

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Gambaran Umum BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep**

###### **a. Sejarah Berdirinya**

BPRS Bhakti Sumekar (dahulu bernama BPR Bhakti Sumekar) adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. Bank ini didirikan pada tanggal 16 September 2002 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BPRS Bhakti Sumekar berkantor pusat di Sumenep dengan satu kantor cabang di Pamekasan dan layanan kantor kas yang tersebar di seluruh kabupaten Sumenep.

Untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), pemerintah kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya lembaga keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas pemerintah kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang

berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke kabupaten Sumenep.

Dalam perkembangannya PT. BPR DANA MERAPI telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akta Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 November 2003. Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas. selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar-Sumenep, pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar.<sup>1</sup>

Sejak berdirinya pada tahun 2002 Bank BPRS Bhakti Sumekar sudah memiliki sebanyak 31 kantor perwakilan atau kantor cabang. Lokasi kantor cabang Bank BPRS Bhakti Sumekar saat ini mudah dikunjungi karena tersebar diberbagai kecamatan hingga daerah kepulauan Kabupaten Sumenep. Seiring keinginan dari pihak Pemkab selaku partai solidaritas pekerja (PSP) Bank BPRS Bhakti

---

<sup>1</sup> BPRS Bhakti Sumekar, "*Sejarah BPRS Bhakti Sumekar Sumenep*,"[https://www.wikiwand.com/id/BPRS\\_Bhakti\\_Sumekar](https://www.wikiwand.com/id/BPRS_Bhakti_Sumekar), diakses pada tanggal 13 Agustus 2021 pukul 18:36 WIB.

Sumekar agar jaringan kantor BPRS ada di seluruh wilayah kabupaten Sumenep, maka dibukalah Bank BPRS Bhakti Sumekar cabang masalembu dan untuk mewujudkan kesejahteraan dan pemerataan ekonomi di seluruh wilayah kabupaten Sumenep khususnya di wilayah kepulauan.<sup>2</sup> Bank BPRS Bhakti Sumekar cabang masalembu Sumenep pertama kali resmi beroperasi pada tahun 2015 yang lokasinya terletak di Jalan Raya Sukajeruk Masalembu Sumenep, kemudian beberapa tahun sudah beroperasi lokasi Bank BPRS Bhakti Sumekar cabang masalembu Sumenep berpindah ke Jalan Raya Masalima Masalembu Sumenep hingga saat ini. Awal berdirinya Bank BPRS Bhakti Sumekar cabang masalembu Sumenep memiliki karyawan berjumlah tujuh orang kemudian saat ini bertambah dua orang, dari sekian cabang yang sudah ada, Bank BPRS Bhakti Sumekar cabang masalembu Sumenep ini merupakan cabang yang ke 16.<sup>3</sup>

#### **b. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah tingkatan jabatan bagi masing-masing individu yang ada didalam sebuah organisasi. Struktur organisasi ini memaparkan mengenai jabatan serta tugas yang menjadi tanggung jawab bagi masing-masing individu tersebut.

Struktur organisasi diperlukan salah satunya untuk mencapai hasil

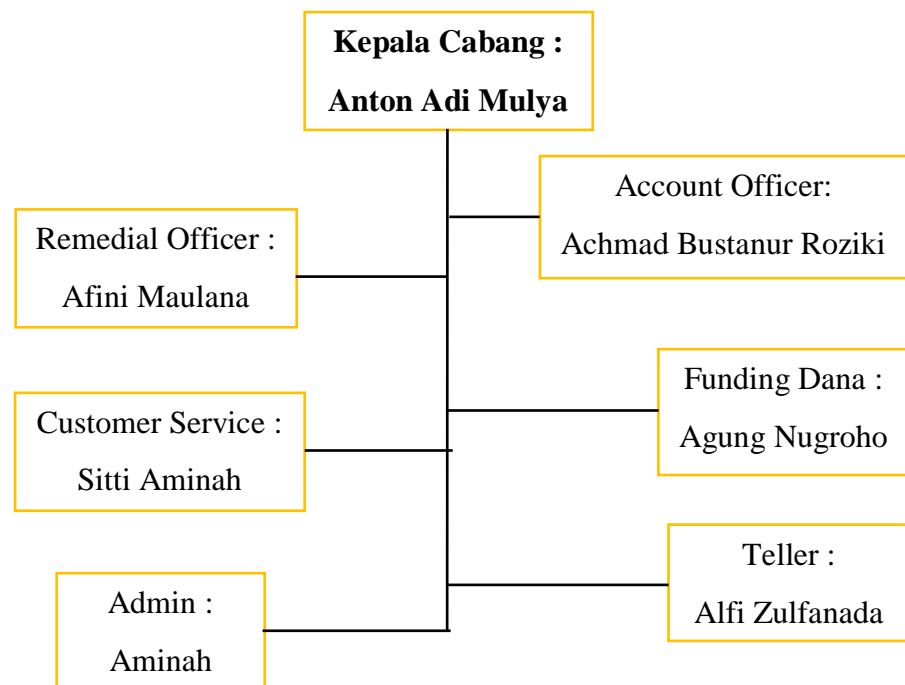
---

<sup>2</sup>Anton Adi Mulya, Kepala Cabang Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, *Wawancara langsung*(2 Juni 2021)

<sup>3</sup>Anton Adi Mulya, *Wawancara lewat telepon* (15 September 2021)

kerja yang optimal. Adapun struktur organisasi Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep**



Sumber : Dokumen Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep 2021.

