

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan BPRS Sarana Prima Mandiri

BPRS SPM resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia No.10/41.KEP.GBI/2008 Jakarta 19 Juni yang diresmikan oleh Ibu Hj. Siti Fajriyah selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia. Awal mula peresmian tersebut memakai nama PT. BPRS Sarana Pamekasan Membangun dengan kantor pusat yang beralamatkan di Jalan K.H Agus Salim No. 20 Pamekasan. PT BPRS Sarana Pamekasan Membangun mulai berdiri pada tanggal 3 Maret berdasarkan akta notaris Ika Ismanijarti, SH di Sedati Sidoarjo No. 6. Persetujuan Menteri hukum dan HAM RI No. AHU-21132, AH 01.01 Tahun 2008 didaftar sesuai UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Lembaga Negara Tahun 2007 No. 106, Tambahan Lembaga Negara No. 4756 tentang wajib daftar perusahaan dan UU No. 1 tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas No. 13015200728 dan sudah mendapatkan izin operasional oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 10/41KEP.GBI.2008 Jakarta 19 Juni 2008 ditetapkan di Jakarta.

Seiring dibukanya kantor cabang Bangkalan pada tahun 2011, maka pada tahun 2012 nama bank berubah menjadi PT BPRS SPM. Lahirnya BPRS SPM merupakan usaha kombinasikan paradigma usaha dan nilai-nilai Islam yang merupakan salah satu keunggulan BPRS SPM Pamekasan sebagai keunggulan BPRS SPM sebagai solusi baru bagi dunia perbankan Indonesia. PT BPRS SPM

lebih dikenal dengan sebutan Bank Syariah SPM yang memiliki slogan “bersyariah menuju berkah” dengan tujuan agar produk yang bisa memberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di wilayah Madura yang religius diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai syariah islam. Sejarah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan

Pembiayaan Multijasa adalah penyediaan dana dalam bentuk jasa seperti memberikan pembiayaan pernikahan, pendidikan, perjalanan dan juga berobat. Pembiayaan multijasa ini memiliki jangka waktu maksimal 5 tahun dengan pembayaran *ujroh* yang telah disepakati antara pihak bank dan juga pihak peminjam (nasabah) dengan menggunakan akad *ijarah*. Pembiayaan ini difokuskan hanya dalam memberikan jasa seperti biaya sewa untuk dekorasi pernikahan, perjalanan religi, dan juga biaya pendidikan perguruan tinggi.

Produk Pembiayaan multijasa ini sudah ada sejak tahun 2008. Pembiayaan dapat dikatakan sangat membantu nasabah karena memberikan pembiayaan kepada nasabah yang membutuhkan pembiayaan dalam bentuk jasa.

Adapun pemegang saham pada BPRS Sarana Prima Mandiri yaitu terdiri dari H. Achmad Sanusi, Drs. H. Amiril, M.Si, dan Dr. Alwi, M.Hum.¹

2. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi BPRS Sarana Prima Mandiri yaitu sebagai berikut:

¹Bank Syariah SPM, “Bank Syariah SPM,” Bank Syariah SPM, accessed May 11 2020, <http://banksyariahspm.co.id/>.

a. Visi

Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

b. Misi

Memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.

3. Produk-produk Pembiayaan BPRS Sarana Prima Mandiri**a. Tabarok**

Solusi untuk memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana maupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah. Keunggulan pembiayaan Tabarok adalah **Cepat** dalam hitungan jam cair. **Mudah** dengan menyiapkan KTP yang berlaku dan tanpa jaminan. **Barokah** dengan CashBack 75% dari pokok ketika lunas, halal barokah dan bebas riba sesuai dengan syari'ah (akad Mudharabah / bagi hasil), sekaligus ber infaq & sodaqoh 2,5%.

b. Murabahah

Penyediaan dana atau tagihan yang dapat di persamakan dengan itu untuk transaksi jual beli barang sebesar harga pokok di tambah margin berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang / kewajibannya. Pembiayaan Murabahah yaitu bertujuan untuk pembelian kendaraan bermotor, renovasi rumah, dll.

c. Mudharabah/Musyarakah

Fasilitas pembiayaan untuk keperluan produktif seperti tambahan modal usaha, skim pembiayaan adalah bagi hasil (mudharabah / musyarakah) akad bagi hasil sesuai nisbah yang di sepakati antara bank dan nasabah atas usaha yang di biyai jangka waktu maksimal 5 tahun. Bertujuan untuk produktif, modal kerja, dan proyek.

d. Ijarah

Penyediaan dana dalam rangka pemindahan manfaat atas jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*Ijarah*). Skim pembiayaan adalah sewa (*ijarah*) atas jasa biaya berobat dan biaya pendidikan perguruan tinggi, jangka waktu maksimal 5 tahun cicilan tetap dan meringankan.

Ijarah Multiguna : sewa barang, sewa rumah, ruko, dll.

Ijarah Multijasa : sewa jasa, biaya pendidikan, biaya perjalanan, biaya pengobatan.

Ijarah Modal Kerja : memenuhi modal kerja pembangunan proyek.

e. Gadai Emas iB

Gadai emas Syariah SPM hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah.

