

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan suatu pengembangan yang berdasarkan pada konsep ekonomi Islam dan yang paling utama adalah dalam bidang keuangan. Bank syariah dikembangkan dalam suatu lembaga bisnis keuangan dengan melaksanakan aktivitas usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip utama didalam ekonomi Islam.¹ Bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Bank merupakan suatu lembaga yang telah dipercaya sepenuhnya dikalangan masyarakat dalam menetapkan modal atau dana secara aman.²

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan. Di dalam tujuan ekonomi syariah yang menyangkut pada bank syariah

¹ Nurrohman dan Nurhaeti, *Pemikiran Ekonomi Mikro Islam Dalam Lintasan Sejarah* (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2022).

² M Imam, 'Strategi Pemasaran Perbankan Syariah Di Tengah Pesatnya Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia Oleh', *Madani Syariah*, 3 (2020), 15–27.

bahwa tidak hanya terfokuskan pada suatu tujuan komersial yang terdapat pada gambaran pencapaian keuntungan maksimal, tetapi juga perannya untuk memberikan hidup sejahtera secara meluas bagi masyarakat.³

Indonesia sebagai penduduk muslim terbesar seharusnya mampu mewujudkan keuangan syariah yang lebih baik lagi. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya kerjasama dari masyarakat. Namun masih banyak dari sebagian masyarakat kurang pengetahuannya tentang bank syariah karna mereka beranggapan bahwa menabung di bank syariah sama saja dengan menabung di bank konvensional.⁴ Persepsi umum ini masih menghinggapi masyarakat sehingga masih banyak yang enggan untuk menjadi nasabah dan menetapkan pembiayaan di bank syariah.⁵

Bank Syariah dalam menghadapi persaingan yang ketat ini dituntut untuk mengembangkan strategi bersaing yang tepat dalam menghadapi perubahan situasi pasar. Perlunya evaluasi strategi sebagai koreksi apakah strategi yang sudah di terapkan sudah mencapai dalam taraf keunggulan bersaing. Identifikasi kelemahan dan kekuatan

³ Aulia Gusvita and Syifaus Salwa, 'Analisis Penerapan Strategi Bauran Manajemen Pemasaran Terhadap Produk Tabungan Untuk Menginkiatkan Jumlah Nasabah Penabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 4.1 (2023), 27–38.

⁴ Buchari Alma, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi Dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014).

⁵ Bernhard Limbong, *Ekonomi Kerakyatan Dan Nasionalisme Ekonomi*, (Jakarta Selatan: Margaretha Pustaka, 2013).

sebuah organisasi pada dasarnya adalah mencoba menggali suatu keunggulan bersaing (*Competitive Advantage*) dari organisasi tersebut, proses identifikasi akan menampilkan kekuatan-kekuatan yang dimiliki bank untuk memanfaatkan kelemahan pesaing.⁶

Setiap perbankan memiliki pola strategi yang hampir sama antara yang satu dengan yang lain. Yang membedakannya hanya pada penentuan "prioritas utama". Semakin banyak pesaing, maka semakin banyak pilihan bagi konsumen. Bagi perusahaan yang tidak begitu mempertahankan kualitas pelayanannya maka segera akan ditinggalkan pelanggan atau nasabah. Untuk dapat menjadi yang terbaik, perbankan selalu berusaha memenuhi semua kebutuhan masyarakat melalui penyempurnaan produk-produk perbankan yang dimilikinya.⁷

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Bibi Yopita, dengan judul Strategi Bersaing Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Debitur. Menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang dilakukan oleh BSM KCP Kota Palopo yaitu sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dimana

⁶ Strategi Pemasaran, Produk Bank, and Syariah Di, 'Strategi Pemasaran Produk Bank Syariah Di Tengah Pesatnya Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia', *Jurnal JUMANIS-BAJA*, 05.1 (2023), 1–10.

