

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Pendirian BPRS di suatu wilayah kabupaten dengan basis masyarakat religius serta di lingkungan masyarakat dengan tingkat kegiatan transaksi ekonomi mikro yang cukup menonjol, seperti di Gresik, tentunya sejalan dengan kebijakan Pemerintahan Daerah setempat terutama dalam kaitannya meningkatkan peran lembaga keuangan untuk mendukung terciptanya upaya peningkatan dan pendayagunaan perekonomian didaerahnya. Melihat kondisi dan tujuan tersebut diatas, beberapa investor yang selama ini banyak berkecimpung di berbagai bidang usaha, dan para tokoh masyarakat yang aktif dalam pengembangan Masyarakat Ekonomi Syariah dan Majelis Ekonomi Muhammadiyah Jawa Timur terinspirasi untuk mengembangkan dan meningkatkan usaha mikro, khususnya yang berbasis syariah di lingkungannya, dengan berencana mendirikan BPR Syariah yang berdomisili di Gresik.

Untuk mewujudkan keinginan dan cita-cita tersebut, dibentuklah suatu tim pendirian BPR Syariah yang dikoordinir oleh team Pendirian BPR Syariah yang cukup berpengalaman sebagai pelaksana Bank Syariah. Bank Mitra Syariah merupakan salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang terpercaya dan memiliki jaringan luas. Sehubungan dengan

hal tersebut, tim pendiri BPR Syariah ini menggalang kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri, Bukopin Syariah serta tim dari konsultan PT. Rafa Prima Consulting dari Jakarta untuk mendirikan PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik (Bank Mitra Syariah) pada tanggal 1 Juli 2008 dengan beralamatkan di jalan Panglima Sudirman Nomor 103 Gresik.

Selanjutnya Bank Mitra Syariah terus berkembang dan membuka dua kantor cabang di Tuban (Jalan Lukman Hakim No. 35 Tuban) dan Bojonegoro (Jalan Diponegoro 1F Bojonegoro), 3 kantor kas yaitu di Sidayu (Jalan Pahlawan No. 4 Sidayu), Suci (Jalan Raya Permata Suci 10A, Pondok Permata Suci Manyar Gresik), dan Menganti (Menganti Permai Blok A3/No. 1 Menganti Gresik). Pada tahun 2006, Bank Mitra Syariah Gresik pertama beroperasi di Jalan Panglima Sudirman No. 103 Gresik (Kantor Pusat). Kemudian pada awal 2014 Bank Mitra Syariah Gresik berpindah ke Ruko Andalusia Square Blok A2. Jl. Kartini No. 7 Gresik. Bank Mitra Syariah membidik segmen usaha mikro kecil menengah dengan saldo tabungan minimal Rp. 50.000,00. BPRS.Mitra Syariah Gresik juga bekerja sama dengan bank yang lain yaitu, Bank BNI Syariah (Bank Negara Indonesia Syariah). Bank mitra syariah juga menjual produk seperti: Produk Murabahah, Produk Musyarakah, Produk Rahn.¹

¹Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 08 Januari 2018 pukul 08:00 WIB

2. Visi Misi dan karakteristik BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

- a. Visi, yang menjadi Visi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah
”Menjadi bank yang sehat tumbuh berkembang dan dipercaya oleh masyarakat serta sebagai bank yang *rahmatan lil allamin*”
- b. Misi, dalam rangka menciptakan visi tersebut diatas, BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memiliki misi sebagai berikut: (1) Memberikan kontribusi optimal dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, (2) Ikut berperan dalam mendorong pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah, serta menjalankan kegiatan usaha secara professional dan memperoleh laba secara optimal berdasarkan aturan syariah.
- c. Aktivitas Utama PT BPRS Mandiri Mitra Sukses

Sebagaimana halnya dengan industry *manufacturing* dan industry jasa lainnya, industry perbankan juga dituntut adanya kegiatan usaha yang efektif dan efisien. Hal ini kiranya dapat diketahui industry perbankan saat ini berkembang sangat pesat dan semakin rumit serta beroperasi dengan tingkat persaingan yang sangat ketat, baik sesama bank maupun dengan lembaga keuangan lainnya. Para pelaku perbankan saat ini umumnya masih menjadikan instrument tabungan sebagai sumber pendanaan utama, ada beberapa alasan hal tersebut dilakukan antara lain: *Pertama*, tabungan merupakan dana yang berbiaya murah dibandingkan dengan deposito. Sehingga bank yang komposisi dananya paling banyak (tabungan) dapat

bersaing dalam menentukan margin atau suku bunga penyaluran pembiayaan atau kredit.

Kedua, dana yang berasal dari tabungan umumnya mengendap relative lama. Hal ini dapat dimaklumi karena umumnya pemilik tabungan hanya akan mengambil tabungannya apabila terdapat kebutuhan mendesak. *Ketiga*, dari se *Customer Based*, jumlah penabung lebih banyak dibandingkan dengan jumlah deposan. Dari kenyataan tersebut persaingan antar bank yang paling ketat adalah pada produk tabungan. Hampir semua iklan perbankan di media cetak maupun media elektronik didominasi oleh penawaran produk tabungan berbagai fitur dan hadiah. Tujuannya jelas yaitu untuk membujuk calon nasabah baru sekaligus mempertahankan nasabah lama.

Loyalitas nasabah lama harus dipelihara jangan sampai pindah ke bank lain. Karena jika hal itu terjadi maka upaya yang dibutuhkan untuk menariknya kembali jauh lebih besar dibandingkan dengan upaya untuk menarik nasabah baru, sebagai bagian dari persaingan pasti tidak ingin kehilangan nasabahnya. PT BPRS Mandiri Mitra Sukses dalam menjalankan kegiatan operasionalnya telah sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atau UU Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. Pada pasal 1 ayat 2, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan melayurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau

bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hiduprakyat banyak.