### c. Visi dan Misi

Visi yang ingin dicapai Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep adalah terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

Adapun Misi dari Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep adalah sebagai berikut:

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah.
- 2) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- 3) Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

**d. Produk dan Layanan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep**

Adapun berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep kepada masyarakat sebagai berikut:

- 1) Simpanan
  - a) Tabungan Barokah
  - b) Tabungan Qurban
  - c) Simpanan Pelajar (SIMPEL)
  - d) Tabungan Hari Raya (TAHARA)
  - e) Deposito Mudharabah
- 2) Pembiayaan
  - a) Pembiayaan Al Qardhul Hasan
  - b) Usaha Kecil Menengah
  - c) Pembiayaan Serba Guna
  - d) Pembiayaan Talangan Haji
  - e) Pembiayaan Talangan Umrah
- 3) Gadai Emas.

## **2. Analisis SWOT yang Dilakukan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep**

Setiap lembaga keuangan harus mengetahui cara dalam menganalisis bisnis yang dikembangkan dan mengantisipasi persaingan. Analisis SWOT merupakan salah satu tindakan yang digunakan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep untuk menelaah aspek-aspek bisnis yang berupa Kekuatan (Strenght), Kelemahan (Weaknesses), Peluang (Opportunities), dan Ancaman (Threats).

Dalam sebuah lembaga keuangan pastinya memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan, dan Analisis SWOT ini akan membantu lembaga keuangan untuk menemukan strategi yang efektif untuk mencapai tujuan dengan mempertimbangkan beberapa aspek baik dari segi eksternal maupun internal.

Kemudian untuk menganalisis menggunakan analisis SWOT langkah pertama kita harus mengetahui faktor-faktor internalnya dahulu yaitu kekuatan (Strenght) dan Kelemahan (Weaknesses) yang ada di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep. Untuk lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara terkait kekuatan (Strenght) sebagaimana hasil wawancara peneliti kepada kepala cabang Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep yaitu Bapak Anton Adi Mulya, berikut hasil wawancaranya :

“kalau dari segi kekuatan di BPRS ini saya kira yang pertama itu menjaga tata kelola bank dengan baik termasuk juga perilakunya harus baik juga saya juga menegaskan pada semua staf disini untuk selalu bekerja dengan giat kalau kata orang sekarang itu semangat ini berlaku ada atau tidak ada saya, terus juga memberikan kontribusi yang positif pada masyarakat dan sekitar khususnya di Masalembu ini mbak misalnya pada layanan produk UMKM tabungan, serba guna dan lainnya, adanya BPRS ini juga membantu pengusaha disini tentunya mbak terus apalagi yah kekuatannya sama ini daya dukung untuk investasi juga normal mbak saya kira itu saja”<sup>4</sup>

Dari informasi diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kekuatan (Strenght) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep terdiri dari tata kelola yang baik, SDM nya berkompeten dan berdedikasi tinggi, memberikan kontribusi positif kepada masyarakat di Masalembu, membantu pengusaha yang ada di Masalembu, serta daya dukung investasi normal.

Analisis SWOT itu tidak akan sepenuhnya sempurna, dengan adanya kelemahan (Weaknesses) maka akan mengimbangi, agar lembaga keuangan tidak lengah dan tetap berkembang setiap waktunya. Berikut Kelemahan (Weaknesses) yang ada di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep berdasarkan wawancara bersama Bapak Anton Adi Mulya, berikut hasil wawancaranya :

“kalau berbicara masalah kelemahan pasti lembaga keuangan punya lah mbak, disini itu yang jadi kelemahannya pertama itu ada pada tenaga kerja yang terbatas kalau jumlah stafnya yang kita butuhkan sesuai dengan jumlah saat ini yaitu 9 orang lalu tenaga kerja yag terbatas ini diakibatkan karena persoalan jumlah karena tidak mungkin lonjakan nasabah hanya bisa ditangani satu orang itu kurang efektif dan maksimal, terus sarana pendukung juga belum terlalu lengkap yah mbak seperti mesin ATM belum bisa di gunakan penyebabnya karena listrik di Masalembu belum beroperasi 24 jam, lalu kurangnya aturan

---

<sup>4</sup>Anton Adi Mulya, *Wawancara lewat telepon* (27 September 2021)

pendukung maksudnya itu begini mbakkami itu terkendala dengan aturan perbankan yang harus di taati kalau kompotitor itu kan banyak yang individu dan aturannya bisa buat sendiri sedangkan pihak kami disini menurunkan suku Bunga kalau di BPRS tidak boleh karena harus ijin dulu dan dirapatkan, terus sama ini hambatan pemasaran tahu sendirikan kalau di Masalembu ini jaringan belum sepenuhnya stabil atau teknologinya terbatas mbak mungkin itu saja yang saya sampaikan terkait kelemahannya.”<sup>5</sup>

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan Kelemahan (Weaknesses) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, yaitu tenaga kerja terbatas, sarana pendukung kurang memadai, kurangnya aturan pendukung, hambatan pemasaran, serta teknologi yang terbatas.

Selain dari faktor internal ada juga faktor eksternal yang terdiri dari Peluang (Opportunities), dan Ancaman (Threats). Berikut hasil wawancara yang disampaikan kembali oleh Bapak Anton Adi Mulya terkait dengan Peluang (Opportunities) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep berikut hasil wawancaranya :

“kemudian untuk peluangnya sendiri yah mbak itu yang pertama jelas masyarakat disini mayoritas muslim semua itu sudah termasuk peluang atau potensi, kemudian pihak BPRS juga untuk memperluas pemasaran jadi kami melakukan kerja sama juga dengan beberapa pihak, orang-orang disini termasuk masyarakat loyal mbak kalau menurut saya dilihat dari segi ekonominya, anggaplah potensi masyarakat disini tinggi gitu yah mbak di masalembu ini kana da semacam lembaga keuangan tapi milik perorangan dan setau saya bunganya tinggi maka dari itu ada fatwa MUI tentang riba hal ini mendorong masyarakat Masalembu untuk mempercayakan dananya pada BPRS saja karena memang lebih aman tentunya, adanya kantor cabang BPRS disini ini juga membantu terhadap perkembangan BPRS sumenep itu sendiri.”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Ibid.,

<sup>6</sup>Anton Adi Mulya, *Wawancara lewat telepon* (27 September 2021)



Berdasarkan wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan Peluang (Opportunities) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep yaitu masyarakat rata-rata muslim, melakukan kerjasama dengan beberapa pihak, potensi masyarakat yang lumayan tinggi, fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang riba, serta berdirinya kantor cabang baru.

