

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian

1. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar

Diberlakukannya UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah dan peraturan pemerintah No. 25 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai otonom, memacu pemerintah Kabupaten Sumenep, melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Salah satu kebijakan yang harus dilakukan adalah mendayagunakan perekonomian daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemkab memandang instrument yang paling tepat adalah mewujudkannya lembaga keuangan mikro, dan yang paling ideal untuk masyarakat Sumenep yang religius adalah Bank Pembiayaan rakyat Syariah (BPRS).

Untuk merialisasikan tujuan tersebut Pemkab melakukan akuisisi salah satu BPR Sidiarjo yaitu PT. BPR Dana Merapi. Kemudian dibuat *memorandum of understanding* (MOU) dan surat perjanjian kerja sama Pendirian BPRS dikabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditanda tangi oleh bupati Sumenep dan PT. Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk. Pada tanggal 27 Desember 2001. Setelah dua bulan kemudian tepatnya pada tanggal 20 february 2002 surat persetujuan dari Bank Indonesia turun dengan nomor 4/5DPBPR/P3BPR/Sb. Pada tanggal November 2003 PT. BPR Dana Merapi resmi berganti nama

menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar atas persetujuan Bank Indonesia. Setelah satu tahun pergantian nama dari PT. Dana Merapi ke PT. BPR Bhakti Sumekar.

Sistem yang dijalankan dalam perusahaan PT. BP Bhakti Sumekar yang awalnya sistem konvensional diganti dengan sistem Syariah resmi berjalan melalui persetujuan Bank Indonesia No. 6/606/Dpbs pada tanggal 21 Mei 2004 dan perizinan operasi sebagai BPR Syariah dari Bank Indonesia cabang Surabaya pada tanggal 22 Juni 2004. Setelah mengalami beberapa proses birokrasi akhirnya PT. BPRS Bhakti Sumekar resmi menjalankan operasional perusahaannya dengan prinsip syariah pada tanggal 22 Oktober 2004, berdasarkan izin perubahan kegiatan usaha dari Gubernur Bank Indonesia No. 6/74/KEP.GBI/2004.¹

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berlokasi di Jl. Masegit No. 33 Pamekasan, lokasi yang sangat strategis yang mana lokasi tersebut terletak di dekat alun-alun dan Masjid Jamik Kota Pamekasan sehingga mudah dijangkau untuk menunjang kebutuhan nasabah.

3. Visi Misi BPRS Bhakti Sumekar

Dalam kehidupan sehari-hari pasti kita sering menemukan visi dan misi baik organisasi, perusahaan, Bank dan lain sebagainya. Visi menjadi alasan

¹Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

utama dari terbentuknya suatu lembaga. Dan visi menjadi halmendasar sehingga tidak mungkin sebuah organisasi didirikan tanpa adanya visi sedangkan misi secara umum adalah serangkaian hal yang dilakukan untuk mencapai sebuah visi. Begitupun juga di BPRS Bhakti Sumekar yang memiliki Visi dan Misi.

a. Visi BPRS Bhakti Sumekar

- 1.) Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya

b. Misi BPRS Bhakti Sumekar

- 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 daerah²

²Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

4. Logo BPRS Bhakti Sumekar

Gambar 4.1

Logo BPRS Bhakti Sumekar



a. Makna umum

Bunga merekah yang mencerminkan keleluasan, kegigihan, semangat dan keramahan dalam semua aspek bisnis yang ada di lingkungan masyarakat yang diharapkan terus berkembang.

b. Segi Warna

Warna hijau melambangkan kesuburan, kesejukan dan kemakmuran. Sedangkan pada warna kuning melambangkan kesejahteraan dan kejayaan.³

5. Makna Dan Nilai Utama Perusahaan “BHAKTI”

³Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

a. Berkembang

Dengan mengembangkan ide kreatifitas tinggi dan etos kerja serta melakukan kesempatan dan tantangan untuk berkembang dalam berinovasi.

b. Harmonis

Memiliki rasa persaudaraan dan rasa kebersamaan sebagai pedoman hidup yang bisa menjalin kekompakan dalam bermitra.

c. Amanah

Amanah berarti konsisten, bersikap tegas dan bertindak adil serta bertanggung jawab dalam mengambil segala keputusan.

d. Kepuasan Nasabah

Mengedepankan kepuasan nasabah dengan tetap memberikan pelayanan terbaik serta memperhatikan kepentingan perusahaan.

e. Transparan

Membangun pelayanan yang transparan yang saling terbuka demi membangun kepercayaan terhadap pelayanan terbaik dengan mengedepankan suasana bersih dan berwibawa.