Dalam tahun 2011 PT BPRS Mandiri Mitra Sukses telah menawarkan skim pembiayaan dengan atas dasar dari akad *mudharabh*, akad *istishna*, akad *multijasa* dan pembiayaan *rahn*. Akan tetapi masyarakat pengguna jasa pilihannya pada pembiayaan atas dasar akad *murabahah* dan akad *musharakah*. Karena skim ini mudah dipahami oleh masyarakat dan telah sesuai dengan kebutuhan usahanya.

d. Karakteristik BPRS dengan bank lain

Keunggulan dari bank mitra sendiri adalah mengedepankan, ada 2 hal yang menjadi priority mitra yang pertama adalah produk, yang kedua adalah layanan. Dalam menjual produk harus berdinamika, produk mitra pun juga harus banyak dan harus diminati oleh pasar. Layanan : bagaimana kita bisa menciptakan layanan prima buat calon nasabah dan masyarakat secara umum. Dan tentunya secara khusus adalah sudah menjadi nasabah bank mitra serta nantinya akan diklasifikasikan. Ada masyarakat umum, minimal masyarakat melihat ada bank mitra yang bagus. Kedua, bank mitra mempunyai nilai lebih jadi ingin menjadi nasabah dari bank mitra, yang ketiga bagaimana melayani nasabah yang sudah menjadi nasabah bank mitra dengan baik.²

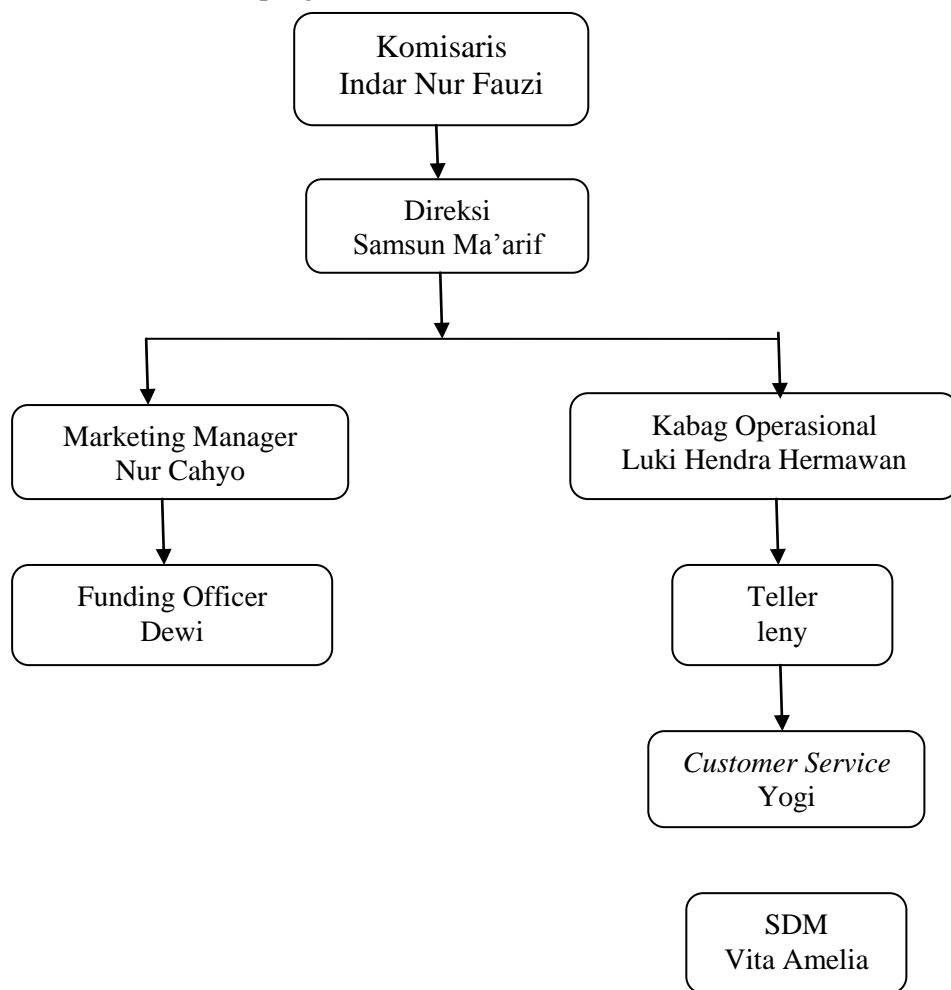
² Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 08 Januari 2018 Pukuln 08:10

3. Letak Geografis BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terletak di jalan Panglima Sudirman Nomor 103 Gresik

4. Struktur Kepengurusan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Tabel 4.1 Struktur Kepengurusan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik ³



5. Produk-Produk BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Adapun produk pembiayaan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik antara lain sebagai berikut :

³ Bagan Struktur Organisasi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Tabel. 4.2 Produk Pembiayaan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

No	Produk Pembiayaan	Keterangan
1.	Pembiayaan <i>Murabahah</i>	Adalah akad jual beli barang pada harga asal dengan tambahan margin yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah. Bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli
2.	Pembiayaan <i>musyarakah</i>	Adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dengan masing-masing menyertakan dana dan mengelola dengan keuntungan serta risiko yang ditanggung oleh pihak kedua.

Sumber Data : Dokumen BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik Tahun 2017

Selain itu, ada produk simpanan antara lain sebagai berikut :

Tabel. 4.3 Produk Simpanan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

No	Produk Simpanan	Keterangan
1.	a. Tabungan IB Mitra Tabungan IB Mitra Dana	1. Media pembayaran kembali pembiayaan 2. Pembayaran tagihan PLN 3. Pembayaran tagihan telepon
	Tabungan IB Mitra Guna	1. Tabungan untuk pendidikan 2. Tabungan untuk ibadah haji 3. Tabungan untuk umrah 4. Tabungan untuk wisata religi 5. Tabungan untuk Qurban 6. Tabungan untuk Aqiqah
	Tabungan IB Mitra Usaha	1. Simpanan yang dapat digunakan untuk membantu bisnis usaha 2. Pembayaran tagihan PLN 3. Pembayaran tagihan telepon Memperoleh bagi hasil di akhir bulan
	Tabungan IB Mitra Investara	1. Simpanan yang sekaligus media investasi dengan bagi hasil hampir sama deposito 2. Dapat melakukan penyetoran dan penarikan penarikan sewaktu-waktu
2.	Deposito IB Mitra : 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan	1. Membantu perencanaan investasi 2. Bebas menemukan jangka waktu Bagi hasil yang menguntungkan dan barokah

Sumber Data : Dokumen BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik Tahun 2017

B. Temuan Penelitian

1. Wawancara dengan Direktur dan karyawan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

a. Implementasi Pelayanan Prima di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Dari penelitian yang saya lakukan, saya melakukan wawancara dengan salah satu karyawan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yaitu Septian Yogi Pratama selaku *Customer Service*, salah satu upaya yang dilakukan lembaga dalam mewujudkan hal tersebut ialah dengan cara penerapan *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola. Dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1) Bagaimana sikap karyawan yang diberikan kepada nasabah?

