

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, dengan munculnya berbagai bank, baik milik pemerintah maupun swasta. Kondisi perbankan di Indonesia juga telah mengalami banyak perubahan yang signifikan. Perubahan ini tidak hanya dipengaruhi oleh dinamika internal dalam sektor perbankan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti perkembangan di sektor riil ekonomi, kondisi politik, hukum, dan sosial. Dalam operasionalnya, bank hanya dapat berfungsi dengan baik jika landasan operasionalnya telah terpenuhi. Hal ini karena kepercayaan menjadi dasar utama dalam menjalankan aktivitas perbankan. Sebagai lembaga keuangan, bank berperan sebagai tempat penyimpanan dana bagi perusahaan, instansi pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat¹.

Indonesia, sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, sangat memprioritaskan pengembangan sistem keuangan yang berbasis syariah. Menurut UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, dikatakan bahwa bank syariah adalah segala sesuatu yang

¹ Septi Dwi Anggraini, 'Perkembangan Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Maslahat Dana Syariah Nusantara Pasca Peralihan Kepemilikan Ditinjau Dari Kinerja Sumber Daya Manusia' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022). Hal.2

berkaitan terhadap bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta sistem dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya dengan berdasarkan pada prinsip syariah.²

Tabel 1.1 Statistik Perbankan Syariah di Indonesia per
Desember 2020-2023 :³

Indikator	2020	2021	2022	2023
Bank Umum Syariah				
-Jumlah Bank	14	12	13	13
-Jumlah Kantor	2.034	2.036	2.007	1.967
-Total Aset	397.073 M	441.789 M	531.860 M	594.709 M
Unit Usaha Syariah				
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	20	21	20	20
- Jumlah Kantor	392	444	438	426
- Total Aset	196.875 M	234.947 M	250.240 M	274.277 M
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah				
- Jumlah Bank	163	164	167	173
- Jumlah Kantor	627	662	666	693

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, Statistik Perbankan Syariah

² UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

³OJK, *Statistik Perbankan Syariah*. <http://ojk.go.id>, Diakses pada 25 September 2024.

Perbankan syariah telah menunjukkan perkembangan yang pesat, terutama melalui langkah-langkah strategis, seperti memberikan izin kepada bank-bank konvensional untuk membuka kantor cabang unit usaha syariah (UUS). Contoh nyata dari ini dapat dilihat pada Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara di Bengkulu, yang berusaha keras untuk menawarkan layanan keuangan yang sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.⁴

Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara (MDSN) beroperasi dengan prinsip syariah dan merupakan lembaga keuangan yang mendapat izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 3 April 2017, berdasarkan nomor Kep/69/D.03/2017.

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dinyatakan bahwa bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Kedua jenis bank ini memiliki fungsi yang serupa, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, sesuai dengan fungsi utama perbankan di Indonesia yang tercantum dalam Pasal 3 UU tersebut. Perbankan telah menunjukkan kontribusinya dalam

⁴ Hendra Karunia Agustine, Mulyana Saleh, and Riska Suhayati, 'Implementasi Akad Deposito Mudharabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Tegal Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif', *Al Barakat - Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 1.01 (2021), p. 23, doi:10.59270/jab.v1i01.43.

memenuhi kebutuhan bisnis melalui produk pembiayaan atau modal yang dapat meningkatkan aset⁵.

Tabel 1.2 Laporan Keuangan BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara per tahun 2022 dan 2023⁶

No.	Indikator	2022	2023
1.	Asset	17.240.704.388	21.550.572.051
2.	Dana Pihak Ketiga	13.590.000.000	16.833.094.637
3.	Kredit/Pembiayaan	12.000.000.000	17.073.547.194

Sumber: PT. BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu, *Laporan Tahunan MSDN 2023*

Sejalan dengan momentum pemulihan dan perbaikan Bank Maslahat menorehkan pencapaian yang cukup baik dari tahun 2022 ke tahun 2023. Hal ini dapat terlihat dari berbagai indikator kinerja seperti kenaikan aset, dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan yang cukup signifikan, sehingga Bank Maslahat tetap stabil, sehat, dan terus bertumbuh.

