

Lampiran 2

DATA WAWANCARA

1. Apakah Bank Syariah Mandiri menggunakan strategi penjualan perseorangan ?

Jawab:

“ iya mbak, kita ada teller, customer service sama marketing di luar, otomatis kita menggunakan penjualan perorangan.” (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013)

2. Bagaimana BSM menggunakan Komunikasi di tempat pembelian kepada nasabah?

Jawab:

“ iya mbak, bisa diliat sendiri di bawah ada beberapa gambar produk BSM, dan kalau mbak zahrah dengan mbak ajik mau buka tabungan di BSM otomatis teller kita akan menjelaskan produk-produk BSM secara rinci sama mbak Ajik sama mbak Zahrah.” (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013).

3. Apakah Bank Syariah Mandiri melakukan periklanan ?

Jawab:

“ kalau untuk iklan kita biasanya di radio, surat kabar atau majalah mbak, iya.” (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013)

4. Adakah kegiatan sponsorship dan publisitas yang dilakukan BSM dalam membangun merek ?

Jawab:

“ kalau untuk sponsorship iya, kita sering menjadi sponsor pada acara seminar, jalan sehat, ulang tahun instansi tertentu, kalau sponsorship atau acara-acara televisi dalam skala nasional kita langsung terpusat dari Bank Syariah Mandiri Pusat Di Jakarta” (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013)

“ kita sudah mulai sebenarnya sejak tahun 2011 Cuma lebih fokus pada tahun 2012, ada twiternya mbak, nanti follow ya? @BSM_Malang, emang belum banyak si baru 1000an, 1000an pun kita mulai sejak tahun 2013 ini, yang kedua untuk facebook iya cuman kita gak segencar di twitter”. (wawancara dengan bapak Riyan, Rabu 11-12-2013)

5. Apa saja Kemudahan layanan yang diberikan BSM kepada nasabah?

Jawab:

“ kalau untuk layanan kemudahan kami disini menggunakan E-banking mbak, layanan E-banking ini terdiri dari ATM yang didalamnya tersedia fitur BSM Card Card dan perluasan jaringan ATM dan EDC yang menerima BSM Card sebagai alat transaksi, kemudian ada BSM Mobile Banking, dengan BSM Mobile Banking ini nasabah bisa

mengakses rekening yang dimilikinya juga bisa melakukan transaksi melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler, kemudian BSM net Banking, BSM net Banking ini nasabah bisa melakukan transaksi melalui online, misalnya mau beli tiket pesawat online". (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013).

6. Adakah kerja sama yang dilakukan BSM ini dengan pihak lain ?

Jawab:

" iya, kalau dengan AXA Mandiri kita punya produk Bank Insurance bersama-sama, sebenarnya produk bank insurance mereka Cuma mereka joint dengan kita, gitu. Kalau sama yang lain ada BNI live dan Takaful, jadi kita punya tabungan namanya Tabungan Investa cendekia, kalau untuk tabungan Berencana dengan Panin Live, untuk Bank Insurance. Jadi itu dengan jangka waktu tertentu dengan setoran rutin tiap bulan, iya kan, tapi ada cover transaksi asuransi, asuransi jiwa ya mbak ya. Keuntungannya yang diperoleh bagi hasilnya lebih besar dari pada tabungan biasa." (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013)

7. Bagaimana awalnya nama BSM ini hadir di masyarakat ?

Jawab:

" iya, Bank Syariah mandiri ini dari perusahaan induk Bank Mandiri, 99% kita permodalannya dari Bank Mandiri, Bank Mandiri konven ya mbak ya, terus letak syariahnya dimana, kenapa boleh, kenapa bank konven bisa memodali bank syariah padahal, bank konven hasilnya dari bunga, kira-kira gimana? Apa yang menyebabkan itu bisa menyebabkan bisa syariah, kira-kira. Kalau bisa jawab ntar tak kasi hadiah, deal ya gak bisa, gak mau dikasi hadiah ? begini mbak, karena modal yang dipakai dari bank mandiri itu untuk modal bank Syariah Mandiri bukan berasal dari bunga, tapi dari fee base, dari keuntungan-keuntungan mereka, biaya-biaya transaksi, biaya administrasi segala macam itu boleh dipakai untuk memodali bank syariah tapi kalau hasil bunganya, kredit segala macam, denda gak boleh. Jadi apakah ada keterkaitan antara Bank mandiri konvensional dengan Bank Syariah Mandiri, iya, mereka adalah owner kita, tapi secara sistem gak, secara kebijakan kurang lebh ada karena mereka owner, tapi secara sistem dan manajemen beda. Bank Mandiri ini induk perusahaan yang memiliki perusahaan banyak,ada Bank Syariah Mandiri, ada AXA Mandiri, ada Mandiri Sekuritas, mereka semua ada di bawah Bank Mandiri " (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013).