f. Integritas

Bertakwa, penuh dedikasi dan tetap patuh pada aturan yang dilandasi kejujuran.⁴

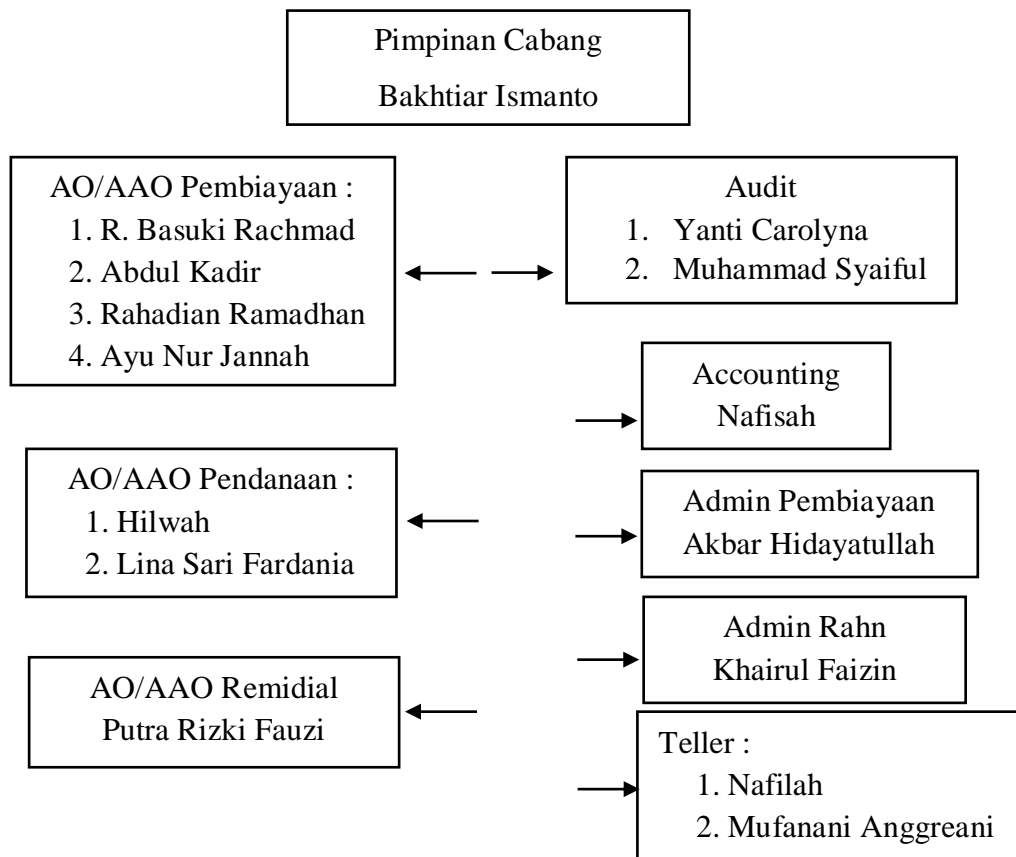
⁴Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

6. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar

Struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaannya, dan jenis wewenang pejabat, serta karyawan harus mematuhi struktur organisasi yang telah di tentukan. Struktur organisasi di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan pimpinan tertinggi yakni kepala cabang, sedangkan yang di tugaskan untuk menangani nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan yakni Bapak Rahadian Ramadhan (Abbas).

Gambar 4.2

Struktur BPRS Bhakti Sumekar CabangMadya Pamekasan



Sumber : BPRS Bhakti Sumekar

B. Paparan Data

Berdasarkan penelitian yang peneliti kerjakan di lapangan, baik dengan cara observasi, wawancara maupun dokumentasi, maka peneliti akan memaparkan data-data sebagai berikut:

1. Preferensi Non Muslim Menjadi Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

Preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai instansi, produk dan jasa yang ada. Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu, preferensi juga dapat di artikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang di konsumsi.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan konsumen atau nasabah akan memilih jasa dan pelayanan dari bank yang menurutnya baik dan aman untuk dipilih. Bank menjadi salah satu tempat yang sering digunakan oleh nasabah untuk menitipkan danannya, selain praktis dan aman nasabah tidak perlu merawat dan menyediakan tempat khusus untuk uang-uang yang nasabah miliki. Lantas bagaimana pengetahuan awal nasabah non muslim terhadap BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

