

**PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI MEREK SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana

Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah)

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

Riza Wira Hadi Sasmita

20060730014

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM (SYARIAH)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI MEREK SEBAGAI UPAYA

MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH

(Studi Kasus BNI Syariah Cabang Yogyakarta)

Skripsi

Ditujukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana

Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah)

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dibuat oleh :

Riza Wira Hadi Samudra

20060730014

FAKULTAS AGAMA ISLAM

JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM (SYARIAH)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2009

**PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI MEREK SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S. EI) Strata Satu
pada Fakultas Agama Islam
Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Riza Wira Hadi Sasmita

20060730014

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM (SYARIAH)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

NOTA DINAS

Lampiran : 3 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 2009
Kepada Yth;
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
di_
Yogyakarta

التَّحِيَّاتُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Riza Wira Hadi Sasmita
NPM : 20060730014
Judul : "PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI MEREK
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus BNI Syariah Cabang Yogyakarta)"

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam, Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

وَالْتَّحِيَّاتُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Pembimbing



Dra. Hasnah Rimiyati, M.si.

PERSEMBAHAN

➤ Dengan tidak mengurangi rasa syukurku kepada Allah SWT, Tuhan sumber segala "nuara" esensi.

Supersembahkan totalitas usaha, karya, dan buah pikiran, (tersebut ini untuk:

➤ Untuk Ayahanda H. Hiran Effendi, dan Bunda Hj. Siti

Hawa yang sangat kusayang, yang tidak lelah terus menasihati dan

mendo'akanku.

➤ Untuk Kakek-kakekku M. Husain, Noor Hasyah, Ghannal
harisandi, Rosnida Pittasari, Lisa Olga Rini dan Reondara
Abdirahman makasih atas dukungan dan de'anya.

➤ Untuk yayang Noisari Endah Harini yang selalu mendukung dan
mengemangati ku. mudah-mudahan selalu diberikan kesucian dan
kesabaran, yaktindah,,,,, etc.

Q... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

➤ *Buat alimamatertu*

.....
ooooooooooooo bahwa di asrama ne bisa lulus juga.

➤ *Aluts teman-teman ASRAMA KALTENG .hahahaha terbutsi*

➤ *Aluts IKPM SERUYAN*
...jangan fsekun medulu

nyerah...

➤ *Aluts tim futsal, ,,daya metal, terus maju, semangat dan pantang*

... oke
...kalo dalam saudara

... Sgal, Demu nya aja deh tema kasih teman,, terima kasih semua,

Ada, Dad, Danar, Men, Jadi wadah kebudayaan maen

Agg, Hsih, no teman yang paling imut, Leni, Windy, Oca,....

.. kaga laku ntar, Nails, Luce, Heru, Diah, Jusuf, Nicha, Agg,

semangat Out Nyaden,, bua,, sfan jangan kebudayaan mdamun go,

kalian,, ,, Taqib Hidayat semangat kamu pasti mampu, Suber ...gunakan

beresita, bermain dan banyak lagi, , , aku bangga memiliti teman macam

➤ *Aluts teman-teman kuliah ku .. yang selama ini mau mememaniku*

.....Terus semangat, mudahan cepet Nyusul...

Eka, Fatul, Desi, Pui, Swan, Sfab, Alup, Arwani, Agung,

Eia, Eida, Mahidah, Dian, Putuma, Mogi, Fagi,

➤ *Aluts teman-teman satu kampung ku yang ada di jogja, Frate, Zahnu,*

> Untuk teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja...

> Untuk teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja...

> Untuk teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja
 dan juga teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja...

> Untuk teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja...

> Untuk teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja...

> Untuk teman-teman yang ada di Jogja, Jogja, Jogja...

HALAMAN MOTTO

*Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang atau
suatu kaum*

*apabila seseorang atau kaum itu tidak mau merubah sendiri, dan seseorang
tidak ada perlindungan bagi mereka selain DIA"*

(Q. S. Arra' du: 11)

*"Wahai orang yang melakukan perjalanan. Perjalanan ini hanya
bisa dilalui dan tercapai tujuannya dengan keseriusan yang tinggi
dan perjalanan di waktu malam. Andai ada seseorang yang tidak bisa
Bersungguh-sungguh di jalan ini, lalu ia tidur di waktu malam.*

Kapankah ia akan mencapai tujuannya?"

(Ibnu Qayyim)

*"Kemajuan yang kau dapatkan tidaklah terukur dengan keberhasilanmu
memperbaiki segala apa yang telah terjadi, melainkan bagaimana kau
merengkuh*

segala apa yang akan terjadi di masa depan....." (dariku untuk semua)

"Ikhtiar dan doa

*adalah kunci dari segala.karna semua kan indah pada
waktunya....."*

(Noviasri Indhah Harini)

OTTO MAMAJAN

Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren.

"Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
(in: Wahrheit und Tugend)"

Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren. Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren. Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren.

"Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften"
(in: Wahrheit und Tugend)

Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren. Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren. Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren.

"Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften"
(in: Wahrheit und Tugend)

"Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften"

Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren. Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren. Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften
und die Basis aller Tugendlehren.

"Die Wahrheit ist die Grundlage aller Wissenschaften"
(in: Wahrheit und Tugend)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ عَلَى كُلِّ مَوْجٍ وَرَحْمَةً أَلْفَافًا

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan izin-Nya bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah ini. Skripsi ini akhirnya dapat selesai sesuai harapan meskipun menuai banyak kendala dan hambatan dalam pengerjaannya.