Pertumbuhan ini menunjukkan meningkatnya keyakinan masyarakat terhadap perbankan syariah sebagai pilihan layanan keuangan yang selaras dengan prinsip-prinsip Islam. Salah satu risiko paling signifikan yang dihadapi bisnis

⁵ Khairiah Elwardah, 'Optimalisasi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bmt Kota Mandiri Bengkulu', *Al-Intaj Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6.1 (2020), pp. 59–67 <<https://ejournal.uinfasbengkulu.ac.id/index.php/AlIntaj/article/viewFile/3631/2949>>.

⁶ PT. BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu, *Laporan Tahunan MSDN 2023* (PT. BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu, 2023). <http://www.bankmaslahatbengkulu.com/download>. Diakses pada 17 Desember 2024

dan organisasi, terutama di sektor perbankan, adalah ancaman dari dalam maupun luar perusahaan.⁷

Strategi merupakan proses evaluasi kekuatan dan kelemahan suatu perusahaan dalam konteks peluang dan ancaman di lingkungan sekitarnya. Tujuannya adalah untuk menentukan strategi pasar produk yang sesuai dengan kemampuan perusahaan dan peluang yang ada. Dalam dunia bisnis, strategi berfungsi sebagai langkah untuk mencapai tujuan jangka panjang serta memastikan daya saing dan keberlanjutan perusahaan⁸.

Analisis SWOT adalah metode yang efektif untuk mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi suatu organisasi. Contohnya, PT. BPRS Al-Washliyah memanfaatkan analisis SWOT untuk mengenali faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka serta merancang strategi yang efektif guna memperkuat daya saing di pasar⁹.

Penelitian ini berfokus pada BPRS Masalah Dana Syariah Nusantara untuk mengidentifikasi elemen-elemen

⁷ Muath Asmar and Alia Tuqan, 'Integrating Machine Learning for Sustaining Cybersecurity in Digital Banks', *Heliyon*, 10.17 (2024), p. e37571, doi:10.1016/j.heliyon.2024.e37571.

⁸ Tri Kurniati, 'Analisis Strategi Berkelanjutan KSPPS BMT BEN Sejahtera Kroya Di Tengah Persaingan Bisnis Pada Era Digital' (Skripsi, Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023). Hal. 3

⁹ Chaliza Aini Siregar and Rahmayati, 'Analisis SWOT Transformasi Digital Pada PT. BPRS Al-Washliyah', *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6.2 (2023), pp. 503–17.

yang berpengaruh terhadap kinerjanya. Dengan memahami wawasan ini, diharapkan dapat dirumuskan strategi pemasaran yang optimal untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan berkelanjutan¹⁰.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis SWOT BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Kota Bengkulu : Pemetaan Strategi untuk Pertumbuhan Berkelanjutan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pokok permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kekuatan dan kelemahan BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara di Kota Bengkulu?
2. Apa saja peluang dan ancaman yang dihadapi oleh BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara di Kota Bengkulu?
3. Bagaimana pemetaan strategi yang optimal untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan berkelanjutan BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara di Kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara di Kota Bengkulu.

¹⁰ Habibi Nurul Yaqin, I. M. *Strategi Pemasaran dan SWOT dalam Pembangunan Brand Image dan Penguatan Pondasi Bank Syariah*. (Jurnal Riset Ekonomi Syariah (JRES), 2023) Hal 51-55

2. Mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi oleh BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara di Kota Bengkulu.
3. Merumuskan dan memetakan strategi yang optimal untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan berkelanjutan BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara di Kota Bengkulu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan analisis SWOT dalam pengembangan bank syariah khususnya di wilayah Bengkulu.
 - b. Memberikan rekomendasi strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan Bank Syariah Indonesia di Kota Bengkulu.
 - c. Memberikan informasi yang berguna dalam menyusun kebijakan yang mendukung perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara praktis, bagi:

- a. Bank BPR Maslahat Dana Syariah Nusantara: Manfaat penelitian bagi bank yaitu dapat menjadi pedoman atau pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektifitas proses pemetaan strategi dan pemasaran.