⁷ Lukfiah I Radjak and Ita Yuni Kartika, 'Pengaruh Saham Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Nasional', *Journal Syariah and Accounting Public*, 2.1 (2020), 60–61
<<https://journal.umgo.ac.id/index.php/JSAP/article/view/453/274>>.

setiap karyawan harus bersikap sopan dan ramah serta berpakaian rapi dalam melayani nasabah, pemasaran, bentuk pemasaran yang dilakukan adalah dengan cara promosi, sosialisasi, membuat spanduk, pemasangan iklan, personal selling diberbagai daerah bahkan terjun langsung untuk menumui calon nasabah. Melalui Strategi-strategi bersaing tersebut ternyata menumbuhkan hasil yang positif dimana terjadi peningkatan pada jumlah nasabah debitur dan jumlah nilai pinjaman dari tahun 2016-2017.⁸

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Budi Gautama Siregar, dengan judul Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padang sidimpuan bahwa Bank Sumut Cabang Syariah Padang sidimpuan dalam menciptakan keunggulan bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan strategi fokus, diantaranya adalah dengan bagi hasil pembiayaan yang lebih murah dibandingkan dengan perbankan syariah lainnya maupun dengan bank konvensional, menerapkan sistem jaringan online sehingga memudahkan pelayanan kepada pelanggan dan menyediakan

⁸ Ihsan Nasihin and others, 'Analisis Rasio Keuangan Terhadap Perubahan Laba Di Bursa Saham Syariah Dengan Pertumbuhan Ekonomi Sebagai Variabel Moderasi', *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 6.1 (2022), 111–22 <<https://doi.org/10.31294/eco.v6i1.11858>>.

kendaraan operasional melalui *mobile branch* yakni layanan yang dilakukan dengan menjumpai nasabah secara langsung.⁹

Berdasarkan hasil observasi menemukan bahwa,¹⁰ PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) merupakan salah satu bank syariah yang bergerak dalam usaha pemberian jasa keuangan dalam bentuk simpanan, pembiayaan dan jasa lainnya. PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) berlokasi di Jalan Ahmad Yani, Kebun Keling, Kecamatan Teluk Segara, Kota Bengkulu, Bengkulu 38119, merupakan bank yang berlokasi di mana penduduknya mayoritas beragama Islam. Hal ini berarti ada peluang/kesempatan yang besar untuk menarik nasabah.¹¹

Dalam memperkenalkan produknya PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) kepada masyarakat, salah satunya dengan mempromosikan produknya tersebut melalui brosur. Apabila produk tersebut sudah mengalami pertumbuhan dan penjualan meningkat maka sampailah produk tersebut dalam tahap kedewasaan atau puncak produk. Setelah produk tersebut sudah mencapai tahap kedewasaan maka seseorang produsen harus memperhatikan kualitas dan

⁹ Didik Himmawan and others, 'Analisis Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Jatibarang Indramayu', *Junral of Shariah Economics and Finance*, 2.2 (2023), 69–79.

¹⁰ Roni Irawansyah, "Observasi" 19 Maret 2024.

¹¹ Proyo Hari Adi, 'Hubungan Antara Pertumbuhan Ekonomi Daerah , Belanja Bidang : Akuntansi Sektor Publik', *Jurnal ABDI MERCUSUAR*, 2.2222–9865 (2022), 5
<file:///C:/Users/USER/Downloads/SNA9PadangHubungan (1).pdf>.

kuantitas produk tersebut agar tidak mengalami penurunan penjualan, yang mengakibatkan kerugian.¹²

Pada pengamatan yang telah penulis lakukan di lapangan pada 20 Juni 2024, penulis melihat bahwa PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) ternyata masih banyak juga masyarakat yang kurang tahu bahkan tidak mengetahui sama sekali tentang PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) tersebut, dan mereka juga tidak mengetahui prinsip-prinsip operasional PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dan perbedaannya dengan bank konvensional. Sementara dari hasil wawancara penulis¹³, bahwasannya ada keluhan-keluhan nasabah yang tidak mendapatkan respon ataupun tanggapan dari pihak bank yang berkaitan dengan sistem operasional/jaringan, belum tersedia layanan *mobile banking* dan tidak tersedianya fasilitas ATM yang membuat nasabah harus datang sekitar dua hari apabila akan mengambil tabungannya tersebut. Itulah yang mengakibatkan masyarakat tidak mau menjadi nasabah. Dengan banyaknya berdirinya bank-bank, tingkat persaingan yang terjadipun semakin ketat. Untuk mampu bertahan hidup perusahaan sebagai pelaku bisnis dituntut untuk untuk mampu bersaing dengan cara meningkatkan mutu kinerjanya, karena hanya mereka yang mempunyai kinerja yang baik yang akan

¹² Adnan Achiruddin Saleh, *Ekonomi Dan Marketplace Islam* (Parepare: Sah Media, 2017).