Dalam memberikan sikap atau *attitude* kepada nasabah kita harus selalu menghormati dan menghargai semua nasabah kita, selalu bersikap sopan santun dalam melayani, selalu menerapkan senyum, sapa salam dan bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah, serta sabar dalam menangani nasabah. Seperti penjelasan Bapak Yogi:

“Yang pertama, dalam perbankan pasti ada yang namanya standar, dimana setiap karyawan yang ditunjuk sebagai front linner seperti halnya CS, teller itu harus mempunyai standar masing-masing dan nanti berkaitan dengan standar pasti kita akan memberikan pelatihan. Terkait dengan service excellent, yang mana dalam service excellent didalamnya nanti akan ada pelajaran, dan juga basic-basic bagaimana cara seorang CS ataupun teller khususnya CS dalam melayani nasabah dan pada dasarnya, yaitu kita harus bisa memberikan salam, senyum, sapa agar masyarakat bisa nyaman dan juga bisa tenang dalam pembukaan rekening atau mungkin pembiayaan itu yang paling penting dalam perbankan syariah.”⁴

⁴ Wawancara dengan Bapak Yogi, (*Customer Service* BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 09 Januari 2018 Pukul 08:00

2) Bagaimana perhatian yang diberikan karyawan kepada nasabah pada saat nasabah bingung tentang informasi, atau saat nasabah bingung dengan antrian

Dan bank mitra jika ada nasabah yang kesulitan informasi, yang pertama dilakukan adalah harus sinergi dan cepat melayani nasabah, serta bekerjasama dengan satpam dalam mengatur kunjungan nasabah. Karena agar nasabah tidak kecewa dengan pelayanan yang *customer service* berikan. Karena nasabah adalah sebagai jembatan penghubung antara bank. Seperti yang dipaparkan Bapak Yogi:

*“Yang pasti, ketika antrian atau banyaknya pengunjung di bank mitra syariah yang pertama pastinya kita harus sinergi bekerjasama dengan satpam yang mana ketika ada antrian atau sebagainya fungsi dari satpam untuk mengatur kunjungan dari nasabah tersebut, apakah diberikan nomor antrian mungkin atau ada dipersilahkan duduk menunggu, supaya nasabah tidak bosan atau jenuh dan bisa memberikan blangko form atau menanyakan tujuan berkunjung di bank mitra syariah. Dan satpam juga bisa mengarahkan ke bagian-bagian mana yang dituju oleh nasabah”.*⁵

3) Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan pada saat nasabah mengajukan pembiayaan?

Dalam memberikan pelayanan saat ada nasabah mengajukan pembiayaan yang pertama dilakukan bank mitra ketika nasabah datang yaitu menanyakan identitas nasabah, kemudian menanyakan kepada nasabah tentang kebutuhan mengajukan pembiayaan. Serta meminta data diri atau

⁵ Wawancara dengan Bapak Yogi, (*Customer Service* BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 09 Januari 2018 Pukul 08:10

persyaratan yang telah ada, setelah selesai proses tahap selanjutnya melakukan analisis terkait pengajuan pembiayaan. seperti pemaparan Bapak Yogi:

*“Pelayanan yang pertama pastinya ketika ada nasabah yang mengajukan pembiayaan kita harus mengetahui identitas nasabah, dan yang kedua kita menanyakan kepada nasabah apa yang dibutuhkannya terkait dengan pembiayaan. Karna di bank mitra syariah ini banyak sekali produk-produk dan pembiayaan yang ada. Jadi kita harus bisa memastikan kepada nasabah apa yang dibutuhkan terkait dengan kebutuhan mereka tentang pengajuan pembiayaan, dan yang kedua seorang CS meminta data atau persyaratan yang telah ada , ketika sudah dikasih data nanti akan kita analisis”.*⁶

4) bagaimana tindakan karyawan pada saat ada nasabah complain ?

Serta dalam memberikan tindakan ketika ada nasabah complain yang pertama harus menanyakan kepada nasabah artinya, menanyakan apakah permasalahan yang membuat nasabah kurang puas dengan pelayan terkait *service excellent* setelah itu bisa memberikan solusi agar nasabah hatinya tenang dan bisa menerima keadaan dan fasilitas yang kita miliki. Jadi peran *customer service* yang dibutuhkan oleh bank yang mampu memberikan pelayanan maksimal. Seperti penjelasan Bapak Yogi:

“Ketika ada nasabah complain yang pertama kita harus menanyakan kepada nasabah artinya, menanyakan apakah permasalahan yang membuat nasabah kurang puas dengan pelayan terkait service excellen ditanyakan dulu kepada nasabah setelah kita mediasi dengan menanyakan kepada nasabah, setelah itu kita bisa memberikan solusi agar nasabah hatinya tenang dan bisa menerima keadaan dan fasilitas yang kita miliki. Biasanya itu nasabah complain masalah pelayanan dan sebagainya. Dan kebanyakan sih nasabah itu kurang faham terkait dengan produk dan seagainya. Makanya kita sebagai

⁶Wawancara dengan Bapak Yogi, (Customer Service BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 09 Januari 2018 Pukul 08: 20

*CS berfungsi untuk menjelaskan secara gamblang dan secara keseluruhan agar tidak terjadi kesalah fahaman”.*⁷

5) Apakah ada hal-hal khusus terkait standar pelayanan?

Terkait hal-hal khusus standar pelayanan yang pertama adalah membentuk karyawan - karyawan yang mana karyawan ini harus mempunyai standar terkait dengan pelayanan. Jadi yang dimaksud karyawan ini bertugas sebagai pintu depan dan sebagai ujung tombak di bank mitra syariah, artinya mereka-mereka semua ketika ada ditempat pastinya melakukan action/ tindakan yang mana tindakan itu akan berkaitan dengan nasabah. Penjelasan dari Bapak Yogi:

*“Terkait standar khusus pastinya setiap bank ada standar khususnya masing-masing yang mana standar itu berlaku disetiap bank, kita mengerucut focus ke bank mitra syariah jadi standar terkait pelayanan yang kita berikan itu akan yang pasti membuat nasabah krasan dan merasa terlayani dan nasabah merasa nyaman. Yang pertama yang kita lakukan yaitu membentuk karyawan-karyawan yang mana karyawan ini harus mempunyai standar terkait dengan pelayanan. Jadi yang dimaksud karyawan ini bertugas sebagai pintu depan dan sebagai ujung tombak di bank mitra syariah, artinya mereka-mereka semua ketika ada ditempat pastinya melakukan action/ tindakan yang mana tindakan itu akan berkaitan dengan nasabah. Jadi yang paling penting dari kita yaitu membentuk karyawan-karyawan yang mempunyai mental dan juga sikap yang baik kepada nasabah berkaitan dengan service excellent dan profesionalisme kerja. Dan yang kedua kita akan memperbaiki struktur dari pelayanan dari kantor kami yang mana setiap harinya dan tiap bulannya bahkan setiap tahunnya kita harus ada peningkatan terus menerus agar kita bisa bersaing dengan kantor-kantor lain juga bisa memberikan rasa nyaman kepada nasabah. Jadi kesimpulannya semua kantor dan juga khususnya di kantor bank mitra syariah pasti ada standarisasi tertentu”.*⁸

⁷Wawancara dengan Bapak Yogi, (Customer Service BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 09 Januari 2018 Pukul 08: 20

⁸ Wawancara dengan Bapak Yogi, (Customer Service BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 09 Januari 2018 Pukul 10:00

6) Seperti apa kepercayaan dan konsistensi yang diterapkan di BPRS?