Kemudian dari faktor eksternal ada Ancaman (Threats) yang sebisa mungkin pihak lembaga keuangan meminimalisir Ancaman (Threats) tersebut agar tidak menjadi hal yang merugikan khususnya di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep. Berikut hasil wawancara yang di sampaikan oleh Bapak Anton Adi Mulya terkait dengan Ancaman (Threats) yang ada, berikut pemaparannya :

“di Masalembu sendiri kan jumlah lembaga keuangan sudah ada beberapa terus antara lembaga keuangan satu dengan yang lain tentu memiliki kelemahan dan kekurangan masing-masing intinya kami bersaingnya secara sehatlah tanpa merugikan satu sama lain, terus masyarakat masalembu ada kurang yang paham tentang perbankan syariah ini ada juga yang beranggapan kalau ke BPRS itu rumit katanya pada didepan kantor sudah ada sapa yang siaga melayani masyarakat apabila kebingungan seperti itu, terus ada kesan bahwa perbankan syariah adalah lembaga sosial dan aspek bisnis dilupakan terus apalagi kira-kira sama ini mbak kurang dukungan dari masyarakat sekitar juga udah itu aja.”<sup>7</sup>

Dari pemaparan diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Ancaman (Threats) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep yaitu persaingan tapi sehat, masyarakat kurang paham

---

<sup>7</sup>Ibid.,

terhadap perbankan syariah, masyarakat memiliki kesan rumit dan sulit terhadap perbankan syariah, kesan sosial yang ada pada perbankan syariah, serta kurangnya dukungan dari masyarakat sekitar.

### **3. Strategi yang Diterapkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep Setelah Mengetahui Posisi yang Dimilikinya**

Seiring majunya perkembangan teknologi maka semakin marak pula persaingan, salah satunya pada sektor perbankan yaitu Bank Syariah. Dimana harus mampu untuk terus bersaing agar semakin berkembang pesat. Seperti halnya yang terjadi pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep yang menerapkan strategi bersaing untuk bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, seperti yang di sampaikan Bapak Afini Maulana Hilmie sebagai Remedial Officer di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep berikut wawancaranya:

“untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain jadi kami disini menggunakan pendekatan persuasif kepada nasabah yaitu sosialisasi kerumah nasabah atau door to door dan mencoba mengerti apa kebutuhan yang ada disini kemudian kita membuka produk-produk baru, jadi biar nasabah kami itu tidak berpindah ke bank yang lain seperti itu, apalagi nasabah kami banyak dari golongan usia menengah keatas jadi kami harus benar-bener menjelaskan secara sederhana apa yang kami maksud biar para nasabah kami itu cepat mengerti”<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa strategi bersaing yang diterapkan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang

---

<sup>8</sup>Afini Maulana Hilmie, Remedial Officer Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, *Wawancara langsung* (4 Juni 2021)

Masalembu yaitu menggunakan pendekatan persuasif. Hal ini memang perlu mengingat sebagian besar nasabah di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep memiliki pengetahuan yang belum terlalu luas mengenai Bank Syariah terutama Bank BPRS.

Setelah berhasil menemukan strategi bersaing yang tepat, maka selanjutnya membutuhkan penerapan atau implementasi. Implementasi dapat kita ketahui sebagai hal mendasar dalam menerapkan strategi atau tujuan apapun. Seperti halnya implementasi strategi keunggulan bersaing yang di terapkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Afini Maulana Hilmie sebagai berikut :

“jadi implementasi strategi keunggulan bersaing yang diterapkan disini kami merealisasikan yang sudah menjadi strategi saja, kita fokus kepada startegi yang kami sudah ambil kemudian kita terapkan selalu agar mendapat hasil maksimal, karena saya raya pendekatan persuasif itu sudah merupakan startegi yang tepat untuk diterapkan saat ini, apabila nanti ada problem atau seperti apa itu bisa kami pikirkan lagi bagaimana cara mengatasinya.”<sup>9</sup>

Sesuai berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep memang benar menerapkan apa yang sudah menjadi strategi yaitu pendekatan persuasif dengan nasabah. Hal itu bertujuan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang dapat menyebabkan kekecewaan nasabah di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep.

---

<sup>9</sup>Ibid.,

Menerapkan pendekatan persuasif dengan nasabah tentunya berkaitan dengan bagaimana cara para staff yang harus cepat tanggap dan merespon keinginan nasabahnya. Hal ini bisa menjadi sesuatu positif sehingga nasabah merasa puas dengan pelayan yang didapat dan besar kemungkinan mereka tidak ragu untuk kembali memakai jasa di lembaga keuangan tersebut khususnya di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kembali dengan Bapak Afini Maulana Hilmie, berikut pemaparannya :

“karena nasabah kami banyak dari masyarakat yang memang pengetahuannya kurang memadai jadi sudah menjadi tugas kami sebagai staf disini untuk memberikan pengertian yang sekiranya sangat sederhana untuk mereka cepat pahami kadang kami juga menjelaskan memakai bahasa daerah juga, setelah kami tau apa yang dibutuhkan nasabah kami kemudian kami melayaninya sebaik dan secepat mungkin karena keunikan dalam pelayanan juga mempercepat perkembangan BPRS di masalembu ini, ketika kita bisa merespon keinginan nasabah dan memberikan pelayanan cepat adalah salah satu strategi kami juga.”<sup>10</sup>

Dari pernyataan tersebut bahwa pihak Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep memiliki keunikan dalam segi dalam memberikan pelayanan cepat kepada nasabah, hal ini menjadi pendorong dalam mempengaruhi perkembangan yang terjadi di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu.

