

**TUGAS AKHIR**

**STRATEGI BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU DALAM  
MEMPERTAHANKAN NASABAH PEMBIAYAAN MIKRO**

**OLEH**

**KHAIRANISA**

**NPM. 1502080092**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**(IAIN) METRO**

**1439 H / 2018 M**

**STRATEGI BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU DALAM  
MEMPERTAHANKAN NASABAH PEMBIAYAAN MIKRO**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar

Ahlimadya (Amd)

Oleh :

**KHAIRANISA**

NPM : 1502080092

Pembimbing : Era Yudistira, M. Ak

Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**2018M/1439H**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : STRATEGI BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU  
DALAM MEMPERTAHANKAN NASABAH  
PEMBIAYAAN MIKRO

Nama : KHAIRANISA

NPM : 1502080092

Program Studi : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk dimunaqosahkan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam IAIN Metro Lampung.

Mengetahui dan Menyetujui:  
Pembimbing



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 199010032015032010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor: 2436 / In. 28.3 / D / PP. 00.9 / 11 / 2018

Judul Tugas Akhir: STRATEGI BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU DALAM MEMPERTAHANKAN NASABAH PEMBIAYAAN MIKRO, disusun oleh, Nama : KHAIRANISA, NPM : 1502080092, Jurusan : Program Studi D-III Perbankan Syariah, telah dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari dan tanggal : Rabu, 12 September 2018, di Kampus II (E7.I.2).

**TIM PENGUJI**

Ketua : Era Yudistira, M.Ak

(.....)

Penguji I : Drs. M.Saleh, MA

(.....)

Penguji II : Suraya Murcitaningrum M.S.I

(.....)

Sekretaris : Upia Rosmalinda, M.E.I

(.....)



Dekan,



Dr. Widhi Ninsiana, M.Hum  
0923 200003 2 002

## **ABSTRAK**

### **STRATEGI BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU DALAM MEMPERTAHANKAN NASABAH PEMBIAYAAN MIKRO**

OLEH:

**KHAIRANISA**  
NPM. 1502080092

Persaingan bisnis saat ini semakin tajam. Setiap perusahaan harus lebih aktif dan lebih agresif dalam merebut posisi pasar dan memenangkan persaingan. Peranan dalam memajukan perekonomian suatu wilayah negara sangatlah besar. Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha perbankan dituntut untuk mampu membaca segmen-segmen pasar dan membuat perencanaan-perencanaan strategik sesuai dengan kondisi yang dihadapi dengan mempertimbangkan kecenderungan ekonomi di sektor-sektor yang mempengaruhi industrinya. Melihat dari dunia perbankan yang semakin berkembang pesat tentunya dalam menjalankan segala jenis usahanya, perbankan mempunyai beberapa strategi untuk lebih mengembangkan dan memajukan usahanya serta cara bagaimana mempertahankan suatu usaha tersebut untuk waktu yang lama.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam mempertahankan nasabah pembiayaan mikro dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan langsung dengan bagian *Account Officer Micro* BRI Syariah KCP Pringsewu. Dari data-data tersebut penelitian dianalisa secara kualitatif dengan berfikir induktif.

Hasil dari penelitian di BRI Syariah KCP Pringsewu menunjukkan bahwa strategi untuk mempertahankan nasabah dalam pembiayaan mikro yaitu Strategi Pemasaran Berkesinambungan, Strategi Pelayanan Prima, dan Strategi Penanganan Keluhan secara efektif dan efisien. Serta kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian terdorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi bank.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KHAIRANISA  
NPM : 1502080092  
Prodi : D-III Perbankan Syari'ah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan daftar pustaka.

Metro, 13 Juni 2018

menyatakan



**KHAIRANISA**  
NPM. 1502080092

## MOTTO

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا  
وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ

وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ ﴿٣٢﴾

“Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.” (QS.Al-Zukhruf : 32)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, saya sembahkan Tugas Akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada :

1. Kepada Kedua Orang Tua tercinta Bapak M.Yasir (Alm) dan Ibu Elva mudia yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua.
2. Kepada Kakak saya (M. Rizky Ramadhan, Riska Fadhilah, M. Haris Chaniago) yang telah memberikan dana untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya dalam setiap langkah dan cita-cita saya.
3. Sahabat-sahabat tercinta, atas semangat, dukungan dan bantuan kalian semua saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan dan karena izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya di yaumul qiyamah kelak. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini berkat bantuan dan bimbingan banyak pihak.

Penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Metro guna Memperoleh gelar Amd.

Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

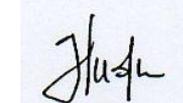
1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Ibu Suraya Murcitaningrum, M.S.I selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.

