

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan

Pendekatan yang dipergunakan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bodgam dan Taylor menjabarkan bahwa salah satu penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berasal dari wawancara orang atau subyek yang diteliti.³⁶ Jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan langsung terjun kelapangan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih melalui proses wawancara langsung dengan narasumber yang memberikan penjelasan yang valid. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan secara detail mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* (studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih) melalui wawancara dan observasi.³⁷

B. Kehadiran Peneliti

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Pentingnya kehadiran peneliti dilapangan, peneliti adalah unsur yang menjadi kunci keberhasilan penelitian dengan melakukan tindakan pengamatan,

³⁶ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV . Pustaka, 2020), 207.

³⁷ Johan, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV . Jejak, 2018), 7-8.

wawancara, dan observasi pada obyek penelitian.³⁸ Pelaksanaan dalam penelitian ini, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain menjadi sarana utama untuk pengumpulan data, sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Kehadiran penelitian ini dimulai dari:

1. Tanggal 16 Oktober 2023 pembuatan dan pengambilan surat observasi IAIN Kediri dan diberikan kepihak BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih,
2. Tanggal 18 Oktober 2023 pihak BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih menyatakan mengizinkan melakukan observasi dan peneliti melakukan observasi mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah (studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih).
3. Tanggal 29 April 2024 peneliti menadatangi lokasi penelitian untuk mendapatkan profil perusahaan dan dokumen lainnya yang dibutuhkan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.
4. Tanggal 1 Mei 2024 peneliti melakukan wawancara Kepala Bagian Pembiayaan untuk mendapatkan informasi tentang sasaran strategi pemasaran.
5. Tanggal 2 Mei 2024 peneliti melakukan wawancara dengan Direktur Kelayakan untuk mendapatkan informasi mengenai *feedback* dari nasabah setelah melakukan banyaknya strategi pemasaran.

³⁸ Amirullah, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian* (Malang: Media Nusa Creative, 2015).

6. Tanggal 3 Mei 2024 peneliti melakukan wawancara dengan *Account Officer*, untuk mendapatkan informasi bagaimana penerapan strategi pemasaran 7P dan solusi atas permasalahan yang ada pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.
7. Tanggal 4 Mei 2024 peneliti melakukan wawancara dengan *Customer Service, Teller*, untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana melakukan pelayanan yang baik dan bagaimana cara menjelaskan informasi se jelas mungkin kepada nasabah.
8. Tanggal 5 Mei 2024 peneliti melakukan wawancara dengan nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih untuk mendapatkan informasi mengenai alasan menggunakan produk pembiayaan *murabahah*, dan alasan melakukan pembiayaan murabahah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini menjadi titik dilaksanakannya penelitian ini dilaksanakan.³⁹ Lokasi penelitian ini adalah Jl. Prof. Dr. Moestopo No.479, Ngadiluwih, Kec. Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64171. Peneliti melakukan penelitian pada lokasi ini dikarenakan BPRS Artha Pamenang sendiri mendapatkan penghargaan dari *Info Bank Syaria Award* secara 3 tahun berturut turut, lalu BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sendiri memiliki jumlah nasabah yang paling banyak dibandingkan BPRS Artha

³⁹ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 74.

Pamenang cabang lainnya yang berada di wilayah selatan, selanjutnya adanya kesesuaian judul saya dengan BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yaitu memiliki pembiayaan yang unggul dari lain yaitu pembiayaan *murabahah* yang membuat saya juga tertarik meneliti di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

D. Data dan Sumber Data

Penelitian ini adalah kualitatif sehingga menggunakan data deskriptif yang berupa dokumen perusahaan, catatan lapangan, wawancara, dokumen lainnya.⁴⁰ Tahap penelitian ini tidak menggunakan data statistik. Sumber data utama yang digunakan adalah hasil wawancara. Sumber data dalam penelitian ini adalah mengenai data-data yang berfokus strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih. Macam-macam sumber data ada dua, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Sumber data primer diperoleh dari sumber asli wawancara dengan karyawan dan nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.⁴¹ Data ini berasal wawancara langsung dengan pihak memusatkan berjudul strategi pemasaran dalam

⁴⁰Andi Prasetwo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2022), 43.

⁴¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2021), 71.

meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *Murabahah* studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Bagian Kelayakan yaitu Ibu Dewi Yulita, yang bertugas melindungi resiko kerugian dan melakukan evaluasi pada kantor.
- b. Kepala Bagian Pembiayaan yaitu Bapak Agung Sriyono, yang bertugas sebagai pengumpulan dan penganalisaan data lingkup fasilitas pembiayaan, melaksanakan bimbingan dan pembinaan dan pengawasan kegiatan pembiayaan.
- c. Kepala Bagian Operasional yaitu Ibu Erni Noor Sa'odah, yang memimpin kegiatan operasional dan bertugas untuk mendorong kinerja para karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.
- d. Kepala Kas Ngadiluwih yaitu Ibu Selvin Martha Primadevi, yang bertugas untuk seluruh kegiatan yang berhubungan dengan data jumlah nasabah atau dana masuk setiap harinya.
- e. Customer Service & Teller yaitu Ibu Tiara Dwi, yang bertugas untuk melayani nasabah menyediakan transaksi harian dan prosedur pembukuan, untuk melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah,
- f. Account Officer yaitu Bapak Ahmad Afifi, Bapak Dhimas Ragil K, Bapak Afiq Abarianto, yaitu bertugas untuk menilai layak atau tidaknya nasabah dalam menerima bantuan.

- g. Nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yaitu Ibu Sundiah, Ibu Parmi, Ibu Wahim.

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder ini berupa data yang didapatkan pada bentuk dokumen yang telah diolah oleh pihak yang lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Sumber data sekunder didapatkan dari buku yang berkaitan dengan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah, jurnal yang membahas strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah, dokumen produk dan profil BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.⁴²

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi:

1. Observasi atau Pengamatan

Metode observasi atau disebut dengan pengamatan adalah kegiatan memperhatikan obyek dengan menggunakan pancaindra.⁴³ Observasi atau pengamatan adalah suatu alat mengumpulkan data dengan cara memperhatikan atau mengamati kemudian mencatat secara kronologis hasil dari gejala yang telah diselidiki.⁴⁴

⁴² Muhammad, *Metodologi Penelitian Dengan Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2018), 103.

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian Dengan Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cip, 2020), 146.

⁴⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), 70.

Teknik observasi yaitu mengamati secara langsung ke obyek penelitian untuk mengetahui mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* studi di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

Penelitian ini, observasi dilakukan pada tanggal yang telah ditentukan yaitu mulai tanggal 1-5 Mei 2024 wawancara dengan Kepala Bagian Kelayakan, Kepala Bagian Pembiayaan, Kepala Bagian Operasional, Kepala Instansi, Kepala Kas, *Customer Service*, Account Officer. Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yaitu Ibu Parmi, Ibu Sundiah, Ibu Wahim selaku nasabah Bank BPRS Artha Pamennag Kantor Kas Ngadiluwih.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dikenal sebagai wawancara adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan subjek penelitian. Penelitian ini melakukan wawancara dengan banyak orang yang bekerja di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih. Metode menggunakan kaidah wawancara yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Metode wawancara adalah tindakan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara lisan. Sedangkan metode pelaksanaannya bisa secara langsung dengan tatap muka maupun tidak, seperti menggunakan surat, telepon, internet (menggunakan aplikasi *whattshup*).⁴⁵ Peneliti dalam wawancara akan

⁴⁵ Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 70.

mengajukan beberapa pertanyaan terkait permasalahan yang diteliti dan mewawancarai baik pemimpin, karyawan, dan nasabah.

Cara yang dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan wawancara, terlebih dahulu peneliti menyiapkan dan membuat apa saja pertanyaan yang dapat disampaikan mengenai permasalahan yang ada. Cara yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara, secara langsung dengan:

- a.) Kepala Bagian Kelayakan: Ibu Dewi Yulita
- b.) Kepala Bagian Pembiayaan: Bapak Agung Sriyono
- c.) Kepala Bagian Operasional: Ibu Erni Noor Sa'odah
- d.) Kepala Instansi: Bapak Risdiyanto
- e.) Kepala Kas: Ibu Selvin Martha Primadevi
- f.) *Customer Service & Teller*: Ibu Tiara Dwi
- g.) *Accout Officer*: Bapak Ahmad Afifi, Bapak Dhimas Ragil K, Bapak Afiq Abrianto
- h.) Nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih: Ibu Sundiah, Ibu Parmi, Ibu Wahim.

Peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur di mana pewawancara telah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan sebagai panduan untuk melakukan wawancara. Proses wawancara peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan berkaitan permasalahan yang diteliti dan mewawancarai baik semua pihak yang terlibat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan informasi yang berasal dari data perusahaan seperti catatan atau transkrip, buku, surat kabar, majalah, biografi, struktur organisasi, dan sebagainya. Teknik dokumentasi peneliti gunakan untuk mengumpulkan data sekunder bisa berbentuk gambar seperti foto, video, dan struktur organisasi perusahaan.⁴⁶ Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih untuk melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang membantu dan dipergunakan peneliti dalam penelitian untuk mengumpulkan data. Beberapa instrumen pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Instrumen Wawancara

Instrumen wawancara merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mewawancarai subyek penelitian yang berisi wawancara pertanyaan 5W + 1H. Wawancara dilakukan kepada Kepala Bagian Kelayakan, Kepala Bagian Pembiayaan, Kepala Bagian Operasional, Kepala Instansi, Kepala Kas, *Customer Service*, *Account Officer*, dan nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih. Saat melakukan wawancara peneliti wajib membawa instrumen untuk wawancara yang memadai seperti rekaman ponsel dan lain sebagainya.

⁴⁶ Albi Anggito, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV . Jejak, 2018), 145.

2. Instrumen Observasi

Instrumen observasi adalah alat peneliti dalam melakukan pengamatan dan mengenali gejala sistemik yang diteliti, peneliti menggunakan metode kualitatif sehingga peneliti harus terjun secara langsung ke lapangan, peneliti mendatangi langsung ke BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih untuk melakukan observasi langsung terhadap strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah*.

3. Instrumen Dokumentasi

Instrumen dokumentasi adalah pengumpulan data menggunakan alat bantu seperti foto-foto aktivitas perusahaan dan transkrip wawancara sebagaimana terlampir pada lampiran. Dokumentasi juga untuk rekaman atau rekaman peristiwa berupa tulisan, gambar, karya-karya. Dokumentasi pada penelitian ini berupa, dokumentasi foto pada saat melakukan wawancara.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data diperlukan pada penelitian kualitatif untuk menyanggah kritikan yang menyatakan bahwasannya tidak ilmiah. Keabsahan ini data digunakan untuk membuktikan bahwa penelitian sudah benar melakukan penelitian ilmiah yang didapatkan. Uji keabsahan data dapat dilakukan sebagai berikut:⁴⁷

⁴⁷ Healuudin, *Analisa Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Jakarta: Sekolah TI, 2019), 132.

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan bisa meningkatkan keakuratan data, karena itu peneliti harus ke lapangan dan melaksanakan pengamatan, wawancara dengan informan yang baru. Peneliti melakukan penelitian mulai dari 16 Oktober 2023 sampai dengan bulan Mei 2024 dengan mendatangi lokasi penelitian secara berkala untuk memperoleh data yang valid. Data yang didapat dicek kembali kelengkapan yang telah didapat bisa dipertanggung jawabkan artinya sudah meyakinkan, jadi perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan dalam penelitian dengan berkelanjutan, keaslian data serta urutan peristiwa bisa dicatat dan direkam dengan baik sehingga terstruktur. Tahap ini membaca dan menelaah hasil catatan harus lebih cermat dan diteliti namun harus dibarengi dengan referensi terkait strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan.

3. Triangulasi

Triangulasi data berarti pengecekan data dari macam-macam sumber dan metode pada pengecekan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode

- a) Triangulasi sumber yaitu mengecek data lebih dari satu sumber atau beberapa sumber. Penelitian menggunakan beberapa sumber yaitu primer dan sekunder. Sumber primer diperoleh dari Kepala Bagian Kelayakan ibu Dewi Yulita, Kepala Bagian Pembiayaan bapak Agung

Sriyono, Kepala Bagian Operasional ibu Erni Noor Saodah, Kepala Kas Ibu Selvin Martha Primadevi, *Customer Service & Teller* ibu Tiara Dwi, *Account Officer* bapak Ahmad Afifi, bapak Dimas Ragil K, Bapak Abid Abarianto dan nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yaitu Ibu Parmir, Ibu Sundiah, Ibu Wahim, alasan peneliti memilih narasumber ibu Parmir, Ibu Sundiah, Ibu Wahim dikarenakan para narasumber memiliki kriteria pada penelitian yaitu memiliki kaitan erat dengan permasalahan yang diteliti yaitu narasumber melakukan pembiayaan *murabahah*, dari ketiga nasabah tersebut sudah memberikan informasi yang beragam kepada peneliti, kemudian dengan beberapa pertanyaan tersebut lalu peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang diperoleh dan memastikan pernyataan dari narasumber memiliki maksud yang sama, hal ini dapat memperkecil terjadinya kesalahan. Sumber sekunder diperoleh dari buku dan jurnal yang membahas mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah*, serta diperoleh dari dokumen produk dan profil perusahaan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

- b) Triangulasi metode, yaitu pengecekan data dengan sumber yang sama namun metode yang beda. Peneliti menggunakan metode observasi yaitu mengumpulkan data memperhatikan dan mengamati permasalahan yang ingin diteliti. Observasi dilakukan pada tanggal 1-5 Mei 2024. Metode selanjutnya adalah wawancara, yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Kepala Bagian Kelayakan ibu

Dewi Yulita, Kepala Bagian Pembiayaan bapak Agung Sriyono, Kepala Bagian Operasional ibu Erni Noor Saodah, Kepala Kas Ibu Selvin Martha Primadevi, *Customer Service & Teller* ibu Tiara Dwi, *Account Officer* bapak Ahmad Afifi, bapak Dimas Ragil K, Bapak Abid Abarianto dan nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yaitu Ibu Parmir, Ibu Sundiah, Ibu Wahim. Metode yang terakhir adalah dokumentasi yaitu dengan cara mengumpulkan data bisa berbentuk foto. Ketiga metode tersebut dapat dibuat peneliti untuk membandingkan hasil temuan agar data lebih valid.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu proses menemukan dan menyusun alur hasil penelitian secara sistematis melalui observasi, wawancara dan lain sebagainya. Teknik analisis data dilakukan untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai fokus penelitian. Penelitian ini, data analisis dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data yang berarti memilih hal pokok, merangkum atau memfokuskan terhadap suatu hal-hal penting, kemudian dicari tema dan polanya.⁴⁸ Teknik ini strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih lalu kemudian akan dianalisis dengan melakukan reduksi

⁴⁸ sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2019), 247.

yaitu dengan cara yaitu data dicatat lalu diringkas untuk dapat dikelompokkan berdasarkan topik penelitian, merangkum temuan penelitian berdasarkan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data diarahkan agar data yang telah dihasilkan dari reduksi dapat tersusun dalam satu pola sehingga mudah dipahami. Penulis akan menyajikan data lalu dihubungkan sesuai teori strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dan dapat menarik kesimpulannya.

3. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah langkah terakhir dari kegiatan penelitian, yang terdapat ringkasan semua data yang sudah diperoleh untuk menghasilkan manfaat dan saran dimasa depan. Menarik kesimpulan harus didukung bukti yang valid atau konsisten, kesimpulannya fleksibel. Kesimpulan yang ditarik sesuai dengan hasil rumusan masalah yang dihasilkan peneliti.

I. Tahap-tahap penelitian

Terdapat beberapa tahap dalam proses yang menguraikan penelitian kualitatif diantaranya sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dalam tahapan ini melakukan sebuah analisis data sebelum peneliti terjun kelapangan.

