

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PEMBIAYAAN *MURABAHAH***

(Studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Mmperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

ALDELA PRATAMA PUTRI

20402054

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PEMBIAYAAN *MURABAHAH***

(Studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ALDELA PRATAMA PUTRI

20402054

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERGI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PEMBIAYAAN *MURABAHAH***

(Studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)

Oleh:

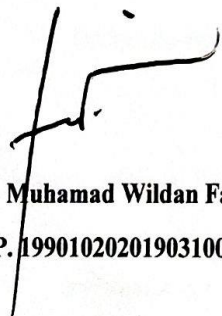
ALDELA PRATAMA PUTRI

NIM. 20402054

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 07 Juni 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut dibawah ini:

Nama : Aldela Pratama Putri

NIM : 20402054

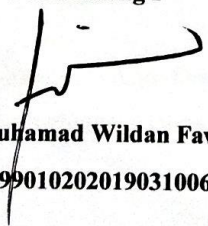
Judul : STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH* (Studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Serjana Strata Satu (S-1). Berasama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Dengan ini agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II


Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

NOTA DINAS

Kediri, 07 Juni 2024

Lampiran : 4 (Empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut dibawah ini:

Nama : Aldela Pratama Putri

NIM : 20402054

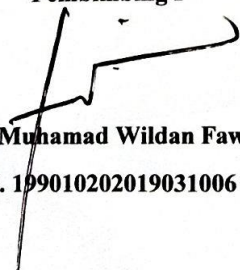
Judul : STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH* (Studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Serjana Strata Satu (S-1). Berasama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Dengan ini agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapakan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II


Dr. Binti Mufarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)**

Disusun Oleh:

ALDELA PRATAMA PUTRI

NIM. 20402054

Telah diujikan didepan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 7 Juli 2024

Tim Penguji

1. **Penguji Utama**
Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI
NIP. 19760708 200604 1 004
2. **Penguji I**
Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 19901020 201903 1 006
3. **Penguji II**
Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 19841004 202321 2 028

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 7 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu pasti ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS Al-Insyirah, 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah capai titik ini yang akhirnya skripsi ini bisa selesai waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya dengan izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Serta Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi contoh sekaligus panutan bagi penulis.
2. Orang tua tercinta penulis yaitu Bapak Katijan dan Ibu Parmia Anggariani serta adik saya Aura Delfi Syilfia yang telah memberikan dukungan moril dan material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
3. Kedua dosen pembimbing penulis yaitu Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI. Terima kasih atas bimbingannya, kritik, dan saran, dan selalu meluangkan waktu disela kesibukan. Menjadi salah satu anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu peneliti syukurkan.
4. Terima kasih kepada sahabat saya Astri Nadiawati, Dita Nurul Arifin, Erika Putri Parwati, Nabila Elfa Febriandi, Sindi Dwi Nasinta, Yuning Sagita yang telah memberi motivasi, support, doa, dukungan, dan semangat kepada peneliti dalam proses mengerjakan skripsi.
5. Terakhir, penulis ingin berterima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terima kasih karena telah percaya dengan

diri sendiri, terima kasih karena selalu mencintai diri saya sendiri, dan terima kasih karena mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan ataupun menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pembawa ilmu.

Kediri, 10 Mei 2024

Penulis

ABSTRAK

Aldela Pratama Putri, 2024. *Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi diBPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)*. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI dan Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI.

Kata kunci: Strategi, Pemasaran, Pembiayaan, *Murabahah*.

Skripsi ini adalah kajian ilmiah yang membahas mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan bagaimana strategi pemasaran yang digunakan pada pembiayaan *murabahah* pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dan bagaimanakah strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti kepala bagian pembiayaan, kepala bagian operasional, kepala kas, *account officer*, *customer service*, *teller* juga beberapa nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih. Peneliti juga melakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, penentuan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahap terakhir adalah tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisa, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa strategi pemasaran yang digunakan pada produk pembiayaan *murabahah* pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih adalah strategi *product* yaitu memberikan kemudahan untuk nasabah dalam memilih dimana penggunaan dana tersebut akan dipakai. Strategi *price* pihak bank menawarkan bagi hasil yang tidak berani tinggi, dikarenakan diawasi oleh OJK, strategi *promotion* yang dengan melakukan pembukaan bouth di *event-event*, promosi media sosial, penyebaran *pamflet & browsur*, *memeintenece* melalui *whatsup* dengan mengajak nasabah lama aktif untuk mengajak saudara, *memfoolow up* melalui *whatsup* nasabah lama yang sudah mengajukan pembiayaan dengan memberi penawaran kembali dengan kemudahan proses lebih cepat. Strategi *people* adalah dengan perilaku dan sikap serta kinerja karyawan. Strategi *physical evidence* yaitu ruangan yang harum, nyaman, dingin dan bersih. Strategi *process* yaitu pencairan dana yang cepat jika sudah mendapatkan persetujuan pusat. Strategi *place* yang sudah diterapkan sebelum kantor kas dibangun yang berada di lokasi yang strategis. Strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dilihat dari beberapa indikator, yaitu komunikator yang *responsivereness* dalam memasarkan produk, dapat melihat hambatan dan penyelesaiannya, *raliability* atau kemampuan perusahaan dalam memasarkan produk, kiat-kiat dan bukti fisik *tanglebes* yang dilakukan agar nasabah tetap menggunakan produk *murabahah*, selanjutnya *feedback* dari nasabah dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* dalam beberapa tahun terakhir.