“Awal mula saya tahu tentang BPRS Bhakti Sumekar kalo tidak salah awal tahun 2019 tepatnya pada saat BPRS Bhakti Sumekar membuka stan keliling di arek lancor pada waktu itu masih belum tertarik akan

tetapi mengetahui sistem operasional BPRS Bhakti Sumekar tidak menggunakan sistem konvensional.”⁵

Hal senada juga di sampaikan oleh ibu nia selaku nasabah non muslim BPRS Bhakti sumekar cabang madya pamekasan

“Pertama kali saya mengetahui BPRS Bhakti Sumekar yakni dari salah satu temen saya beliau adalah salah satu nasabah di BPRS Bhakti sumekar pada saat itu saya hanya mengetahui secara umum saja”⁶

Pengalaman dan pengetahuan pertama nasabah non muslim terhadap BPRS Bhakti Sumekar sebelum menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan berbeda-beda tetapi tidak melalui proses pemasaran dari marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. Ketertarikan nasabah timbul karena rasa ingin tahu sehingga membuat nasabah ingin lebih tahu lebih dalam lagi pada produk dan jasa yang ada di BPRS. Sesuai dengan yang dilakukan bapak bashan, sebelum memilih produk dan jasa BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan beliau menanyakan terlebih dahulu kepada CS BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan seperti yang di sampaikan oleh beliau:

“Sebelum saya melakukan transaksi atau memilih produk dan jasa di BPRS Bhakti Sumekar saya meyakinkan diri saya terlebih dahulu dengan cara bertanya kepada salah satu CS yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan untuk mengetahui bagaimana mekanisme produk yang ada di BPRS Bhakti sumekar.”⁷

⁵ Bashan, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

⁶ Nia, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

⁷ Bashan, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

Menurut bapak bashan alangkah lebih baik sebelum kita memilih suatu produk dan jasa bank syariah kita harus menanyakan terlebih dahulu kepada pihak bank untuk mengetahui mekanisme pada produk yang kita pilih dengan tujuan untuk lebih meyakinkan.

Hal senada juga disampaikan oleh ibu nia selaku nasabah non muslim

“Keinginan saya untuk menggunakan produk dan jasa BPRS Bhakti Sumekar sudah lumayan lama, akan tetapi waktu itu masih ada keraguan untuk memilih jasa dari BPRS Bhakti Sumekar karena memang tidak tahu bagaimana mekanisme di bank yang menggunakan sistem syariah dan akhirnya pada saat awal konsultasi kepada CS BPRS Bhakti Sumekar saya mulai punya pengetahuan lebih luas dan lebih tertarik”⁸

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwasannya nasabah non muslim sudah memiliki pengetahuan (*knowledge*) dan kesadaran (*awarenes*) terhadap mekanisme produk dan jasa yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. Dan tentunya hal tersebut akan menjadi *basic* nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamkeasan. Sebagaimana di samapaikan oleh bapak bashan :

“Setelah saya mengetahui bagaimana mekanisme di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, saya sangat tertarik untuk menggunakan produk atau jasa di BPRS Bhakti Sumekar, disini lain BPRS Bhakti Sumekar juga sudah terdaftar dan di awasi oleh OJK sehingga keamanan cukup terjamin ”⁹

Menurut bapak bashan BPRS Bhakti Sumekar adalah Bank yang memiliki keamanan yang cukup baik karena sudah di awasi oleh OJK. Pada

⁸ Nia, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

⁹ Bashan, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

tahapan selanjutnya setelah nasabah mengetahui lebih dalam lagi terakit produk dan jasa di BPRS Bhakti Sumekar, nasabah non muslim akan memilih (*preference*) produk atau jasa yang cocok untuk mereka pilih. Sebagaimana yang disampaikan bapak bashan :

“Setelah saya menanyakan beberapa produk di BPRS dan saya yakin untuk memilih produk deposito mudharabah dari BPRS Bhakti sumekar, karena pada pembiayaan deposito di BPRS Bhakti Sumekar terbilang unik dari bank lainnya yakni sistem bagi hasilnya yang menurut saya memuaskan dan juga yang menjadi alasan saya memilih menggunakan jasa di BPRS Bhakti Sumekar yakni pelayanan yang cukup baik dan ramah ”¹⁰

Hal senada di sampaikan oleh ibu nia :

“Saya tertarik menggunakan jasa dari BPRS Bhakti Sumekar Karena kantor yang strategis terletak di alun-alun kota, Produk BPRS Bhakti Sumekar juga menyediakan produk deposito mudharabah yang mana produk tersebut menggunakan sisitem bagi hasil dengan pembagian yang lumayan memuaskan”¹¹