¹³ Roni Irawansyah, "Hasil Wawancara" 21 Agustus 2025.

tetap bertahan hidup. Berdasarkan permasalahan latar belakang, dan penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian ke tahap selanjutnya, dengan judul : **Strategi Bersaing PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) Dalam Menarik Nasabah Berdasarkan Tinjauan Ekonomi Islam.**

B. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan rincian yang lebih aktual tentang inti permasalahan maka pembahasan dalam tulisan ini lebih difokukan pada strategi bersaing pada PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dalam menarik nasabah menurut Tinjauan Ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Setelah melihat dari latar belakang masalah diatas, maka penulis mencoba untuk menarik rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana strategi bersaing yang diterapkan PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dalam menarik nasabah?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap strategi bersaing yang diterapkan oleh PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dalam menarik nasabah?

D. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan masalah ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi bersaing yang diterapkan PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dalam menarik nasabah
2. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam terhadap strategi bersaing yang diterapkan oleh PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dalam menarik nasabah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan dapat di jadikan referensi atau rujukan bagi penelitian lain di masa yang akan datang. dan hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi dan pengetahuan pada kajian ilmu keungan yang berkaitan dengan Strategi Bersaing PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) Dalam Menarik Nasabah Berdasarkan Tinjauan Ekonomi Islam.

2. Kegunaan Praktis

a. Akademik

Penulis berharap hasil dari penelitian ini bisa memberikan kegunaan ilmu pengetahuan kepada para akademisi guna mengetahui tentang Strategi Bersaing

PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) Dalam Menarik Nasabah Berdasarkan Tinjauan Ekonomi.

b. Perbankan Syariah

Hasil dari penelitian ini digunakan untuk meningkatkan kualitas dan mengembangkan strategi yang optimal untuk pemasaran produk atau sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia tentang Strategi Bersaing PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) Dalam Menarik Nasabah Berdasarkan Tinjauan Ekonomi.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran peneliti beberapa peneliti yang ada sebelumnya, mengenai Strategi Bersaing PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) Dalam Menarik Nasabah Berdasarkan Tinjauan Ekonomi Islam, secara umum adapun penelitian tersebut diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan Ahmad Syarief Iskandar, Muzayyanah Jabani, dan Muh. Shadri Kahar Muangb. Bertujuan untuk mengetahui Strategi Bersaing BSI Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Konvensional di Indonesia. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian Menunjukkan bahwa keputusan pembelian pada Bank BSI, yang artinya semakin baik diferensiasi pada Bank BSI maka tidak akan meningkatkan keputusan pembelian.

Keputusan pembelian pada produk bank BSI, yang artinya semakin baik fokus pada Bank BSI maka akan semakin baik pula keputusan pembelian. Keterbatasan penelitian ini adalah belum melakukan penelitian eksperimental terkait psikologi konsumen.¹⁴

Persamaan penelitian sekarang dan sebelumnya terletak pada jenis penelitian dan penggunaan strategi bersaing bank, sedangkan perbedaan terletak pada sudut pandang dan objek penelitian yang di gunakan, penelitian saat ini menggunakan strategi bersaing dalam menarik nasabah, dan sebelumnya menggunakan Strategi Bersaing Bsi Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Konvensional di Indonesia.

2. Penelitian yang dilakukan Rossa Silviany, dan Muhammad Alhada Fuadilah Habib. Bertujuan untuk mengetahui Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Trade Center dalam Menghadapi Persaingan di Industri Perbankan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif dengan sumber data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi value

¹⁴ Ahmad Syarief Iskandar, Muzayyanah Jabani, and Muh. Shadri Kahar Muang, 'Bsi Competitive Strategy Affect Purchasing Decisions of Conventional Bank Customers in Indonesia', *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6.1 (2021) <<https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.305>>.

discipline yang diterapkan oleh BSI KCP Tulungagung Trade Center diantaranya, Operational Excellence meliputi penyediaan produk dari taungan hingga pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah, layanan yang andal dengan memberikan solusi terbaik dari masalah keuangan nasabah, dan bersaing dengan harga kompetitif dari margin 2,22% dan bagi hasil hingga 25%, serta menghindari masalah dengan nasabah karena memberikan pelayanan sesuai SOP. Kedua, Product Leadership meliputi menawarkan produk dengan cross selling dan senantiasa berinovasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pasar. Ketiga adalah *Customer Intimacy*. Strategi ini meliputi dua jenis yakni *tangible* (berwujud) dan *Intangible* (tidak berwujud) yang dilaksanakan guna menjalin hubungan erat dengan nasabah. BSI KCP Tulungagung Trade Center memfokuskan satu disiplin nilai yaitu Customer Intimacy karena nasabah merupakan faktor utama dari kesuksesan sebuah bank.¹⁵

Persamaan penelitian ini terletak pada sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya.