Analisis ini dilakukan agar mendapatkan hasil yang digunakan untuk fokus terhadap penelitian. Tujuannya untuk mendapatkan informasi primer tentang kesediaan dalam permintaan informasi maupun data penunjang penelitian. Tahap pra lapangan yaitu:

- a. Menentukan topik penelitian.
- b. Merancang penelitian sesuai dengan fenomena atau kejadian terkini.
- c. Memilih lokasi penelitian berdasarkan permasalahan yang diteliti guna memperoleh informasi yang diperlukan.
- d. Melengkapi perizinan yang dibutuhkan untuk memastikan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan penelitian.
- e. Menilai dan mengobservasi lokasi penelitian.

2. Tahap lapangan

Tahap lapangan dilakukan saat pengumpulan data di lapangan, yang dilakukan peneliti melalui pemilihan, menentukan, dan evaluasi data, penentuan metode pengumpulan data. Penulis melakukan wawancara untuk pengumpulan data, peneliti menganalisis jawaban yang telah diwawancarai.

3. Analisis data

Analisis data untuk menjelaskan teknik ataupun langkah-langkah yang akan ditempuh dalam mengolah ataupun menganalisis data. Data kualitatif dapat dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif naratif logis.⁴⁹ Peneliti akan menganalisis data

⁴⁹ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 127.

pada saat mewawancarai. Apabila terdapat jawaban yang diberikan telah memuaskan dan tepat maka peneliti akan dapat melanjutkan penelitian.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih

1. Sejarah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih

BPRS Artha Pamenang berdiri pada tanggal 23 Maret 2010, berdasarkan akta nomor 162, tanggal 29 Oktober 2009 yang dibuat oleh notaris Paulus Bingadipura, S.H notaris di wilayah Kediri dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, sesuai surat keputusan nomor AHU57676.01.01 25 November 2009. BPRS ini merupakan BPRS pertama yang dimiliki oleh Group Artha Pamenang setelah 3 BPR Konvensional yang telah beroperasi lebih dari 20 tahun. BPRS Artha Pamenang berdomisili di Kabupaten Kediri dengan kantor pusat pada Jl. Soekarno Hatta No. 107A, Desa Sukorejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Awal berdirinya BPRS berawal adanya keinginan dari para pendiri yang disambut baik pada pemegang saham yang turut serta pengembangan ekonomi dan program pemberdayaan berbasis Syariah Islam di Kediri. Setelah BPRS Artha Pamenang berdiri dan melakukan kegiatannya, BPRS Artha Pamenang kemudian membuka kantor kas untuk membantu kegiatan usahanya terutama dalam mengelola kas nya dan untuk memperluas segmen pasarnya.

Bulan Mei tahun 2015 BPRS Artha Pamenang mendirikan kantor kas Ngadiluwih yang berada di Jl. Prof. Dr. Moestopo No. 479 Ngadiluwih Kediri. Awal berdirinya BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih berawal adanya keinginan dari para pendiri yang disambut baik pada pemegang saham

yang turut serta pengembangan ekonomi dan program pemberdayaan berbasis Syariah Islam di berbagai wilayah di Kediri, kemudian BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih didirikan juga karena banyaknya potensi nasabah yang masuk pada Kecamatan Ngadiluwih. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih mempunyai tekad untuk membangun tim manajemen yang terdiri dari orang-orang yang handal dan profesional, serta bekerja sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, pengawasan serta kepatuhan yang setara dengan standar yang ditetapkan dalam suatu pengelolaan perbankan sehat dan berbasis Islam. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih ini mempunyai produk-produk yang dikelompokkan menjadi dua, yakni produk pembiayaan (*landing*), produk simpanan (*fanding*). Sejak pada tahun 2015 sampai tahun 2024, BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih mampu menarik banyak nasabah minat nasabah dan sampai tahun 2024 jumlah karyawan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih ada 9 orang karyawan.⁵⁰

Awal berdiri hingga tahun 2024, BPRS Artha Pamenang sudah mempunyai 1 kantor pusat, 2 kantor cabang dan 11 kantor kas yaitu:

- a. BPRS Artha Pamenang Pusat Kediri, yang tertetak pada Jl. Soekarno Hatta No. 107-A, Tepus – Kediri Telp : 0354 - 694123
- b. BPRS Artha Pamenang Kantor Cabang Madiun yang terletak pada Jl. Raya Madiun No.119A, Jiwon Selatan, Jiwon, Kec. Jiwon, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63163 .

⁵⁰ Wawancara, Ibu Dewi Yuniana selaku Kepala Bagian Kelayakan BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, 1 Mei 2024

- c. BPRS Artha Pamenang Cabang Jombang, yang terletak pada Jl. KH. Hasyim Asyari 1 No. 2-C, Kaliwungu – Jombang Telp: 0321 – 5288886.
- d. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Bogor, yang terletak pada Jl. RA. Kartini No. 46, Plemahan – Kediri Telp : 0354 – 4521266.
- e. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Pare, yang terletak pada Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.13-C, Pare – Kediri Telp : 0354 – 396789.
- f. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Jetis, yang terletak pada Jl. Panglima Sudirman No. 89 Kupang, Jetis – Mojokerto Telp : 0321 – 3671777.
- g. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Kepung, yang terletak pada Ruko Halbanero Jl. Harinjing No. 166, Kepung – Kediri Telp : 0354 – 3251010.
- h. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Kandangan, yang terletak pada Jl. Raya Kandangan No. 10, Kandangan – Kediri Telp : 0354 – 3250555.
- i. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Warujayeng, yang terletak pada Jl. A. Yani No. 144, Warujayeng – Nganjuk Telp : 0358 – 5281599.
- j. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Gringging, yang terletak pada Jl. Raya Gringging No. 36, Grogol – Kediri Telp : 0354 – 77023.
- k. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Gurah, yang terletak pada Jl. Dr. Wahidin No. 152-B, Gurah – Kediri Telp : 0354 – 548345.
- l. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Sambu, yang terletak pada Jl. Raya Sambu No. 56, Sambu – Kediri Telp : 0354 – 411566.

- m. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, yang terletak pada Jl. Prof. Dr. Moestopo No. 479, Ngadiluwih – Kediri Telp : 0354 – 475555.
 - n. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Wates, yang terletak pada Jl. Raya Tawang No. 12 , Wates – Kediri Telp : 0354-7412242.
2. Visi, Misi dan Motto BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Nagdiluwih
 - a. Visi : Menjadi Mitra Sejati dan Pengembangan Ekonomi Umat
 - b. Misi : Ikut Serta dalam Membangun Bangsa dengan Pengembangan Ekonomi Syariah
 - c. Motto : Dengan Syariah Hidup Lebih Berkah
 3. Logo BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih

Gambar 4.1
Logo BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih



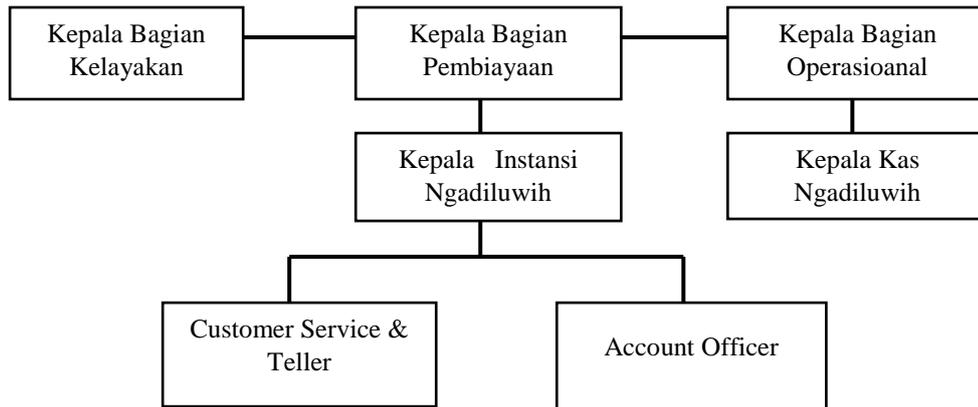
Keterangan Logo BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih:

- a. Warna hijau melambangkan keislaman, karena warna hijau ini merupakan warna kesukaan Nabi Muhammad SAW.
- b. Bunga tembakau, bunga tembakau ini melambangkan pemilik saham di BPRS Artha Pamenang, dikarenakan sebagian besar pemilik saham di BPR. Artha Pamenang Syariah merupakan orang yang berasal dari gudang garam, gudang garam sendiri merupakan salah satu perusahaan pabrik rokok yang menggunakan tembakau

c. Lima mahkota, melambangkan bahwa pemilik dari BPRS. Artha Pamenang ini berjumlah dari 5 orang.