Fasilitas yang di dapat yaitu sebagai berikut:

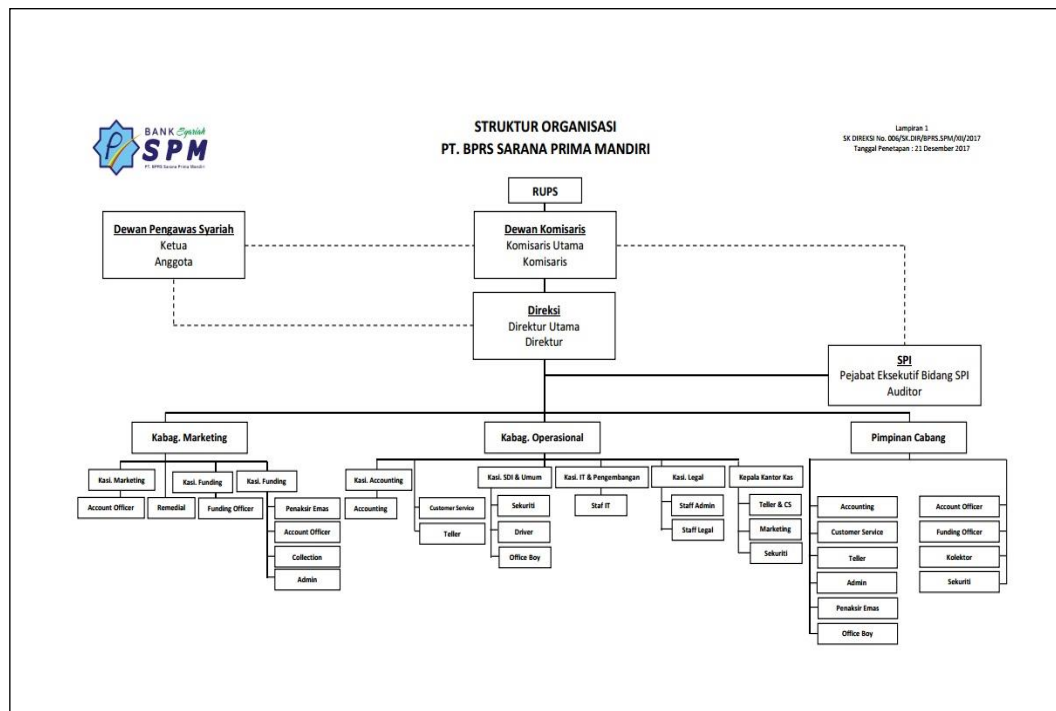
- 1) Persyaratan mudah dan proses cepat
- 2) Jenis emas yang dapat digadaikan berupa perhiasan maupun emas batangan
- 3) Nilai pinjaman maksimal 90% dari nilai taksiran emas

- 4) Biaya administrasi ringan dan terjangkau berdasarkan berat emas
- 5) Biaya titipan dan pemeliharaan dihitung harian
- 6) Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang maksimal 2 kali
- 7) Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo
- 8) Penyimpanan emas aman dan berasuransi syariah
- 9) Persyaratan gadai emas iB: Foto Copy KTP, membuka rekening tabungan multiguna iB (jika belum memiliki), biaya materai dan biaya taksiran mulai dari Rp. 19.000 s.d Rp. 90.000 sesuai dengan berat emas.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi ini merupakan alat terpenting bagi sebuah perusahaan atau instansi karena dengan adanya stuktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka akan melaksanakan pekerjaan itu dengan baik dan benar. Adapun struktur organisasi PT.BPRS Sarana Prima Mandiri adalah seperti pada Gambar di bawah ini.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri



a. Susunan jabatan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri pamekasan

Susunan jabatan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan pada saat ini adalah sebagai berikut :

- 1) Komisaris : H. Achmad Sanusi
Drs. H. Amiril, Msi
Drs. H. Alwi, M.Hum
- 2) Direktur : Slamet Riyanto
- 3) DPS : KH. Lailurrahman, Lc
Dr. H. Moh. Zahid, M.Ag
- 4) SPI : Mariyatul Kiptiyah, SE
- 5) Kabag. Operasional : Ajeng Permatasari MP,SE
- 6) Customer Service : Khuzaimah

- 7) Teller : Husnol Khotimah
- 8) Accounting : Siti Hotimah
- 9) Appraisal : Moh. Syafiuddin, SE
- 10) Admin Pembiayaan :Eka Novianti Sundari
Moh. Erfan Maulidy
- 11) Security : Moh. Kusyairi
Ragil Purwanto
Abd. Hamid
- 12) OB :Eko Purnomo
- 13) Driver : Lutfi Drajad
- 14) Kabag. Marketing :Ahmad Supriyadi
- 15) Kasi Funding :Ikbal
Anik
Ziswandi
Farida Mutia Agustin
Achmad Tajuddin Thalabi
- 16) Rahn :Suhari
- 17) Kolektor : Habibur Rahman

b. Uraian Tugas Jabatan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Adapun uraian tugas dari perdivisi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebagai berikut :²

²Bank Syariah SPM, "Bank Syariah SPM," Bank Syariah SPM, accessed May 11 2020, <http://banksyariahspm.co.id/>.

Tabel 4.1
Standart Operating Prosedur (SOP) Bagian / Divisi PT. BPRS Sarana Prima
Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

FUNGSI	TUGAS & TANGGUNG JAWAB
Direktur Utama	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur Utama berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi mewakili Bank • Memimpin, merencana, mengkoordinir, mengawasi, dan mengembangkan kebijakan terhadap seluruh bagian yang dibawahnya sehingga tujuan yang ditetapkan tercapai.
Kabag Operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Merencanakan, mengkoordinir, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kerja bagian operasional Kantor Pusat Bank. • Melaksanakan PPAPU dan PPT atau Prinsip Mengenal Nasabah
Kabag. Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Mengevaluasi kinerja semua <i>Account Officer Funding</i> dan <i>Lending</i>. • Menyimpan atau mengarsip data-data perolehan nasabah. • Membantu <i>maintenance</i> nasabah <i>Account Officer Funding</i> dan <i>Lending</i>. • Mengawasi kinerja <i>collector</i> (penagih). • Menjaga pembiayaan kolektibilitas 1,2, dan 3.
Kasi Funding dan Lending	<ul style="list-style-type: none"> • Mengkordinasi <i>Account Officer</i> atas perolehan dana. • Mengawasi kinerja <i>Account Officer</i> mulai pencairan sampai pelunasan.
Teller	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani nasabah dengan Standar Layanan <i>Excellent</i>. • Fokus pada uang yang masuk, jumlah nominal, keaslian uang, dan kecakapan menghitung uang baik tunai maupun non tunai. • Menghitung slip atau voucher transaksi yang disesuaikan dengan jumlah fisik uang yang ada. • <i>Stock opname</i> uang yang masuk dan uang yang keluar. • Fokus pada nasabah yang mengantre untuk memberikan layanan tercepat dan benar. • Memberikan arahan kepada nasabah.
Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani nasabah yang ingin membuka rekening dan membantu memberikan

