkatkan jumlah nasabah.
3. Mengetahui bauran pemasaran yang paling berpengaruh bagi dalam usaha Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang mendapatkan dan meningkatkan jumlah nasabahnya.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah informasi dan pengetahuan penulis mengenai strategi pemasaran dan usaha yang dilakukan pihak perbankan khususnya Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini bias dijadikan sebagai referensi untuk mengevaluasi, melengkapi, dan memperbaiki apa saja yang telah dilakukan terutama dalam strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang.
3. penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian lainnya yang berkaitan dengan strategi pemasaran suatu bank untuk menarik perhatian masyarakat dan mendapatkan banyak nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- An-Nabhani, Taqiyuddin. *Sistem Ekonomi Islam*, Penerbit: Al Azhar Press, Bogor, 2009.
- Assauri, Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Firmansyah. *Strategi Pemasaran Produk Bank Syariah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia (Tbk) Cabang Palembang Ditinjau Dari Analisis SWOT*, Skripsi FE Unsri, 2006.
- Kartajaya, Hermawan, *New Wave Marketing*. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2008.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Penerbit: Raja Grafindo, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Indeks, Jakarta, 2005.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Penerbit: Erlangga, Jakarta, 2001.
- Lamb, Charles W, Hail Jr, Joseph F dan McDaniel Carl, *Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Mowen, John C dan Minor, Michael. *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Penerbit: Erlangga, Jakarta, 2002.
- _____. *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Penerbit: Erlangga, Jakarta, 2002.
- Puspowarsito, H. A. H, *Metodologi Penelitian Organisasi Dengan Aplikasi Program SPSS*, Penerbit: Humaniora, Bandung. 2008.
- Sari, Santy Novian. *Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Shar-E Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Palembang*, Skripsi FE Unsri. 2007.
- Sharing, Majalah Ekonomi dan Bisnis Syariah*, Edisi Agustus 2008.
- Sujianto, Agus Eko, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS Untuk Pemula*, Penerbit: Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta. 2007.
- Tim Penulis MSI UII . *Menjawab Keraguan Berekonomi Syariah*, Penerbit: Safiria Insania Press, Yogyakarta, 2008.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, Penerbit: Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- www.adln.lib.unair.ac.id, akses pada 10 Januari 2010, pukul 16. 07 WIB.

www.damandiri.or.id/file/imronrosyadiunairbab4.pdf, akses pada 25 Maret 2010,
pukul 06. 40 WIB.

www.dspace.widyatama.ac.id/bitstream/handle/10364/599/bab2.pdf?sequence=5,
akses pada 24 September 2009, pukul 21.48 WIB.

www.lebi.fe.ugm.ac.id, akses pada 16 Oktober 2009, pukul 21.39 WIB.

www.muamalatbank.com, akses pada 24 September 2009, pukul 22.20 WIB.

www.sumeks.co.id, akses pada 16 September 2009, pukul 16.20 WIB.

www.thewinnerlife.multiply.com, akses pada 25 Februari 2010, pukul 12.40 WIB.