- b. Nasabah: Manfaat penelitian bagi nasabah yaitu:mengetahui dan menambah wawasan produk apa saja yang ditawarkan oleh pihak bank yang bermanfaat saat bertransaksi.
- c. Peneliti: Manfaat penelitian bagi peneliti yaitu hasil penelitian ini dapat memberikan pemikiran baru dan pengetahuan baru dalam mengimplementasikan efektifitas dalam pemetaan strategi untuk pertumbuhan berkelanjutan¹¹.

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang ditulis Izzul Hudatul Mutlaqin, “Pendekatan Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Kendaraan Bermotor di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Situbondo”. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi pemasaran produk pembiayaan kendaraan bermotor di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Situbondo. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan BSM KCP Situbondo dalam memasarkan produk pembiayaan kendaraan bermotor menggunakan strategi segmentasi pasar, *targeting*, *positioning*, dan bauran promosi (periklanan, *personal selling*, promosi penjualan, dan publisitas), serta Bank

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Alfabeta CV, 2020). Hal. 228-229

Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Situbondo berada di posisi kuadran I yaitu *Growth Oriented Strategy*. Dengan memanfaatkan strategi SO, ST, WO, dan WT. Persamaan penelitian ini terletak pada pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitiannya¹².

2. Skripsi yang ditulis Siti Rokibah, “Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan *Financial Technology (FINTECH)* (Studi Kasus Di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1)”. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis SWOT serta menentukan strategi yang tepat untuk diterapkan PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam menghadapi perkembangan *fintech*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan metode analisis SWOT. Sumber data yang digunakan adalah sumber data *primer*, seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data *sekunder*. Dikumpulkan melalui buku, penelitian terdahulu, dan internet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 memiliki beberapa *Strength* salah satunya, memiliki pangsa pasar yang luas, *Weakness* salah satunya, sistem dan layanan

¹² Izzul Hudatul Mutlaqin, ‘Pendekatan Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Kendaraan Bermotor Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Situbondo’ (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, 2020).

yang masih belum sempurna, *Opportunity* salah satunya, berpotensi meningkatkan pendapatan melalui kerjasama dengan *platform fintech*, dan *Threat* salah satunya, *fintech* hadir menawarkan transaksi sejenis dengan perbankan. Persamaan penelitian ini terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitiannya¹³.

3. Skripsi yang ditulis Tri Kurniati, “Analisis Strategi Berkelanjutan KSPPS BMT BEN Sejahtera Kroya Di Tengah Persaingan Bisnis Pada Era Digital”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi berkelanjutan pada KSPPS BMT Ben Sejahtera Kroya di tengah persaingan bisnis pada era digital sebagai salah satu koperasi syariah yang ada di Kabupaten Cilacap serta untuk mengetahui faktor internal dan eksternal dari KSPPS BMT Ben Sejahtera Kroya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, uji keabsahan, dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan analisis SWOT untuk menjawab faktor internal dan eksternal yang ada pada KSPPS BMT Ben Sejahtera Kroya.

¹³ Siti Rokibah, ‘Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan *Financial Technology* (FINTECH) (Studi Kasus Di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1)’ (Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021).

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat empat indikator strategi berkelanjutan KSPPS BMT Ben Sejahtera Kroya di tengah persaingan bisnis pada era digital yaitu modal, tenaga kerja, teknologi, dan pemasaran. Persamaan penelitian ini terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya¹⁴.

4. Jurnal nasional yang ditulis Hajjatul Aini, “Analisis SWOT Strategi Pemasaran Produk Perbankan Syariah di Era *Society* 5.0 (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pendukung, kendala, dan upaya PT Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman dalam pemasaran produk BSI Tabungan *Easy Wadiah* dalam mengatasi pemasaran produk BSI Tabungan *Easy Wadiah* di era *society* 5.0. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data *primer*, wawancara langsung dengan pihak BSI dan data *sekunder* berupa dari jurnal, karya ilmiah dan buku yang berkaitan dengan pembahasan. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis SWOT. Hasil penelitian diperoleh identifikasi faktor-faktor internal tersebut menghasilkan 5 (lima) kekuatan dan memiliki 1

¹⁴Tri Kurniati, ‘Analisis Strategi Berkelanjutan KSPPS BMT BEN Sejahtera Kroya Di Tengah Persaingan Bisnis Pada Era Digital’ (Skripsi, Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023)..