Bahwa agar nasabah percaya dan konsisten terhadap bank maka harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik, yang mana pelayanan yang terbaik akan membuat nasabah nyaman, dan juga nasabah tidak ada rasa takut di kantor, jadi untuk meningkatkan rasa kenyamanan dari nasabah, berarti kita harus memberikan pelayanan yang terbaik serta dengan didorongkan adanya struktur dan juga teknologi yang bisa membuat si nasabah itu bisa nyaman. Karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal nasabah bisa tetap menggunakan jasa-jasa bank tersebut dan pasti tidak akan beralih ke bank lain karena bank memberikan apa yang nasabah butuhkan. Bapak Yogi mengatakan bahwa:

“Bagaimana cara agar nasabah percaya kepada kita kita harus balik ke topic pertama tadi bahwasannya kita harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik, yang mana pelayanan yang terbaik akan membuat nasabah nyaman, dan juga nasabah tidak ada rasa takut di kantor, artinya kepercayaan dari nasabah itu semakin tinggi terhadap kita yaitu berkaitan dengan pelayanan BPRS, jadi untuk meningkatkan rasa kenyamanan dari nasabah, berarti kita harus memberikan pelayanan yang terbaik serta dengan didorongkan adanya struktur dan juga teknologi yang bisa membuat si nasabah itu bisa nyaman.”⁹

7) Bagaimana penerapan pelayanan prima yang diberikan oleh BPRS?

Terkait penerapan pelayanan prima yang diberikan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik Menurut Bapak Yogi nasabah itu istilahnya number one. Ketika karyawan menghadapi pekerjaan dan kesibukan masing-masing tiba-tiba ada nasabah masuk untuk menabung kita sebagai karyawan

⁹ Wawancara dengan Bapak Yogi, (*Customer Service* BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 10 Januari 2018 Pukul 08:15

memberikan pelayanan yang baik pada dasarnya nomor satu adalah nasabah:

“Terkait dengan pelayanan prima, kalau kita berbicara dengan pelayanan prima berarti ini menyangkut dengan service excellent yang mana service excellent ini berlaku di setiap perbankan dan juga dijalankan oleh karyawan terutama kepada karyawan-karyawan yang paling sorot dibagaian awal seperti CS dan teller itu kan mereka berhadapan langsung dengan nasabah maka dari itu terkait dengan pelayanan prima yang kita berikan kepada nasabah itu benar-benar harus dijalankan dengan baik. Terkait dengan pelayanan prima berarti pelayanan secara totalitas, jadi kita harus bisa memberikan yang terbaik dan paling terbaik terhadap nasabah. Jadi nasabah itu istilahnya number one. Ketika karyawan menghadapi pekerjaan dan kesibukan masing-masing tiba-tiba ada nasabah masuk untuk menabung kita sebagai karyawan memberikan pelayanan yang baik pada dasarnya nomer satu adalah nasabah.”¹⁰

Yang menjadi fokus dalam pelayanan prima peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa implementasi pelayanan prima yang ada di BPRS jelas menggunakan layanan jemput bola atau disebut dengan *cash pic up*, karena konsentrasi bank mitra bagian dari rumusan pelayanan inklusif, jadi lebih banyak datang ke nasabah mengedukasi pada calon nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah. Seperti yang dipaparkan Bapak arif selaku Direktur:

“Mitra mempunyai ciri khas, adalah komunitas bank bagian daripada bank komunitas dimana mitra mempunyai banyak unit kerja, tujuannya secara umum melakukan pelayanan secara inklusif, karena bank syariah harus berbeda secara prinsip demikian. Seandainya masyarakat belum menerima sepenuhnya tentang taat kelola syariah berarti mitra akan medekat kepada mereka, dengan membuat outlet-outlet dipasar-pasar, seandainya masyarakat enggan atau belum siap menerima bank syariah, bank mitra harus mempersiapkan. Jadi prinsipnya adalah bank mitra yang akan mendekati masyarakat/calon nasabah maupun nasabahnya. Yang kedua layanan yang bisa bank mitra tonjolkan adalah layanan cash pic up (jemput bola), bisa

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Yogi, (*Customer Service BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik*), 10 Januari 2018 Pukul 08:30

harian mingguan atau bulanan. Mitra akan datang ke nasabah untuk mau menabung, mengangsur ataupun bertransaksi dengan bank mitra. Karena konsentrasi bank mitra bagian dari rumusan pelayanan inklusif, jadi lebih banyak datang ke nasabah mengedukasi pada calon nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah.¹¹

b. Strategi Promosi dalam Pembiayaan Murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa implementasi pelayanan prima pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menerapkan sistem jemput bola karena sistem jemput bola menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan bagi para anggotanya. Pada bagian selanjutnya menjelaskan tentang strategi pemasaran produk pembiayaan syariah yang diterapkan di BPRS yaitu menggunakan *personal selling*, bergabung dengan lembaga pendidikan dan menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat serta melalui penyebaran brosur. Dengan wawancara bersama karyawan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yaitu Bapak Cahyo Selaku AO (*Account Officer*) *Marketing* Pembiayaan Murabahah, dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1) Apa saja jenis produk yang ditawarkan?

Bahwa untuk strategi pemasaran perbankan syariah kebetulan di Bank Mitra sementara ini ada murabahah, musyarakah gadai sama qard. Seperti penjelasan dari Bapak Cahyo:

“Untuk strategi pemasaran perbankan syariah kebetulan di kita ada sementara ini ada murabahah, musyarakah gadai sama qard. Untuk saat ini yang kita jual sementara itu ada 4 tidak menutup kemungkinan untuk pengembangan produk nanti akan kita jual semua

¹¹ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09:00

produk pembiayaan, ada murabahah ada istishna. Jadi untuk sementara di BPRS kita tersebut yang harus dijual".¹²

Dan diperjelas oleh bapak arif selaku direktur mengungkapkan bahwa untuk produk yang ditawarkan di Bank Mitra mitra yang diperbolehkan diperkenankan ini hanya ada 2, baik pembiayaan maupun simpanan. Ada simpanan, tabungan, dan pembiayaan, dan untuk pembiayaan yang sudah mitra rilis adalah ada konsep *mudharabah*, *,musyarakah*, dan *murabahah*, untuk bank pembiayaan rakyat syariah, tidak boleh menjadi pelayanan arus transaksi keuangan saham:

"Yang jelas untuk bank pembiayaan rakyat syariah, tidak boleh menjadi pelayanan arus transaksi keuangan saham, tentu saja mitra yang diperbolehkan diperkenankan ini hanya ada 2, baik pembiayaan maupun simpanan. Ada simpanan, tabungan, dan pembiayaan, dan untuk pembiayaan yang sudah mitra rilis adalah ada konsep mudharabah, ,musyarakah, dan murabahah. Dari 3 prinsip dasar bisa dikembangkan bermacam-macam: ada konsumtif, modal kerja dan ada investasi".¹³

2) Bagaimana strategi penetapan harga yang diterapkan untuk produk yang ditawarkan?