8. Apa saja layanan kemudahan yang dibserikan BSM terhadap nasabahnya ?

Jawab:

" Kalau untuk layanan kemudahan kami disini menggunakan E-banking mbak,layanan E-banking ini terdiri dari ATM yang didalamnya tersedia fitur BSM Card Card dan perluasan jaringan ATM dan EDC yang menerima BSM Card sebagai alat transaksi, kemudian ada BSM Mobile Banking, dengan BSM Mobile Banking ini nasabah bisa mengakses rekening yang dimilikinya juga bisa melakukan transaksi melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler, kemudian BSM net Banking, BSM net Banking ini nasabah bisa melakukan transaksi melalui online, misalnya mau beli tiket pesawat online". (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013).

9. Bagaimana strategi BSM dalam menjaga kualitas penampilan yang baik (performa) dalam melayani nasabah ?

Jawab:

“ ok, begini mbak, ini berkaitan dengan pertanyaan no.3 ya mbak ya, untuk standar kualitas pelayanan, membangun performa iya ya mbak, pastinya ya, untuk hal ini kami memiliki MRI dimana dalam penilaiannya disini pada seluruh karyawan yang utamanya customer service, teller, outlet, dan tangible. Kalau untuk customer service disini kita mengutamakan seperti jalannya harus seperti apa, senyumnya gimana, itu body language ya mbak, coba kita liat satpamnya di depan bagaimana menyapa nasabah, salam, senyum, menanyakan keperluan, baju harus rapi disetrika, rambut gak boleh panjang, jenggot harus rapi, ya gitu mbak. Kalau teller sama juga ya mbak mereka juga gak boleh memakai perhiasan berlebihan, kalau untuk cincin hanya boleh untuk satu atau dua titik. Kalau outlet mbak tau kan semua outlet BSM di setiap tempat pasti sama, mulai dari tata letak, warna, suhu, dari Sabang, eh maaf dari Aceh sampai Papua sana semuanya sama. Kalau tangible seperti pintu masuknya harus menggunakan kaca transparan, mejanya untuk standarnya harus bulat, kamar mandi kalau chlosednya kering gak boleh ada ember air atau gayung, terus untuk sabun buat cuci tangan itu mbak, iya, itu juga harus memakai yang ditempel di dinding, gak boleh pakai yang botol, ya gitu, banyak si mbak, ada ilmunya sendiri itu mbak, namanya banker apparence”. (wawancara dengan bapak Riyan, Rabu 11-12-2013).

10. Apakah Bank Syariah Mandiri menggunakan nilai-nilai penghargaan (penggunaan citra diri) untuk nasabahnya ?

Jawab:

“ di bank lain ya mbak ya, kebetulan saya juga pernah menangani haji di BSM, saya baru sadar kenapa BSM dinamakan Bank Haji karena dari tahun 2008,2009,2010, 90% keberangkatan haji untuk kota Malang dan kota Batu itu ada di BSM, ya, ada di BSM, bahkan 2010 saya nanganin haji di BSM itu sampai tahun yang terakhir ini kalau saya tanya ke bank syariah lain ini mungkin setiap tahun dana talangan yang jatuh tempo itu 10, 16 gitu kan nanti yang berangkat di salah satu bank syariah saya coba tanya itu yang saya tanyakan itu Cuma 25, itu yang berangkat, 25 orang gitu kan, 100 orang, sementara pada tahun 2010 di BSM itu totalnya ada 2.100, satu kali keberangkatan, kmaren tahun 2012 2.000 sekian, sebelumnya tahun 2011 1.600 jadi mbak bayangin 1.600 orang itu ngantri disini untuk melakukan pelunasan disini, coba bayangkan, itu perlu satu apa namanya Gor kali ya, mungkin Gornya UIN sekali wisuda gitu kan. Nah jadi kita disini gak hanya sekedar tabungan untuk haji, tapi banyak. Kita juga membiayai dari 2.000.000 sampai 100.000.000. dari dana yang terkecil sampai yang paling besar, gitu mbak. “ (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013).