(satu) kelemahan. Sedangkan hasil identifikasi faktor-faktor eksternal tersebut menghasilkan 4 (empat) peluang dan memiliki 2 (dua) ancaman PT Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman. Persamaan penelitian ini terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya¹⁵.

5. Jurnal nasional yang ditulis Chaliza Aini Siregar & Rahmayati, “*Analisis SWOT Transformasi Digital Pada PT. BPRS Al-Washliyah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) Pada PT. BPRS Al-Washliyah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian analisis deskriptif, Matriks SWOT, Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (*Eksternal Factor Evaluation-EFE Matrix*), Matriks Evaluasi Faktor Internal (*Internal Factor Evaluation-IFE Matrix*). Sedangkan, hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini PT. BPRS Al-Washliyah mempunyai loyalitas pelanggan dan nilai tertimbang *Matrix Internal Factor Evaluation* (IFE Matrix) adalah 2,29 yang mengindikasikan bahwa posisi PT. BPRS Al-Washliyah memiliki posisi internal yang cukup kuat. Sedangkan nilai tertimbang *Matrix Eksternal Factor Evaluation* (EFE Matrix) adalah 3,03 yang

¹⁵ Hajjatul Aini, Nurul Hak, and Yenti Sumarni, ‘Analisis SWOT Strategi Pemasaran Produk Perbankan Syariah Di Era Society 5 . 0 (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman)’, 8.2 (2024), pp. 1344–53, doi:10.33087/ekonomis.v8i2.1786.

mengindikasikan bahwa PT. BPRS Al-Washliyah dalam menghadapi dinamika lingkungan eksternal posisi perusahaan relatif kuat. Persamaan penelitian ini terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya¹⁶.

6. Jurnal internasional yang ditulis Muath Asmar & Alia Tuqan, “*Integrating machine learning for sustaining cybersecurity in digital banks*”. Tujuan penelitian ini untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang bagaimana pembelajaran mesin dapat memperkuat prosedur keamanan siber, melindungi bank digital, dan menjaga kepercayaan pelanggan dalam ekosistem perbankan digital. Penelitian ini mengungkapkan bahwa ancaman dalam, serangan *Distributed Denial of Service* (DDoS), *ransomware*, serangan *phishing*, dan rekayasa sosial adalah ancaman siber utama yang dihadapi oleh bank digital. Keuntungan dan kelemahan dari mengintegrasikan pembelajaran mesin ke dalam strategi keamanan siber bank digital diuraikan menggunakan analisis SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*). Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur dilakukan menggunakan basis data akademik dan mesin pencari yang andal untuk memastikan koleksi artikel akademik yang luas dan relevan berdasarkan

¹⁶ Chaliza Aini Siregar and Rahmayati, ‘Analisis SWOT Transformasi Digital Pada PT. BPRS Al-Washliyah’, *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance*, 6.2 (2023), pp. 503–17.

kata kunci yang terkait. Persamaan penelitian ini terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya¹⁷.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan maksud dan manfaat tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kata kunci utama yang harus diperhatikan, yaitu pendekatan ilmiah, data, maksud, dan manfaat¹⁸.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dengan mendeskripsikan dan menjelaskan Analisis SWOT BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Kota Bengkulu : Memetakan Strategi untuk Pertumbuhan Berkelanjutan

Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap muncul dari masalah sosial atau kemanusiaan oleh individu atau kelompok. Proses penelitian ini melibatkan berbagai langkah penting, seperti mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dari tema-tema khusus

¹⁷ Muath Asmar and Alia Tuqan, 'Integrating Machine Learning for Sustaining Cybersecurity in Digital Banks', *Heliyon*, 10.17 (2024), p. e37571, doi:10.1016/j.heliyon.2024.e3757.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Alfabeta CV, 2020). Hal. 2

menjadi tema-tema umum, serta menafsirkan makna dari data yang diperoleh. Pendekatan penelitian ini bersifat induktif, fokus pada makna individual, dan berusaha mengungkap kompleksitas suatu masalah¹⁹.