Untuk strategi penetapan harga yang diterapkan untuk produk yang ditawarkan dapat disimpulkan harga atau margin sudah ada konteretnya atau ada aturan-aturannya. Dan bisa menurunkan konteretnya jika sudah menjadi nasabah existing. Seperti pemaparan Bapak Cahyo:

"Penetapan harga atau margin itu sudah ada konteretnya atau ada aturan-aturannya. Jadi nanti misalkan plafon 3 juta – 50 juta biasanya kita konteretnya 2,5 . 50 juta – 100 juta 1,75 sampai setara

¹² Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09:15

¹³ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09:25

*dengan 2% misalkan. Yaitu sudah ada konteretnya, cuman tidak menutup kemungkinan bisa kita turunkan dari ret tersebut, karena sudah lama menjadi nasabah existing kita”.*¹⁴

Bahwa penentuan harga setiap produk mitra dalam rangka penentuan *pricing* atau jasa layanan semua sudah diatur dalam ketentuan bank Indonesia, ataupun OJK. Selain itu Bank Mitra setiap periodik akan diupdate, karena semua ada aturan mainnya. Sebagaimana yang diungkapkan Bapak Arif:

*“Penentuan harga setiap produk mitra dalam rangka penentuan pricing / jasa layanan semua sudah diatur dalam ketentuan bank Indonesia, ataupun OJK. Jadi setiap periodik akan diupdate, dan mau tidak mau penentuan harus dalam aturan tersebut, karena disetiap bank tidak boleh menjual terlalu murah juga terlalu mahal jadi semua ada aturan mainnya”.*¹⁵

3) Bagaimana strategi yang dilakukan karyawan dalam memasarkan produk?

Dalam rangka mempromosikan produk setiap bank mempunyai strategi, supaya bisnis jangka panjang juga bisa berjalan dan diraih dengan baik. setiap aada launching produk baru apapun baik pembiayaan maupun tabungan pasti bank mitra share pertama ke teman -teman pasar, jadi yang kita dioptimalkan memang pasar tersebut. Pemaparan Bapak cahyo:

“Biasanya gini, setiap kali kita ada lounching produk baru atau apapun baik pembiayaan maupun tabungan pasti kita share pertama ke teman -teman pasar, jadi yang kita optimalkan itu memang ya pasar tersebut, jadi teman- teman PLM misalkan ada produk qardh ini kan untuk talangan umrah, nah itu kita kasih teman-teman PLM brosur produk knowlage masalah umrah apapun yang ada misalnya

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09:00

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09:20

*ada produk baru pasti teman-teman kita briefing masalah produk tersebut. Jadi nanti teman-teman di lapangan itu sudah sangat faham”.*¹⁶

Seperti yang dikatakan langsung oleh Direktur Bank Mitra Bapak Arif bahwa Konsep pemasaran berorientasi kepentingan serta kepuasan nasabah tanpa melupakan tujuan utama BPRS untuk mendapatkan laba dalam jangka panjang. Hal ini didukung pula dalam rangka memasarkan produk BPRS mempunyai komunitas, memperbanyak *customer bas*, fokus pelayanan kepada pasar-pasar. Jadi dipasar bisa dengan berjualan *funding*, dana dari pasar akan mitra lempar lagi ke pasar, itu yang menjadi keunggulan dari bank mitra sendiri:

*“Untuk strategi bank mitra syariah tentu saja mempunyai strategi yang sangat bagus, dalam rangka memasarkan produk mempunyai komunitas, memperbanyak customer bas, fokus pelayanan kepada pasar-pasar, jadi dipasar bisa dengan jualan funding, jadi dana dari pasar akan mitra lempar lagi ke pasar, itu yang menjadi keunggulan dari bank mitra sendiri. Jadi di pasar bisa menerima tabungan atau deposito serta juga bisa melempar pembiayaan, baik murabahah, musyarakah, atau mudharabah. Dan yang lagi menjadi ikon dari bank mitra sendiri adalah program gadai syariahnya, pertumbuhannya cukup bagus”.*¹⁷

3. Kendala- kendala dalam Strategi Promosi Pembiayaan Murabahah di BPRS

Mandiri Mitra Sukses Gresik

1) Apa kendala dalam proses pemasaran produk?

Dalam memasarkan produk pihak BPRS sendiri juga mengalami kendala, kendala dalam proses pemasaran produk perbankan, seperti : berada pada personal, atau *skill* karyawan yang masih ada yang belum faham. Seperti pemaparan Bapak Cahyo:

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 13 Januari 2018 Pukul 08:00

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 13 Januari 2018 Pukul 08:15

“Kendalanya itu mengacu kepada personal, biasanya teman-teman masih belum faham. skill setiap orang berbeda-beda cara menangkap knowlage yang diberikan teman-teman dari kantor pusat kan juga berbeda-beda, terus kadang selling skill penyampaian di lapangan teman-teman juga berbeda-beda. Jadi sebetulnya kendalanya di personal. Kalau masalah produk sudah diolah dengan matang dan fix, cuman kendalanya tetap itu tadi teman-teman di lapangan cara menyampaikannya, produk knowlage selling skill cara closing dengan nasabah itu yang kadang-kadang masih membutuhkan support dari kantor pusat”.¹⁸

Tantangan secara umum yang dialami dalam proses promosi adalah terletak pada Edukasinya, dimana masyarakat yang minimum kebawah sudah mengerti tentang tata kelola bank konvensional, jadi inilah yang menjadi dasar pengaruh atau tantangan sehingga dalam mempromosikan produk syariah banyak masyarakat yang tidak mengerti produk syariah tersebut. Seperti penjelasan dari Bapak Arif terkait dengan kendala-kendala dalam proses pemasaran:

“Tantangan secara umum, yang dialami teman-teman atau pengelola bisnis syariah adalah tantangan pada edukasinya, yaitu persoalan klasik dimana masyarakat yang minimum kebawah, sudah dipahamkan sejak awal berkaitan dengan tata kelola keuangan konvensional. Ini yang menjadi tantangan, sehingga dalam rangka mempromosikan produk syariah banyak masyarakat yang belum mengenal tentang produk syariah tersebut. Jadi membutuhkan usaha yang luar biasa, misalkan jual untuk bank konvensional sekali saja itu sudah faham dan mengerti sudah langsung clossdeal, sedangkan bank syariah dalam proses penjualan butuh satu kali sampai lima kali bisa melakukan clossdeal. Karena tantangannya harus melakukan edukasi untuk masyarakat agar memahami konsep syariah tersebut”.¹⁹

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 13 Januari 2018 Pukul 08: 30

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 13 Januari 2018 Pukul 08: 35

4. Solusi Untuk Mengatasi kendala dalam Pembiayaan Murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

1) Bagaimana solusi untuk menangani kendala dalam proses pemasaran produk?

