

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PEMBIAYAAN MITRAGUNA
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)



Oleh :

NANA SVELA

20402070

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KEDIRI**

2025

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PEMBIAYAAN MITRAGUNA
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

NANA SAVELA

20402070

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

2025

HALAMAN PENGESAHAN

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

(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung)

NANA SVELA

20402070

Telah diajukan di depan Sidang *Munqosah* Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada
tanggal , 26 Mei 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. H. Jamaludin A. Khalik, Lc., MA
NIP. 197509132008011014
2. Penguji 1
Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006
3. Penguji 2
Dr. Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIP. 198204072023211000

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

Kediri, 26 Mei 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



NOTA DINAS

Kediri, 26 Mei 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Nana Savela
NIM : 20402070
Judul : Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

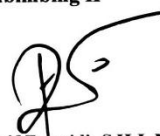
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Dr. Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIP. 198204072023211000

NOTA PEMBIMBING

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 26 Mei 2025

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

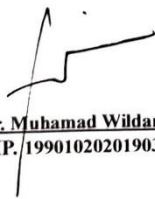
Nama : Nana Savela
NIM : 20402070
Judul : Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 02 Januari 2025 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Ari Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIP. 198204072023211000

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nana Savela

NIM : 20402070

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun keseluruhannya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 26 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Nana Savela

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PEMBIAYAAN MITRAGUNA
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung)**

Oleh :

NANA SAVELA

NIM. 20402070

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI

NIP. 199010202019031006

Pembimbing II



Dr. Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I

NIP.198204072023211000

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-insyirah ; 5-6)

“Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Bersrti Hebat Terlambat Bukan Menjadi Alasan Untuk Menyerah, Setiap Orang Memiliki Proses Yang Berbeda PERCAYA PROSES Itu Yang Paling Penting Karena Allah Telah Mempersiapkan Hal Baik Di Balik Kata Proses Yang Kamu Anggap Rumit”

E

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa bersyukur kepada Allah SWT atas segala kelimpahan nikmat dan hidayahnya yang senantiasa tersampaikan dan sholawat serta salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi teladan bagi seluruh umat manusia.

Skripsi ini dipersembahkan kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan, arahan dan doa-doa terbaiknya dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir.

1. Sembah sujud serta Syukur kepada Allah SWT, tabur cinta dan kasih sayangmu telah memberikan telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Kepada cinta pertamaku, Bapak Jarkoni beliau memang tidak bergelar sarjana dan berpendidikan namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat, motivasi, tenaga yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada pintu surgaku, Almh. Ibu Siti Mahmudah seorang yang biasa saya sebut emak. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum engkau benar – benar pergi.akhirnya mak sebentar lagi anak mu yang dulu sering melawan nasehat mu ini sebentar lagi menjadi sarjana. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada di titik ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang tertatih sendiri tanpa beliau temani lagi.
4. Kepada Dosen pembimbing skripsi saya bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI dan bapak Dr. Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I yang senantiasa sabar membimbing saya dalam mengerjakan mini riset hingga skripsi. Sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik dan memenuhi standar fakultas untuk di ujikan.

5. Kepada kakak kandung saya Devi Wulandari dan semua saudara kandung saya, terimakasih atas semua dukungan finansial dan motivasi serta memberikan doa dan kasih sayang yang luar biasa.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yaitu kekasih saya, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka. Berkontribusi dalam penulisan skripsi ini. Baik tenaga, finansial, waktu kepada penulis. Terimakasih sudah menemani dan mendukung ataupun menghibur dikala kesedihan banyak revisi, mendengar keluh kesah, memberikan semangat untuk tidak menyerah.
7. Skripsi ini saya persembahkan kepada teman saya Anis Dwi Lestari, Alvina Putri R.P, Neni Fadia.k. Heni Meilian Putri, Nining Dwiyanti, Putri Dwi Cahyani yang sudah memberi dukungan dalam mengerjakan skripsi. Kepada seluruh teman sejawat mahasiswa program studi Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2020 dan seluruh pihak yang turut membantu, saya ucapkan banyak terima kasih. semoga kalian semua dapat menggapai cita-cita dan sukses dunia akhirat, AAMIIN.
8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Nana Savela. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga dengan diri saya sendiri! Kedepanya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari kehari.

ABSTRAK

NANA SVELA, 2025. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen pembimbing Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI dan Dr. Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I.