4. Struktur Organisasi BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BPR. Artha Pamenang Syariah Kantor Kas Cabang
Ngadiluwih



Sumber: Profil BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih tahun 2024.⁵¹

Struktur organisasi karyawan pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih:

Kepala bagian kelayakan : Dewi Yulina

Kepala bagian pembiayaan : Agung Sriyono

Kepala bagian operasional : Erni Noor Sa'odah

Kepala Instansi : Risdiyanto

Kepala Kas : Selvin Martha Primadevi

⁵¹ Data Base BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 02 April 2024, Pukul 10.30 WIB.

<i>Customer Service</i>	: Tiara Dwi
<i>Teller</i>	: Tiara Dwi
<i>Marketing Account Officer</i>	: Ahmad Afifi, Dhimas Ragil K, Afiq Abrianto

5. Job/Deskripsi Jabatan

Berikut ini merupakan penjelasan mengenai job description antar jabatan yang ada pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Cabang Ngadiluwih :

- a. Kepala bagian kelayakan: menyiapkan berkas dan melakukan pendampingan dan evaluasi kelayakan kantor.

Tugas:

- 1.) Bertugas mencari peluang masuknya nasabah.
- 2.) Evaluasi pada kantor
- 3.) Merindungi resiko kerugian.

- b. Kepala bagian pembiayaan: melaksanakan sebagian tugas dibidang pembiayaan

Tugas:

- 1.) Mengumpulkan dan penganalisaan data lingkup fasilitas pembiayaan
- 2.) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan / audit nasabah
- 3.) Menyiapkan bahan petunjuk teknis tentang simpan pinjam
- 4.) Melaksanakan bimbingan dan pembinaan dan pengawasan kegiatan pembiayaan.

c. Kepala bagian operasional:

Tugas:

- 1.) Kepala bagian operasional bertugas atas tanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional yang ada di kantor BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih
- 2.) Kepala bagian operasioanal memimpin semua kegiatan operasional lalu mendorong kinerja suatu karyawan agar kinerja yang dilakukan lebih maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya.

d. *Account Officer (AO)*: *Account Officer* adalah seseorang yang bertugas mempunyai tanggung jawab menangani suatu macam kegiatan yang berhubungan dengan nasabah.

Tugasnya:

- 1.) Bertugas untuk mencari nasabah
- 2.) Menjelaskan lebih detail kepada nasabah mengenai produk pembiayaan.
- 3.) Menyampaikan syarat – syarat yang harus dipenuhi kepada calon nasabah yang mengajukan pembiayaan
- 4.) Menilai apakah calon nasabah yang mengajukan pembiayaan layak atau tidak untuk menerima pembiayaan
- 5.) Melakukan *survey* ke lokasi tempat tinggal nasabah, dan
- 6.) Melakukan penagihan kepada nasabah.

e. *Customer Service (CS)*

Tugasnya:

- 1.) Memberikan informasi kepada nasabah / masyarakat mengenai produk yang dimiliki oleh bank
 - 2.) Melakukan penghitungan *cash account* dan menyediakan laporan transaksi harian.
 - 3.) Menyampaikan syarat-syarat dan prosedur pembukaan rekening tabungan / deposito
 - 4.) Melayani nasabah dalam pembukaan rekening, dan
 - 5.) Menampung, melayani serta menyelesaikan keluhan nasabah.
- f. *Teller* : *Teller* bertugas untuk melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi (menabung, membayar pinjaman / angsuran, dan pembayaran lainnya), mengelola saldo kas teller, mengelola uang yang layak diedar, melakukan penghitungan *cash account* dan menyediakan laporan transaksi harian.

6. Produk – Produk BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih

Beberapa produk yang ditawarkan oleh BPR. Artha Pamenang Syariah Kantor Kas Cabang Ngadiluwih :

a. Produk Simpanan

1.) Tabungan *Wadi'ah*

Tabungan *wadi'ah* merupakan produk simpanan pada BPRS yang memakai akad titipan (*wadi'ah*). Akad *wadi'ah* ini nasabah bertindak sebagai orang yang menitipkan dana kepada bank, kemudian bank bertanggung jawab penuh atas uang yang dititipkan itu dan harus

mengembalikan uang itu kepada nasabah apabila nasabah ingin mengambil uang / simpanannya sewaktu-waktu.

Syarat:

- a.) Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan.
- b.) Menyerahkan fotocopy identitas diri calon nasabah (KTP dan KK).
- c.) Membayar setoran awal minimal Rp 100.000

Ketentuan:

- a.) Bisa diambil sewaktu-waktu ketika nasabah ingin mengambil tabungannya.
- b.) Tidak ada bagi hasil untuk nasabah, ada bonus tetapi tergantung kantor pusat.
- c.) Pengambilan menggunakan buku tabungan jika tidak membawa buku tabungan harus membawa ktp asli.
- d.) Saldo minimal Rp 10.000.

2.) Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* yaitu suatu produk simpanan di BPRS yang menggunakan akad *mudharabah* dimana pihak nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) sedangkan pihak BPRS sebagai pengelola dana (*mudharib*) untuk membiayai usaha dengan nisbah yang sudah disepakati bersama pada waktu akad.

Syarat:

- a.) Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan.

- b.) Menyerahkan fotocopy identitas diri calon nasabah (KTP dan KK).
- c.) Membayar setoran awal minimal Rp 1.000.000

Ketentuan:

- a.) Bisa diambil sewaktu-waktu ketika nasabah ingin mengambil tabungannya.
- b.) Nisbah bagi hasil sebesar 4% per tahun.
- c.) Tabungan lebih dari Rp 7.000.000 terkena pajak 20%.
- d.) Pengambilan menggunakan buku tabungan jika tidak membawa buku tabungan harus membawa ktp asli.
- e.) Saldo minimal Rp 100.000

3.) Deposito *Mudharabah*

Deposito *mudharabah* adalah suatu produk simpanan berjangka (deposito) yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara pemilik dana (nasabah) dengan pengelola dana (bank). Tersedia pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan untuk penarikan dana.

Syarat:

- a.) Mengisi formulir pembukaan rekening deposito.
- b.) Menyerahkan fotocopy identitas diri calon nasabah (KTP dan KK).

Ketentuan:

- a.) Pengambilan tabungan hanya dapat dilakukan dalam waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

b.) Pengambilan menggunakan buku tabungan jika tidak membawa buku tabungan harus membawa ktp asli.

b. Produk Pembiayaan

1.) *Murabahah* (jual beli)

Produk pembiayaan yang berprinsip jual beli, dimana bank sebagai bagian dari penjual dan nasabah sebagai pembeli, bank menjual dengan memberitahu harga beli dari *supplier* dan presentase keuntungan yang telah disepakati oleh bank dan nasabah. Pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih Kediri pembiayaan *murabahah* tidak dilakukan murni pembiayaan *murabahah* saja namun juga digabung dengan akad *wakalah* sehingga pembiayaan ini dinamakan *murabahah bil waklah*. Akad *wakalah* adalah pendelegasian, penyerahan atau pemberian mandat. *Wakalah* bisa juga diartikan dengan pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada orang lain dalam hal yang diwakilkan. Sehingga pembiayaan *murabahah bil waklah* adalah jual beli dengan sistem *wakalah* dimana pembelian barang diwakilkan kepada nasabah, kemudian setelah nasabah mendapatkan barang yang ia beli / nota dari pembelian barang tersebut, nasabah membawanya ke kantor BPRS, selanjutnya pihak nasabah akan menandatangani akad perjanjian *murabahah* dengan kesepakatan antara bank dan nasabah.

Tujuan BPRS Artha Pamenang menggunakan akad *wakalah* pada pembiayaan *murabahah* yaitu:

- a.) Memudahkan nasabah dalam memilih barang yang ia inginkan sesuai kebutuhannya,
- b.) Dapat menghemat waktu dan tenaga, karena terbatasnya SDM BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih Kediri untuk melakukan pembelian barang kebutuhan nasabah.
- c.) Lebih fleksibel karena barang bisa dibeli sendiri oleh nasabah di toko mana saja sesuai dengan kesepakatan pihak bank dengan pihak nasabah.