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kehadirat Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan Taufik, Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga kita semua dapat menikmati nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT. Khususnya Nikmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih)”. Penulis juga berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam.. Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan penulis. Namun dengan bimbingan dan motivasi serta petunjuk dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan

memberikan motivasi sehingga penyusunan penelitian ini terselesaikan dengan baik.

4. Semua Bapak/Ibu Dosen IAIN Kediri, khususnya program studi Perbankan Syariah yang telah sabar dalam menyampaikan materi dan ilmunya.
5. Seluruh staff IAIN Kediri atas kebijakan dan dorongannya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi.
6. Segenap karyawan BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yang sudah membantu wawancara peneliti dan diizinkan untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Katijan dan Ibu Parmia Anggariani, serta adik saya Aura Delfi Syilfia yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moral, kasih sayang, spiritual, motivasi, dan material selama penulis menyelesaikan studi. Serta banyak terimakasih atas segala pengorbanan selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh teman-teman prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 dan teman-teman seperjuangan yang mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bisa bermanfaat bagi siapa saja yang akann membacanya. Amiiim

Kediri, 10 Mei 2024

Peneliti

Aldela Pratama Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Strategi	14
1. Pengetian Strategi	14
2. Fungsi Strategi	15
B. Pemasaran	16
1. Pengertian Pemasaran	16
2. Ruang Lingkup Pemasaran	17
3. Strategi Pemasaran	19
C. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	22
D. Nasabah	24
1. Pengertian Nasabah	24
2. Jenis-jenis Nasabah	25

3.	Indikator Meningkatkan Jumlah Nasabah	25
E.	Pembiayaan <i>Murabahah</i>	26
1.	Pengertian <i>Murabahah</i>	26
2.	Dasar Hukum <i>Murabahah</i>	26
3.	Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Murabahah</i>	27
4.	Pembiayaan dengan Akad <i>Murabahah</i>	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A.	Pendekatan dan Jenis Pendekatan	30
B.	Kehadiran Peneliti.....	30
C.	Lokasi Penelitian.....	32
D.	Data dan Sumber Data	33
1.	Sumber Data Primer.....	33
2.	Sumber data Sekunder	35
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.	Observasi atau Pengamatan	35
2.	Wawancara.....	36
3.	Dokumentasi	38
F.	Instrumen Pengumpulan Data.....	38
1.	Instrumen Wawancara	38
2.	Instrumen Observasi	39
3.	Instrumen Dokumentasi	39
G.	Pengecekan Keabsahan Data	39
1.	Perpanjangan pengamatan	40
2.	Meningkatkan kecermatan dalam penelitian	40
3.	Triangulasi	40
H.	Teknik Analisis Data.....	42
1.	Reduksi Data.....	42
2.	Penyajian Data	43
3.	Penarikan kesimpulan	43
I.	Tahap-tahap penelitian.....	43
1.	Tahap pra lapangan	43
2.	Tahap lapangan	44

3. Analisis data.....	44
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih	46
1. Sejarah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.....	46
2. Visi, Misi dan Motto BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Nagdiluwih .	49
3. Logo BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih	49
4. Struktur Organisasi BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih....	50
5. Job/Deskripsi Jabatan.....	51
6. Produk – Produk BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.....	53
B. Paparan Data	58
1. Strategi Pemasaran Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.	58
2. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.	66
C. Temuan Penelitian	75
BAB V PEMBAHASAN.....	79
A. Strategi Pemasaran dalam Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.....	79
1. Strategi Produk (<i>Product</i>)	79
2. Strategi Harga (<i>Price</i>)	81
3. Strategi Promosi (<i>Promotion</i>)	82
4. Strategi Orang (<i>People</i>)	83
5. Strategi Sarana Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	84
6. Strategi Proses (<i>Process</i>)	85
B. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.	86
BAB VI PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	98
DAFTAR RIWAYAH HIDUP	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah BPRS Artha Pamenang Cabang Ngadiluwih, Wates, dan Sambi 2023.....	4
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah & Produk Pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.....	5
Tabel 1.3	Daftar Jumlah Nasabah yang Menggunakan Pembiayaan <i>Murabahah</i> pada BPRS di Kecamatan Ngadiluwih Tahun 2020-2023.....	6
Tabel 4.1	Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i>	68
Tabel 4.2	Strategi yang Banyak Membuat Nasabah Tertarik Menggunakan Pembiayaan <i>Murabahah</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih	49
Gambar 4.2	Struktur Organisasi BPR. Artha Pamenang Syariah Kantor Kas Cabang Ngadiluwih.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Wawancara.....	98
Lampiran 2. Surat Penelitian	101
Lampiran 3. Surat Penelitian	102
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian.....	103
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	104