Dari pemaparan data di atas dapat di simpulkan bahwasannya nasabah non muslim tertarik untuk menggunakan produk deposito mudharabh dari BPRS Bhakti sumekar karena sistem di BPRS Bhakti sumekar menggunakan sistem bagi hasil bukan sistem bunga ataupun yang lainnya, selain itu bagaimana menurut nasabah non muslim pelayanan yang dimiliki oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. Pelayanan menjadi salah faktor sukses

¹⁰ Bashan, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

¹¹ Nia, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

suatu bank karena semakin pelayanan baik maka rasa nyaman dan menyukai

(*liking*) akan timbul. Sebagaimana disampaikan oleh bapak bashan :

“Ketika berbicara tentang pelayanan di suatu Bank pasti ada kelebihan dan kekurangan, menurut saya pelayanan di bank pembiayaan rakyat syariah cukup baik dan karyawan di BPRS Bhakti sumekar ramah”¹²

Hal senada juga di sampaikan oleh ibu nia selaku nasabah non muslim di

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan :

“Pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan cukup memuaskan mulai dari pelayanan dan fasilitas yang ada di kantornya sehingga membuat nasabah nyaman”¹³

Selain melihat dari segi pelayanan yang baik nasabah non muslim

tentunnya juga akan melihat keuntungan apa saja yang mereka dapatkan dari

produk-produk BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan.

“Saya memilih deposit yang mana produk tersebut memberikan pembagian hasil yang sangat memuaskan untuk saya dengan minimal deposit 1 juta.”¹⁴

Hal senada juga disampaikan oleh ibu nia :

“Keuntungan yang saya dapatkan selama deposit dana di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan yakni uang atau dana yang saya depositkan terjamin aman dan keuntungan yang saya dapatkan bisa dibilang lumayan memuaskan ”¹⁵

¹² Bashan, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

¹³ Nia, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

¹⁴ Bashan, Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

¹⁵ Nia Nasabah Non Muslim BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *wawancara lewat telfon* (7 Maret 2022)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah non muslim merasa puas dengan keuntungan yang mereka dapatkan dari pihak Bank pembiayaan rakyat syariah cabang madya pamekasan.

2. Strategi Pemasaran BPRSBBhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan Untuk Menembus Nasabah Non Muslim

Setiap perusahaan baik perusahaan barang atau jasa akan selalu berusaha untuk berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Maka, setiap perusahaan harus mampu menetapkan dan menerapkan strategi dan cara pelaksanaan kegiatan pemasarannya. Kegiatan pemasaran yang dilakukan harus terarah agar dapat mencapai tujuan dan sasaran perusahaan yang dapat meningkatkan laba perusahaan dalam jangka panjang.¹⁶

Dalam hal ini kegiatan pemasaran dikenal sebagai *Marketing Mix* atau Bauran pemasaran. Dalam melakukan penjualan demi memperoleh profit dibutuhkan sebuah strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh perusahaan khususnya lembaga keuangan dalam menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam hal ini salah satu strategi pemasaran yang dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan secara umum dalam menarik nasabahnnon muslim yaitu menggunakan 4P Produk (*Product*), Harga (*Price*), Lokasi (*Place*), dan Promosi (*Promotion*), akan tetapi untuk strategi secara khusus tidak ada dalam menarik nasabah non muslim sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Abbas dalam wawancara berikut:

¹⁶Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013), 197.

“untuk strategi yang kami gunakan untuk menarik nasabah non muslim yaitu dengan strategi pada umumnya yakni strategi 4P, akan tetapi ketika melihat realita di BPRS Bhakti Sumekar nasabah non muslim kebanyakan datang sendiri ke kantor dan menanyakan beberapa produk ke CS”¹⁷

Menurut bapak abbas strategi yang digunakan BPRS Bhakti Sumekar dalam membidik target pasar baru seperti nasabah non muslim yakni tetap menggunakan strategi 4P akan tetapi memang tidak bisa di pungkiri bahwasannya minat nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar cukup sedikit, sebagaimana disampaikan oleh bapak abbas.

“Adapun minat dari nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan bisa dibilang cukup sedikit, untuk saat ini saja nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan hanya 10 orang saja”¹⁸

Meskipun minimnya nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan tentunya dari beberapa nasabah tersebut mempunyai faktor khusus atau faktor yang melatar belakangi nasabah non muslim tertarik untuk menggunakan jasa dari BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan, seperti yang disampaikan bapak abbas sebagai berikut.