Skripsi ini terselesaikan atas bantuan dan dorongan dari semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dorongan dan doanya untuk penulis, dan penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Dra. Hasnah Ramiyati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis dan memberikan masukan yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Daron Hamid M.Sc. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Marsudi Iman, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR





Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadira Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan izin-Nya bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah ini. Skripsi ini akhirnya dapat selesai sesuai harapan meskipun menemui banyak kendala dan hambatan dalam pengerjaannya.

Skripsi ini terselesaikan atas bantuan dan dorongan dari semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dorongan dan doanya untuk penulis dan penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Dra. Hasnah Ramiyati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis dan memberikan masukan yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Daron Hamid M.Sc. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Marsudi Iman, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Hilman Latief M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Angkatan 2004 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Pimpinan dan seluruh staff BNI Syariah Yogyakarta atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
7. Ibu Aswita Ellyanasari bagian Penyelia bagian Unit Jasa BNI Syariah Yogyakarta, terima kasih atas kesediaannya menjadi narasumber.
8. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi positif bagi penyelesaian skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan penuh kesadaran hati penulis bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna, masih banyak terdapat kesalahan-kesalahan di dalamnya baik yang disadari penulis maupun tidak disadari, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Sudi kiranya untuk memberikan masukan dan kritikan sebagai bekal untuk menyempurnakan penulisan berikutnya.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, Juli 2009

Penulis

4. Bapak Hilman Latief M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Angkatan 2004 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
 5. Bapak Homaidi Hamid S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
 6. Pimpinan dan seluruh staff BNI Syariah Yogyakarta atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
 7. Ibu Aswita Eltyansari bagian Penjualan bagian Unit Jasa BNI Syariah Yogyakarta, terima kasih atas kesediaannya menjadi narasumber.
 8. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi positif bagi penyelesaian skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- Dengan penuh kesadaran hati penulis bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna, masih banyak terdapat kesalahan-kesalahan di dalamnya baik yang disadari penulis maupun tidak disadari, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Sudi kiranya untuk memberikan masukan dan kritikan sebagai bekal untuk menyempurnakan penulisan berikutnya.



Yogyakarta, Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. <i>Brand Strategy</i>	7
1. <i>Brand Positioning</i>	9

2. <i>Brand Positioning</i>	10
3. <i>Brand Personality</i>	10
4. <i>Brand Communication</i>	11
B. Cara Membangun Merek	12
C. Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam	
Mengkomunikasikan Merek	14
1. <i>Advertising</i>	18
2. <i>Sales Promotion</i>	18
3. <i>Personal Selling</i>	19
4. <i>Public Relations</i>	19
5. <i>Sponsorship</i>	20
6. <i>Event</i>	21
7. <i>Direct Marketing</i>	21
E. Bank Syariah.....	22
F. Hasil Riset Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Tipe Penelitian	28
B. Subjek Penelitian	28
C. Objek Penelitian	29
D. Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Observasi	30

10	2. Brand Positioning
10	3. Brand Personality
11	4. Brand Communication
12	B. Cara Membangun Merek
	C. Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam
14	Mengkomunikasikan Merek
18	1. Advertising
18	2. Sales Promotion
19	3. Personal Selling
19	4. Public Relations
20	5. Sponsorship
21	6. Event
21	7. Direct Marketing
22	E. Bank Syariah
24	F. Hasil Riset Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

28	A. Tipe Penelitian
28	B. Subjek Penelitian
29	C. Objek Penelitian
29	D. Sumber Data
30	E. Teknik Pengumpulan Data
30	1. Observasi

2. Wawancara	30
3. Dokumentasi	31
F. Metode Analisis Data	31
BAB IV HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
B. Data Penelitian.....	44
1. Strategi Merek	45
2. Strategi Komunikasi Merek.....	59
3. Faktor pendukung dan penghambat BNI Syariah Yogyakarta.....	79
C. Pembahasan.....	81
1. Strategi Merek	84
2. Strategi Komunikasi Merek.....	90
3. Faktor pendukung dan penghambat BNI Syariah Yogyakarta.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

4.1.	Gambar Struktur Organisasi Lembaga	41
4.2	Tabel Perkembangan Jumlah SDM BNI Syariah Yogyakarta Tahun 2002-2005.....	42
4.3	Tabel Perkembangan Jumlah Nasabah BNI Syariah Yogyakarta Tahun 2006- 2007.....	42
4.4	Tabel Perkembangan Pendapatan BNI Syariah Yogyakarta Tahun 2006-2007.....	43
4.5	Tabel Perkembangan Pembiayaan BNI Syariah Yogyakarta Tahun 2006-2007	43
4.6	Tabel Perkembangan Aspek Laba BNI Syariah Yogyakarta Tahun 2006-2007.....	43
4.7	Tabel Perkembangan Penghimpunan Dana BNI Syariah Yogyakarta Tahun 2006-2007.....	44
4.8	Gambar papan nama dalam ajang pemasaran.....	46
4.9	logo BNI Syariah.....	50
4.10	Gambar brosur produk BNI syariah	62
4.11	Gambar seminar pada acara ^{9th} <i>Jogja Islamic Book Fair 2008</i> dan Halal Eksfo)	72
4.12	Gambar Spanduk pada kegiatan nikah missal.....	74
4.13	Gambar Kegiatan peseponsoran dengan meletakkan logo perusahaan pada kegiatan BEM STEI Yogyakarta.....	77

4.14	Gambar contoh spanduk dan pamflet pada ajang pemasaran.....	92
4.15	Gambar <i>stand</i> BNI Syariah pada ajang pemasaran di AMPLAZ.....	93