2.) *Multijasa*

Multijasa yaitu suatu pembiayaan konsumtif dalam memenuhi kebutuhan akan manfaat suatu jasa, seperti biaya Pendidikan, biaya kesehatan. Pembiayaan multijasa tersebut bank dapat memperoleh imbalan jasa / ujah atau fee dalam bentuk persen yang ditentukan di awal pada waktu akad.

3.) *Musarakah* (Kongsi / Kemitraan)

Akad musarakah merupakan akad kerjasama antara pihak bank dengan nasabah untuk mendirikan suatu usaha dimana masing-masing pihak sama-sama berkontribusi pada usaha tersebut, kemudian keuntungan dari usaha yang dijalankan oleh keduanya dibagi berdasarkan nisbah yang sudah ditentukan dan disepakati oleh kedua belah pihak, namun apabila usaha yang dikerjakannya mengalami kerugian maka kerugian juga harus ditanggung oleh kedua belah pihak.

4.) *Mudharabah* (Bagi Hasil)

Pembiayaan *mudharabah* yaitu pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah untuk modal usaha nasabah kemudian keuntungan dari usaha nasabah dibagi berdasarkan prosentase bagi hasil yang sudah disepakati oleh bank dan nasabah .

B. Paparan Data

1. Strategi Pemasaran Pembiayaan *Murabahah* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

BPRS Artha Pamennag Kantor Kas Ngadiluwih adalah lembaga keuangan syariah yang mempunyai produk pembiayaan berbasis syariah dan mempunyai sasaran utama masyarakat menengah kebawah dan pengusaha mikro. Strategi yang diterapkan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Nagdiluwih yaitu strategi *marketing mix 7P*, yaitu:

a. Strategi Produk (*Product*)

BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih mempunyai produk yang bermutu. Produk yang bermutu dapat membuat nasabah merasa keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. Tujuan dan manfaat dari produk pembiayaan *murabahah*, seperti:

- 1.) Dapat menghemat waktu dan tenaga, karena terbatasnya SDM BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Cabang Ngadiluwih Kediri untuk melakukan pembelian barang kebutuhan nasabah.

2.) Lebih fleksibel karena barang bisa dibeli sendiri oleh nasabah mana saja sesuai dengan kesepakatan pihak BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dengan pihak nasabah.

Pengajuan pembiayaan *murabahah* ada beberapa syarat dan prosedur yang harus dilengkapi nasabah, yaitu: fotocopy Kartu Tanda Penduduk, fotocopy STNK, fotocopy BPKB, fotocopy surat tanah, Slip gaji (karyawan).

Hal ini berdasarkan wawancara penelitian dengan Bapak Agung Sriyono, selaku Kepala Bagian Pembiayaan pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.⁵²

“Kelebihan pembiayaan *murabahah* itu lebih fleksibel nasabah dapat membeli sendiri barang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka sendiri dimana saja yang mereka inginkan yang sesuai dengan kesepakatan dengan pihak BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih”

Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Wahim yang melakukan pembiayaan *murabahah*.⁵³

“Saya memilih pembiayaan *murabahah* karena bisa memilih sendiri mba dimana tempat saya menggunakan dana yang saya pinjam, biasanya disatu tempat ketempat lain itu beda kan harganya, maka dari itu saya bisa milih tempat yang paling murah.”

Kesimpulan yang penulis ambil dari wawancara dengan kepala bagian operasioanl adalah kemudahan yang diberikan oleh BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yaitu dengan cara memberikan nasabah kebebasan memilih tempat yang mereka inginkan pada saat

⁵² Wawancara kepada Bapak Agung Sriyono selaku Kepala Bagian Pembiayaan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 01 Mei 2024, Pukul 10.00

⁵³ Wawancara kepada Ibu Wahim selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

membeli barang yang mereka inginkan namun sebelum itu harus adanya kesepakatan terlebih dahulu antara nasabah dengan pihak BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

b. Strategi Harga (*Price*)

Penentuan harga adalah salah satu faktor nasabah memilih pembiayaan tersebut. BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dalam menetapkan bagi hasil pada produk pembiayaan *murabahah* harus memperhatikan peraturan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang sesuai pada syariat Islam. Tidak mengandungnya unsur riba menjadi salah satu faktor nasabah memilih pembiayaan *murabahah*. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *Account Officer* BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, adalah sebagai berikut:⁵⁴

“Pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sendiri tidak berani menetapkan jumlah bagi hasil yang tinggi untuk masyarakat, penetapan harga selalu ada pengawasan dari otoritas jasa keuangan (ojk) jadi bank tidak bisa semena mena mematok harga yang tinggi agar mendapatkan keuntungan, hal itu yang membuat masyarakat banyak yang menjadi nasabah disini, mengingat banyak pesaing yang ada disekitar sini jadi kita tidak ingin menetapkan bagi hasil yang tinggi untuk masyarakat mba”

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan dengan Ibu Sundiah, nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, yang menyatakan sebagai berikut:⁵⁵

“Jumlah bagi hasil disini tidak terlalu memberatkan mba, jadi saya sering kesini jika membutuhkan dana”.

⁵⁴ Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku Account Officer di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 04 Mei 2024, Pukul 10.00

⁵⁵ Wawancara kepada Ibu Sundiah selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

c. Strategi Promosi (*Promotion*)

Promosi produk pembiayaan *murabahah* oleh BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Dimas Ragil K selaku *Account Officer* berikut ini.⁵⁶

“Pada awalnya kita hanya melakukan sosialisasi dari rumah-rumah, serta di *WhatsApp* status saja, tapi setelah itu kami melakukan beberapa strategi yaitu melakukan riset pasar, menentukan segmentasi pasar, memilih target, menetapkan posisi pasar, membangun diferensiasi produk, menentukan bauran pemasaran, membangun serta memperkuat brand, sehingga membuat banyak sistem promosi baru.”

Ditambahkan dari pernyataan Bapak Afiq Abrianto, selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁵⁷

“Promosi yang dilakukan pihak kami dalam memasarkan produk khususnya pembiayaan *murabahah* antara lain melalui periklanan dengan menyebarkan brosur-brosur, promosi penjualan, melalui sosial media seperti, lewat *WhatsApp* kita selalu *memfollow up* nasabah lama untuk mengajukan pinjaman kembali dengan kemudahan proses lebih cepat, *Facebook*. Kita juga ikut dalam event yang diadakan di berbagai tempat, membuka booth pada *Car Free Day* (CFD) yang ada di Jalan Dhoho dan Simpang Lima Gumul, kita juga *memaintenance* nasabah aktif untuk ikut mengajak saudara ataupun tetangga untuk mengajukan pinjaman”.

Selain itu temuan penelitian dari Ibu Sundiah, yang menyatakan bahwa:

⁵⁶ Wawancara kepada Bapak Dimas Ragil K selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 03 Mei 2024, Pukul 10.00

⁵⁷ Wawancara kepada Bapak Afiq Abrianto selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 03 Mei 2024, Pukul 10.00

“Saya tahu ada produk pembiayaan *murabahah* saat saya mengikuti CFD, pada saat itu saya diberi selebar kertas *browsure* mengenai pembiayaan *murabahah*, dari situ saya baru tahu adanya pembiayaan *murabahah* dan saya tertarik.”

Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari hasil wawancara tersebut adalah pemasaran yang dilakukan pihak BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dalam mempromosikan produk pembiayaan *murabahah* yaitu dengan cara menyebarkan brosur, *WhatsApp* kita selalu memfollow up nasabah lama untuk mengajukan pinjaman kembali dengan kemudahan proses lebih cepat, *Facebook*. Kita juga ikut dalam *event* yang diadakan di berbagai tempat, membuka booth pada *Car Free Day* (CFD) yang ada di Jalan Dhoho dan Simpang Lima Gumul, kita juga memaintenance nasabah aktif untuk ikut mengajak saudara ataupun tetangga untuk mengajukan pinjaman

d. Strategi Tempat (*Place*)

Tempat berdisinya suatu usaha ditentukan dari pangsa pasar oleh pelaku usaha, jika memilih lokasi benar maka akan mendapatkan keuntungan yang besar dan pencapaian tujuan usahanya. Awal berdirinya BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sudah berada dilokasi yang strategis, berdekatan dengan jalan raya besar yang mudah diakses oleh semua orang dan pabrik.