Dan untuk solusi dalam mengatasi kendala proses pemasaran yaitu: setelah melakukan louncing lalu melakukan evaluating, dan memberikan contoh langsung terjun ke lapangan untuk pemahaman langsung bagi karyawan. Bapak Cahyo mengatakan:

“Jadi untuk istilahnya ini berarti setelah kita melakukan lonching sudah kita pasarkan, berarti kita melakukan evaluating, jadi nanti teman-teman yang under perform itu nanti kita panggil kalau memungkinkan kalau tidak memungkinkan kita langsung mendatangi. Kita lakukan pendampingan istilahnya kita join firework mengajarkan bagaimana caranya closing deal dengan nasabah. Seperti itu, jadi kebanyakan teman-teman hanya membutuhkan contoh, bagaimana cara nego orang a, orang b modelnya seperti apa cara jualan seperti bagaimana seperti itu. Jadi kita contohkan langsung terjun ke lapangan”.²⁰

Terkait solusi dari mengatasi kendala-kendala yang muncul penulis menyimpulkan bahwa pihak BPRS Mitra dalam mengimplementasikan muamalat keseharian minimal harus faham, memahami kaidah syariah sendiri dalam mendeteksi keinginan, keimanan. Serta berkaitan dengan karakter calon karyawan sendiri dalam proses rekrutmen , karena menjadi tenaga bank syariah menjadi tenaga karyawan syariah tidak gampang, karena harus bekerja total, mengedukasi. Dalam hal ini pendapat dari Bapak Arif:

“Terkait mensosialisasikan produk syariah, tentunya mempunyai target jangka pendek dan target jangka panjang karena berkaitan

²⁰ Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 13 Januari 2018 Pukul 08: 40

dengan kepentingan global masyarakat luas. Jadi bagi mitra syariah tantangan jangka pendek berkaitan dengan managing kompetensi internal, jadi dalam rangka untuk mensukseskan bisnis syariah khususnya bank syariah ini dalam proses rekrutmen harus benar-benar selektif, (1) Harus dalam mengimplementasikan muamalat keseharian minimal harus faham memahami kaidah syariah sendiri, (2) Dalam mendeteksi keinginan, keimanan. (3) Berkaitan dengan karakter calon karyawan sendiri. Dan ada analisisnya sendiri, maka faktor awal adalah dari proses rekrutmen, karena menjadi tenaga bank syariah menjadi tenaga karyawan syariah tidak gampang, karena harus bekerja total, lalu mengedukasi, tidak serta merta harus langsung dipahami dan mengerti pasar, selain daripada penguatan secara kompetensi internal, melakukan sosialisasi atau edukasi ke masyarakat, melalui kelompok-kelompok masyarakat baik itu kelompok pengajian kelompok arisan kelompok dasawisma rukun tetangga, maupun di desa-desa, jadi bisa datang kadang malam hari sosialisasi, dan ada acara forum-forum selalu aktif. Serta untuk jangka panjang yaitu mengedukasi lembaga-lembaga pendidikan tata kelola bank syariah, karena yang dibutuhkan adalah regenerasi, yang lalu sudah berlalu, yang saat ini akan ditanamkan, sehingga jangka panjangnya nanti mereka akan mempunyai pilihan, seandainya orang islam dan orang muslim berarti harus memilih transaksi syariah”²¹

2) Bagaimana saluran distribusi/ pemasaran oleh BPRS dalam memasarkan produk?

Dalam menerapkan strategi promosi juga perlu mengetahui saluran distribusi/pemasaran oleh BPRS dalam memasarkan produknya, dalam rangka menyalurkan pembiayaan sudah mempunyai pemetaan atau yang juga menjadi bagian dari strategi. Jadi strategi pemasaran bank mitra ada klasifikasinya, jelas mikro itu kemana, ritel itu kemana jadi ditentukan ada namanya analisa pasar terkait pemetaan pasar. seperti yang diterangkan Bapak Arif:

²¹ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif,(Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik),13 Januari 2018 Pukul 08: 50

“Dalam rangka menyalurkan pembiayaan tentunya mempunyai pemetaan, yang juga menjadi bagian dari strateginya. Jadi misal untuk produk mikro layaknya dimana, misalkan bertempat dipasar-pasar karena turn offer atau sirkulasinya, cash flownya cukup tinggi. Misalkan lagi produk mudharabah, berkaitan dengan sirkel musiman atau insedentil/ atau terminasi, sesioning seperti itu bisa ke peternakan, pertanian maupun kontraktor. Misalkan murabahah, itu konsumtif bisa ke pegawai, bisa pegawai pabrik, guru, PNS/ atau swasta lainnya. Jadi strategi pemasaran bank mitra tentunya ada klasifikasinya, jelas mikro itu kemana, ritil itu kemana jadi ditentukan, ada namanya analisa pasar terkait pemetaan pasar”²².

Selain itu, dalam prakteknya, Target bank mitra sesuai khitah, yaitu membantu perekonomian kecil sehingga dapat menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat, Bapak Arif menambahkan:

“Target bank mitra sesuai khitah, dasar prinsip didirikan bank syariah tersebut adalah membantu perekonomian kecil, jadi akan istikomah konsentrasi terhadap pelayanan kepada UMKM, atau masyarakat yang hanya menjual apa, dipasar-pasar yang mempunyai industri jahit kecil, demikian. Bisa dibilang pembiayaan mikro, sekarang 100 juta kebawah, konsentrasinya seperti itu”²³.

Temuan ini mengenai produk yang menggunakan akad *murabahah*, Untuk pembiayaan *murabahah* yang menggunakan akad *murabahah* banyak sekali.

1) Produk apa saja yang menggunakan akad *murabahah*?