Penelitian kualitatif, yang juga dikenal sebagai penelitian interpretatif atau penelitian lapangan, merupakan metodologi yang diadaptasi dari disiplin ilmu seperti sosiologi dan antropologi ke dalam konteks pendidikan. Peneliti kualitatif menggunakan pendekatan induktif dan percaya bahwa banyak perspektif dapat diungkapkan.²⁰

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah analisis lapangan (*field research*), yang bisa dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode pengumpulan data kualitatif.

Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau kepada responden²¹. Penelitian lapangan melibatkan kunjungan langsung ke objek atau lokasi penelitian, di mana pengumpulan data dilakukan dengan mendekati informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

¹⁹ Karunia Eka Lestari & Mokhammad Ridwan Yudhanegara, *Penelitian Pendidikan Matematika*, (Bandung: Refika Aditama, 2017). Hal. 3.

²⁰ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). Hal. 2

²¹ Etta Mamang dan Sopiah Sangadji, *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, ed. by Oktaviani (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2011). Hal. 28

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu

Waktu observasi dan penelitian dimulai sejak bulan September 2024 sampai dengan April 2025.

b. Tempat

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Kota Bengkulu, Kantor Pusat Jl. Kapten Tandean No. 29 KM 6,5, Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif merujuk pada langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi. Teknik yang digunakan untuk menentukan informan adalah *purposive sampling* (teknik purposif)²². Teknik *purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk memastikan bahwa karyawan dan nasabah BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Kota Bengkulu yang dipilih benar-benar relevan dan mampu memberikan wawasan yang mendalam. Berikut adalah kriterianya:²³

a. Relevansi dengan Topik: Informan dipilih berdasarkan pengalaman atau pengetahuan yang sesuai dengan fokus

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2020). Hal. 218-219

²³ Lawrence A Palinkas and Sarah M Horwitz, 'Purposeful Sampling for Qualitative Data Collection and Analysis in Mixed Method Implementation Research', *Adm Policy Ment Health*, November, 2013, doi:10.1007/s10488-013-0528-y.

penelitian. Karyawan dapat berbagi wawasan dari sudut pandang internal bank, sementara nasabah memberikan masukan sebagai pengguna layanan.

- b. Pengalaman dan Keahlian: Karyawan yang telah bekerja cukup lama dan nasabah yang memiliki pengalaman menggunakan produk atau layanan bank menjadi prioritas, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan detail.
- c. Keberagaman Sudut Pandang: Untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif, informan dipilih dari berbagai latar belakang, seperti beragam posisi karyawan (pemasaran, layanan pelanggan) dan segmen nasabah (individu).
- d. Kemampuan Memberikan Wawasan: Informan yang memiliki pemahaman mendalam tentang layanan bank, serta nasabah yang aktif dan terlibat dengan produk bank, dapat memberikan perspektif yang lebih berarti.
- e. Ketersediaan dan Kesiapan: Partisipasi informan bergantung pada kesiapan mereka untuk memberikan waktu dan keterlibatan sesuai jadwal penelitian.
- f. Figur Kunci (*Key Person*): Individu tertentu, seperti manajer atau kepala departemen, dipilih karena memiliki wawasan strategis yang penting terkait kebijakan dan praktik operasional bank.

g. Keselarasan dengan Tujuan Penelitian: Pemilihan informan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Misalnya, jika tujuannya adalah mengevaluasi kepuasan nasabah, maka fokusnya pada nasabah yang aktif menggunakan layanan bank²⁴.