	<p>keterangan pada formulir serta mengarahkan nasabah ke <i>teller</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan Standar Layanan <i>Excellent</i> dan selalu membantu nasabah yang belum puas. • Memberikan informasi tentang <i>funding</i> dan <i>lending</i> secara detail untuk semua produk.
Account Officer Funding	<ul style="list-style-type: none"> • Merupakan bagian <i>marketing</i> yang bertugas memasarkan semua produk tabungan yang dimiliki oleh BPRS Sarana Prima Mandiri. • Menyediakan layanan antar jemput kepada nasabah.
Account Officer Lending	<ul style="list-style-type: none"> • Merupakan bagian <i>marketing</i> yang bertugas memberikan pembiayaan kepada masyarakat menggunakan akad musyarakah, mudharabah, ijarah, dan lain-lain. • Menjaga kelolaan rekening mulai pencairan sampai pelunasan dan maintenance (memelihara) nasabah apabila nasabah sudah mulai jenuh dengan usaha yang dijalankan. • Menawarkan pembiayaan kembali kepada nasabah yang sudah melunasi pembiayannya.
Penaksir Gadai Emas	<ul style="list-style-type: none"> • Menaksir dan menawarkan gadai emas berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan. • Menjaga dan memelihara nasabah gadai emas mulai pencairan sampai pelunasan.
Appraisal	<ul style="list-style-type: none"> • Menilai jaminan nasabah mulai dari harga pasar, harga taksasi, dan harga likuiditas. • Menaksir ulang jaminan jika sudah lebih dari 1 tahun. • Mencetak berita acara penilaian. • Membantu mengeksekusi jaminan secara syariah apabila nasabah tidak mampu membayar. • Melakukan <i>checking</i> tanah disesuaikan dengan SHM (Sertifikat Hak Milik), SHGB (Sertifikat Hak Guna Bangunan), dan lain-lain.
Collection / Kolektor	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan penagihan terhadap nasabah pembiayaan yang telah menunggak > 2 bulan • Melaksanakan harian hasil penagihan • Melaksanakan PPAPU dan PPT dan Prinsip Mengenal Nasabah

<p style="text-align: center;">Sistem Pengendalian Internal (SPI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengawasi seluruh aktivitas transaksi baik tunai maupun non tunai. • Mengawasi kebijakan direksi. • Mengawasi kebijakan komisaris. • Mengawasi kepatuhan direksi dalam pelaksanaan prinsip syariah dalam menjalankan pengawasan internal perbankan. • Mengawasi dan mengontrol semua arus kas (<i>cash in</i> dan <i>cash out</i>) • Mengawasi semua transaksi kantor pusat, kantor cabang, kantor kas, dan <i>payment point</i>.
<p style="text-align: center;">Sumber Daya Insani (SDI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui kebutuhan perusahaan atas penempatan karyawan baik di <i>front office</i> maupun <i>back office</i>. • Menjaga kualitas karyawan terhadap pelayanan nasabah. • Menjaga dan menghitung serta menginventaris semua peralatan di kantor. • Mengatur pengadaan barang di kantor yang dibutuhkan, seperti <i>voucher</i>, dokumen, dan laporan keuangan. • Menempatkan dan mengefisiensi suatu dokumen pada suatu tempat. • Memperpanjang kontrak karyawan atas rapat komite bersama (pejabat-pejabat eksekutif). • Membuat SK pengangkatan pegawai tetap dan non tetap atas rapat komite bersama (pejabat-pejabat eksekutif). • Mengatur tata ruang baik direksi maupun yang lainnya. • Mengatur kebutuhan kantor pusat, kantor cabang, kantor kas, dan <i>payment point</i>.
<p style="text-align: center;">Office Boy & Security</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan tugas dan pemeliharaan, kerapian dan keindahan bank. • Memelihara dan mengamankan barang inventaris milik bank. • Memelihara dan mengamankan gedung milik bank dengan penuh tanggung jawab dan disiplin tinggi.

B. Paparan Data

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan menyajikan dan menjelaskan hasil data lapangan yang di dapat di lapangan baik yang diperoleh dari pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), atau informasi lainnya yang berasal dari dokumentasi di lokasi penelitian di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

1. Bagaimana Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Menggunakan Dimensi CARTER

Dimensi CARTER dapat digunakan oleh lembaga keuangan syariah untuk mengukur kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Keenam dimensi CARTER tersebut terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness*. Dari keenam dimensi tersebut sebuah perusahaan dapat menilai seberapa kualitas jasa dan produk yang ada di perusahaan lembaga keuangan syariah. Dalam pembiayaan multijasa tersebut kualitas produk diberikan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan untuk memberikan kepuasan bagi nasabah yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan, manfaat, dan juga kemudahan bagi nasabah. Dengan adanya DPS (Dewan Pengawas Syariah) PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memberikan produk yang telah sesuai dengan prinsip syariah. Berdasarkan hasil wawancara Bapak Trisno Wahyudi selaku Kepala Bagian *Landing* PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