¹⁵ R Silviany and M A F Habib, 'Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Trade Center Dalam Menghadapi Persaingan Di Industri Perbankan', *Journal on Education*, 05.03 (2023), 10250–64.

3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Nonik Kristanti yang bertujuan untuk mengetahui Strategi Bersaing Pada PT. Bank Syariah Berkah Dana Fadhlillah Dalam Menarik Nasabah Menurut Tinjauan Ekonomi Islam. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa strategi dalam menarik nasabah yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Berkah Dana Fadhlillah yaitu dengan cara *Personal Selling* dan *Point Loyalty*. Dalam melaksanakan strategi tersebut yaitu untuk mempertahankan dan mengembangkan eksistensi produk-produk yang ada untuk memotivasi nasabah dalam menabung. Sedangkan pelaksanaan dilapangan para nasabah merasakan telah sesuai dengan Islam. Walaupun masih belum sepenuhnya merasa puas terhadap strategi tersebut, dalam hal promosi, hadiah, pelayanan dan produk. Namun dalam tinjauan ekonomi Islam terhadap strategi yang dilakukan oleh Berkah Dana Fadhlillah secara keseluruhan telah sesuai syara'.¹⁶

Persamaan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada sudut pandang dan objek penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Janna yang bertujuan untuk mengetahui Analisis Strategi Bersaing

¹⁶ Ilmu Ladunni and Dalam Perspektif, 'Strategi Bersaing Pada PT. Bank Syariah Berkah Dana Fadhlillah Dalam Menarik Nasabah Menurut Tinjauan Ekonomi Islam', 2021.

Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa strategi bersaing BSI KCP Tomoni dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah fokus memusatkan perhatian pada usaha yang melayani beberapa pansa pasar dengan baik seperti KPR bersubsidi, BSI sebagai penyalur dana KUR, mitragunaan dan cicil emas yang dikelolah dengan sistem berbasis syariah. Dalam melakukan peningkatan jumlah nasabah pihak pegawai BSI KCP Tommoni juga terus berupaya dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, kemudian aktif menginformasikan di media sosial tentang produk-produk dan program terbaru dari BSI baik itu di media sosial pegawai maupun media sosial daerah setempat.¹⁷

Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitiannya, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada sudut pandang dan objek penelitiannya

5. Penelitian yang dilakukan oleh Madina bertujuan untuk mengetahui Strategi Bersaing Bank Muamalat Indonesia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Di Polman. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1)inovasi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Polman yaitu

¹⁷ Miftahul Janna, 'Indonesia Kcp Tomoni Dalam Upaya', 2022.

penetrasi pasar, pengembangan produk yang kompetitif dan inovatif, peningkatan promosi dan sosialisasi terhadap produk secara efektif, peningkatan kerja sama dengan institusi. (2) sistem pelayanan nasabah atau daya tanggap pelayanan dibagi menjadi dua yaitu: sistem layanan standar SOP dan sistem layanan prioritas. (3) produk dan jasa yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia yaitu produk tabungan, produk muamalat prioritas terdiri tabungan IBhijrah muamalat prima, prima berhadiah, muamalat rencana, giro deposito KPR IB muamalat, pembiayaan. (4) efisiensi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Polman bisa dilihat dari jumlah karyawannya yang sesuai dengan posisi dan kebutuhan perusahaan, Bank Muamalat Indonesia menuntut karyawannya untuk produktif dan inovatif.¹⁸

Persamaan penelitian ini terletak pada jenis dan subjek penelitiannya, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada sudut pandang dan objek penelitiannya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif.

¹⁸ Simorangkir., *Pengantar Lembaga Keuangan Bank Dan Non Bank* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014).

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁹ Melalui pendekatan kualitatif juga diharapkan permasalahan dan fenomena yang dihadapi dalam penelitian dapat diungkapkan secara mendalam dan jelas tentang Strategi Bersaing PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) Dalam Menarik Nasabah Berdasarkan Tinjauan Ekonomi Islam.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan saat proposal ini disetujui pada 17 Juli 2024 sampai 12 February 2026. Penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) yang berkantor pusat di Jalan Ahmad Yani, Kebun Keling, Kecamatan Teluk Segara, Kota Bengkulu, Bengkulu 38119. Pemilihan penelitian di

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017). Di Akses 3 Maret 2024

PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda), karean sesuai dengan judul dan pokok yang di teliti penulis.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti selama proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, informan penelitian adalah pegawai PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda). Berdasarkan judul penelitian “Strategi Bersaing PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dalam Menarik Nasabah Berdasarkan Tinjauan Ekonomi Islam”, peneliti menetapkan sebanyak tiga orang pegawai bank sebagai informan penelitian, yaitu, Bapak Muhammad Sabrie (42) PLT Kepala bagian Marketing, Bapak Wilyandi (26) *Account Officer Financing*, dan Ibu Mutia Rona Anisa (33) Admin Pembiayaan.