---

<sup>10</sup>Afini Maulana Hilmie, *Wawancara langsung* (4 Juni 2021)

#### **4. Efektifitas Strategi Bersaing yang Dilakukan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep Ditengah Persaingan**

Efektifitas merupakan tingkatan dalam pencapaian suatu lembaga misalnya lembaga keuangan syariah, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Pengukuran efektifitas ini biasanya diukur melalui hasil pendekatan strategi bersaing yang telah diterapkan oleh suatu lembaga keuangan syariah seperti Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep. Kemudian untuk mengetahui seberapa efektifkah strategi yang telah diterapkan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep sehingga sampai pada keadaan sekarang berikut hasil wawancara yang diutarakan oleh Bapak Afini Maulana Hilmie :

“melihat strategi yang diterapkan BPRS yang memakai pendekatan persuasif tentu ada peningkatan, kami disini konsisten dalam mengayomi dan melayani nasabah sehingga mereka merasa senang dan nyaman memakai jasa BPRS meskipun salah satu dari nasabah kami ada yang tidak tau baca terus kurang update terhadap informasi terutama seputar perbankan jadi butuh kesabaran yang intens dan benar-benar telaten.”<sup>11</sup>

Hal ini senada dengan hasil pengamatan yang peneliti lakukan, yaitu mengamati banyaknya nasabah di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep sehingga pada waktu tertentu harus rela antri demi memakai jasa dari Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, baik untuk menabung, menarik dana dan

---

<sup>11</sup>Afini Maulana Hilmie, *Wawancara langsung* (4 Juni 2021)

sebagainya. Para staf di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep juga melayani dengan ramah, dan tutur kata yang halus pula.<sup>12</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa strategi yang diterapkan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep cukup efektif. Karena berdampak positif terhadap Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan nasabah, konsistennya nasabah dalam memakai jasa Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, serta membuat nasabah tidak berpindah kepada lembaga keuangan lainnya.

Informasi diatas akan lebih efektif apabila didukung oleh pendapat dari masyarakat sekitar mengenai lembaga keuangan manakah yang sering mereka gunakan dalam melakukan transaksi keuangannya. Berikut pendapat yang disampaikan oleh salah satu informan yang bernama Ibu Ma'eni, mengatakan :

“saya ini kalau melakukan pinjaman dana biasanya ke BPRS karena potongannya lebih sedikit tapi tiap bulan angsurannya beda lagi, kalau ditawari bank-bank disini pernah tapi dari dulu memang kalo mau pinjam dana yah ke BPRS bukan cuma sekali duakali tapi sudah kesekian kalinya, tapi saya itu kalo nabung bukan ke BPRS saya disana cuma melakukan pinjaman saja.”<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Antrian pelayanan di kantor, Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, *Observasi Langsung* (1 Mei 2021)

<sup>13</sup>Ma'eni, Masyarakat Sekitar di Masalembu, *Wawancara lewat telepon* (5 Oktober 2021)

Pendapat lain juga diutarakan oleh Ibu Norma, beliau berpendapat sebagai berikut :

“saya itu kalau nabung biasanya ke BPRS karena di jemput jadi enak, saya juga pernah menyimpan uang di BPRS dalam jumlah yang lumayan banyak, tapi kalau mau transfer uang itu baru saya ke yang lain karena biar antrinya tidak lama, kalau ditawari pernah dan keseringan dari BPRS yah jadi setelah dapet pemahaman dari pihak BPRS itu makanya saya percaya buat menyimpan uang disana.”<sup>14</sup>

Dari pemaparan para informan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada salah satu masyarakat Masalembu melakukan pinjaman dana pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep karena potongannya lebih sedikit, kemudian ada yang menabung dan melakukan penyimpanan dana karena merasa bahwa Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep ada lembaga keuangan yang tepat dan bisa dipercaya.

Disamping itu juga ada beberapa pencapaian yang diperoleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep selama waktu berdirinya dari awal hingga saat ini, hal ini juga disampaikan kembali oleh Bapak Bapak Afini Maulana Hilmie :

“jadi pencapaian yang pernah kami dapatkan itu BPRS masalembu ini pernah mendapat DPK tertinggi di antara cabang-cabang yang lain dan ini tentu menjadi kebanggaan tersendiri bagi kami semua staff yang ada di BPRS Masalembu ini, pencapaian ini juga tentu tidak lepas dari hasil kerja keras kami selama ini yang ternyata membuahkan hasil positif.”<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Norma, Masyarakat Sekitar di Masalembu, *Wawancara lewat telepon* (5 Oktober 2021)

<sup>15</sup>Afini Maulana Hilmie, Remedial Officer Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, *Wawancara langsung* (4 Juni 2021)

Dari pernyataan tersebut menyatakan bahwa Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep pernah mendapatkan DPK tertinggi diantara cabang-cabang yang lain. Sehingga Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

## **B. Temuan Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti akan memaparkan sesuai dengan yang di peroleh dilapangan. Dimana peneliti menemukan beberapa hal sebagai berikut:

### **1. Analisis SWOT yang Dilakukan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep**

Faktor Internal yang terdiri Kekuatan (Strenghts) dan Kelemahan (Weaknesses) :

- a. Kekuatan (Strenght) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep terdiri dari tata kelola yang baik, giat dalam bekerja, memberikan konstribusi positif kepada masyarakat di Masalembu, membantu pengusaha yang ada di Masalembu, serta daya dukung investasi normal.
- b. Kelemahan (Weaknesses) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep, yaitu tenaga kerja terbatas, sarana pendukung kurang memadai, kurangnya aturan pendukung, hambatan pemasaran, serta teknologi yang terbatas.