Sesuai hasil wawancara dengan Ibu Dewi Yulita selaku Direktur Kelayakan BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih:⁵⁸

“BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih didirikan didekat sentra-sentra perekonomian, seperti toko-toko besar, toko

⁵⁸ Wawancara kepada Ibu Dewi Yulita selaku Kepala Bagian Kelayakan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 01 Mei 2024, Pukul 10.00

kendaraan, kantor post, dekat perumahan warga, dekat jalan raya besar, sehingga masyarakat mudah melihat dan mencari lokasinya.”

Sesuai berdasarkan wawancara dengan Ibu Parmi selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁵⁹

“Saya awalnya tertarik ke BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih ini karena memang dekat dengan beberapa tempat mba seperti kantor post jadi kalau saya mau kirim barang bisa sekalian”

Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari hasil wawancara tersebut adalah pemasaran yang dilakukan pihak BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dalam strategi lokasi memang berhasil menarik nasabah.

e. Strategi Orang (*People*)

Mereka yang terlibat dalam proses layanan baik secara langsung maupun tidak langsung pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dalam membangun mutu perusahaan. Klien, karyawan perusahaan, dan orang lain adalah objek manusia. Keberhasilan layanan dipengaruhi oleh semua sikap dan tindakan karyawan.

Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Erni Noor Sa’odah selaku Kepala Bagian Operasioanal di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁶⁰

“Untuk strategi orang itu karyawan dipilih dari seleksi test untuk mendapatkan komunikator atau SDM yang, para pegawai juga beberapa kali diikutkan acara seminar agarawasannya bertambah.”

⁵⁹ Wawancara kepada Ibu Parmi selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

⁶⁰ Wawancara kepada Ibu Erni Noor Sa’odah selaku kepala bagian operasioanal di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 01 Mei 2024, Pukul 10.00

Temuan penelitian dengan Ibu Wahim selaku nasabah di BPRS

Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih:

“Karyawan disini sabar dalam menjelaskan pembiayaan *murabahah* ke saya, saya sudah berumur jadi kadang tidak bisa cepat menangkap informasi mba.”

f. Strategi Sarana Fisik (*Physical Evidence*)

Faktanya yang memengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli dan menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan faktor-faktor yang menjadi stimulus termasuk keadaan dan kondisi lingkungan, bangunan, geografi, dekorasi ruangan, cahaya, suara, dan aroma, dan cuaca. Pernyataan tersebut juga berdasarkan wawancara dengan Ibu Dewi Yulita selaku Kepala Bagian Kelayakan BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁶¹

“Biasanya dari konsumen itu pasti juga memperhatikan situasi, kebersihan, dan juga nyaman dari ruangan serta tata letak dari Bank juga mbak. Jadi kalau tempat bersih, nyaman, harum, dan lokasi strategis juga menjadikan salah satu alasan kuat dari nasabah untuk menggunakan produk dari kita. Pihak kita juga selalu berusaha menjaga kebersihan, nyaman, dan kerapian di tempat kami.”

Diperkuat berdasarkan wawancara dengan Ibu Parmi selaku nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:

“Tempatnya nyaman, bersih, baunya juga segar, letak dari BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih ini juga strategis, kondisi ruangan juga dingin jadi walaupun mengantri di keadaan panas sekalipun tetep nyaman mbak, itu juga alasan saya suka dengan BPRS ini.”⁶²

⁶¹ Wawancara kepada Ibu Dewi Yulita selaku Kepala Bagian Kelayakan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 01 Mei 2024, Pukul 10.00

⁶² Wawancara kepada Bapak Ibu Parmi selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

Kesimpulannya strategi sasaran fisik penerapannya berupa tempat yang nyaman, rapi, bersih, harus memang dapat menarik minat nasabah.

g. Strategi Proses (*Process*)

Proses adalah aktivitas atau alur kerja suatu produk ataupun jasa. Proses penyerahan jasa adalah komponen penting dalam bauran pemasaran jasa karena pelanggan jasa akan senang melihat sistem penyerahan sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Pernyataan itu juga berdasarkan wawancara dengan Ibu Tiara Dwi selaku *Customer Service* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut.⁶³

“Untuk proses pihak kami mengusahakan segala proses perbankannya cepat sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama. Persyaratan jika sudah lengkap bisa langsung diproses, untuk peminjaman uang 10 juta keatas waktu pencairannya 2 hari, untuk 30 juta keatas waktu pencairannya 3 hari pasca mengumpulkan semua persyaratan.”

Diperkuat berdasarkan wawancara dengan Ibu Wahim selaku nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁶⁴

“Waktu saya awal menjadi nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih prosesnya mudah, enak, sama cepat sih mba, jadi saya juga ga perlu menunggu terlalu lama.”

Kesimpulannya strategi proses memang berpengaruh dalam menarik minat nasabah sesuai hasil wawancara diatas dengan beberapa narasumber.

⁶³ Wawancara kepada Ibu Tiara Dwi selaku *Customer Service* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

⁶⁴ Wawancara kepada Bapak Ibu Wahim selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

2. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan *Murabahah* Pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.

Strategi pemasaran memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu bisnis oleh karena itu pemasaran harus memberikan gambaran yang jelas dan terarah tentang kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memaksimalkan peluang dipasar dengan sasaran yang berbeda, strategi pemasaran yang tepat dapat mengembangkan pangsa pasarnya untuk mencapai margin yang optimal. Meningkatkan kualitas layanannya BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih menunjukkan tingkat keberhasilannya, yaitu meningkatnya jumlah nasabah dan semakin loyalnya nasabah yang sudah ada. Keadaan ini tentunya akan berdampak pada peningkatan jumlah nasabah BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih selalu meningkatkan kegiatan pemasarannya secara berkala dan terus menerus melalui berbagai strategi karena mengingat banyaknya pesaing baik lembaga sejenis ataupun yang berbeda.

Penyusunan strategi pemasaran agar dapat meningkatkan jumlah nasabah ada beberapa hal yang harus dipersiapkan, pernyataan ini disampaikan oleh Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.⁶⁵

“Upaya peningkatan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih menggunakan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah ataupun calon nasabah, selalu mempertahankan nasabah lama ataupun selalu berupaya mendapatkan nasabah baru dengan terus menggenjot promosi.”

⁶⁵ Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 04 Mei 2024, Pukul 10.00

Marketing mix sudah dilaksanakan oleh BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih benar mampu untuk meningkatkan jumlah nasabah, sesuai hasil wawancara dari Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, yang mana jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* mendapatkan jumlah nasabah tertinggi dibandingkan jumlah nasabah pembiayaan yang lain:⁶⁶

“7P sudah diterapkan mba di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, sehingga setiap tahunnya nasabah pembiayaan *murabahah* terus bertambah.”

Penerapan strategi pemasaran *marketing mix* adalah upaya yang diusahakan perusahaan agar memanaangkan pasar sasaran. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih untuk memasarkan dengan menawarkan pembiayaan *murabahah* agar mendapat respon baik seperti yang direncanakan yaitu bentuk perbaikan dan ketentuan pembiayaan, lebih mempercepat proses pembiayaan, memperluas promosi baik dalam nasabah lama atau nasabah baru, terus melakukan inofasi tentang peletakan fasilitas fisik ataupun pelayanan dan penentuan letak yang mudah dijangkau.

Marketing mix yang dilaksanakan BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dirasa dapat meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah*, pernyataan ini juga sesuai dengan wawancara Ibu Selvin Martha Primadevi selaku Kepala Kas BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih:

⁶⁶ Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 04 Mei 2024, Pukul 10.00

“Pelaksanaan strategi *marketing mix* yang telah kami jelaskan tadi dapat membuahkan hasil yaitu terus meningkatnya jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* dari 3 tahun terakhir.”