5. Ibu Era Yudistira, M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah memberi masukan, dukungan dan bantuan bagi kesempurnaan dalam menyusun Tugas Akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Bapak Robby Agus Sofyan selaku Pimpinan BRI Syariah KCP Pringsewu yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan peneliti dalam mengumpulkan data.
8. Karyawan dan karyawan BRI Syariah KCP Pringsewu yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi tentang penelitian ini.
9. Almamater tercinta IAIN Metro yang selalu menjadi kebanggaan, tempat dimana peneliti menimba ilmu dan menambah banyak teman untuk menjalin silaturahmi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proposal penelitian ini, maka peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran positif yang dapat membantu memperbaiki hasil penelitian ini. Akhir kata peneliti selalu berharap semoga hasil-hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pendidikan Perbankan Syariah.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb.*

Metro, 13 Juni 2018  
Peneliti



**KHAIRANISA**  
NPM:1502080092

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
D. Metodologi Penelitian .....	4
1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian .....	4
2. Sumber Data.....	5
3. Teknik Pengumpulan Data.....	6
4. Teknik Analisa Data.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Bank Syariah.....	10
1. Pengertian Bank Syariah .....	10
2. Prinsip-prinsip Bank Syariah .....	10
B. Strategi dalam Mempertahankan Nasabah .....	17
1. Pengertian Strategi.....	17
2. Strategi Kepuasan Nasabah .....	18
3. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah .....	20
C. Pembiayaan Mikro.....	23
1. Pengertian Pembiayaan Mikro.....	23
2. Jenis Pembiayaan Mikro.....	24
3. Risiko Pembiayaan Mikro .....	27

## **BAB III PEMBAHASAN**

A. Profil BRI Syariah KCP Pringsewu .....	31
1. Sejarah BRI Syariah KCP Pringsewu .....	31
2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Pringsewu .....	33
3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Pringsewu .....	34
4. Produk-produk BRI Syariah KCP Pringsewu .....	41
B. Hasil Penelitian .....	46
1. Strategi Mempertahankan Nasabah dalam Pembiayaan Mikro .....	46
2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.....	47

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	50

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Pringsewu .....	35
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. Alat Pengumpulan Data (APD)**
- 2. Surat Keterangan Bebas Pustaka**
- 3. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir**
- 4. Riwayat Hidup**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis saat ini semakin tajam. Setiap perusahaan harus lebih aktif dan lebih agresif dalam merebut posisi pasar dan memenangkan persaingan.<sup>1</sup> Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu wilayah negara sangatlah besar. Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha perbankan dituntut untuk mampu membaca segmen-segmen pasar dan membuat perencanaan-perencanaan strategik sesuai dengan kondisi yang dihadapi dengan mempertimbangkan kecenderungan ekonomi di sektor-sektor yang mempengaruhi industrinya. Melihat dari dunia perbankan yang semakin berkembang pesat tentunya dalam menjalankan segala jenis usahanya, perbankan mempunyai beberapa strategi untuk lebih mengembangkan dan memajukan usahanya serta cara bagaimana mempertahankan suatu usaha tersebut untuk waktu yang lama.<sup>2</sup>

Mengenalkan produk kepada masyarakat dan mempertahankan loyalitas pelanggan diperlukan strategi-strategi yang tepat. Strategi yang tepat akan memberikan dampak yang positif bagi berdirinya sebuah usaha. Strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam mempertahankan nasabah pembiayaan mikro itu ada banyak cara, Pertama harus sering berkunjung ketempat nasabah. Menjalin hubungan dengan nasabah adalah salah satu

---

<sup>1</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 190

<sup>2</sup> Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, h. 39

cara agar mereka tidak pindah ketempat lain. Kedua, sambut nasabah dengan ikhlas. Langkah awal memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah adalah dengan memberikan sambutan yang hangat atau ikhlas kepada nasabah. Ketiga, memberikan perhatian kepada hal-hal yang bersifat pribadi bagi nasabah. Tetap sabar dan ramah, pada saat nasabah merasa kurang puas dengan informasi yang diberikan. Bersikap empati, peduli dengan apa yang terjadi pada nasabah.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. BRI Syariah KCP Pringsewu memantau kepuasan nasabahnya melalui kualitas pelayanan yang baik yang dapat menarik perhatian nasabah. Karena apabila nasabah puas maka nasabah akan loyal dalam membeli produk. Oleh karena itu bank harus bisa mementingkan kualitas pelayanannya agar dapat terus bertahan dalam bisnisnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian terdorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi bank itu sendiri. Berdasarkan fakta-fakta tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam Mempertahankan Nasabah Pembiayaan Mikro”**.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, peneliti merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini yaitu: Bagaimana Strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam Mempertahankan Nasabah Pembiayaan Mikro?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

Mengetahui Strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam Mempertahankan Nasabah Pembiayaan Mikro.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi serta menambah khazanah dan wawasan tentang strategi mempertahankan nasabah pembiayaan mikro bagi pembaca dan peneliti.

#### **b. Secara Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada pihak bank khususnya bagian pemasaran mengenai strategi mempertahankan nasabah dalam pembiayaan mikro bagi pembaca dan peneliti.

## D. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam karya ilmiah ini adalah dengan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya masyarakat, baik masyarakat secara umum maupun masyarakat secara khusus.<sup>3</sup>

Terkait *field research* dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian langsung pada objek penelitian yaitu di Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Pringsewu. Untuk mendapat data yang konkrit, maka peneliti melakukan penelitian di Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Pringsewu yang beralamat di Jl. K.H Gholib Pringsewu Barat Pringsewu Lampung.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendetail atau mendalam. Dalam arti, penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.<sup>4</sup> Metode deskriptif berkesinambungan adalah kerja meneliti secara deskriptif yang dilakukan secara terus-menerus atas suatu objek penelitian.<sup>5</sup> Sedangkan penelitian kualitatif adalah cara memperoleh pengetahuan atau permasalahan yang data-

---

<sup>3</sup> Toto Syatori dan Nanang Gozali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h.55

<sup>4</sup> Ibid, h.57

<sup>5</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia cet. Ketujuh, 2011), h. 56

datanya berupa rangkaian kalimat atau narasi.<sup>6</sup> Adapun deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah memberikan gambaran dan keterangan-keterangan atau penjelasan mengenai Strategi untuk Mempertahankan Nasabah dalam Pembiayaan Mikro di BRI Syariah KCP Pringsewu.

