



Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis  
**SHERIN MELIANA**

**EVALUASI STRATEGI PEMASARAN PRODUK CICIL EMAS  
MELALUI PENDEKATAN *PERSONAL SELLING*  
DALAM KONTEKS *IHSAN*  
Studi di BSI KCP Bengkulu Panorama**



*Editor :*  
ROMI ADETIO SETIAWAN, M.A. Ph.D  
KHAIRIAH ELWARDAH, M.Ag

**EVALUASI STRATEGI PEMASARAN PRODUK CICIL  
EMAS MELALUI PENDEKATAN *PERSONAL  
SELLING* DALAM KONTEKS *IHSAN*  
Studi di BSI KCP Bengkulu Panorama**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**OLEH :**

**SHERIN MELIANA**

**NIM 2011140134**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
2024 M/1445 H**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu

Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Cical Emas melalui Pendekatan Personal Selling dalam

Konteks Jhsan Studi di BSI KCP Bengkulu Panorama" yang disusun oleh:

Nama : Sherin Meliana

Nim : 2011140134

Prodi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim

Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak

untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 13 Februari 2024M

Sya'ban 1445H

Pembimbing I

Pembimbing II

[Signature]

[Signature]

Romi Adelo Sejawan, M.A. Ph.D. Khairiah Elwardah, M. Ag.

NIP. 198312172014031001

NIP. 197808072005012008

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

[Signature]

Yenti Sumarni, M.M

NIP. 197904162007012020



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172



**HALAMAN PENGESAHAN**  
Tugas Akhir yang berjudul "Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Cecil Emas melalui Pendekatan *Personal Selling* dalam Konteks *Ihsan* Studi di BSI KCP Bengkulu Panorama", yang disusun oleh:  
Nama: Sherin Meliana  
Nim: 2011140134  
Program Studi: Perbankan Syariah  
Bentuk Tugas Akhir: Jurnal Ilmiah  
Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:  
Hari: Rabu  
Tanggal: 31 Januari 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 13 Februari 2024M  
Syaban 1445H

Tim Sidang Munaqosyah  
Ketua: Eka Sri Wahyuni, MM NIP. 197705092008012014  
Sekretaris: Khairiah Elwardah, M. Ag NIP. 197808072005012008

Penguji 1: Eka Sri Wahyuni, MM NIP. 197705092008012014  
Penguji 2: Esti Alfiah, ME NIP. 199307212020122012

Mengetahui,  
Dekan: Priyo D. H Supardi, M. Ag NIP. 196504101993031007



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Ciciil Emas melalui Pendekatan *Personal Selling* dalam Konteks *Ihsan* Studi di BSI KCP Bengkulu Panorama”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 22 Januari 2024

13 Rajab 1445 H

Mahasiswa yang Menyatakan



Sherin Meliana

NIM. 2011140134

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)





## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan shalawat beriring salam kepada nabi muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wasallam* pemilik akhlak yang sempurna sebagai teladan umat sampai akhir zaman.

Tugas akhir ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang, sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, cinta kasih yang tiada terhingga dan doa disetiap sujudnya. Tiada mungkin dapat ku balas, hanya dengan selebar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
2. Kakek dan nenek tercinta yang selalu mendoakan ku selama ini.
3. Kakak, yang selalu mendoakan dan memberi motivasi demi kesuksesanku selama ini. Hanya karya kecil ini yang dapat kupersembahkan..
4. Dosen yang telah mendidik dan membimbing dengan sabar.
5. Teruntuk sahabat baik dan sahabat-sahabat seperjuangan terkhusus Prodi Perbankan Syariah atas do'a dan motivasi yang menginspirasi selama ini.
6. Agama, Bangsa dan Negara serta Almamaterku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

## ABSTRAK

### **Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Cencil Emas melalui Pendekatan *Personal Selling* dalam Konteks *Ihsan* Studi di BSI KCP Bengkulu Panorama**

Oleh Sherin Meliana, NIM. 2011140134

Penelitian ini mengevaluasi strategi pemasaran produk cencil emas melalui *personal selling* di BSI KCP Bengkulu Panorama yang melibatkan keterbatasan nasabah cencil emas, karena mayoritas nasabah hanya PNS, serta kendala dalam *personal selling* yang meliputi persepsi harga dan kurangnya perhatian terhadap tindak lanjut pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan untuk mengevaluasi Strategi Pemasaran Produk Cencil Emas melalui Pendekatan *Personal Selling* dalam Konteks *Ihsan*. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, informan melibatkan karyawan BSI KCP Bengkulu Panorama bagian cencil emas dan nasabah yang bertransaksi produk cencil emas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Bengkulu Panorama memfokuskan strategi pemasaran pada nasabah dengan saldo di atas Rp.10.000.000,- dan nasabah pembiayaan haji. Pemasaran dilakukan melalui pendekatan *personal selling*. Evaluasi menggunakan *personal selling* dalam konsep *Ihsan* ada beberapa aspek : *Prospecting* (Pencarian) perlu diperluas, *Preapproach* (Pendekatan), *The Sales Presentation* (Presentasi Penjualan) dan *Overcoming Objection* (Mengatasi Keberatan) sudah sesuai, *Closing* (Penutup) dan *Follow-Up Service* (Layanan Tindak Lanjut) telah optimal, namun perlu mendukung calon nasabah yang belum mengambil keputusan. Mereka mungkin bingung dan memerlukan waktu untuk pertimbangan. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk membantu mereka dalam pengambilan keputusan.