Faktor Eksternal yang terdiri dari Peluang (Opportunities) dan Ancaman (Threats):

- a. Peluang (Opportunities) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep yaitu masyarakat rata-ratamuslim, melakukan kerjasama dengan beberapa pihak, potensi masyarakat yang cukup tinggi, fatwa MUI tentang riba, dan berdirinya kantor cabang baru.
- b. Ancaman (Threats) di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep yaitu persaingan tapi sehat, masyarakat kurang paham terhadap perbankan syariah, beranggapan rumit dan sulit terhadap perbankan syariah, kesan sosial pada perbankan syariah, serta kurang dukungan dari masyarakat sekitar.

**2. Strategi yang Diterapkan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep Setelah Mengetahui Posisi yang Dimilikinya**

- a. Strategi bersaing yang diterapkan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep yaitu pendekatan persuasive kepada nasabah.
- b. Pihak Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep terus fokus terhadap strategi yang sudah diterapkan guna memperoleh hasil yang maksimal.
- c. Pihak Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep melayani nasabah dengan baik dan secepat mungkin.

- d. Pelayanan cepat terhadap nasabah merupakan salah satu strategi di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep dalam mempengaruhi perkembangan.

### **3. Efektifitas Strategi Bersaing yang Dilakukan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep Ditengah Persaingan**

- a. Pihak Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep selalu konsisten dalam mengayomi dan melayani nasabah.
- b. Meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep.
- c. Nasabah terus konsisten memakai jasa lembaga keuangan di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep.
- d. Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep pernah mendapatkan DPK tertinggi diantara cabang-cabang yang lain.

### **C. PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada temuan dilapangan yang didapatkan dari paparan data tersebut, bahwa penelitian tersebut akan dibahas secara lebih detail dan rinci dengan memaparkan letak keterkaitan atau bahkan ketidaksesuain hasil dengan kajian teori yang sudah dipaparkan sebelumnya, sebagai berikut pemaparannya :

## 1. Analisis SWOT yang Dilakukan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep

Beberapa faktor internal dan eksternal yang penting (*IFAS* dan *EFAS*) dapat diidentifikasi sebagai berikut :

**Tabel 4.1 : Analisis Faktor Internal dan Eksternal di Bank BPRS  
Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep**

<b>FAKTOR INTERNAL</b>	<b>Kekuatan (Strengths)</b>	<b>Kelemahan (Weaknesses)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata kelola dan perilaku pada Bank Syariah yang baik.</li> <li>- SDM yang kompeten dan berdedikasi tinggi</li> <li>- FDR normal.</li> <li>- Memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat di wilayah Masalembu.</li> <li>- Membantu pengusaha-pengusaha di wilayah Masalembu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenaga kerja yang terbatas.</li> <li>- Sarana pendukung yang kurang memadai.</li> <li>- Kurangnya aturan pendukung.</li> <li>- Pengenalan masih door to door kerumah nasabah.</li> <li>- Teknologi yang masih terbatas.</li> </ul>
<b>FAKTOR EKSTERNAL</b>	<b>Peluang (Opportunities)</b>	<b>Ancaman (Threats)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rata-rata masyarakat muslim.</li> <li>- Melakukan kerjasama.</li> <li>- Potensi masyarakat yang cukup tinggi.</li> <li>- Fatwa MUI</li> <li>- Pembukaan kantor cabang baru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Total share perbankan.</li> <li>- Kurang pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah.</li> <li>- Kesan sulit dan rumit masyarakat terhadap perbankan syariah.</li> <li>- Kesan sosial pada bank syariah.</li> <li>- Kurangnya dukungan dari masyarakat.</li> </ul>

Dari pemetaan analisis SWOT pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep diatas bobot dan rating akan ditentukan, dimana acuan dari bobot dan rating tersebut adalah sebagai berikut :

<b>Bobot</b>	<b>Keterangan</b>
0,20	sangat kuat
0,15	di atas rata-rata
0,10	rata-rata
0,05	di bawah rata-rata

Rating ditentukan sebagai berikut :

<b>Rating</b>	<b>Keterangan</b>
4	major strength
3	minor strength
2	minor weakness
1	mayor weakness <sup>16</sup>

Dari acuan tersebut dapat menunjukkan strategi yang dimiliki oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep dalam menghadapi persaingan yang ada.

Setelah menentukan kekuatan (Strenghts) kelemahan (Weaknesses) peluang (Oppourtunities) dan ancaman (Threats) dari perkembangan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep,

---

<sup>16</sup>Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Yogyakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), 250.

kemudian akan dianalisa dengan menggunakan analisis SWOT yang dapat menghasilkan beberapa kemungkinan alternatif strategi bersaing.

Selain memperhatikan faktor-faktor yang telah disebutkan diatas, dari kekuatan dan kelemahan (faktor internal) dan peluang serta ancaman (faktor eksternal) dalam upaya perkembangan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep dapat disusun Internal Factor Analysis Summary (IFAS) dan Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS) untuk menentukan strategi bersaing yang akan digunakan. IFAS tersebut dengan cara sebagai berikut :

- a. Menentukan faktor strategi yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman.
- b. Menentukan bobot untuk masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling tinggi) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh dari faktor-faktor tersebut terhadap perkembangan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu. (Semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi dari skor total 1,00).
- c. Hitunglah rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala 4 (paling tinggi atau outstanding) sampai dengan 1 (paling rendah atau poor), berdasarkan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap perkembangan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep. Variable yang bersifat positif yaitu kekuatan diberi nilai +1 sampai dengan +4 (sangat baik), sedangkan variable yang sifatnya negatif yaitu kelemahan diberi nilai sebaliknya.