## 2. Sumber Data

### a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian ekonomi yang digunakan untuk pengambilan keputusan.<sup>7</sup> Sumber data primer penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan BRI Syariah KCP Pringsewu Bagian Pembiayaan Mikro yaitu Bapak Didi Arisandi sebagai *Unit Head* (UH) Mikro satu orang dan Bapak Darmanto sebagai *Account Officer Micro* (AOM) satu orang.

### b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah jauh dari sumber aslinya atau orisinal.<sup>8</sup> Data sekunder adalah hasil pengumpulan

---

<sup>6</sup> Toto Syatori dan Nanang Gozali., h. 73

<sup>7</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h.103

<sup>8</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia cet. Ketujuh, 2011), h. 50

oleh orang lain dengan maksud tersendiri dan mempunyai kategorisasi atau klasifikasi menurut keperluan mereka.<sup>9</sup>

Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti berasal dari laporan-laporan yang dikeluarkan oleh pihak bank atau pemegang personalia BRI Syariah KCP Pringsewu, serta diperoleh dari kepustakaan seperti buku-buku, internet, dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan karya ilmiah ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.<sup>10</sup>

Terkait dengan peneliti ini, peneliti mewawancarai bagian Pembiayaan Mikro yaitu *Unit Head* dan *Accounting Officer Micro* dengan wawancara semi terstruktur, yaitu dengan pedoman wawancara berupa pertanyaan yang disusun secara sistematis dan juga bebas menanyakan hal-hal yang terkait dengan penjelasan yang telah dipaparkan.

---

<sup>9</sup> Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.143

<sup>10</sup> Beni Ahmad dan Kadar Nurjaman, *Manajemen Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h.85

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis atau dokumen-dokumen, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.<sup>11</sup>

Teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh keterangan mengenai lokasi penelitian yakni di BRI Syariah KCP Pringsewu, melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan dapat berupa lembaran sejarah, visi, misi, dan lain sebagainya.

#### 4. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mensistematisasikan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain.<sup>12</sup> Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti menganalisis berbagai metode dan data yang diperoleh dari Lapangan (*field research*), wawancara, dokumentasi, study pustaka, dan observasi secara langsung. Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari BRI Syariah KCP Pringsewu akan diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

---

<sup>11</sup> Edi kusnadi, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*, (Metro: Ramayana Pers & STAIN, 2008), h.102

<sup>12</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN-Maliki press, 2010), h.355

Penelitian kualitatif hanya menggunakan teknik analisis non statistik, karena data seluruhnya adalah data kualitatif. Adapun analisis data non statistik atau analisis data kualitatif prosedur analisisnya kurang berstruktur, pada umumnya analisis data kualitatif menganalisis menurut isinya, dan oleh karena itu analisis seperti ini disebut analisis isi. Sedangkan teknik analisis yang digunakan bisa dengan metode induktif yang dianalisa secara kualitatif. Oleh karena tidak ada aturan standar dalam menganalisis, maka ketajaman analisis sangat tergantung pada pengalaman peneliti.<sup>13</sup> Jadi, dari data yang diperoleh peneliti melalui wawancara umum untuk mengetahui bagaimana strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam mempertahankan nasabah pembiayaan mikro.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam tugas akhir ini disusun kedalam empat bab yang saling berkaitan dan mendukung satu sama lain, sebagai berikut:

Bab I, yaitu pendahuluan yang diantaranya adalah latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, memuat landasan teori yang menjadi batas pembahasan, dimana pada bab ini memaparkan gambaran umum tentang strategi dalam, mempertahankan nasabah, pembiayaan mikro, dan Bank Syariah.

---

<sup>13</sup> Ibid., h.379

Bab III, Merupakan analisis mengenai strategi untuk mempertahankan nasabah dalam pembiayaan mikro yang dilakukan BRI Syariah KCP Pringsewu. Bab ini merupakan penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Bab IV, merupakan bab penutup yang diantaranya, kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Dan saran berupa rekomendasi peneliti untuk pihak terkait dengan strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam mempertahankan nasabah pembiayaan mikro.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Bank Syariah

##### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional.<sup>1</sup> Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.<sup>2</sup> Perbankan syariah merupakan salah satu alternatif bagi bangsa Indonesia untuk menyimpan uang (investasi) dan melakukan pembiayaan atau pinjaman.<sup>3</sup>

##### 2. Prinsip-prinsip Bank Syariah

###### a. Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

Pembiayaan dengan prinsip jual beli mempunyai jenis-jenis sebagai berikut:

###### 1) Pembiayaan *Murabahah*

*Ba'i murabahah* merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkannya.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.29

<sup>2</sup> Ibid., h.32

<sup>3</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.40

<sup>4</sup> Beni Ahmad Saebani, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h.34

Pembiayaan murabahah adalah transaksi jual beli, yaitu pihak bank syariah bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli, dengan harga jual dari bank adalah harga beli dari pemasok ditambah keuntungan dalam persentase tertentu bagi bank syariah sesuai dengan kesepakatan.<sup>5</sup>