“Hal yang melatar belakangi nasabah non muslim tertarik untuk menggunakan jasa dari BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan rata2 pertama pelayanan di BPRS baik, yang kedua karena faktor circle seperti halnya ada nasabah yang tertarik untuk menggunakan jasa dari kami karena mereka mengetahui dari temen kerja bahwasannya BPRS itu sistemnya bukan bunga tapi bagi hasil, dan faktor yang terakhir yakni

¹⁷ Abbas, AO/AAO Pembiayaan Bprs Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *Wawancara Secara Langsung*,(1 Maret 2022)

¹⁸ Abbas, AO/AAO Pembiayaan Bprs Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *Wawancara Secara Langsung*,(1 Maret 2022)

nasabah non muslim melihat keuntungan yang mereka dapatkan karena di BPRS Bhakti Sumekar menggunakan sistem bagi hasil.”¹⁹

Menurut bapak abbas faktor yang melatar belakangi nasabah non muslim tertarik untuk menggunakan jasa atau produk di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan yakni pelayanan yang bagus dan sistem di BPRS Bhakti Sumekar yang menggunakan sistem bagi hasil. Dari beberapa nasabah yang tertarik menggunakan jasa dari BPRS tersebut tentunya ada satu produk atau jasa yang mereka pilih menurut bapak abbas sendiri nasabah non muslim tertarik menggunakan Deposit Mudharabah, sebagaimana pernyataan yang beliau sampaikan.

“Nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar cabang Madya Pamekasan mayoritas lebih tertarik untuk menandatangani hartannya karena di BPRS Bhakti Sumekar akad depositnya menggunakan akad mudharabah atau bagi hasil dari deposito mudharabah tersebut keuntungannya beda-beda tergantung berapa dana yang di tanamkan dan jangka waktunya”²⁰

Dari penyampaian bapak abbas nasabah non muslim lebih tertarik untuk menandatangani hartannya dari pada menggunakan jasa yang lainnya, adapun untuk minimal deposit di BPRS Bhakti sumekar hanya 1 juta, sebagaimana di sampaikan oleh bapak abbas.

“Nasabah yang ingin menandatangani danannya di BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan minimal 1 juta dan biasanya paling banyak ada yang sampai 1 miliar, adapun nasabah non muslim yang di BPRS

¹⁹ Abbas, AO/AAO Pembiayaan Bprs Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *Wawancara Secara Langsung*, (1 Maret 2022)

²⁰ Abbas, AO/AAO Pembiayaan Bprs Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *Wawancara Secara Langsung*, (1 Maret 2022)

Bhakti Sumekar biasanya menandatangani hartannya mulai dari nominal 100 juta sampai 500 juta ”²¹

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar cabang Madya Pamekasan tertarik untuk menggunakan jasa di BPRS karena beberapa faktor mulai dari pelayanan yang baik dan sistem yang digunakan di BPRS menggunakan sistem bagi hasil. Adapun pembiayaan yang dipilih oleh nasabah non muslim mayoritas mereka lebih memilih untuk menandatangani hartannya dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data lapangan yang telah peneliti kumpulkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, maka terdapat beberapa hasil temuan peneliti yang dilampirkan dalam bentuk tulisan sebagai berikut:

1. Preferensi Non Muslim Menjadi Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar cabang Madya Pamekasan

- a. Alasan non muslim memilih menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Madya Pamekasan yakni pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar cukup baik, di BPRS Bhakti Sumekar menggunakan sistem bagi hasil
- b. Di BPRS Bhakti Sumekar tidak membatasi nasabahnya baik dari nasabah non muslim ataupun yang lainnya.

²¹ Abbas, AO/AAO Pembiayaan Bprs Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, *Wawancara Secara Langsung*, (1 Maret 2022)

- c. Nasabah non muslim lebih tertarik untuk menandatangani hartannya di BPRS Bhakti Sumekar karena keuntungan yang di dapatkan cukup memuaskan.

2. Strategi Pemasaran BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan Untuk Menembus Nasabah Non Muslim

- a. BPRS Bhakti Sumekar cabang madya Pamekasan dalam strategi pemasaran untuk menembus nasabah non muslim tetap menggunakan startegi 4P (*product, price, place, promotion*)
- b. Sebagia nasabah non muslim ada yang langsung datang ke kantor BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan dan langsung beberapa produk ke CS tanpa harus melalui pemaparan marketing terlebih dahulu
- c. Nasabah non muslim rata2 memilih deposito mudharabah untuk mendapatkan keuntungan
- d. Deposito mudharabah adalah penanaman dana yang minimal deposit hanya satu juta rupiah dengan pembagian hasil yang telah di tentukan
- e. Minat nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar Cabang madya pamekasan cukup sedikit hanya sepuluh nasabah.

D. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian mengenai preferensi non muslim menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

1. Preferensi non muslim menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, peneliti akan memaparkan analisis data terkait preferensi non muslim menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting bagi bangsa Indonesia. Semua kegiatan usaha sekarang ini selalu melibatkan pihak perbankan baik usaha kecil, menengah apalagi usaha besar. Pengusaha dalam melakukan bisnisnya selalu membutuhkan dana untuk pengembangan usaha dari pihak perbankan bahkan untuk kegiatan pengiriman uang dan juga penjaminan dalam bertransaksi. Pekerjaan profesi juga banyak menggunakan jasa perbankan terutama pada transfer uang atau juga pengembangan kantor dan lain sebagainya.²²

Preferensi nasabah menabung atau berinvestasi pada suatu bank adalah keinginan atau kecenderungan mereka untuk memilih transaksi seharusnya melakukan keuangan. Preferensi nasabah dalam memilih suatu bank sangat bervariasi, karena setiap individu mempunyai keinginan atau kebutuhan serta

²²Engkur, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bank syariah. *Jurnal akuntansi dan manajemen*. Vol 14. No 01 (April 2018)

kepentingan berbeda-beda dalam memilih bank. Preferensi nasabah dapat diperoleh berdasarkan faktor-faktor yang menjadi dasar pertimbangan pemilihan suatu bank, baik di perbankan konvensional maupun di perbankan syariah. Dasar pertimbangan tersebut misalnya, seperti informasi dan promosi yang diperoleh melalui iklan atau spanduk, keberadaan lokasi, kebutuhan, keuntungan, keamanan, produk, pelayanan, pengetahuan dan fasilitas.

Seperti halnya nasabah non muslim di BPRS Bhakti sumekar cabang madya pamekasan, nasabah non muslim yang beda ajaran dengan agama islam malah lebih tertarik untuk menggunakan jasa dari BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan tentunya nasabah tersebut memiliki alasan khusus, yakni pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar cukup baik.

Kualitas pelayanan dan dan kepuasan nasabah merupakan dua hal yang harus diperhatikan. Sebagaimana pendapat Schnoor, dalam Tjipno (2002)²³ pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepada nasabah yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terceptannya loyalitas nasabah serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut, sehingga akan tercipta nasabah baru. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman kurang baiknya kepada orang lain, dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan

²³Engkur, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bank syariah. *Jurnal akuntansi dan manajemen*. Vol 14. No 01 (April 2018)

nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabah.²⁴

Sepertihalnya nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, nasabah Non Muslim perbendapat bahwasannya pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan cukup baik hal ini karenakan pelayanan di BPRS cukup ramah, selalu mendengarkan keluhan dari nasabah, selain itu fasilitas di BPRS juga memadai seperti adanya BBS Mobile Aplikasi ini selain platform untuk melakukan transaksi antar bank, BBS Mobile juga menyiadiakan tentang informasi produk dan jasa yang ada di BPRS Bhakti Sumekar.

Selain itu BPRS Bhakti Sumekar juga akan melakukan inovasi dengan pelayanannya, sekarang saja inovoasi yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar yakni pada kartu ATM yang mana Kartu ATM sekarang sudah di tiadakan digantikan dengan ATM elektronik, tentunya hal ini sangat mempermudah nasabah.

ketika nasabah sudah merasah nyaman dengan palayanan yang di BPRS Bhakti sumekar hal ini disebut faktor internal preferensi non muslim menjadi nasabah di BPRS Bhakti sumekar cabang madya Pamekasan. Adapun faktor

²⁴Engkur, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bank syariaah. *Jurnal akuntansi dan manajemen*. Vol 14. No 01 (April 2018)

eksternal dari nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan yakni mereka tertarik Karena di deposit mudharabah keuntungan yang mereka dapatkan cukup memuaskan.

Bagi hasil adalah salah satu skim yang ada dalam ekonomi Islam serta merupakan salah satu komponen dalam sistem kesejahteraan Islam. Apabila pelaksanaan proses bagi hasil ini benar-benar dilaksanakan sebagaimana dicontohkan oleh Nabi SAW, niscaya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi pengangguran, dan sekaligus mengurangi jumlah kaum fakir-miskin serta terciptanya keadilan dalam distribusi pendapatan. Apabila kesejahteraan masyarakat meningkat, sudah jelas kaum miskin secara berangsurangsur akan bisa dientaskan.