“ kita mencoba untuk me universalkan karena visi BSM nomer 5 itu kan fokus kita juga pingin nyampein ke masyarakat bahwa kita itu universal. Banyak nasabah kita yang agamanya Tionghoa, protestan, iya, budha, nah sekarang mbak bayangin BSM yang di Denpasar berapa orang yang hanya beragama Islam kan gak banyak, kebanyakan Hindu. Di NTT, di Kupang banyak nasabah kita yang protestan, Manado, banyak kristen katolik disana, jadi saat ini kita kerja samanya bukan sama UIN lho, bukan Cuma Unisma, bukan sama UB, tapi juga sama Machung, persepsi mbak tentang Machung

gimana, chinese, non muslim, gitu kan, tapi mereka mau bekerja sama dengan kita, artinya BSM ini mulai diterima oleh semua lapisan. jadi persepsi yang kita miliki disini adalah universalitas. Kita juga melayani nasabah gak pakai kopyah, baju koko, kalau jilbab itu perintah ya mbak ya. Kenapa kita gak pakai baju koko karena kita menunjukkan bahwa bank syariah itu bukan dikhususkan untuk masyarakat muslim, bukan, tapi untuk semua, kalau kita bisa mensyariahkan orang non muslim, kenapa g, gitu kan ? jihad kita ada disini mbak, jadi gak Cuma sisi gengsi tapi juga ada sisi jihad, nilai-nilai diluar materil, jadi BSM itu untuk semua orang, semua lapisan, dan memang ada untuk semua lapisan, rahmatan lil-alamin.(wawancara dengan Bapak Riyan, rabu 11-12-2013).

11. Apakah Bank Syariah Mandiri menggunakan ritel dalam pelayanan kepada masyarakat ?

Jawab:

“ Iya mbak ya, kita mempunyai outlet terbanyak yang tersebar di wilayah Indonesia, sekita 900 outlet, untuk di Malang, Malang saja, disini, Suhat dan Unisma, dan kami juga berencana insyaAllah kami ini membangun di UIN, UB, sama Machung. Jadi dengan adanya outlet-outlet ini kita bisa lebih dekat dengan nasabah, nasabah tidak hanya bisa kesini tapi di Unisma di Suhat, kita juga punya outlet disana.” (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013).

12. bagaimana bsm mewujudkan kualitas pelayanan dalam melayani nasabahnya ?

Jawab:

“ Kalau untuk service, Kita punya standart mbak sperti yang saya jelaskan tadi, tangible, security teller maupun CS, standarisasi kita untuk melakukan pelayanan iya kita punya standart sendiri. Lalu untuk brand image otomatis, corporate image kita dari masalah layout, ya, dari sabang, sabang belum ada, dari Aceh sampai Papua kitas sama, model gedungnya seperti apa, boleh gede boleh kecil tapi didalamnya kurang standarisasi tangibelnya sama”. (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013)

“ Iya mbak, iya, seperti yang tadi yang sudah saya jelaskan. Nah yang kita, identitas ini termasuk standart tangible ini, itu yang pojok disitu itu bukan ruang biasa itu ruang priority mbak, jadi mbaknya kalau punya uang Rp.250.000.000 ke atas itu fasilitasnya kita bedain, gitu. Gak cuman disini mbak ajik jadi nasabah kita gak dilayani disini mungkin di rumah mbak Zahrah, mbak Ajik, gitu. Mas Riyan saya butuh dana sekian tolong cairkan deposito saya sekian, misalnya, bisa via call. Dia lagi terbang nih turunya Juanda gitu kan, nunggunya gak ditempat biasa, executive.” (wawancara dengan Bapak Riyan, Rabu 11-12-2013)

Lampiran 4

GAMBAR DOKUMENTASI



BUKTI KONSULTASI

Nama :Farwa Zahrah
NIM / Jurusan :10510107 / Manajemen
Dosen Pembimbing :Yayuk Sri Rahayu SE., MM.
Judul Skripsi :Strategi Membangun *Brand Equity* Pada Bank Syariah Mandiri
Cabang Malang

No	Tanggal	Topik Bimbingan	Tanda Tangan pembimbing
1.	Rabu, 2 Oktober 2013	Konsultasi Judul Proposal	1.
2.	Kamis, 10 Oktober 2013	Konsultasi BAB II & BAB III	2.
3.	Selasa, 15 Oktober 2013	Revisi BAB II & BAB III	3.
4.	Rabu, 16 Oktober 2013	ACC Proposal	4.
5.	Jum'at, 22 November 2013	Pedoman Wawancara	5.
6.	Senin, 23 November 2013	Revisi BAB IV & BAB V	6.
7.	Jum'at, 27 Desember 2013	Konsultasi BAB I – BAB V	7.
8.	Senin, 27 Desember 2013	ACC Skripsi	8.

Malang, 7 Januari 2014

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc., ME.I

NIP. 197507072005011005