Pembiayaan ini juga dapat diberikan kepada nasabah yang hanya membutuhkan dana untuk pengadaan bahan baku dan bahan penolong. Sementara itu, biaya proses produksi dan penjualan dapat ditutup dalam jangka waktu sesuai dengan lamanya perputaran modal kerja tersebut dari pengadaan persediaan bahan baku sampai terjualnya hasil produksi dan hasil penjualan diterima dalam bentuk tunai (*cash*).<sup>6</sup>

## 2) Pembiayaan *salam*

*Ba'i as-salam* artinya pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dulu jenis, kualitas dan jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.<sup>7</sup>

Pembiayaan *salam* adalah transaksi jual beli dan barang yang diperjualbelikan akan diserahkan dalam waktu yang akan

---

<sup>5</sup> Zainuddin Ali., h.30

<sup>6</sup> Syafi'i Antonia, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 164

<sup>7</sup> Beni Ahmad Saebani., h.34

datang, tetapi pembayaran kepada nasabah dilakukan secara tunai.<sup>8</sup>

### 3) Pembiayaan *istishna*

*Ba'i Al-Istishna* merupakan bentuk khusus dari akad *Ba'i As-Salam*. Oleh karena itu, ketentuan dalam *Ba'i Al-Istishna* mengikuti ketentuan dan aturan *Ba'i As-Salam*. *Ba'i Al-Istishna* adalah kontrak penjualan antara pembeli dan produsen (pembuat barang) yang kedua belah pihak harus saling menyetujui atau sepakat lebih dulu tentang harga dan sistem pembayaran. Kesepakatan harga dapat dilakukan secara tawar-menawar dan sistem pembayaran dapat dilakukan di muka atau secara angsuran per bulan atau di belakang.<sup>9</sup>

Pembiayaan *istishna* adalah pembiayaan yang menyerupai pembiayaan *salam*, namun bank syariah melakukan pembayaran secara termin atau beberapa kali dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Umumnya pembiayaan *istishna* dilakukan untuk membiayai pembangunan konstruksi.<sup>10</sup>

Bila nasabah juga membutuhkan pembiayaan untuk proses produksi sampai menghasilkan barang jadi, bank dapat memberikan fasilitas *Ba'i Al-Istishna*. Melalui fasilitas ini bank melakukan pemesanan barang dengan harga yang disepakati

---

<sup>8</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.31

<sup>9</sup> Beni Ahmad Saebani., h.35

<sup>10</sup> Zainuddin Ali., h.32

kedua belah pihak (biasanya sebesar biaya produksi ditambah keuntungan bagi produsen, tetapi lebih rendah dari harga jual) dan dengan pembayaran di muka secara tertahap, sesuai dengan tahap-tahap proses produksi.<sup>11</sup>

b. Pembiayaan dengan Prinsip Sewa

*Al-Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu.<sup>12</sup> *Ijarah* yaitu kegiatan penyewaan suatu barang dengan imbalan pendapatan sewa, apabila terdapat kesepakatan pengalihan pemilikan pada akhir masa sewa disebut *ijarah muntahiya bitamlik* (sama dengan *operating lease*).<sup>13</sup>

Pembiayaan prinsip sewa (*ijarah*) adalah pembiayaan yang objeknya dapat berupa manfaat atau jasa. Dalam hal ini hanya terjadi perpindahan manfaat bukan perpindahan kepemilikan. Menurut fatwa Dewan Syariah Nasional, pembiayaan *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Syafi'i Antonia., h. 164

<sup>12</sup> Beni Ahmad Saebani., h.36

<sup>13</sup> Ibid., h.29

<sup>14</sup> Zainuddin Ali., h.33

c. Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

1) *Musyarakah*

*Al-Musyarakah* adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. *Al-Musyarakah* dapat pula dilakukan untuk kegiatan investasi seperti di lembaga keuangan modal ventura.<sup>15</sup> Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah dan/atau bank muamalah untuk membiayai suatu proyek bersama antara nasabah dengan bank.<sup>16</sup>

2) *Mudharabah*

Pembiayaan *Al-mudharabah* adalah pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah untuk membiayai 100% kebutuhan dana dari sesuatu proyek atau usaha tersebut, sementara nasabah sesuai dengan keahlian yang dimilikinya akan menjalankan proyek atau usaha tersebut dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Beni Ahmad Saebani., h.32

<sup>16</sup> Zainuddin Ali., h.34

<sup>17</sup> Ibid., h.35

Ada dua macam *mudharabah*, yaitu:

- a) *Mudharabah mutlaqah* merupakan kegiatan usaha yang cakupannya tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis sesuai permintaan pemilik dana.
- b) *Mudharabah muqayyadah* merupakan kegiatan usaha yang cakupannya dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis sesuai permintaan pemilik dana.<sup>18</sup>

Dalam dunia perbankan, *mudharabah* biasanya diaplikasikan pada produk pembiayaan atau pendanaan seperti pembiayaan modal kerja. Dana untuk kegiatan *mudharabah* diambil dari simpanan tabungan berjangka, seperti tabungan haji atau tabungan kurban. Dana juga dapat dilakukan dari deposito biasa dan deposito spesial yang dititipkan nasabah untuk usaha tertentu.<sup>19</sup>

#### d. Pembiayaan dengan Prinsip Akad Pelengkap

##### 1) *Al-Hawalah*

*Al-hawalah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dengan kata lain, pemindahan beban utang dari satu pihak

---

<sup>18</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.81

<sup>19</sup> Beni Ahmad Saebani., h.33

kepada pihak lain. Dalam dunia keuangan atau perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.<sup>20</sup>