**Kata Kunci: Strategi Pemasaran; Cencil Emas; *Personal Selling***



## **ABSTRACT**

### ***Evaluation of the Marketing Strategy for Cicil Emas Products using a Personal Selling Approach in the Context of Ihsan Study at BSI KCP Bengkulu Panorama***

*By Sherin Meliana, NIM. 2011140134*

*This research evaluates the marketing strategy for gold installment products through personal selling at BSI KCP Bengkulu Panorama which involves limited gold installment customers, because the majority of customers are only civil servants, as well as obstacles in personal selling which include price perceptions and lack of attention to customer follow-up. This research aims to determine the strategy and to evaluate the Cicil Emas Product Marketing Strategy through the Personal Selling Approach in the Ihsan Context. The research method uses a qualitative descriptive approach, informants involve employees of BSI KCP Bengkulu Panorama in the gold installment section and customers who transact gold installment products. The research results show that BSI KCP Bengkulu Panorama focuses its marketing strategy on customers with balances above IDR 10,000,000 and Hajj financing customers. Marketing is carried out through a personal selling approach. Evaluation of using personal selling in the Ihsan concept has several aspects: Prospecting (Search) needs to be expanded, Preapproach (Approach), The Sales Presentation (Sales Presentation) and Overcoming Objection (Overcoming Objections) are appropriate, Closing (Closing) and Follow-Up Service ( Follow-up Services) are optimal, but need to support prospective customers who have not yet made a decision. They may be confused and need time for consideration. Therefore, a more effective communication strategy is needed to assist them in making decisions.*

***Keywords: Marketing Strategy, Gold Installments, Personal Selling***

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr Wb,*

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Cencil Emas melalui Pendekatan *Personal Selling* dalam Konteks *Ihsan* Studi di BSI KCP Bengkulu Panorama”**.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno. Dalam proses penyusunan proposal tugas akhir ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu
2. Dr. H. Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu
3. Yenti Sumarni, M.M selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno  
Bengkulu.

4. Romi Adetio S, M.A. Ph.D selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Khairiah Elwardah, M. Ag. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan koreksi kepada peneliti sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik
6. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan kesuksesan peneliti.

Dalam penyusunan tugas akhir ini peneliti menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu, peneliti mohon maaf.

*Wassalamua'laikum Wr Wb.*

Bengkulu, 22 Januari 2024

**Sherin Meliana**  
**NIM 2011140134**



## DAFTAR ISI

<b>HALAM PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu .....	10
F. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	16
2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	17
3. Informan Penelitian.....	17
4. Sumber Data.....	18
5. Teknik Pengumpulan Data.....	19
6. Teknik Analisis Data.....	21
G. Sistematika Penulisan .....	24

<b>BAB II .....</b>	<b>26</b>
<b>KAJIAN TEORI .....</b>	<b>26</b>
A. Strategi Pemasaran.....	26
1. Penegrtian Strategi Pemasaran.....	26
2. Tujuan Pemasaran.....	29
3. Penerapan Strategi Pemasaran .....	30
B. Pendekatan <i>Personal Selling</i> dalam Konsep <i>Ihsan</i> .....	31
1. Pengertian <i>Personal Selling</i> .....	31
2. Ciri Khusus <i>Personal Selling</i> .....	33
3. Prinsip-Prinsip <i>Personal Selling</i> .....	33
4. Bentuk-Bentuk <i>Personal Selling</i> .....	35
5. Tujuan Pesonal <i>Selling</i> .....	37
6. Syarat-Syarat <i>Personal Selling</i> yang Baik .....	39
7. Proses Pendekatan <i>Personal Selling</i> .....	39
C. Produk Cicil Emas .....	44
1. Pengertian Produk Cicil Emas .....	44
2. Manfaat Cicil Emas.....	44
3. Akad yang Digunakan dalam Produk Cicil Emas.....	44
D. Kerangka Konseptual.....	48
<b>BAB III.....</b>	<b>49</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN BANK SYARIAH</b>	
<b>INDONESIA KCP BENGKULU PANORAMA .....</b>	<b>49</b>
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia .....	49
B. Logo Bank Syariah Indonesia .....	51
C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	52
D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP	
Bengkulu Panorama.....	54

E. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama .....	60
<b>BAB IV .....</b>	<b>70</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
A. Hasil Penelitian .....	70
1. Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama .....	70
2. Akad yang Diterapkan pada Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama .....	71
3. Strategi Pemasaran Produk Cicil Emas dengan Pendekatan <i>Personal Selling</i> dalam <i>Ihsan</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama .....	72
B. Pembahasan.....	86
1. Strategi Pemasaran Produk Cicil Emas dengan Pendekatan <i>Personal Selling</i> dalam <i>Ihsan</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama .....	87
<b>BAB V .....</b>	<b>91</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>L A M P I R A N.....</b>	<b>99</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Validasi Tema Tugas Akhir	100
Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing	102
Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian ke BSI KCP Bengkulu Panorama	103
Lampiran 4 : Surat Balasan dari BSI KCP Bengkulu Panorama	104
Lampiran 5 : Surat Lulus Plagiarisme	105
Lampiran 6 : Lemar Bimbingan Pembimbing I	106
Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Pembimbing II	109
Lampiran 8 : Surat Pernyataan Pergantian Judul Skripsi	112
Lampiran 9 : Pedoman Wawancara dengan Karyawan Bagian Cicil Emas di BSI KCP Bengkulu Panorama	113
Lampiran 10 : Pedoman Wawancara dengan Nasabah yang Bertransaksi Produk Cicil Emas di BSI KCP Bengkulu Panorama	115
Lampiran 11 : Foto Dokumentasi Penelitian	117