“Pada PT BPRS Sarana Prima Mandiri semua produk yang diberikan tentunya sudah sesuai dengan prinsip syariah dan juga dengan adanya DPS dapat mengoreksi kesesuaian antara teori dan prakteknya. Berbicara tentang produk pembiayaan multijasa, disini kami melayani nasabah sebagai pelanggan dengan pelayanan semaksimal mungkin mulai dari

senyum, tutur sapa yang baik, dan kata-kata yang sopan dan bagus. Tentunya juga karyawan tanggap dan tepat dalam melayani kebutuhan nasabah, seperti halnya menanggapi kebutuhan nasabah sesuai dengan permintaan juga kebutuhan nasabah. Dalam memberikan yang terbaik untuk nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri memberikan fasilitas yang sudah cukup layak bagi nasabah seperti gedung, ruangan yang nyaman dan juga sarana prasarana lainnya. Adanya produk ini sangat tepat untuk melayani kebutuhan nasabah seperti biaya pernikahan, dana untuk pendidikan, biaya berobat dan yang bersifat jasa dan sikap empati pegawai direalisasikan dengan memberikan informasi, melayani transaksi dengan senang hati, dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah. Berkenaan dengan pemberian jasa yang dijanjikan secara akurat, karyawan mendahulukan nasabah yang lebih dahulu telah memenuhi persyaratan lengkap yang telah ditentukan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Produk ini sangat tepat bagi nasabah yang membutuhkan dana untuk pendidikan, berobat, dan juga sewa jasa. Semua yang dilakukan itu termasuk dalam memberikan kualitas produk yang terbaik bagi nasabah agar dapat memberikan kepuasan dalam menggunakan produk, oleh sebabnya kualitas produk perlu diperhatikan dalam meningkatkan jumlah nasabah.”³

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam memberikan produk pembiayaan multijasa sesuai dengan kualitas produk menggunakan dimensi CARTER. Hal tersebut didukung dengan pernyataan oleh Bapak Ahmad Supriyadi, Bapak Adi Suyipno, Bapak RB Nizar Salim, dan Bapak Suhartono. Bapak Ahmad Supriyadi selaku *Remedial Marketing* PT BPRS Sarana Prima Mandiri menyatakan bahwa:

“Pembiayaan multijasa ini sesuai karena yang kami berikan adalah jasa bukan *fresh money* contohnya pembiayaan untuk pernikahan dan seperti yang diketahui akad yang digunakan dalam pembiayaan multijasa ini adalah *ijarah* multijasa. Dalam menangani nasabah, setiap karyawan memberikan sikap yang sesuai dengan syariah tentukan dengan pengetahuan maupun kehandalan dalam membantu nasabah. Jadi menurut saya perusahaan harus mementingkan kualitas agar produk tersebut dinilai baik bagi nasabah”.⁴

³Trisno Wahyudi, Kepala Bagian *Landing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (6 April 2020)

⁴Ahmad Supriyadi, *Remedial Marketing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (8 April 2020)

Pernyataan ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Suhartono selaku *Account Officer Landing* PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan:

“Mengenai produk pembiayaan multijasa ini sudah sesuai dengan prinsip Islam dan memberikan fasilitas pembiayaan berupa jasa seperti pernikahan, pendidikan, berobat, dan juga perjalanan. Adanya pembiayaan multijasa ini dilihat dari kebutuhan masyarakat untuk menarik nasabah. Melalui pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah tentunya kami memberikan yang terbaik bagi nasabah agar nasabah tidak merasa dikecewakan ataupun dirugikan. Disinilah diperlukan kualitas produk yang menjadikan salah satu faktor penentu agar nasabah dapat memenuhi kepuasan nasabah”⁵

Pernyataan ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak RB Nizar Salim Kolektor *Landing* PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan:

“Dalam kualitas produk dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan maupun fasilitas yang terbaik yang tentunya tepat dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Dengan begitu dapat meningkatkan rasa kepuasan nasabah agar tercipta loyalitas nasabah. Jika nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan jumlah nasabah akan semakin meningkat. Kualitas produk dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan nasabah dan mampu memberikan manfaat bagi nasabah”⁶

Pernyataan ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Adi Suyipno Kolektor *Landing* PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan:

“ Memberikan produk yang memiliki kualitas yang baik merupakan suatu keharusan untuk memebrikan kepuasan bagi nasabah. Kualitas produk juga penilaian utama dalam pelayanan yang diberikan perusahaan. Produk pembiayaan multijasa ini sudah tepat dalam teori maupun penerapannya dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam bentuk jasa. Dengan kualitas produk yang baik maka akan mendapatkan kepercayaan dan citra yang baik dimata nasabah”⁷

⁵Suhartono, *Account Officer Landing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (13 April 2020)

⁶RB Nizar Salim, Kolektor *Landing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (14 April 2020)

⁷Adi Suyipno, Kolektor *Landing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (14 April 2020)

Kesimpulan yang dapat diambil dari paparan beberapa pegawai *landing* diatas PT. BPRS Sarana Prima Mandiri dalam memberikan kualitas produk dengan mengikuti ketentuan syariah dan aturan yang telah ditentukan termasuk juga memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan semaksimal mungkin

Kualitas produk menggunakan dimensi CARTER di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri di lakukan dengan mengaca pada teori-teori serta hukum dan aturan yang ditetapkan tentang pembiayaan multijasa yang ada dan di sesuai dengan prakteknya. Dalam pemberian kualitas produk harus mengikuti ketentuan yang berlaku yakni sesuai hukum maupun syariah karena sejatinya PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan merupakan Lembaga Keuangan Bank yang berbasis syariah sehingga semua operasionalnya harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah dan aturan yang berlaku.