- d. Menentukan nilai skor dengan caramengalikan bobot dengan rating.
- e. Memberikan catatan mengapa faktor-faktor tersebut dipilih, dan bagaimana carapembobotannya dihitung.
- f. Menjumlahkan skor pembobotan untuk mendapatkan total skor pembobotan terhadap *IFAS*. Hasil perhitungan *IFAS* dapat dilihat pada tabel 4.2

**Tabel 4.2 : Analisis Faktor Strategi Internal (IFAS)**

<b>Faktor-Faktor Strategi</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Nilai Skor</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Strengths (S)</b>				
1. Tata kelola dan perilaku bank Syariah yang baik.	0,10	4	0,8	1. Mempengaruhi citra dan nama baik.
2. SDM yang kompeten dan berdedikasi tinggi.	0,10	4	0,8	2. Profesionalisme kinerja.
3. Kontribusi positif Terhadap masyarakat di wilayah Masalembu.	0,10	4	0,8	3. Memberikan contoh yang baik kepada masyarakat.
4. Membantu pengusaha di wilayah Masalembu.	0,10	2	0,2	4. Penerapan prinsip syariah.
5. FDR normal.				5. Daya dukung investasi.
<b>Sub Total</b>	<b>0,50</b>		<b>3,4</b>	
<b>Weaknesses (W)</b>				
1. Tenaga kerja yang terbatas.	0,15	2	0,2	1. ujung tombak pemasaran
2. Sarana pendukung yang kurang memadai.	0,05	2	0,2	2. Membatasi pelayanan
3. Kurangnya aturan pendukung.	0,10	4	0,8	3. Kejelasan hukum.
4. Pengenalando or to door kerumah nasabah.	0,10	2	0,2	4. Hambatan pemasaran
5. Teknologi yang masih terbatas.				5. Kendala pelayanan.
<b>Sub total</b>	<b>0,50</b>		<b>1,6</b>	
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>5</b>	

Sedangkan *EFAS* tersebut disusun dengan cara yang sama seperti dengan cara menyusun *IFAS* akan tetapi kekuatan diganti dengan peluang, sedangkan kelemahan diganti dengan ancaman. Hasil perhitungan *EFAS* pada Tabel 4.3 :

**Tabel 4.3 : Eksternal Factor Analysis Summary (*EFAS*)**

<b>Faktor-faktor Strategi</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Nilai Skor</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Opportunities (O)</b>				
1. Rata-rata masyarakat muslim.	0,10	4	0,4	1. Peluang besar belum digarap. 2. Memperluas pemasaran. 3. Peluang besar belum digarap. 4. Peluang nasabah emosional. 5. Tantangan baru dalam pengembangan.
2. Melakukan kerjasama	0,10	4	0,4	
3. Potensi masyarakat yang cukup tinggi.	0,10	3	0,3	
4. Fatwa MUI.	0,10	4	0,4	
5. Pembukaan kantor cabang baru.	0,10	4	0,4	
<b>Sub total</b>	<b>0,50</b>		<b>1,9</b>	
<b>Threats (T)</b>				
1. Total share perbankan.	0,10	4	0,4	1. Persaingan namun sehat. 2. Hambatan pemasaran. 3. Kendala pelayanan. 4. Aspek bisnis dilupakan. 5. Hambatan pengembangan.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah.	0,10	4	0,4	
3. Kesan sulit dan rumit masyarakat pada perbankan syariah.	0,10	3	0,3	
4. Kesan sosial pada bank syariah.	0,10	3	0,3	
5. Kurangnya dukungan dari masyarakat.	0,10	3	0,3	
<b>Sub Total</b>	<b>0,50</b>		<b>1,7</b>	
<b>Total</b>	<b>1,00</b>			

Sumber: Data penelitian, 2021



Pada Tabel 4.2 diatas faktor kekuatan (Strengths) mempunyai nilai skor 3,4, sedangkan faktor-faktor kelemahan (Weaknesses) mempunyai nilai skor 1,6. Berarti Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep memiliki kekuatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan faktor kelemahan dalam menentukan strategi bersaingnya. Selanjutnya pada tabel diatas faktor-faktor peluang (Opportunities) memiliki skor 1,9 dan faktor-faktor ancaman (Threats) mempunyai nilai skor 1,7. Hal ini juga berarti bahwa Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep dalam upaya menentukan strategi bersaingnya memiliki peluang yang cukup besar dibandingkan dengan ancaman yang mungkin akan timbul.

Berdasarkan dari hasil susunan faktor-faktor internal dan eksternal diatas, maka menghasilkan rangkaian skor *IFAS* dan *EFAS* sebagai berikut:

**Tabel 4.4: Tabel Rekap Skor *IFAS* dan *EFAS***

Dimensi Analisis SWOT	Skor	Keterangan	
Kekuatan ( <i>strengths/S</i> )	3,4	S > W	<b>GROWTH</b>
Kelemahan ( <i>weaknesses/W</i> )	1,6		
Peluang ( <i>opportunities/O</i> )	1,9	O > T	
Ancaman ( <i>threats/T</i> )	1,7		

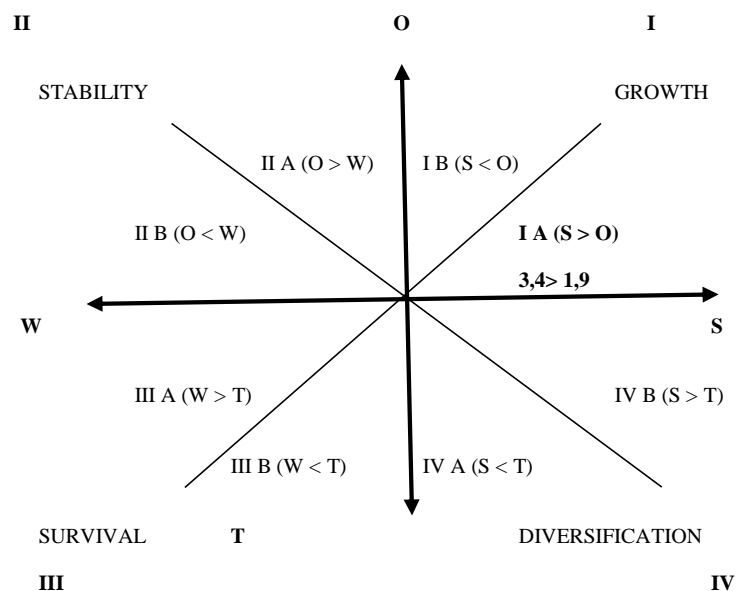
Sumber : Data Penelitian di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep 2021