Bagi untung rugi merupakan salah satu konsep ekonomi Islam. Bagi untung rugi juga bisa disebut dengan konsep bagi hasil atau profit sharing. Profit sharing dalam kamus ekonomi diartikan sebagai laba. Secara definitif *profit sharing* diartikan: distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan” lebih lanjut dikatakan bahwa hal ini dapat berbentuk suatu bonus uang tunai tahunan yang didasarkan pada laba yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya, atau berbentuk pada pembayaran mingguan atau bulanan

Keuntungan yang dibagihasilkan harus dibagi secara proporsional antara shohibul maal dengan mudharib. Dengan demikian, semua pengeluaran rutin yang berkaitan dengan bisnis mudharabah, bukan untuk kepentingan pribadi mudharib, dapat dimasukkan ke dalam biaya operasional. Keuntungan bersih

harus dibagi antara shahibul maal dan mudharib sesuai dengan proporsi yang disepakati sebelumnya dan secara eksplisit disebutkan dalam perjanjian awal. Tidak ada pembagian laba sampai semua kerugian telah ditutup dan equity (modal) shahibul maal telah dibayar kembali. Jika ada pembagian keuntungan sebelum habis masa perjanjian akan dianggap sebagai pembagian keuntungan dimuka.

Inti dari pelaksanaan investasi yang menggunakan bagi hasil pada dasarnya adalah terletak pada kerjasama yang baik antara shahibul maal dengan mudharib. Kerjasama atau partnership merupakan karakter dalam masyarakat ekonomi Islam. Kerjasama ekonomi harus dilakukan dalam semua lini kegiatan ekonomi, yaitu: produksi, distribusi barang maupun jasa. Salah satu bentuk kerjasama dalam bisnis atau ekonomi Islam adalah qirad atau mudharabah. Qirad atau mudharabah adalah kerjasama antara pemilik modal atau pemilik dana dengan pengusaha pemilik keahlian atau ketrampilan atau tenaga dalam pelaksanaan unit-unit ekonomi atau proyek usaha. Melalui qirad atau mudharabah kedua belah pihak yang bermitra tidak akan mendapatkan bunga, tetapi mendapatkan bagi hasil atau profit dan loss sharing dari proyek ekonomi yang disepakati bersama.²⁵

Sistem bagi hasil di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan pada produk deposito mudharaba sudah sesuai dengan syariat islam yang mana

²⁵ Umrotul hasanah, sistem bagi hasil dalam syariat islam. *Jurnal syariah dan hukum*. Vol.1 No.2 (januari 2010)

sistem bagi hasil tidak merugikan nasabah. Deposit semakin lama maka pembagian hasilnya juga akan semakin banyak. Dan yang membuat nasabah non muslim tertarik pada produk deposito mudharabah memang selain keamanan pada investasi yang dilakukan oleh nasabah sudah terjamin oleh otoritas jasa keuangan, produk deposito pada pembagian hasil juga sangat menguntungkan.

2. Strategi Pemasaran BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan Dalam Menembus Nasabah Non Muslim

Dalam pandangan para ahli, pemasaran memiliki berbagai macam makna dan definisi tersendiri. Hal ini seperti diungkapkan Philip Kotler mendefinisikan pemasaran sebagai “Suatu proses social dan manajerial yang mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain”.

Sementara Menurut William J. Stanton pemasaran adalah” suatu system keseluruhan dari kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada nasabah yang ada maupun nasabah potensial”.

Secara umum pengertian pemasaran bank adalah suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan. Berdasarkan pandangan para ahli diatas dapat dipahami bahwa manajemen

pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.²⁶

Dalam melakukan pemasaran pada suatu produk perbankan, perbedaan sering kali menjadi pembahasan dalam cara pemasaran antara satu tabungan dengan tabungan yang lain. Keberhasilan dari suatu strategi yang diterapkan oleh perbankan dapat dilihat dari hasil usaha dalam pemasarannya. Biasanya usaha pemasaran yang sering dilakukan meliputi kegiatan yang menyangkut dengan pengetahuan mengenai apa keinginan konsumen, kebutuhannya, dan daya saing yang efektif.