#### 2) *Rahn* (Gadai)

*Rahn* (Gadai) adalah seseorang yang meminjam harta orang lain dengan memberikan sesuatu barang miliknya yang mempunyai nilai ekonomi, seandainya terjadi kegagalan dalam pembayaran, maka orang yang meminjamkan hartanya dapat memiliki barang tersebut.<sup>21</sup>

#### 3) *Kafalah* (Garansi)

*Kafalah* yaitu pihak pertama bersedia menjadi penanggung atas kegiatan yang dilakukan oleh pihak kedua sepanjang sesuai dengan yang diperjanjikan dan pihak pertama menerima imbalan berupa *fee* atau komisi (garansi).<sup>22</sup> *Kafalah* merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dalam pengertian lain, *kafalah* juga berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan perpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.<sup>23</sup>

#### 4) *Al-Wakalah* (Amanat)

*Al-wakalah* adalah penyerahan atau pemberian mandat kepada seseorang. Didalam *Al-Majallah* dijelaskan *wakalah*

---

<sup>20</sup> Ibid., h.36

<sup>21</sup> Zainuddin Ali., h.37

<sup>22</sup> Beni Ahmad Saebani., h.29-30

<sup>23</sup> Zainuddin Ali., h.37-38

adalah seseorang menyerahkan urusan dagangannya dan/atau bisnis lainnya kepada orang lain dan dengan demikian ia dapat menggantikan peranannya berkaitan dengan bisnis yang ia jalankan. Menurut *syafi'i* dan *hambali* menjelaskan *wakalah* seperti yang dikutip *Asy-Syarbini* adalah pelimpahan wewenang oleh seseorang kepada orang lain sebagai pengganti dirinya atau mewakili kepentingannya dalam mengurus urusannya selama dia masih hidup.<sup>24</sup>

#### 5) *Qardh*

*Qardh* merupakan pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali sesuai dengan jumlah uang yang dipinjamkan, tanpa adanya tambahan atau imbalan yang diminta oleh bank syariah.<sup>25</sup>

## B. Strategi dalam Mempertahankan Nasabah

### 1. Pengertian Strategi

Pada dasarnya, perusahaan menetapkan strategi melalui penyesuaian kemampuan perusahaan dengan peluang yang ada dalam industri. Menurut Kenneth R. Andrews, strategi adalah suatu proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang dan ancaman yang ada dalam

---

<sup>24</sup> Ibid., h.39

<sup>25</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.212

lingkungan yang dihadapi dan memutuskan strategi pasar produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.<sup>26</sup>

## 2. Strategi Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang seseorang rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>27</sup> Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>28</sup>

Strategi dalam memuaskan nasabah ada beberapa macam sebagai berikut:

### a. Strategi Pemasaran Berkesinambungan

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga<sup>29</sup> loyal pada bank kita. Oleh karena itu bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua mereka. Hal

---

<sup>26</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h.339

<sup>27</sup> Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba empat, 1999), h. 52

<sup>28</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 189

<sup>29</sup> *Ibid.*, h. 205

ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank, atau menimbulkan *word of mouth* yang positif.

b. Strategi Pelayanan Prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah.

Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan cermat.
- 2) Melayani kebutuhan nasabah diluar produk yang dijual oleh bank.
- 3) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
- 4) Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
- 5) Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.

c. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif

Keluhan nasabah itu dapat berupa:<sup>30</sup>

- 1) Nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank.
- 2) Mendapat pelayanan yang kasar atau kurang baik.
- 3) Tidak atau kurang diacuhkan oleh petugas bank.
- 4) Tidak didengar saran-sarannya.

---

<sup>30</sup> Ibid., h.206

5) Pelayanan lambat dan tidak akurat.

Cara menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah dengan:

1) Empati terhadap nasabah yang marah

Dalam menghadapi nasabah yang emosi atau marah, petugas bank harus bersikap empati, artinya mendengarkan keluhan tersebut dengan penuh pengertian.

2) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat

Setelah mendengar keluhan, memahami masalah yang dihadapi nasabah, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan meyakinkan.<sup>31</sup>

### 3. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah sasaran atau sekaligus pemasaran.<sup>32</sup>

Menurut Engel (1994) kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>33</sup> Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah antara lain:

---

<sup>31</sup> Ibid., h.207

<sup>32</sup> Philip kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba empat, 1999), h. 53

<sup>33</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.193

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, nasabah akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b. Survey kepuasan nasabah (*customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar nasabah, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari nasabah. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau nasabah diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri.<sup>34</sup> Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya, juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan

---

<sup>34</sup> Ibid., h. 205

keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa nasabah yang lari (*lost customer analysis*)

Nasabah yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

Analisis kepuasan nasabah akan memainkan peranan penting pula dalam merancang kebijakan publik. Bagi pengambil kebijakan bidang ekonomi suatu negara memerlukan kajian ini untuk merumuskan kebijakannya dalam kerangka untuk melindungi nasabah. Bagi kalangan akademisi, kajiann ini akan dapat dipergunakan untuk memperdalam pengetahuan tentang kepuasan nasabah dan bagaimana kaitannya dalam pengambilan keputusan strategi pemasaran.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Ibid., h. 205

## C. Pembiayaan Mikro

### 1. Pengertian Pembiayaan Mikro

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>36</sup>

Perusahaan pembiayaan adalah badan usah diluar bank dan lembaga keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan. Secara umum perusahaan pembiayaan berfungsi menyediakan produk yang berkualitas dan pelayanan yang profesional untuk menjamin kesetiaan pelanggan.<sup>37</sup> Sedangkan Perusahaan pembiayaan konsumen (*consumers finance company*) adalah badan usaha yang melakukan pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 105-106