Keterangan: Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwasanya kategori yang sesuai adalah kategori *Growth*.<sup>17</sup>

Untuk menentukan pilihan strategi yang lebih spesifik dari nilai yang telah diperoleh, selanjutnya akan dimasukkan ke dalam diagram pilihan strategi, karena hasil dari table 4.4 terlihat bahwa dari skor yang ada mengarah pada pilihan **Strategy Growth**, selanjutnya menentukan Strategy Growth yang lebih spesifik.

Berdasarkan skor yang lebih menunjukkan bahwa kekuatan (Strenghts) lebih besar dari pada peluang (Opportities) sehingga hasilnya akan nampak pada matriksdibawah ini :

**Gambar 4.2: Matriks Perhitungan Analisis SWOT**



<sup>17</sup>Kesimpulan dibuat merujuk pada tabel rekap skor *IFAS* dan *EFAS* lihat bab II, hlm 28.

Berdasarkan gambar matriks di atas yang didasarkan pada perhitungan SWOT, Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep terletak pada I A ( $S > O$ ), yakni kekuatan (Strenghts) lebih besar atau lebih dominan dari peluang (Opportities) yang ada, dimana arah kebijakan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep dalam kondisi **Rapid Growth Strategy**.

Strategi pertumbuhan (Growth strategy) adalah strategi yang paling sering dicari, perusahaan yang melakukan bisnis dalam lingkungan yang dinamis harus terus bertumbuh agar dapat bertahan. Pertumbuhan adalah strategi yang sangat menggoda karena dua alasan prinsip berikut ini :

- a. Perusahaan yang sedang tumbuh dapat menutupi kesalahan dan ketidakefisienan dengan mudah dibandingkan perusahaan yang stabil. Aliran pendapatan yang terus berkembang kedalam perusahaan besar dapat menciptakan sumber daya yang tidak terpakai, yang dapai dipakai untuk menyelesaikan masalah dan pertentangan antar departemen dan divisi dengan cepat. Pertumbuhan juga memberi penahan, siapa tahu manajemen membuat kesalahan strategis, perusahaan-perusahaan besar juga memiliki kekuasaan yang lebih besar dibanding perusahaan kecil, dan lebih mungkin memperoleh dukungan dari serikat kerja dan masyarakat lokal, apabila bangkrut.

b. Perusahaan yang sedang berkembang menawarkan banyak peluang bagi kemajuan, promosi, dan pekerjaan-pekerjaan menarik. Pertumbuhan itu sendiri adalah sesuatu yang mengasyikkan bagi para CEO. Perusahaan yang berkembang cenderung dipandang sebagai ‘pemenang’ oleh pasar dan investor potensial. Kompensasi bagi eksekutif cenderung naik bersamaan dengan semakin besarnya ukuran organisasi. Perusahaan-perusahaan besar lebih sulit diakuisasi dibanding perusahaan kecil, sehingga pekerjaan-pekerjaan para eksekutif akan lebih aman. Dua strategi dasar pertumbuhan adalah : konsentrasi pada satu industry dan diversifikasi kedalam industri yang lain.<sup>18</sup>

Strategi stabilitas adalah kategori stabilitas pada strategi perusahaan yang mungkin paling cocok untuk perusahaan yang cukup sukses beroperasi pada industri dengan daya tarik yang sedang-sedang saja. Daya tarik industri tersebut dinilai sedang karena,

- a. Industri tersebut menghadapi pertumbuhan yang biasa atau bahkan tidak ada pertumbuhan, atau
- b. Kekuatan-kekuatan utama dalam lingkungan tersebut berubah dan masa depannya tidak pasti.

Strategi stabilitas sangat berguna dalam jangka pendek, tetapi berbahaya apabila diikuti terlalu lama. Beberapa strategi stabilitas

---

<sup>18</sup>J. David Hunger, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), 203.

yang lebih populer adalah strategi berhenti sejenak, berlanjut dengan waspada, tidak berubah, dan laba.<sup>19</sup>

Dari tabel diatas dihasilkan faktor internal dan eksternal yang positif, berarti bahwa kekuatan (Strenghts) pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep lebih unggul dibandingkan dengan kelemahannya (Weaknesses), sedangkan peluang (Opportunities) yang saat ini dihadapi lebih besardibandingkan dengan ancamannya (Threats).

Oleh karena itu, Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep memiliki kemampuan untuk mengubah potensi menjadi suatu prestasi dan kinerja yang lebih baik kedepannya. sehingga arah kebijakan yang tepat untuk dilaksanakan adalah dengan meningkatkan dan memperbesar peranan Bank BPRS Bhakti Sumekar khususnya pada Kantor Cabang Syariah Masalembu Sumenep dalam berbagai kegiatan disesuaikan dengan kemampuan yang tengah dimiliki sekaligus untuk memperluas perannya serta memanfaatkan di berbagai peluang yang ada.

Arah kebijakan tersebut merupakan dasar dari kebijakan dalam kondisi **Growth Strategy** dan setelah dilihat berdasarkan dari tabel pilihan strategi yang ada makapilihan strateginya berdasarkan pada **Rapid Growth strategy**, artinya merupakan situasi yang sangat menguntungkan bagi Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang

---

<sup>19</sup>Ibid., 216

Masalembu, dimana Bank BPRS Cabang Masalembu memiliki kekuatan dan peluang yang besar sehingga dapat memanfaatkan peluang yang tersedia. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (**Rapid Growth strategy**), artinya Bank secara keseluruhan menunjukkan kemampuan perusahaan lebih besar dari pada potensi pasar sehingga mampu menangkap peluang pasar dan melayani kelebihan permintaan dengan memilih cara yang tercepat agar peluang tersebut tidak jatuh ketangan pesaing.