Jadi *murabahah* nanti juga ada beberapa turunan. Yaitu ada *murabahah* modal kerja, investasi, konsumsi. Dan produk pembiayaan yang sangat diminati oleh nasabah adalah pembiayaan seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Cahyo :

²² Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif,(Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik),13 Januari 2018 Pukul 08: 50

²³ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 15 Januari 2018 Pukul 08: 30

*“Untuk pembiayaan murabahah disini yang menggunakan akad murabahah banyak sekali. Jadi gini murabahah nanti juga ada beberapa turunan. Murabahah sendiri juga ada murabahah modal kerja, investasi, konsumsi, ini ada turunan. Contohnya konsumsi untuk apa: konsumsi missal untuk pembelian roda empat maupun roda dua. Kalau roda empat sementara masih kita masukkan konsumsi umum, yang roda 2 kita sudah launchingkan produk roda 2 sendiri, untuk pembiayaan roda 2 sudah ada SOP nya. Terus sudah kita pecah, dia sudah berdiri sendiri ada produk kita pembiayaan roda dua, untuk roda 2 modal kerja ini ada pembiayaan modal kerja regular yang 3 juta up samapai sekarang kalau BUMK. kita data wewenang pembiayaan sampai 640 juta, untuk yang 3 juta kebawah kita ada produk mikro expres khusus untuk nasabah tabungan pasar”.*²⁴

Bahwa perkembangan pembiayaan murabahah yang ada di bank mitra yang paling banyak mengalami peningkatan, mulai tahun 2005 mitra memang memfokuskan ke murabahah, jadi untuk produk seperti musyarakah akhirnya dikurangi. Karena melihat pertumbuhannya dari tahun ke tahun cukup bagus dan meningkat. Manajemen resiko dari pembiayaan murabahah ini lebih rendah dibanding produk lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Arif:

*“Mulai dari tahun 2015 untuk komposisi produk bank mitra memang fokus dan konsentrasinya adalah ke murabahah , jadi untuk produk-produk musyarakah akhirnya dikurangi, jadi melihat pertumbuhannya dari tahun ke tahun cukup bagus dan meningkat, bahkan sampai sekarang mencapai 60% dari seluruh total pembiayaan yang bank mitra berikan. Dan bagian dari progress yang positif terhadap konsentrasi bank mitra sendiri, karena memang berbicara tentang manajemen resikonya juga, murabahah ini juga akan lebih rendah dibandingkan produk lainnya”.*²⁵

Bank Mitra dalam mengelola produk sangat kreatif terbukti hingga tahun 2017 terus mengalami peningkatan. Meski ada kesamaan strategi

²⁴Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 15 Januari 2018 Pukul 08: 40

²⁵ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 15 Januari 2018 Pukul 08: 45

yang diterapkan dalam target penyaluran pembiayaan namun dalam implementasinya berbeda karena ini adalah untuk nasabah pembiayaan salah satunya dengan akad murabahah yang menggunakan pola jual beli. Seperti yang diungkapkan Bapak Arif:

“Pembiayaan murabahah untuk komposisioning produk tersebut ada 3 yaitu: mikro, murabahah, dan ada musyarakah. Untuk mikro sementara ini memang di launching baru satu tahun berjalan masih berada di kisaran 2-5%. Dari keseluruhan tata kelola pelemparan pembiayaan, untuk murabahah sendiri untuk porsi sudah 60% dan untuk musyarakah berarti sekitar 35 % untuk tahun 2017. Namun di tahun sebelumnya berbanding balik dengan musyarakah, karena mitra konsen musyarakah dikurangi, 2 tahun berjalan, 2015 dan 2016 musyarakah terlalu tinggi akhirnya konsen bank mitra sekarang posisinya lebih rendah dibanding murabahah.”²⁶

2) Apa saja persyaratan dalam pengajuan pembiayaan murabahah?

Secara umum proses transaksi murabahah di Bank Mitra, persyaratan dalam memberikan pembiayaan murabahah kepada calon nasabah adalah: harus mengisi formulir, dan melengkapi persyaratan pembiayaan setelah itu dilakukan survey oleh pengelola BPRS bagian *marketing* bertujuan untuk melakukan penilaian pengajuan pembiayaan layak untuk dibiayai. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyo:

“Dokumen untuk persyaratan Pembiayaan diantaranya:

- 1. Form aplikasi pembiayaan yang telah diisi lengkap*
- 2. Perjanjian pembiayaan dan dokumen lainnya*
- 3. Foto copy KTP calon konsumen dan pasangan*
- 4. Kartu keluarga (KK)*
- 5. Surat nikah (bila KK tidak ada)*
- 6. Surat cerai atau kematian*
- 7. Bukti kepemilikan rumah (PBB/listrik/telp/air)*
- 8. Nota penghasilan, Rekening Tabungan*
- 9. Surat keterangan kerja, usaha, NPWP*

²⁶ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 15 Januari 2018 Pukul 08: 45

10.Laporan Survey”²⁷

3) Bagaimana alur / prosedur pengajuan pembiayaan murabahah?

Untuk alur pembiayaan yang pertama nasabah pengajuan ke AO atau PLM lalu AO atau PLM dimintai untuk mengisi form aplikasi pinjaman, lalu AO melakukan bi checking, setelah itu lalu jika hasilnya bagus maka AO akan survey ke kepala kas atau direksi, setelah survey jika analisisnya baik maka AO membuat proposal pengajuan pembiayaan , dimintakan jadwal komite dengan memegang BMPD, seperti penjelasan dari Bapak Cahyo terkait prosedur pengajuan pembiayaan yang ada di bank mitra:

“Untuk alur pembiayaanya yaitu:

- 1. Nasabah pengajuan ke AO atau PLM, oleh AO atau PLM dimintai mengisi form aplikasi pinjaman dan data-data primer seperti:*
 - Foto copy ktp, srat nikah*
 - Foto copy jaminan*
 - Dan analisa/wawancara awal mengenai skup usaha, jaminan dll*
- 2. AO melakukan bi checking*
- 3. Setelah bi checking keluar jika hasilnya bagus maka AO akan order survey kepala kas atau direksi. (jika bi check jees langsung ditolak, tidak bisa diproses dengan penyampaian yang baik)*
- 4. Setelah dilakukan survey jika hasil analisisnya baik maka AO akan membuat proposal pengajuan pembiayaan.*
- 5. Dimintakan jadwal komite dengan memegang BMPD (batas wewenang memutus pembiayaan)*
- 6. Setelsh komite pembiayaan dan proposalnya disetujui maka akan dijadwalkan untuk realisasi pembiayaan. (setelah diambil jaminan aslinya terlebih dahulu, dan diberi tanda terima jaminan dari bank)”²⁸*

²⁷Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 15 Januari 2018 Pukul 08: 50

²⁸ Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 15 Januari 2018 Pukul 08: 50

4) Berapa persen dari total asset yang dimiliki untuk pembiayaan murabahah?

Selain itu, lembaga juga, melakukan analisa terhadap sumber-sumber penghasilan yang diperoleh anggota terkait perhitungan harga jual murabahah, Karena kebanyakan nasabah jika meminjam uang ingin yang besar, namun rata-rata seperti itu bank kembalikan lagi kepada kemampuan nasabah dan sebagai pihak bank tetap harus menjaga konsumtan keuangan.