<sup>37</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PrenadaMedia, 2009), h.334-335

<sup>38</sup> Richard Burton Samatupang, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, (Jakarta: Rineka cipta, 2003), h.97

Pembiayaan mikro adalah suatu kegiatan pembiayaan usaha berupa penghimpunan dana yang dipinjamkan bagi usaha mikro (kecil) yang dikelola oleh pengusaha mikro yaitu masyarakat menengah kebawah yang memiliki penghasilan dibawah rata-rata.<sup>39</sup>

## 2. Jenis-jenis Pembiayaan Mikro

### a. Pembiayaan berdasarkan Tujuan Penggunaan

#### 1) Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang dipakai untuk kebutuhan konsumsi misalnya pembiayaan pembelian mobil, motor, rumah, untuk biaya sekolah dan sebagainya. Pembiayaan jenis ini dipandang oleh dunia perbankan lebih kecil risikonya daripada pembiayaan produktif, karena disamping agunannya biasanya berupa BPKB, juga bagi pegawai di instansi-instansi atau sektor swasta biasanya langsung dipotong gaji bulanannya.<sup>40</sup>

Pada BRI Syariah KCP Pringsewu pembiayaan konsumtif ini termasuk pembiayaan dengan akad *ijarah muntahiya bittamlik* tujuannya tergantung dengan kebutuhan nasabah asalkan tetap menurut syariat islam.

---

<sup>39</sup> <http://permatasar.blogspot.com> diunduh pada 28 juni 2018

<sup>40</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), h. 117

## 2) Pembiayaan produktif

Pembiayaan produktif adalah pembiayaan yang digunakan untuk mendanai usaha produktif atau operasional perusahaan, baik itu untuk ekspansi kapasitas perusahaan ataupun untuk menjaga *cash flow* perusahaan selama periode tertentu, dan menjaga kelangsungan modal kerja perusahaan. Pembiayaan ini dibagi menjadi dua, yaitu:

- a) Pembiayaan Investasi, yaitu pembiayaan untuk pengadaan sarana/alat produksi.
- b) Pembiayaan Modal Kerja, yaitu pembiayaan untuk pengadaan bahan baku atau barang yang diperdagangkan. Modal kerja adalah modal yang dipakai perusahaan dalam jangka waktu pendek, misalnya diperusahaan industri dapat berupa pembelian barang baku, untuk menggaji karyawan ataupun menjaga *cash flow* perusahaan dalam satu periode karena ada ekspansi wilayah usaha sehingga diperlukan kesediaan *cash* karena penjualan dilakukan secara non tunai dan lainnya.<sup>41</sup>

Bagi BRI Syariah KCP Pringsewu pembiayaan produktif ini termasuk dalam pembiayaan mikro. Pembiayaan Mikro ada beberapa macam mulai dari M25 iB, M75 iB, M200 iB, dan

---

<sup>41</sup> Ibid., h. 118

MKUR iB. Kembali lagi tergantung dengan nasabah asalkan tujuannya tetap menurut syariat islam.

b. Pembiayaan berdasarkan Jangka Waktu

1) Jangka pendek (<1 tahun)

Pembiayaan dengan jangka waktu satu tahun atau kurang dari itu dikategorikan pembiayaan jangka pendek. Karena satu periode akuntansi adalah satu tahun. Pembiayaan jenis ini pada umumnya berbentuk<sup>42</sup> fasilitas rekening koran pada bank umum, atau yang paling populer saat ini adalah kartu kredit.

2) Jangka menengah (=1 tahun)

Pembiayaan jangka menengah biasanya berjangka waktu antara 1 tahun sampai dengan 3 tahun. Pembiayaan jenis ini biasanya untuk pembiayaan modal kerja, ataupun pembiayaan konsumtif. Namun saat ini banyak pembiayaan konsumtif yang berjangka waktu di atas 3 tahun contohnya pembelian rumah, mobil bahkan sepeda motor pun saat ini banyak yang berjangka waktu di atas 3 tahun.

3) Jangka panjang (>3 tahun)

Pembiayaan berjangka waktu di atas tiga tahun saat ini mendominasi pembiayaan perbankan di indonesia. Bagi bank, pembiayaan berjangka waktu di atas tiga tahun lebih menguntungkan daripada di bawah tiga tahun. Sedangkan

---

<sup>42</sup> Ibid., h. 118

pembiayaan dengan jangka waktu di atas lima tahun biasanya berupa pembiayaan investasi dan KPR. Untuk KPR bahkan ada yang berjangka waktu hingga 15 tahun sampai 20 tahun. Ini dilakukan oleh bank karena risikonya lebih rendah karena nilai rumah saat ini semakin lama bukan semakin berkurang seperti kendaraan atau mesin, akan tetapi semakin tinggi nilai jualnya. Maka perbankan berani memberikan pembiayaan KPR dengan jangka waktu hingga 20 tahun.<sup>43</sup>

### 3. Risiko Pembiayaan Mikro

#### a. Pengertian Risiko dan Manajemen Risiko

Ada banyak defeni yang diberikan untuk menunjukan pengertian risiko, yakni:

- 1) Kemungkinan rugi, peluang kerugian biasanya digunakan untuk menunjukkan keadaan yang memiliki suatu keterbukaan terhadap kerugian atau suatu kemungkinan kerugian.
- 2) Ketidakpastian, merupakan ilusi yang diciptakan oleh karena ketidaksempurnaan pengetahuannya di bidang itu.
- 3) Risiko merupakan penyebaran hasil aktual dari hasil yang diharapkan.
- 4) Risiko adalah probabilitas sesuatu hasil berbeda dari hasil yang diharapkan.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Ibid., h. 119

<sup>44</sup> Pandji anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h.327

## b. Jenis-jenis Risiko

Ada beberapa jenis risiko yang dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Risiko murni yaitu risiko atau penyimpangan yang hanya menimbulkan kemungkinan kerugian saja.
- 2) Risiko spekulatif yaitu risiko atau penyimpangan yang terjadi dapat menguntungkan atau dapat merugikan.
- 3) Risiko yang bersifat fundamental, yang dimaksud adalah risiko yang kemungkinannya dapat timbul pada hampir sebagian besar anggota masyarakat, jadi akan bersifat dan menimpa sebagian anggota masyarakat dan pada perseorangan.
- 4) Risiko tertentu merupakan risiko yang mengenai perorangan atau secara pribadi
- 5) Risiko harta adalah risiko kerugian atas harta seperti pencurian mobil.
- 6) Risiko tanggung gugat adalah kemungkinan bertanggung jawab secara hukum untuk membayar kerusakan terhadap orang atau barang orang lain.<sup>45</sup>

## c. Risiko yang Berhubungan dengan Sumber Dana

Berbagai sumber dana dapat mempengaruhi risiko. Dengan tujuan mencapai nilai tertinggi bagi investasi pemegang saham, bank mesti mempertimbangkan tidak hanya berbagai jenis sumber

---

<sup>45</sup> Ibid., h. 329-330

dana tetapi juga risikonya. Risiko yang berhubungan dengan sumber dana adalah sebagai berikut:

1) Risiko likuiditas

Ada kemungkinan deposan atau pemberi pinjaman sewaktu-waktu menarik dananya. Dua sumber potensial untuk deposit yang terkait dengan likuiditas akan ditinjau dalam bagian ini. Pertama, mungkin suatu bank mampu menarik dana lebih banyak karena tingkat bunga<sup>46</sup> yang ditawarkan cukup tinggi

dibandingkan bank pesaing. Kedua, bila bank meminjam dana dari suatu perusahaan broker dengan bunga yang tinggi. Tujuannya untuk memenuhi kekurangan dana sementara demi menyembunyikan masalah dasar yang sedang dihadapi bank yang bersangkutan.<sup>47</sup>

2) Risiko tingkat bunga

Risiko tingkat bunga yang berhubungan dengan sumber dana, sangat tergantung pada kepekaan bunga dari aset yang didanai dengan dana pinjaman ini. Teknik manajemen yang memadai harus setiap waktu membandingkan kepekaan tingkat bunga semua sumber dana dengan aset dimana dana tersebut ditanamkan. Risiko likuiditas dan risiko tingkat bunga mungkin berbeda bagi berbagai sumber dana dan ada rentang (*range*)

---

<sup>46</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.81

<sup>47</sup> *Ibid.*, h. 82

yang luas dari kepekaan bunga di antara berbagai sumber dana. Jadi sumber dana yang rendah risiko likuiditasnya, tidak akan bermasalah sepanjang bank mampu menerapkan tingkat bunga yang berubah-ubah.

### 3) Risiko kredit

Sumber dana bank tidak memberikan pengaruh langsung atas risiko kreditnya, sebab walaupun deposan dan pemberi pinjaman menanggung risiko bank mampu tidak membayar risiko tersebut. Tetapi pengaruhnya tidak langsung terlihat. Deposan dan pemberi pinjaman mungkin cemas akan kemampuan bank membayar klaim mereka tepat pada waktunya.

### 4) Risiko kapital

Sumber dana bank berpengaruh langsung atas risiko kapital dan risiko leverage. Biaya ekuitas yang lebih banyak dari biaya deposit dan pinjaman, ketidakpastian lebih besar terkait dengan penghasilan (*return*) atas ekuitas dan penghasilan atas ekuitas tidak bebas pajak.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Ibid., h. 83

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Profil BRI Syariah KCP Pringsewu

##### 1. Sejarah BRI Syariah KCP Pringsewu

Berawal dari akuisisi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, Maka tanggal 17 November 2008 BRI Syariah secara resmi beroperasi BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah islam.<sup>1</sup>

Dua tahun lebih BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan *finansial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*servise excellent*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran BRI Syariah ditengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam

---

<sup>1</sup> [http://www.brisyariah.co.id/...](http://www.brisyariah.co.id/) diunduh pada 5 april 2018

kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.<sup>2</sup>

Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember 2008 ditanda tangani akta pemisah Unit Usaha Syariah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur kedalam BRI Syariah (*proses spin of*) yang berlaku efektif pada tanggal Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama BRI Syariah (Persero) Tbk dan Bapak Ventjen Rahardjo selaku Direktur Utama BRI Syariah. BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga besar berdasarkan aset BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah. BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan pelayanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini BRI Syariah merintis sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

---

<sup>2</sup> Ibid.,

Pada bulan Juni 2010 dengan konsep MT (*Mobile Team*) menggunakan mobile syariah BRI Syariah, Unit Mikro Syariah Pringsewu mengenalkan produk. Kemudian pada tanggal 10 Oktober 2010 berdirilah BRI syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pringsewu yang beralamat di Jl. K.H. Gholib, Pringsewu Barat, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu Utara, Kec. Pringsewu, Kabupaten Pringsewu Lampung 35373.<sup>3</sup>