Berikut adalah tabel yang menunjukkan angka kenaikan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah*:⁶⁷

Tabel 4.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i>
2021	336 orang
2022	416 orang
2023	480 orang

Sumber: Dokumen Pusat BPRS Artha Pamenang.⁶⁸

Tabel diatas adalah hasil keseluruhan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* tahun 2021 sebanyak 336 nasabah, tahun 2022 sebanyak 416 nasabah, tahun 2023 sebanyak 480 nasabah.

Peningkatan jumlah nasabah identik pada kepuasan nasabah untuk menggunakan produk tersebut. Kepuasan nasabah menjadi sarana dalam memperoleh hasil yang diharapkan oleh perusahaan, seperti meningkat peningkatan jumlah nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yang didasarkan oleh kepuasan nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah*. Seperti yang diungkapkan Ibu Sundiah selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih:⁶⁹

“Alasan saya memilih pembiayaan ini karena tahu dari acara CFD di desa saya makanya saya melakukan pembiayaan disini, ternyata pembiayaan ini memang sesuai kebutuhan saya.”

⁶⁷ Wawancara kepada Ibu Selvin Martha Primadevi selaku Kepala Kas BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 0 Mei 2024, Pukul 10.00

⁶⁸ Dokumen Pusat BPRS Artha Pamenang, Pada Tahun 2021, 2022, 2023, Pukul 12.00

⁶⁹ Wawancara kepada Ibu Sundiah selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

Adapun pernyataan dari Ibu Wahim selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih:⁷⁰

“Saya memilih transaksi pembiayaan *murabahah* disini karena prosesnya cepat dengan persyaratan yang mudah terpenuhi seperti fotocopy kartu tanda penduduk, kartu keluarga, bukti pemilikan kendaraan bermotor, sertifikat tanah, buku nikah, slip gaji.”

Pernyataan yang positif juga dikeluarkan oleh Ibu Parmi selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, yaitu:⁷¹

“Alasan saya memilih pembiayaan *murabahah* karena pembiayaan *murabahah* ini bisa memilih sendiri mba dimana saya menggunakan dananya, tanpa diatur oleh bank, namun harus ada persetujuan terlebih dahulu dengan pihak bank.”

Penjelasan nasabah diatas sudah menjelaskan bahwa komponen *marketing mix* berperan pada memberikan kepuasan pada nasabah adalah promosi, proses, produk. Tidak hanya dilihat dari pernyataan nasabah saja, namun ada komponen lain yang mempengaruhi yaitu tempat, harga, orang, bukti fisik juga lokasi.

Kualitas pelayanan dapat menjadi indikator dalam melihat jumlah nasabah dikatakan mengalami peningkatan dapat dilihat dari indikator ini, yaitu: ⁷²

⁷⁰ Wawancara kepada Ibu Wahim selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

⁷¹ Wawancara kepada Ibu Parmi selaku nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 05 Mei 2024, Pukul 10.00

⁷² Sangi Intan, Tamengkel Lucky, and Mukuan Danny, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana,” *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* Vol 3, no. 1 (2022): 98–105.

b. Komunikator yang (*Responsiveness*) Daya Tanggap Tinggi dalam Memasarkan Produk

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Erni NoorSa'odah, selaku karyawan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:

“Untuk komunikatornya itu pastinya dari tim operasional mba, dan juga saya juga membantu memasarkan, oh iya biasanya kalau ada event itu ditambahkan juga dari pegawai dari bagian lain.”

Ditambahkan dari pernyataan Bapak Ahmad Afifi, *selaku account officer* BPRS Artha Pamenang Ngadiluwih sebagai berikut:⁷³

“Waktu ada event biasanya BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih mengirimkan beberapa karyawan misalnya di event CFD itu dikirimkan semua tim AO dan tambahan dari karyawan yang ditentukan secara acak dan bergilir mbak.”

Faktor penting yang harus dimiliki komunikator saat memulai komunikasi adalah sebagai berikut:

- 1.) Daya tarik sumber komunikasi: jika komunikator menarik dan merasa sama dengan komunikator, mereka dapat mengubah pendapat dan perilaku mereka.
- 2.) Kredibilitas sumber komunikasi: faktor lain yang dapat menyebabkan komunikasi berhasil ialah kepercayaan nasabah pada komunikator dan komunikator dapat berempati (*empathy*).

⁷³ Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 03 Mei 2024, Pukul 10.00

c. Hambatan dalam Memasarkan Produk Pembiayaan *Murabahah*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahmad Afifi selaku AO pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁷⁴

“Dikatakan hambatan sebenarnya tidak terlalu menghambat mba, cuman kita mengantisipasi agar tidak terjadi *miss communication* dalam mengkomunikasikan produk ini dan tidak terjadi salah pengertian.”

Hambatan lain yang mungkin bisa terjadi yaitu penurunan jumlah nasabah dari pembiayaan *murabahah* dikarenakan *miss communication*. Penelitian dengan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa hambatan dari produk ini adalah saat terjadinya *miss communication* dalam mengkomunikasikan produk ini yang jika diteruskan dapat menjadikan salah pengertian dan juga jika terjadi penurunan jumlah nasabah.

d. (*Reliability*) Kemampuan Perusahaan dalam Mengambil Solusi dari Hambatan yang Ada dalam Memasarkan Produk Pembiayaan *Murabahah*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahmad Afifi selaku karyawan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁷⁵

“Solusinya sih kita sebagai pemasar atau komunikator harus menjelaskan dengan detail serta kita harus sabar dan telaten untuk mengenalkan produk pembiayaan *murabahah* ini supaya nasabah lebih memahami dan tidak ada *miss communication*, kita juga

⁷⁴ Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 03 Mei 2024, Pukul 10.00

⁷⁵ Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 03 Mei 2024, Pukul 10.00

melaksanakan *breafing* setiap senin untuk membahas permasalahan untuk menemukan jalan keluarnya”

Ditambahkan dengan pernyataan dari karyawan BPRS Artha Pamenang Ngadiluwih, Ibu Tiara Dwi sebagai berikut:⁷⁶

“Iya mbak kita berusaha menjelaskan dengan kalimat yang semudah mungkin agar para nasabah memahami penjelasan kita dan tidak terjadi salah pengertian.”

Dirasa terjadi penurunan jumlah nasabah biasanya pihak bank akan melakukan evaluasi yang dilakukan setiap hari senin untuk membahas bagaimana pencapaian target. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dewi Yulia diBPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁷⁷

“Sebenarnya kalau selama ini gaada penurunan jumlah nasabah sih mba, tapi andai kata ada penurunan biasanya itu akan diadakan evaluasi apa yang menyebabkan penurunan, dan juga membuat strategi agar terjadi peningkatan jumlah nasabah. Biasanya kita ada eval rutin itu setiap hari senin mbak, itu biasanya juga membahas tentang pencapaian target mingguan.”

- e. Kiat-Kiat dan (*Tanglibes*) Bukti-Bukti Fisik yang Dilakukan Agar Nasabah Menggunakan Produk

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahmad Afifi selaku *Accout Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁷⁸

“Untuk kiat-kiatnya yang kita lakukan adalah membuka booth pada saat acara CFD ataupun pada *even-even* yang banyak

⁷⁶ Wawancara kepada Ibu Tiara Dwi selaku *Customer Service* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 01 Mei 2024, Pukul 10.00

⁷⁷ Wawancara kepada Ibu Dewi Yulia selaku *Direktur Kelayakan* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 01 Mei 2024, Pukul 10.00

⁷⁸ Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 03Mei 2024, Pukul 10.00

pengunjungya, selalu rajin memfollow up nasabah perusahaan kami juga selalu meningkatkan kualitas agar banyak nasabah yang tetap menggunakan pembiayaan *murabahah*.”