## **2. Strategi Bersaing yang Diterapkan di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep Setelah Mengetahui Posisi yang Dimilikinya**

Persaingan di dunia perbankan saat ini memang bukan hal baru lagi, semakin hari terus bermunculan lembaga keuangan baru guna membantu kegiatan masyarakat terutama dalam hal transaksi keuangan. Untuk dapat menarik minat nasabah diperlukan pendekatan yang tepat agar tepat sasaran, salah satu pendekatan yang digunakan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep adalah strategi komunikasi dengan cara pendekatan persuasif.

Komunikasi persuasif merupakan salah satu bentuk komunikasi yang bertujuan memberikan pengaruh positif dan negatif kepada orang lain atas kepercayaan, sikap, hingga perilakunya. Pada

praktiknya, bentuk komunikasi ini mampu memberikan dampak positif atau negative kepada orang lain agar berperilaku sesuai dengan pesan yang disampaikan oleh si penyampai pesan atau komunikator.<sup>20</sup>

Unsur-unsur komunikasi yang menjadi ruang lingkup komunikasi persuasif itu adalah sebagai berikut :

- a. Komunikator atau sumber pesan. Bagi sosok komunikator yang memiliki tingkat kredibilitas tinggi, adalah sosok yang memiliki kesiapan di bidang pengetahuan tentang informasi atau pesan yang diberikan, dan menjadi lebih mudah memengaruhi orang lain.
- b. Pesan yang disampaikan, bisa berupa pesan yang mendorong, membangun, dan memotivasi atau pesan yang mengandung argument atau opini. Pesan harus dirancang sesuai logika sehingga pesan diterima komunikasikan dengan baik.
- c. *Audiens* atau komunikan, seseorang yang menerima pesan.
- d. Media digunakan komunikator sebagai alat untuk menyampaikan pesan.
- e. *Responses*, adalah tanggapan yang diterima komunikator dari seorang komunikan.

Unsur-unsur komunikasi persuasif itulah yang menjadi dasar seseorang atau organisasi memengaruhi orang lain. Adapun tujuan komunikasi persuasif bermacam-macam, diantaranya adalah untuk

---

<sup>20</sup>Bambang D. Prasetyo, *Strategi Branding Teori dan Perspektif Komunikasi dalam Bisnis*, (Malang: UB Press, 2020), 229.

mengubah sikap seseorang. Selain itu tujuan komunikasi persuasif adalah perubahan pendapat atau *opinionchange* atas fenomena tertentu, dan akhirnya pada tujuan komunikasi berikutnya adalah mengubah perilaku atau *behaviorchange* seseorang.<sup>21</sup>

Selain dengan menerapkan komunikasi persuasif dengan nasabah, ada salah satu hal yang dapat mempengaruhi perkembangan pada lembaga keuangan seperti keunikan dalam memberikan pelayanan cepat terhadap nasabah, hal ini mendorong dan mempengaruhi perkembangan seperti halnya yang ada di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep.

Indikator kepuasan pelanggan yang terhubung kuat dengan kepuasan nasabah adalah layanan cepat. Karena pelayanan cepat mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen, dibandingkan dengan fasilitas syariah dan karyawan, begitu pula dengan indikator faktor islami pada variabel nilai pelanggan bahwa konsumen memiliki kesamaan persepsi antara bank syariah dan bank konvensional tentang kualitas layanan dengan mengabaikan label syariah. Hal tersebut perlu menjadi masukan bagi para pengambil keputusan di Perbankan Syariah.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Ibid., 231

<sup>22</sup>Fikri A. Rusmahanafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020), 81-82.



### **3. Efektifitas Strategi Bersaing yang Dilakukan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep Ditengah Persaingan**

Adapun salah satu pendekatan strategi yang diterapkan untuk efektivitas strategi bersaing di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep ditengah Persaingan sesuai dengan teori yaitu dengan menggunakan pendekatan persuasif. Pendekatan persuasif sendiri memiliki sebuah arti mengajak atau menghimbau secara halus khususnya terhadap nasabah di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep. Secara umum yang bertanggung jawab didalam melayani nasabah tidak hanya dipasrahkan hanya pada salah satu staf saja, semua staf bertanggung jawab dalam melayani nasabah dengan baik. Hubungan baik yang tercipta dengan nasabah akan menghasilkan sebuah kepercayaan yang baik antara nasabah dengan lembaga keuangan, keduanya sudah mengetahui karakter masing-masing sehingga hambatan-hambatan kepercayaan tidak lagi menjadi penghalang untuk diselesaikan khususnya pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep.

Sampai saat ini Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep tetap konsisten dalam mengayomi serta melayani nasabah dengan baik terutama nasabah dari golongan yang sudah lanjut usia, yang memang memiliki pengetahuan terbatas terhadap perbankan syariah bahkan ada juga nasabah yang kesulitan membaca. Untuk

mengatasi situasi tersebut akhirnya pihak perbankan mengatasi hal tersebut melalui pendekatan persuasif. Semua staf bekerja sama dalam memberikan pelayanan terbaiknya sehingga nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan tidak berpindah kepada lembaga keuangan yang lain. Kepuasan nasabah juga menjadi hal yang positif sehingga akan berdampak terhadap nama baik lembaga keuangan khususnya Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep. Hal positif yang pernah di raih oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep adalah pernah mendapatkan DPK tertinggi diantara cabang-cabang yang lain. Sehingga Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalembu Sumenep mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