Purposive sampling digunakan karena informan dipilih sebagai kelompok yang telah dipertimbangkan dengan cermat untuk memberikan informasi yang lengkap dan mendalam. Salah satu contoh penerapan prosedur ini adalah dengan melibatkan *key person*²⁵. Informan penelitian sangat penting karena menyediakan data dan informasi yang akurat dan relevan untuk penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Kota Bengkulu. Karyawan dipilih karena memiliki pengalaman kerja, pengetahuan internal dan wawasan operasional mengenai Bank. Sedangkan, nasabah dipilih karena bisa memberikan pandangan sebagai pengguna produk/layanan bank, memberikan informasi tentang kebutuhan dan harapan serta menilai kualitas produk/layanan yang diberikan oleh bank. Dengan

²⁴ Ilker Etikan, Sulaiman Abubakar Musa, and Rukayya Sunusi Alkassim, 'Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling', *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, January 2016, 2017, pp. 1–4, doi:10.11648/j.ajtas.20160501.11.

²⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi ke-2 (Prenada Media Group, 2021). Hal.107

demikian, total jumlah orang yang diperlukan untuk wawancara bisa berkisar antara 4-8 orang, dengan spesifikasi narasumber yang diwawancarai yaitu, staf departemen layanan pelanggan, staf departemen pemasaran dan beberapa orang nasabah bank.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari karyawan Bank Perkreditan Rakyat Syariah Maslahat Dana Syariah Nusantara. Data ini didapatkan melalui proses wawancara mendalam dan observasi.
- 2) Data sekunder adalah data pendukung terkait permasalahan yang akan dibahas, yang diperoleh dari Bank Perkreditan Rakyat Syariah Maslahat Dana Syariah Nusantara, seperti profil bank, data informan, dan lainnya, yang dikumpulkan dari jurnal, buku, serta literatur yang relevan.

b. Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas sehari-hari manusia yang melibatkan pancaindra, terutama mata sebagai alat utama, serta didukung oleh pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut,

dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang dalam memanfaatkan pengamatannya melalui fungsi panca indra mata dengan bantuan panca indra lainnya²⁶.

Pada hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan di lakukan untuk mendapatkan data tertulis yang di anggap relevan di tempat penelitian yaitu Bank Perkreditan Rakyat Syariah Masalah Dana Syariah Nusantara.

2) Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan informasi untuk keperluan penelitian melalui tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan narasumber atau orang yang diwawancarai, baik dengan menggunakan pedoman wawancara maupun tidak.

Wawancara adalah instrumen non-tes yang berisi serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi tertentu mengenai keadaan responden melalui tanya-jawab. Dalam penelitian ini, data diambil dari wawancara antara peneliti dengan karyawan dan nasabah sebagai subjek.

²⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi ke-2 (Prenada Media Group, 2021). Hal. 118

3) Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada rekaman peristiwa yang berkaitan dengan percakapan, menyangkut isu pribadi, dan memerlukan interpretasi yang erat dengan konteks peristiwa tersebut. Dalam penelitian ini, dokumentasi meliputi foto-foto, dokumen, arsip administrasi, dan data relevan lainnya yang terdapat di Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara di Kota Bengkulu.

5. Teknik Analisis Data

Data tersebut dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yang meliputi proses pengkodean terbuka, pengkodean aksial, dan pemilihan tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga jenis kegiatan dalam analisis data kualitatif:²⁷

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, yang

²⁷ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). Hal. 129.

paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah teks bersifat naratif.

c. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan memahami isi dari skripsi ini secara keseluruhan, maka penulis membuat sistematika penulisan atau garis besar dari penulisan skripsi. Berikut sistematika penulisan tugas akhir skripsi dengan metode kualitatif:²⁸

1. Bab I Merupakan bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab II Merupakan bagian kajian teori, dalam bab ini kajian teori dijelaskan mengenai landasan teori yang dijadikan sebagai acuan penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

²⁸ FEBI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, *Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir* (2022).

3. Bab III Merupakan bagian deskripsi atau gambaran umum objek penelitian pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah Maslahat Dana Syariah Nusantara Kota Bengkulu.
4. Bab IV Merupakan bagian analisis dan pembahasan, bab ini berisikan tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pembahasan mengenai pemetaan strategi untuk pertumbuhan berkelanjutan Bank Perkreditan Rakyat Syariah Maslahat Dana Syariah Nusantara.
5. Bab V Merupakan bagian penutup yaitu akhir dalam penelitian ini, bagian ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini.