Untuk itu perlu dilakukan sebuah strategi pemasaran yang efektif agar dapat bersaing secara sehat dengan bank-bank lain. Strategi pemasaran merupakan alat fundamental atau wujud rencana terarah dari sebuah perusahaan di bidang pemasaran, untuk mencapai tujuan secara optimal dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui program pemasaran yang digunakan dalam melayani pasar sasaran.²⁷

Upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan pendapatan dan meraih pelanggan, perlu strategi yang efektif dalam memperoleh

²⁶Eko maridyanto, implementasi marketing mix dalam pemasaran perbankan syariah. *Jurnal al-iqtishot*. VOL. 9 No.1 (januari 2018)

²⁷Ita Nurcholifah, Strategi Marketing Mix dalam Perspektif Syariah, *Jurnal Khatulistiwa-Journal of Islamic Studies*, Vol. 4, No.1, (Maret, 2014), 78.

konsumen. Dalam ilmu marketing salah satu strategi yang berkenaan dengan hal tersebut yaitu melakukan bauran pemasaran (*marketing mix*). Strategi *marketing mix* ini sering digunakan oleh lembaga keuangan dalam mencapai tujuan pemaksimalan laba dari perusahaan.²⁸Dalam hal ini bauran pemasaran(*marketing mix*) merupakan kegiatan dalam pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Dengan artian kegiatan ini dilakukan secara berkesinambunganantara elemen-elemen yang ada dalam bauran pemasaran itu sendiri, jadi setiap elemen tersebut tidak bisa berjalan sendiri-sendiri tanpa adanya dukungan dari elemen lain atau bisa disebut juga alat bagi pemasar yang terdiri dari berbagai unsur suatu program pemasaran.²⁹

Peran marketing sangat penting dalam memajukan suatu Bank baik itu Bank syariah dan Bank Konvensional, marketing berfungsi untuk menyampaikan dan menawarkan produk atau jasa dari suatu bank kepada nasabah, penyampaian yang dilakukan oleh marketing harus baik dan sopan bertujuan untuk menarik minat nasabah. Minat nasabon muslim tentunya berbeda-beda dan akan menyesuaikan dengan kebutuhan hidupnya.³⁰

Strategi pemasaran secara umum BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan dalam menembus tergat pasar baru (nasabah non muslim) yakni tetap menggunakan strategi 4P (*product, price, place, promotion*). Produk yang

²⁸Patah Abdul Syukur, Konsep Marketing Mix Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 5, No.1, (April, 2017).

²⁹Uun Dwi Almuddatsir, “Implementasi Marketing Mix Tabungan Haji pada PT. Panin Bank Syariah TBK Cabang Malang” *j-EBIS*, 1 (April, 2017), 4.

³⁰Eko maridyanto, implementasi marketing mix dalam pemasaran perbankan syariah.*Jurnal al-iqtishot*. VOL. 9 No.1 (januari 2018)

ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar beraneka ragam mulai dan tentunya pasti ada yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, harga yang terdapat pada produk dan jasa juga sudah menyesuaikan dengan keadaan nasabah. Tempat juga menentukan minat nasabah lokasi yang ditempati oleh BPRS Bhakti Sumekar sangat strategis yakni terletak di alun-alun kota pamekasan tempat yang mudah dijangkau membuat minat nasabah juga bertambah, hal yang lemah dari BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dari segi promotion dalam membidik target pasar baru yakni nasabah non muslim.

Pada dasarnya nasabah non muslim pengetahuan terkait perbankan syariah minim sehingga diperlukan marketing dari BPRS Bhakti Sumekar secara khusus seperti melakukan pendekatan secara emosional dan secara virtual seperti iklan. Selain itu nasabah non muslim juga memerlukan edukasi dan pembelajaran lebih khusus tentang perbankan syariah, ketika nasabah sudah mengetahui lebih dalam tentang satu perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan nilai tawar nasabah akan tertarik sesuai dengan teori kotler dan armstrong.

Dari nasabah non muslim yang ada di BPRS ada nasabah justru langsung datang sendiri ke kantor BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan tanpa harus melewati proses pemasaran dari marketing, karena ada sebagian non muslim tertarik untuk menggunakan jasa dari perbankan syariah karena terdapat akad bagi hasil (*mudharabah*), seperti halnya nasabah non muslim di BPRS Bhakti Sumekar cabang madya pamekasan, nasabah tersebut tertarik

menggunakan deposito mudharabah karena pembagian hasilnya yang cukup menguntungkan.

Nasabah non muslim yang datang sendiri dan bertanya langsung kepada *Customer service* tanpa melalui pemasaran dari marketing, Menggambarkan pemasaran di BPRS Bhakti sumekar tidak bisa menembus pasar baru (Non muslim). Dari hal tersebut perlu evaluasi dalam pemasaran terhadap non muslim, nasabah non muslim di Kabupaten pamekasan saja sangat berpotensi seperti pemilik usaha took ABC ketika marketing bisa meyakinkan nasabah non muslim dapat kita gambarkan betapa banyak yang nantinya akan di dapatkan.