2. Strategi PT BPRS Sarna Prima Mandiri Pamekasan Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Dalam Menghadapi Persaingan Global

Perkembangan usaha bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin pesat dengan ditandainya tingkat persaingan produk yang semakin tinggi dan ketat. Kualitas produk merupakan salah satu bagian dari persaingan, dimana kualitas produk sangat mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih suatu produk. Hal tersebut menjadikan perusahaan agar tetap mempertahankan maupun meningkatkan kualitas produk yang akan diberikan kepada nasabah sehingga nasabah akan mengambil keputusan untuk selalu menggunakan produk yang di tawarkan oleh perusahaan. Peningkatan kualitas produk dalam analisis persaingan dapat dilakukan dari identifikasi pesaing, mengenali strategi pesaing, menetapkan

tujuan pesaing, kekuatan dan kelemahan pesaing, menyeleksi pesaing produk tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Trisno Wahyudi selaku Kepala Bagian *landing* memaparkan:

“Produk pembiayaan yang ada di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki keunggulan maupun kelebihan tersendiri sesuai kegunaannya, namun penilaian pelayanan yang diberikan oleh setiap pembiayaan kepada nasabah yang menjadikan produk tersebut diminati atau tidak oleh nasabah. Jadi, produk-produk pembiayaan yang diminati tergantung dari penilaian dan juga kebutuhan yang akan dipilih oleh nasabah. Produk yang paling banyak minatnya yaitu pembiayaan *murabahah* dan produk gadai emas. Karena banyak orang yang membutuhkan modal usaha daripada nasabah yang ingin biaya pernikahan, berobat, ataupun perjalanan. Pada semua produk pembiayaan di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki mutu yang sama karena dalam lingkup satu perusahaan, namun minat dari paling unggul tetap pembiayaan *murabahah* dan juga gadai emas, sebab lebih banyak yang ingin mengembangkan usahanya daripada untuk biaya perjalanan ataupun pernikahan. Jadi mutu, pelayanan, serta program dari semua pembiayaan di perusahaan ini sama, yang membedakan hanya selera dari nasabah yang membutuhkan produk apa yang diminati. Setiap produk memiliki keunggulannya masing-masing tergantung nasabah memilih yang mana sesuai kebutuhannya. Pada dasarnya semua perusahaan mempunyai targetnya masing-masing dan tidak ada perusahaan yang merasa puas dengan apa yang telah dicapainya dikarenakan apabila perusahaan tersebut merasa puas dengan pencapaian yang saat ini maka perusahaan tersebut tidak akan berkembang dan hal tersebut menjadikan perusahaan untuk melebarkan sayap dengan membuka kantor cabang, menambah karyawan, dan lainnya. Produk yang paling diminati disini memiliki keunggulan seperti pelayanan yang cepat dan biaya titip yang murah dan juga memiliki kelemahan seperti pelelangan barang dalam jangka waktu yang ditentukan. Produk pembiayaan multijasa memiliki pesaing kuat yaitu pembiayaan *murabahah* dan gadai emas, pesaing jauh yaitu tabarak, dan semua pembiayaan yang ada di PT BPRS Sarana Prima mandiri merupakan pesaing baik karena bersaing secara sehat.”⁸

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa persaingan produk di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing produk namun dalam mutu, pelayanan dan juga strategi produk yang digunakan sama saja, akan tetapi nasabah memiliki penilaian tersendiri

⁸Trisno Wahyudi, Kepala Bagian *Landing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (2 Juni 2020)

pada setiap produk sesuai dengan kebutuhan nasabah. Produk pembiayaan yang paling unggul di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yaitu pembiayaan *murabahah* serta gadai emas. Pernyataan ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Adi Suyipno Kolektor *Landing* PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan:

“Sebenarnya semua produk yang diberikan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah termasuk kategori cukup baik dengan memberikan mutu, pelayanan, promosi yang sama pada setiap produknya. Semua produk yang ada tetaplah memiliki kepentingan masing-masing sesuai dengan kebutuhan nasabah. Disitulah persaingan sehat harus dijaga agar nasabah tidak merasa kecewa. Produk pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yakni pembiayaan *murbahah* karena produk pembiayaan tersebut dapat memberikan tambahan modal usaha dan untuk keperluan konsumtif lainnya seperti mebel dan bahan bangunan”⁹

Dari kedua pernyataan yang di paparkan oleh bapak Trisno dan bapak Adi bahwa persaingan produk di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri memberikan mutu, pelayanan, promosi, serta strategi produk yang sama akan tetapi kebutuhan nasabah menjadikan produk pembiayaan *murabahah* menjadi lebih unggul. Jadi produk-produk yang ada bersaing dalam banyaknya minat maupun kebutuhan nasabah yang datang ke PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Ahmad Supriyadi selaku *Remedial Marketing* PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan :

“Dalam persaingan antar produk-produk pembiayaan yang ada di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan ini yang menjadi pesaing kuat dan dekat pembiayaan multijasa selain pembiayaan *murabahah* juga ada gadai emas. Produk gadai emas ini sesuai dengan syariah dengan pelayanan yang cepat dan dijamin aman juga gadai emas ini memiliki biaya titip yang sangat murah. Hal tersebut membuat produk gadai emas lebih unggul dari pembiayaan multijasa”¹⁰

⁹Adi Suyipno, Kolektor *Landing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (4 Juni 2020)

¹⁰Ahmad Supriyadi, *Remedial Marketing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (4 Juni 2020)

Hal senada juga di nyatakan oleh karyawan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Bapak Suhartono selaku *Account Officer Landing* beliau menyatakan :

“Dalam melakukan persaingan antar PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan pastilah setiap produk bersaing dalam hal pelayanan, strategi pemasaran produk, dan mutu yang harus di perhatikan meskipun dalam satu perusahaan harus sama dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah. Produk unggul yang paling diminati nasabah yakni produk gadai emas. Karena produk tersebut memiliki biaya titip yang sangat murah dihitung perharinya, hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah yang membutuhkan dana secara cepat. Dan untuk pembiayaan multijasa tidak memberikan dana dalam bentuk *fresh money*.”¹¹

Dari kedua pernyataan di atas dapat saya simpulkan bahwa karyawan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki produk unggulan seperti gadai emas yang banyak diminati oleh nasabah. Karena produk gadai emas ini memiliki biaya titip yang cukup murah dan dihitung perharinya. Kelebihan tersebut membuat produk gadai emas lebih banyak peminatnya daripada produk pembiayaan multijasa.

Dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan multijasa ini harus mengidentifikasi strategi pemasaran maupun strategi produk yang digunakan pesaing. Hal itu dapat digunakan produk pembiayaan multijasa dalam menghadapi persaingan global. Pembiayaan multijasa juga memiliki keunggulan dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah seperti biaya dalam bentuk jasa pendidikan, pernikahan, maupun perjalanan. Meskipun lebih banyak peminat pembiayaan *murabahah* dan gadai emas akan tetapi produk pembiayaan multijasa ini memiliki keunggulan tersendiri bagi peminatnya. Hal tersebut merupakan strategi yang dilakukan produk pembiayaan multijasa dalam memberikan

¹¹Suhartono, *Account Officer Landing* di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara langsung di Kantor Pusat (4 Juni 2020)

kepuasan dan kenyamanan terhadap nasabah maupun dalam meningkatkan jumlah nasabah.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis kumpulkan dari berbagai macam pengumpulan data, baik berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, maka penulis mengemukakan bahwa kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam menghadapi persaingan global, yaitu:

1. Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Di PT BPRS Sarana Prima

Mandiri Pamekasan Menggunakan Dimensi CARTER

- a. *Compliance* (kepatuhan) kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sesuai dengan aturan majelis ulama Indonesia tentang pembiayaan multijasa. Dengan adanya kesesuaian antara teori dan praktek pada produk pembiayaan multijasa.
- b. *Assurance* (jaminan) kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, pelayanan yang diberikan berkenaan dengan jaminan pengetahuan, wawasan, sikap dan sifat dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan.
- c. *Reliability* (keandalan) dalam kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karyawan tanggap dan tepat dalam melayani kebutuhan nasabah, yakni menanggapi kebutuhan nasabah sesuai dengan permintaan juga kebutuhan nasabah.
- d. *Tangibles* (bukti fisik) dalam kualitas produk di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memberikan bukti fisik berupa fasilitas yang sudah cukup

layak bagi nasabah seperti gedung, ruangan yang nyaman dan juga sarana prasarana lainnya.

- e. *Empathy* (empati) dalam kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yakni kemauan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian kepada nasabah dengan memahami kebutuhan serta keluhan dari nasabah melalui pemberian informasi dan melayani kebutuhan yang tepat sesuai dengan keluhan nasabah.
- f. *Responsiveness* (daya tanggap) dalam kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan produk ini tepat bagi nasabah yang membutuhkan dana untuk pendidikan, berobat, dan juga sewa jasa.

2. Strategi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Dalam Menghadapi Persaingan Global

- a. Identifikasi pesaing produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri yaitu produk pembiayaan *murabahah* dan juga gadai emas iB. Produk pembiayaan multijasa lebih sedikit peminat karena masyarakat lebih memilih untuk menambah modal usaha daripada ingin biaya untuk perjalanan atau pernikahan. Dan produk gadai emas iB lebih unggul daripada produk pembiayaan multijasa dikarenakan proses pencairan dana yang cepat dan juga biaya titip yang murah dihitung perharinya.
- b. Mengenali strategi pesaing juga dilakukan produk pembiayaan multijasa seperti mengetahui mutu produk pesaing, pelayanan kepada nasabah, dan promosi yang dilakukan. Dalam PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan mutu, pelayanan, serta promosi yang dilakukan setiap produk diterapkan sama

karena berdiri dalam satu perusahaan yang sama. Yang membedakannya satu produk dengan produk lainnya adalah kegunaan dari produk tersebut dan minat dari nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

- c. Menetapkan tujuan pesaing dari produk pembiayaan multijasa dengan mengungkap apakah pesaing sudah cukup puas dengan target yang telah dicapai. Namun dalam setiap perusahaan kepuasan tidak akan pernah tercapai sebab setiap perusahaan akan terus ingin berkembang. Dan apabila setiap produk merasa puas atas pencapaiannya maka produk tersebut tidak dapat berkembang. Jadi, produk-produk yang ada di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan tetap memiliki target untuk dapat mengembangkan produk yang dipasarkan kepada nasabah agar produk tersebut tetap diminati oleh nasabah dan tetap berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Kekuatan dan kelemahan pesaing dari produk pembiayaan multijasa dari segi strategi produk dan harga pada produk gadai emas iB yaitu pelayanan dengan lima menit pencairan dana dan dijamin kemanannya dan dengan biaya titip yang sangat murah di hitung setiap hari. Pada produk *murabahah* pelayanan juga cukup cepat dan bersifat konsumtif. Namun kekuatan dalam produk gadai emas iB juga memiliki kelemahan yaitu seperti lelangan barang gadai dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan apabila telah jatuh tempo namun tidak ada perpanjangan.

Produk pembiayaan multijasa memiliki pesaing kuat yaitu pembiayaan *murabahah* dan gadai emas, pesaing jauh yaitu tabarak, dan semua pembiayaan yang ada di PT BPRS Sarana Prima mandiri merupakan pesaing baik karena bersaing secara sehat

- e. Menyeleksi Pesaing dari produk pembiayaan multijasa, memperhatikan kelompok-kelompok pesaing produk pembiayaan PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Pesaing kuat dari produk pembiayaan multijasa adalah pembiayaan *murabahah* dan gadai emas iB yang lebih banyak peminatnya daripada produk pembiayaan multijasa. Pesaing jauh dari produk pembiayaan multijasa adalah produk TABAROK karena produk tersebut hanya diperuntukan yang memiliki usaha mikro. Dan pesaing baik dari produk pembiayaan multijasa adalah semua produk pembiayaan yang ada di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena semua produk yang ada memiliki tujuan yang sama dan juga untuk meningkatkan jumlah nasabah.

D. Pembahasan

Berdasarkan temuan yang di peroleh dari paparan data tersebut bahwa temuan penelitian tersebut akan dibahas secara lebih detail dengan memaparkan letak keterkaitan atau bahkan ketidaksesuaian dengan kajian teori yang sudah dipaparkan di BAB II sebelumnya. Berikut pembahasannya.

1. Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Menggunakan Dimensi CARTER

Kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menggunakan dimensi CARTER yakni, *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* (CARTER). *Compliance* (kepatuhan) kualitas produk di PT BPRS Sarna Prima Mandiri Pamekasan merupakan kepatuhan produk yang disesuaikan dengan aturan dan hukum yang

ditetapkan oleh Allah SWT maupun yang telah ditetapkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang pembiayaan multijasa, PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan berpedoman pada aturan dan hukum yang telah ditetapkan. *Assurance* (jaminan) di PT BPRS Sarana Prima Mandiri berkenaan dengan pelayanan semaksimal mungkin seperti halnya tutur kata yang baik dan sopan terhadap nasabah, apabila hal tersebut dapat di praktekkan dengan baik oleh karyawan akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman, dan rasa bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat nasabah merasakan kepuasan. *Reliability* (keandalan) di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yakni dengan melayani nasabah dengan tanggap dan tepat seperti halnya memberikan pandangan kepada nasabah untuk menggunakan suatu produk yang sesuai dengan kebutuhannya. *Tangibles* (bukti fisik) di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dengan adanya fasilitas-fasilitas yang telah disediakan perusahaan bagi nasabah dan sarana prasarana lainnya yang menutamakan kenyamanan nasabah. *Emphaty* (empati) di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan seperti kepedulian karyawan kepada nasabah dengan memahami kebutuhan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan multijasa. *Responsiveness* (daya tanggap) berkaitan dengan profesionalitas karyawan dalam melayani nasabah dengan bekerja sesuai dengan keahliannya maupun kemampuannya dan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu.

Manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi dan mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.¹²

¹²Agustina Shinta, Manajemen Pemasaran (Malang: universitas Brawijaya Press (UB Press), 2011), 76.

Manajemen *pemasaran* digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan melakukan yaitu memberikan kualitas produk agar dapat bersaing.

Kualitas produk yang tinggi adalah merupakan salah satu factor keunggulan kompetitif yang dipergunakan untuk unggul dalam persaingan bisnis. Dengan kualitas produk yang tinggi dapat dipergunakan sebagai senjata ampuh untuk memenangkan persaingan.¹³ Produk dikatakan berkualitas apabila produk dapat memenuhi kebutuhan dan melebihi harapan nasabah serta memenuhi dimensi kualitas dari segi *compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty, responsiveness* (CARTER). Tujuan dari peningkatan kualitas adalah agar produk tetap diminati oleh nasabah sehingga tujuan perusahaan unstuck eksis, tumbuh, dan berkembang dapat dicapai.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan teori yang ada di BAB II, yaitu dalam menentukan kualitas produk perusahaan harus mempertimbangkan hal-hal berikut:

a. *Compliance*

Kualitas produk pada dimensi *compliance* (kepatuhan) produk pembiayaan multijasa perusahaan harus menyesuaikan antara teori dan prakteknya dengan berpedoman dengan aturan dan juga hukum yang telah tentukan.

Jadi perusahaan harus mematuhi aturan yang menjadi acuan produk pembiayaan multijasa. Kepatuhan tersebut dapat menjadi pedoman perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah sesuai syariat.

¹³Rumanintya Lisaria Putri, "Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur dan Sistem Produksi : Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar" *Jurnal WRA* (Oktober 2016): 814

b. Assurance

Kualitas produk pada dimensi *assurance* (jaminan), karyawan telah memberikan pelayanan yang baik, berkenaan dengan sikap dalam melayani nasabah dengan kesopanan, kesantunan, pelayanan yang memudahkan nasabah dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhannya. Dalam pengamatan peneliti pelayanan yang diberikan sudah dilakukan dengan baik oleh karyawan PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

c. Reliability (Keandalan)

Dalam kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karyawan tanggap dan tepat dalam melayani kebutuhan nasabah, yakni menanggapi kebutuhan nasabah sesuai dengan permintaan juga kebutuhan nasabah. Maupun dengan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat merupakan ketepatan perusahaan dalam memberikan kepercayaan nasabah.

Hal tersebut dapat dibuktikan saat karyawan melayani nasabah yang datang untuk menanyakan produk yang sesuai dengan keluhan dari masalah kebutuhan nasabah.

d. Tangibles (Bukti Fisik)

Dalam kualitas produk di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memberikan bukti fisik berupa fasilitas yang sudah cukup layak bagi nasabah seperti gedung, ruangan yang nyaman dan juga sarana prasarana lainnya. Nasabah dapat menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dengan nyaman. Bukti fisik sudah jelas dengan adanya fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri

Pamekasan yang cukup baik bagi nasabah. Namun, ada juga fasilitas yang belum tersedia seperti fasilitas mesin atm, akan tetapi fasilitas mesin atm akan segera di ushakan oleh perusahaan tersebut.

e. *Emphaty* (Empati)

Dalam kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yakni kemauan karyawan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada nasabah. Karyawan memberikan perhatian kepada nasabah dengan memahami kebutuhan serta keluhan dari nasabah melalui pemberian informasi dan melayani kebutuhan yang tepat sesuai dengan keluhan nasabah. Karyawan PT Sarana Prima Mandiri Pamekasan akan selalu siap membantu nasabah yang membutuhkan bantuan pada saat jam kerja.

f. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan produk ini tepat bagi nasabah yang membutuhkan dana untuk pendidikan, berobat, dan juga sewa jasa. Dengan adanya nasabah yang datang meminta bantuan kebutuhan dalam hal pelunasan biaya SPP sekolah anaknya dengan datang ke PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan untuk dapat melunasi biaya pendidikan dengan menggunakan produk pembiayaan multijasa ini.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa pengukuran kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah sesuai dengan dimensi CARTER yakni teori yang telah dijelaskan sebelumnya, hanya saja dalam beberapa teori ada yang belum tersedia seperti

tidak adanya mesin atm namun hal tersebut masih di usahakan oleh pihak kantor agar lebih memudahkan nasabah, selebihnya sudah sesuai dengan dimensi yang ada di teori yang telah diuraikan di atas. Apabila dikaitkan dengan teori yang telah ada PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan kualitas produk pembiayaan multijasa sudah cukup baik dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah dari segi jasa.