Kata kunci : Strategi, Pemasaran, Pembiayaan, Mitraguna

Skripsi ini adalah kajian ilmiah yang membahas mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna pada BSI KC Trade Center Tulungagung. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu menjawab pertanyaan – pertanyaan bagaimana strategi pemasaran yang digunakan pada pembiayaan mitraguna pada BSI KC Trade Center Tulungagung dan bagaimanakah strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna pada BSI KC Trade Center Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari manajer cabang, tim pemasaran, customer service, serta nasabah yang telah menggunakan produk Pembiayaan Mitraguna. Analisis data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan metode untuk memastikan validitas temuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan pada produk pembiayaan mitraguna pada BSI KC Trade Center Tulungagung adalah strategi *product* yaitu yang menawarkan produknya berbasis syariah, strategi *price* menawarkan promo menarik dan harga kompetitif dari bank konvensional, strategi *place* memanfaatkan lokasi yang strategis yang mudah diakses para calon nasabah, strategi *promotion* memanfaatkan strategi digital marketing, promosi langsung ke instansi dan open booth di event – event tertentu, strategi *people* perilaku dan sikap kinerja karyawan, strategi *pyisical evidence* ruangan kantor yang nyaman dan bersih, strategi *procces* yaitu pencairan dana yang cepat dan mudah. Strategi pemasaran untuk peningkatan jumlah nasabah pada pembiayaan mitraguna pada BSI KC Trade Center Tulungagung dilihat dari beberapa indikator, yaitu komunikator yang *responsive* dalam memasarkan produk, melayani nasabah serta melihat hambatan, *reliability* atau kemampuan perusahaan dalam mengambil solusi dari hambatan, kiat-kiat dan bukti fisik *tanglebes* yang dilakukan agar nasabah tetap menggunakan produk mitraguna, selanjutnya *feedback* dari nasabah dapat dilihat dari meningkatnya jumlahnasabah pembiayaan mitraguna dalam beberapa tahun terakhir.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Bersyukur kepada Allah SWT atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya yang diberikan kepada kita semua, shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. skripsi ini, penulis akan mencoba membahas serta mengungkapkan mengenai “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung)”

Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia ataupun di akhirat. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI dan Dr. Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I. selaku Dosen Pembimbing yang telah begitu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen, serta prodi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
5. Segenap karyawan BSI KC Trade Center Tulungagung yang sudah membantu wawancara peneliti dan diizinkan untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua, saudara kandung dan kekasih yang tiada henti memberi motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri seperjuangan angkatan 2020 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
MOTTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	IV
ABSTRAK	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Masalah.....	12
D. Manfaat penelitian	12
E. Penelitian Terdahulu.....	13
BAB II	17
LANDASAN TEORI.....	17
A. Strategi Pemasaran.....	17
1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	17
2. Konsep dasar strategi pemasaran	19
3. Bauran pemasaran (<i>marketing mix</i>)	22
4. Pemasaran syariah.....	24
B. Pembiayaan syariah.....	28
1. Pengertian pembiayaan syariah.....	28
2. Dasar hukum dan regulasi pembiayaan syariah.....	29
3. Risiko dalam pembiayaan syariah.....	31
C. Nasabah.....	37
1. Pengertian nasabah.....	37
2. Jenis – jenis nasabah	37

3. Indikator meningkatkan jumlah nasabah	38
D. Pembiayaan mitraguna.....	39
1. Jenis pembiayaan	39
2. Produk mitraguna.....	40
3. Akad Pembiayaan Mitraguna.....	42
BAB III.....	45
METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan jenis pendekatan	45
B. Kehadiran peneliti.....	45
C. Lokasi penelitian	46
D. Data dan sumber data	46
1. Data primer.....	46
2. Data sekunder.....	47
E. Teknik pengumpulan data	47
1. Observasi atau pengamatan.....	47
2. Wawancara	48
3. Dokumentasi	49
F. Instrumen pengumpulan data.....	49
1. Instrumen wawancara.....	49
2. Instrumen observasi	49
3. Instrumen dokumentasi	50
G. Pengecekan keabsahan data	50
1. Perpanjangan pengamatan.....	50
2. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian.....	50
3. Triangulasi.....	51
H. Teknik analisis data.....	51
1. Reduksi data.....	52
2. Penyajian data	52
3. Penarikan kesimpulan	52

BAB IV	53
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung	53
1. Sejarah umum Bank Syariah Indonesia	53
2. Visi Bank Syari'ah Indonesia.....	54
3. Misi Bank Syari'ah Indonesia.....	54
4. Logo Bank Syariah Indonesia	54
5. Ruang lingkup BSI KC Trade Center Tulungagung	54
6. Struktur organisasi BSI KC Trade Center Tulungagung.....	55
7. Produk pembiayaan BSI KC Trade Center Tulungagung	58
B. Paparan Data	61
1. Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Mitraguna di Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung.....	61
2. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung.	71
C. Temuan Penelitian.....	77
BAB V	79
PEMBAHASAN	79
A. Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Mitraguna Di Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung.	79
1. Strategi Produk (<i>Product</i>)	83
2. Strategi Harga (<i>Price</i>)	84
3. Strategi Tempat (<i>Place</i>).....	85
4. Strategi Promosi (<i>Promotion</i>)	86
5. Strategi orang (<i>people</i>).....	88
6. Strategi proses (<i>proccess</i>).....	88
7. Strategi sarana fisik (<i>physical eviodence</i>).....	88

B. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung.	89
BAB VI	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. KESIMPULAN.....	93
A. SARAN	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Perbandingan Bank Syariah.....	5
Tabel 1. 2	Data Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada BSI Tulungagung 2024	7
Tabel 1. 3	Jumlah Nasabah dan Produk Pembiayaan Pada BSI KC Trade Center Tulungagung 2022 - 2024.....	8
Tabel 1. 4	Data Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna BSI KC Trade Center Tulungagung Tahun 2022 - 2024.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	perkembangan Industri Perbankan Syariah Dalam Perekonomian	2
Gambar 4. 1	Logo Bank Syariah Indonesia	54
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung.....	55