Penentuan jumlah informan tersebut dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa ketiga informan memiliki posisi, pengalaman, dan pemahaman yang relevan terhadap strategi pemasaran, pelayanan, serta penerapan prinsip-prinsip ekonomi Islam di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu. Selain itu, penggunaan tiga informan dinilai sudah memadai untuk penelitian kualitatif karena mampu memberikan data yang mendalam, saling melengkapi, dan memungkinkan

adanya triangulasi sumber guna meningkatkan keabsahan data. Dengan demikian, informasi yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan secara komprehensif strategi bersaing yang diterapkan oleh PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dalam menarik nasabah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam.

5. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti kepada sumbernya tanpa ada perantara dengan cara menggali sumber asli secara langsung melalui responden. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda).

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang tidak peneliti kumpulkan secara langsung. Contohnya seperti karya ilmiah, Jurnal, Skripsi, Buku, Web

perbankan, dokumen perusahaan, atau dokumen pemerintah. Intinya, data ini berisi informasi yang telah dikumpulkan dan disusun oleh pihak lain sebelumnya.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Peneliti berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Pada kesempatan ini penulis melakukan penelitian di PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda).

2) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari

informasi dan sumber informasi. Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti. Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Wawancara dilakukan kepada pegawai PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda).

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi silabus, RPP dan profil sekolah.²⁰

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022) di Akses 3 Maret 2024

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil studi pustaka dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (*meaning*). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia baik dari pengamatan, maupun dari hasil dokumentasi. Data yang diperoleh tersebut tentunya banyak sekali.

Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah kemudian langkah selanjutnya ialah dengan mengadakan reduksi data dengan cara membuat abstraksi yaitu membuat rangkuman inti dari proses analisis yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu dilakukan sambil membuat koding. Adapun data-data yang diperoleh dari angket selanjutnya diolah. Setelah itu di-*cross-check* dengan data-data lain yang diperoleh dari hasil analisa yang di dapatkan. Tahap akhir dari analisis data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.

Untuk menganalisis data yang bersifat deskriptif kualitatif digunakan analisis interaktif yang terdiri dari 3 komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang digambarkan dalam suatu proses siklus.

a. Reduksi Data

Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya. Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Reduksi dimulai sewaktu peneliti memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang digunakan. Selama pengumpulan data berlangsung, reduksi data dapat berupa membuat ringkasan, mengkode, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo.

b. Penyajian Data

Penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan

sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada. Sajian data selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi berbagai jenis matriks, gambar atau skema, jaringan kerja, kaitan kegiatan, dan juga tabel sebagai pendukung narasinya. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan melihat apa yang terjadi dan memungkinkan untuk mengajarkan suatu analisis ataupun tindakan lain berdasarkan penelitian tersebut. Penyajian data yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan disini merupakan temuan baru dan belum pernah ada. Temuan masi berupa remang-remang dan menjadi jelas setelah diteliti. Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu perlu

dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pemantapan, dengan melihat kembali sebentar pada catatan lapangan.²¹

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk menggunakan proses kerja dalam penyusunan tugas akhir ini serta mendapatkan gambaran yang baik dan benar. Secara garis besar tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab yang masing-masing terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian.

BAB III : GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran umum mengenai profil dan latar belakang PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) sebagai lokasi penelitian, serta menyajikan informasi tentang kondisi nasabah yang menjadi

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017) Di Akses 3 maret 2024.

subjek penelitian mengenai pemahaman mereka dalam menarik nasabah.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai cara PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) menarik nasabah, serta menguraikan berbagai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi oleh PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda).

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini peneliti menyampaikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai cara menarik nasabah, serta menyertakan saran-saran yang bersifat konstruktif untuk PT. BPRS Fadhilah Kota Bengkulu (Perseroda) dan pihak-pihak terkait lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam strategi menarik nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