Pelaksanaan dari wawancara penulis menyimpulkan bahwa kiat-kiat yang dilakukan oleh BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih agar nasabah tetap menggunakan pembiayaan *murabahah* yaitu:

- 1.) Membuka booth pada saat ada acara besar atau event pada instansi, dan *Car Free Day* (CFD).
- 2.) *Memfollow up* nasabah lama untuk diberikan penawaran untuk mengajukan pembiayaan dengan proses yang lebih cepat.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Dewi Yulita sebagai Kepala Bagian Kelayakan juga menyebutkan kiat-kiat agar menggunakan pembiayaan *murabahah*, yaitu:⁷⁹

“Selain melakukan promosi kita juga harus dituntut harus menjaga produk-produk fisik BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, suasana bank yang nyaman, wangi penampilan karyawan itu juga dapat meningkatkan jumlah nasabah mba, kalau produk kita bagus, promosi yang kita lakukan menarik, proses pelayanan cepat, lokasi kantor yang strategis tersebut sudah dijalani namun kalau produk fisik kita kaya penampilan karyawan semrawut, kantor tidak nyaman apakah hal itu dapat menarik minat nasabah, jawabannya tidak kan oleh karena itu walaupun strategi sudah banyak dilakukan produk-produk fisik juga harus dijaga mba.”

⁷⁹ Wawancara kepada Ibu Dewi Yulita selaku Direktur Kelayakan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 02 Mei 2024, Pukul 10.00

e. Umpan balik (*Feedback*) Nasabah Untuk Pemasaran dari Pembiayaan *Murabahah*

Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Agung Sriyono selaku Kepala Bagian Pembiayaan sebagai berikut:⁸⁰

“Kalau selama ini respon dari nasabah sangat baik dan gapernah ada komplain si mbak.”

Ditambahkan dengan hasil wawancara dengan Ibu Tiara Dwi selaku *Customer Service* di BPRS Artha Pamaenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁸¹

“Biasanya *feedback* dari nasabahnya sendiri ya mereka menjadi royal mba, royalnya tuh seperti mereka ingin menggunakan pembiayaan *murabahah* lagi itu dengan nominal besar.”

f. Memperhatikan Faktor-faktor Penentu yang dapat Dikatakan Menagalami Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan *Murabahah*.

Faktor-faktor untuk bisa dikatakan peeningkatan dilihat dari angka pertumbuhan selama beberapa tahun terakhir. Pernyataan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dewi Yulita selaku selaku Kepala Bagian Kelayakan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁸²

“Kalau dikatakan meningkat ya bisa langsung dilihat dari data yang kami berikan mbak, itu angkanya bertambah terus kan.”

⁸⁰ Wawancara kepada Bapak Agung Sriyono selaku Kepala Bagian Pembiayaan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 01 Mei 2024, Pukul 10.00

⁸¹ Wawancara kepada Ibu Tiara Dwi selaku *Customer Service* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 04 Mei 2024, Pukul 10.00

⁸² Wawancara kepada Bapak Ahmad Afifi selaku *Account Officer* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 03 Mei 2024, Pukul 10.00

Ditambahkan dengan pernyataan Bapak Ahmad Afifi selaku karyawan diBPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sebagai berikut:⁸³

“Kalau peningkatan itu biasanya yang paling pertama dilihat dari pertumbuhan jumlah nasabahnya, mengalami kenaikan tidak dan juga biasanya kita juga melihat dari nominal peminjamannya mbak.”

C. Temuan Penelitian

1. Berdasarkan paparan data yang telah peneliti uraikan, maka terdapat beberapa strategi pemasaran:

Tabel 4.2
Strategi yang Banyak Membuat Nasabah Tertarik Menggunakan Pembiayaan *Murabahah*

Jenis Strategi	Persentase Banyak Nasabah Yang Tertarik Menjadi Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i>	Alasan
<i>Promotion</i> (Promosi)	1. Membuka booth di event-event: 10% 2. Memfollow up nasabah :10% 3. Penyebaran brouser dan pamflet: 3% 4. Media sosial: 2%	Melalui hasil wawancara peneliti dengan nasabah di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih banyak nasabah yang tau akan pembiayaan murabahah diBPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dari promosi-promosi yang dilakukan.
<i>Process</i> (Proses)	20%	Proses peminjaman pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas

⁸³ Wawancara kepada Ibu Dewi Yulita selaku Kepala Bbagian Kelayakan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, Pada Tanggal 02 Mei 2024, Pukul 10.00

		Ngadiluwih termasuk cepat, hal inilah yang membuat nasabah banyak tertarik untuk menjadi nasabah pembiayaan <i>murabahah</i> . Proses pencairan dana juga cepat jika persyaratannya sudah terpenuhi semua.
Place (Tempat)	10%	Pada proses wawancara banyak nasabah memilih menjadi nasabah pembiayaan <i>murabahah</i> dikarenakan lokasi BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yang dekat dengan rumah mereka.
Price (Harga)	5%	Menurut wawancara harga pembiayaan di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sedikit lebih miring.
Product (produk)	25%	Hasil wawancara pembiayaan <i>murabahah</i> banyak digemari karena mereka merasa senang jika bisa memilih beli barang ataupun kebutuhan lainnya sendiri mereka merasa lebih bebas memilih tempat mana yang lebih murah dibandingat tempat lainnya.
People (Orang)	10%	Sikap karyawan BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih sangat ramah dan baik hal

		tersebut dapat menarik jumlah nasabah.
<i>Physical Evidence</i> (bukti fisik)	5%	Menurut nasabah kondisi kantor yang bersih, harum, tertata rapi membuat nasabah merasa nyaman melakukan pembiayaan disini.

Sumber: Data BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.⁸⁴

Berdasarkan data diatas penggunaan strategi *promotion* (promosi) pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih berhasil meningkatkan jumlah dapat dilihat dari strategi pemasaran melalui 7P di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih yaitu dimana nasabah dari 15% menjadi sebanyak 25% sehingga dapat dikatakan bahwa startegi 7P mampu meningkatkan jumlah nasabah. Stratgi 7P yang meningkatkan jumlah nasabah yaitu strategi *process* (proses) juga menjadi salah satu strategi yang cukup berhasil membuat nasabah meningkat dari 10% menjadi 20%, strategi *place* (tempat) dalam juga memiliki mampu menarik minat nasabah pembiayaan dari 8% menjadi sebanyak 10%, strategi (harga) *price* pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih menarik jumlah nasabah dari 4% menjadi sebanyak 5%, strategi produk pada BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih mengalami peningkatan jumlah nasabah yang besar dari 15% menjadi 25%, strategi orang yang digunakan mampu manarik minat nasabah dari 2% menjadi 10%, straetegi *physical evidence* mampu menarik jumlah nasabah sebanyak 5% dari 4%.

2. Strategi 7P pada BPRS Artha Pamenang Ngadiluwih dapat meningkatkan jumlah nasabahnya pada pembiayaan *murabahah*. Komponen marketing mix

⁸⁴ Data BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih, pada tanggal 03 Mei 2024, Pukul 10.00

yaitu 7P yaitu promosi (*promotion*), proses (*proces*), dan strategi produk (*product*) dapat berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah, untuk strategi orang (*people*), strategi sarana bukti fisik (*physical evidence*), strategi harga (*price*) dan strategi tempat (*place*) memang dapat meningkatkan jumlah nasabah tetapi dalam salah satu strategi tersebut kurang menarik banyak nasabah dibandingkan dengan strategi promosi, strategi proses, dan strategi produk yang dapat meningkatkan cukup banyak jumlah nasabah. Jumlah Nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih dapat dikatakan meningkat dilihat dari indikator-indikator yang ada. Indikator pertama komunikator dari produk ini adalah tim AO dan beberapa karyawan lainnya. Indikator kedua adalah hambatan yang kemungkinan terjadi yaitu adanya kesalah pahaman (*miss communication*) dan terjadinya penurunan jumlah nasabah pada bulan-bulan tertentu. Indikator ketiga adalah solusi dari kemungkinan hambatan yang terjadi yaitu dengan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami serta adanya evaluasi setiap hari senin. Indikator keempat adalah kiat-kiat yang dilakukan agar nasabah tetap menggunakan produk ini adalah ikut berpartisipasi pada even-even besar. Indikator kelima adalah *feedback* dari nasabah dapat dikatakan baik dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* dalam beberapa bulan terakhir. Indikator terakhir adalah alasan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* adalah mudahnya proses peminjaman, dekat dengan rumah dapat memilih sendiri tempat mereka menggunakan dana dari BPRS Artha Pamenang Kantor Kas Ngadiluwih.