Berikut ini keterangan yang diberikan oleh Bapak Cahyo:

*“Semua pasti ada perhitungannya, nanti ada analisa, misalkan analisa kemampuan, kapasitas, kalau kebanyakan nasabah itu kan kalau utang kan kepengen besar, rata-rata seperti itu cumak kita kembalikan lagi ke kemampuan nasabah dan kita sebagai pihak bank harus bisa menjaga konsumtan keuangan. Jangan sampai kita memberikan pembiayaan tapi justru menjerusmuskan nasabah, minimal kita kasih pandangan, pak sebenarnya anda ini opsinya a, b seperti ini, jadi kita yang menawarkan ke mereka rata-rata mereka tahunya beli segini dijual segini, cuman kalau misalnya kita kasih arahan “pak jualan anda kan cumak sekedar di toko nunggu, saumpama anda kirim bagaimana, atau dipromosikan online bagaimana, seperti itu ada wacana atau terobosan kepada nasabah. Itu nanti nasabah lebih loyal, feedback nya kan disitu”.*²⁹

5) Bagaimana prosedur perhitungan harga jual murabahah?

Pengendalian aktivitaspun juga dilakukan oleh BPRS Mitra untuk mencapai tujuan pembiayaan yang dilakukan. Salah satunya adalah memberikan persetujuan pembiayaan pada anggota yang memenuhi syarat. Selain memenuhi persyaratan bagi anggota, pihak lembaga juga diharuskan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan lembaga. Dari wawancara dengan beliau telah memaparkan bagaimana prosedur pemberian pembiayaan di

²⁹Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 15 Januari 2018 Pukul 09:00

atas. Pihak BPRS juga mempunyai strategi untuk menarik nasabah agar minat untuk pembiayaan, berikut ini pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Cahyo:

“Sebetulnya ujung tombak pembiayaan ataupun tabungan seperti di teman-teman PLM untuk kesiapan lapangan mikro, justru mereka yang jauh lebih sering bersinggungan dengan nasabah, baik itu tabungan maupun pembiayaan, kebanyakan nasabah mereka menabung dulu meskipun nominal kecil-kecil teman-teman PLM bisa menawarkan :contohnya seperti: buk njenengan nggak butuh modal ta? Mengasih wacana a, b, kebanyakan seperti itu . ada juga nasabah yang benar-benar bukan nasabah tabungan dan datang sendiri ke kantor, kebanyakan yang seperti itu nanti pasti biasanya nggak, karena apa mereka sudah ke bank a, b, c, bank-bank besar bank-bank umum mereka tidak dapat dan larinya ke bank-bank kecil seperti kita biasanya seperti itu jelek , jadi kita lebih prioritas atau sasaran pasar kita nasabah yang sudah menjadi nasabah tabungan, jadi sudah tahu notabnya mereka kesehariannya seperti apa. Database kita sebenarnya banyak, kalau kita mau memaksimalkan mereka yang sudah nabung sudah lebih-lebih bahkan untuk target tahunan sebenarnya kita sudah bisa melampaui untuk target pembiayaan, pendapatan kita sudah stabil dan cukup seperti itu”³⁰

Dari penjelasan Bapak Cahyo dapat penulis simpulkan bahwa, strategi atau langkah yang harus dilakukan BPRS adalah BPRS kembali menyusun strategi promosi baru dengan kesiapan para PLM di lapangan mikro yang bertujuan memaksimalkan kepuasan nasabah, memilih strategi yang sejalan dengan keyakinan dan tujuan memaksimalkan keinginan nasabah, dan kembali terus mengevaluasi implementasi startegi promosi baru yang digunakan agar sejalan dengan tujuan meningkatkan daya tarik nasabah ataupun calon nasabah.

³⁰Wawancara dengan Bapak Cahyo, (AO Marketing Pembiayaan Murabahah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik),15 Januari 2018 Pukul 08: 15

2. Wawancara dengan Nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

a). Bagaimana pelayanan yang dirasakan di Bank Mitra Syariah Gresik?

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu NH sebagai nasabah Bank mitra bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank terutama pada bagian *customer service*, karena melayani nasabah dengan penuh kesabaran dan ketelatenan. Dan jika beliau tidak bisa datang maka ada karyawan BPRS yang datang kerumah untuk mengambil angsuran. Seperti pemaparan Ibu NH:

“Selama saya menjadi nasabah di Bank Mitra ini, saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service, setiap saya bertanya ya mbak saya langsung bisa menangkap jawabanya dngan jelas. Dan itu mbk jika saya tidak bisa datang untuk mengangsur cukup dengan saya telepon nanti ada karyawannya yang datang kerumah saya.”³¹

2) Apakah bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Dari pemaparan yang dijelaskan Ibu NH bahwasanya dengan salah satu sikap yang dimiliki *customer service* yang berkompeten bisa menjadi salah satu alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat dan tanggap dengan kemampuannya melayani nasabah dengan baik. Pemaparan Ibu NH:

“Iya, buktinya kalau saya mengadu customer service bisa menangani permasalahan yang saya keluhkan, dan juga selalu cepat dan tanggap dengan kemampuan melayani nasabah. Menurut saya

³¹ Wawancara Ibu NH, (Nasabah Bank Mitra Syariaiah Gresik), Tanggal 15 Januari 2018 pukul 09:30

*customer service disini dalam menyelesaikan masalah juga selalu bersikap sopan, amah dan setia mendengarkan keluhan kita*³²

3) Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Bahwa dalam penyampaian informasi juga mengalami kendala, mungkin karena masyarakat ataupun nasabah, itu menjadi salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh *customer service* yaitu menjelaskan dengan pelan, sabar dan teliti. Seperti pemaparan Ibu NH:

*“Penyampaian informasi yang selama ini sering menjadi masalah pada bank-bank, tapi menurut saya di Bank Mitra dilakukan dengan cepat dan tepat serta penyampaian informasinya mudah dipahami”*³³

4) Apakah dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Ketika nasabah mengalami kesulitan dalam informasi kesulitan, beliau dibantu menyelesaikan masalah serta keluhannya dengan sabar oleh *customer service* dari awal sampai akhir satu ciri dari pelayanan seorang *customer service* yaitu keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seperti pemaparan Ibu NH:

*“Ya, saya pernah mengalami kesulitan tapi saya dibantu ddari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di Bank Mitra Gresik. Dan para karyawan salah satunya customer service menurut saya pintar-pintar, tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas”*³⁴

³² Wawancara Ibu NH, (Nasabah Bank Mitra Syariaiah Gresik), Tanggal 15 Januari 2018 pukul 09:35

³³ Wawancara Ibu NH, (Nasabah Bank Mitra Syariaiah Gresik), Tanggal 15 Januari 2018 pukul 09:40

³⁴ Wawancara Ibu NH, (Nasabah Bank Mitra Syariaiah Gresik), Tanggal 15 Januari 2018 pukul 09:45