2. Strategi PT BPRS Sarna Prima Mandiri Pamekasan Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Dalam Menghadapi Persaingan Global

Persaingan usaha bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin pesat dengan ditandainya tingkat persaingan produk yang semakin tinggi dan ketat, dalam menghadapi pesaing dimana untuk mencapai tujuan tersebut tidak terlepas dari usaha pemasaran. Strategi pemasaran yang tepat sangat menentukan keberhasilan penjualan.¹⁴ Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan daya saing, semakin bertambah jumlah nasabah maka kualitas produk yang diberikan menjadi strategi pemasaran yang harus diperhatikan.

Dalam era persaingan yang kompetitif dalam dunia perbankan baik antar bank syariah maupun bank syariah dengan bank konvensional, maka bank secara berkala dan berkesinambungan harus mengetahui dan memantau setiap gerak-gerik pesaingnya. Informasi mengenai kegiatan pesaing ini dapat dicari melalui berbagai cara, baik melalui intelijen pemasaran yang dimiliki oleh bank maupun dari sumber informasi lainnya. Tujuannya adalah agar bank dapat mengidentifikasi keunggulan pesaing serta letak kekurangannya. Dengan

¹⁴Sintia Dewi Pratiwi, "Strategi Pemasaran Rangka Atap Baja Ringan Pada PT. Hari Rezeki Kita Semua Pekanbaru", *Jurnal Valuta Vol.3 No.2* (Oktober 2017)

mengetahui keunggulan dan kekurangan pesaing, maka bank dapat mengatur strategi pemasaran yang tepat dalam menghadapi persaingan.¹⁵

Untuk menghadapi persaingan global yang diperlukan analisis persaingan seperti antara lain sebagai berikut:

a. Identifikasi Pesaing

Informasi mengenai pesaing produk pembiayaan multijasa yaitu dengan mengetahui produk yang paling diminati nasabah PT BPRS Sarana Prima mandiri Pamekasan. Identifikasi pesaing yang digunakan seperti mengetahui target pasar yang dikuasai oleh pesaing, ingatan nasabah mengenai produk yang diminati, loyalitas nasabah terhadap produk yang digunakan. Identifikasi pesaing ini digunakan untuk menentukan pasar yang dikuasai pesaing, peluang dan ancaman, serta kelemahan dan keunggulannya. Produk pembiayaan multijasa dapat mengidentifikasi peluang pasar baru dan meningkatkan kualitas produknya.

b. Mengenali Strategi Pesaing

Strategi produk yang dijalankan mempunyai jalan yang berbeda dengan menempuh strategi yang sama pada suatu target pasar. Produk pembiayaan multijasa perlu mengetahui mutu, sifat dalam setiap pesaing, pelayanan kepada nasabah, serta pemograman promosi pada produk-produk yang ada di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Tujuan dari mengenali strategi pesaing merupakan salah satu cara produk pembiayaan multijasa dalam meningkatkan atau mempertahankan kualitas produk tersebut supaya nasabah dapat mempertahankan loyalitasnya dalam menggunakan produk tersebut

¹⁵ Nur Arianto Al Arif, 129–30.

c. Menetapkan Tujuan Pesaing.

Selain identifikasi dan strategi persaingan juga perlu mengetahui tujuan dan faktor pendorong perilaku pesaing pada produk pembiayaan multijasa. Dengan mengetahui tujuan dari pesaing, maka akan terungkap apakah pesaing merasa puas dengan target yang telah dicapainya, dengan begitu produk pembiayaan multijasa dapat menentukan segmen pasar baru sebagai peluang.

d. Kekuatan Dan Kelemahan Pesaing

Mengetahui kelemahan maupun kekuatan dari pesaing sangat perlu dilakukan. Pesaing dari produk pembiayaan multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan seperti pembiayaan *murabahah* memiliki kekuatan dari segi target pasar yang menjadi peminat nasabah dari produk tersebut adalah yang memiliki usaha mikro maupun yang bersifat konsumtif. Kekuatan pada produk gadai emas iB yaitu seperti pencairan dana dalam lima menit dan biaya titip yang sangat. Kekuatan dalam produk pembiayaan multijasa sendiri bisa dalam bentuk mempercepat proses pencairan, memudahkan proses, maupun memudahkan akses kepada nasabah.

e. Menyeleksi Pesaing

Dalam hal ini, produk pembiayaan multijasa memilah pesaing dari berbagai kelas. Pesaing kuat produk pembiayaan multijasa adalah produk yang jumlah nasabah lebih banyak dari pada produk pembiayaan multijasa. Pesaing jauh dari produk pembiayaan multijasa adalah produk TABAROK, produk tersebut dikatakan pesaing jauh dikarenakan produk tersebut memiliki devisi sendiri sehingga tidak tergantung pada pembiayaan lain PT BPRS Sarana Prima

Mandiri Pamekasan. Sedangkan semua produk pembiayaan multijasa PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan merupakan pesaing baik yaitu bersaing secara sehat dengan keunggulan dan manfaat masing-masing produknya. Produk pembiayaan multijasa juga menyiapkan strategi bersaing dengan memberikan *ujroh* kepada nasabah sesuai kesepakatan bersama, memberikan pemahaman terhadap produk pembiayaan multijasa agar nasabah merasa nyaman, memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Jadi, berkaitan dengan persaingan antar produk di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan pada produk pembiayaan multijasa ini ada beberapa produk pembiayaan yang menjadi pesaing yang lebih banyak peminatnya daripada produk pembiayaan multijasa ini. Akan tetapi produk pembiayaan multijasa memiliki keunggulan dan strategi tersendiri dalam menarik dan meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan produk tersebut. Meskipun setiap pembiayaan tergantung minat kebutuhan nasabah yang datang di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Secara khusus, pembiayaan multijasa ini hanya memberikan pembiayaan dalam sektor jasa saja.