## **2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Pringsewu**

### **a. Visi**

Menjadi Bank Ritel Modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### **b. Misi**

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghindari ketentrangan pikiran.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ibid.,

<sup>4</sup> Dokumentasi BRI Syariah KCP Pringsewu pada 01 februari 2018

### **3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Pringsewu**

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah adanya struktur organisasi yang baik dan terusun rapi untuk kelancaran tugas operasional perusahaan. Adapun struktur organisasi BRI Syariah KCP Pringsewu<sup>5</sup> pada gambar berikut:

---

<sup>5</sup> Dokumentasi BRI Syariah KCP Pringsewu pada 06 februari 2018



Adapun tugas, tanggung jawab dan wewenang dari setiap petugas BRI Syariah KCP Pringsewu adalah sebagai berikut:

a. Pincapem (Pimpinan Cabang Pembantu)

- 1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial cabang pembantu.
- 2) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja agar selaras dengan visi, misi, dan strategi bank.
- 3) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja untuk memastikan tercapai target yang ditetapkan secara tepat waktu.
- 4) Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDM untuk memastikan jumlah dan kualifikasi SDM sesuai dengan strategi bank.
- 5) Melakukan analisis SWOT terhadap kondisi bank setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi bank terhadap posisi pesaing diwilayah kerja setempat.
- 6) Menilai, memutuskan dan melegasasikan kegiatan non operasional kantor cabang pembantu.
- 7) Mengkoordinasi seluruh saran dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi dan sarana kegiatan kerja.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Dokumentasi BRI Syariah KCP Pringsewu pada 22 maret 2018

8) Memastikan semua fungsi dalam bank berjalan dengan optimal.

b. *Unit Head* (Kepala Unit)

1) Sebagai pemimpin unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pencapaian target lending segmen mikro, kualitas pembiayaan maupun pencapaian pada sisi funding.

2) Bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian pembiayaan mikro.

3) Mengkoordinasi dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

4) Mensupervisi tim unit mikro syariah yang ada di kantor cabang atau kantor cabang pembantu.

5) Memutuskan pembiayaan sesuai dengan limit plafond.

c. *Branch Operation Supervisor* (Cabang Operasi Pengawas)

1) Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di kantor cabang, atau Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan operasional bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Ibid.,

- 2) Memberikan dukungan kepada Manager Operasi dan Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan *support* di cabang, berupa:
  - a) Menyediakan layanan operasi kas, pembukaan atau penutupan rekening, transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.
  - b) Melaksanakan layanan operasi lainnya yang dilakukan di Kantor Cabang atau Cabang Pembantu sehingga tidak terdapat open item dalam jangka waktu lama.
  - c) Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang atau Cabang Pembantu baik di internal Bank maupun dengan jaringan bank eksternal lainnya.
  - d) Membangun item work dan komunikasi yang efektif di Kantor Cabang atau Cabang Pembantu.<sup>8</sup>

*d. Account Officer*

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian kredit, seperti: KPR, KPR Sejahtera, KKB, KMG, dst.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian kredit sesuai dengan tujuan perusahaan.

---

<sup>8</sup> Ibid.,

- 3) Pospek, *maintenance account* apabila melampaui target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.<sup>9</sup>
- e. *Account Officer Micro (AOM)*
- 1) Melakukan fungsi *marketing*, mencari nasabah *funding*.
  - 2) Merekomendasikan pembiayaan kepada unit *financing officer* untuk di verifikasi sesuai dengan limit plafondnya.
  - 3) Melakukan *probing* nasabah yang mencakup data nasabah seperti: lama usaha, pendapatan dan pengeluaran bulanan, jenis usaha, tempat usaha, jaminan, kondisi keluarga dan lain-lain.
  - 4) Memastikan dana pembiayaan benar-benar untuk usaha yang diajukan dengan mengambil bukti nota.
  - 5) Verifikasi tentang karakter nasabah
  - 6) *Maintenance* nasabah
- f. *Teller (Kasir)*
- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
  - 2) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation, Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa:

---

<sup>9</sup> Ibid.,

- a) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di teller dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.<sup>10</sup>
  - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
  - c) Menjadi bagian dari tim *operation* dan *solid*, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- g. *Customer Service* (Pelayanan Pelanggan)
- 1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
  - 2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
  - 3) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation, Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa:
    - a) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di *customer service*, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu secara konsisten.
    - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.

---

<sup>10</sup> Ibid.,

- c) Menjadi bagian dari tim *operation* yang *solid*, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.<sup>11</sup>

#### 4. Produk-Produk BRI Syariah KCP Pringsewu

##### a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

##### 1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan produk simpanan dengan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) maksudnya prinsip titipan yang boleh dimanfaatkan dana nya oleh pihak bank dan diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan serta kenyamanan dalam transaksi keuangan. Produk ini memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana yang berdasarkan kepada prinsip-prinsip syariah.

##### 2) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), Menggunakan akad *Mudharabah mutlaqah* yaitu bagi hasil dengan prinsip nasabah tidak membatasi ruang gerak

---

<sup>11</sup> Ibid.,

perbankan tersebut dalam arti bank lebih leluasa untuk memutar dana dari nasabah tersebut.<sup>12</sup>

### 3) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Produk simpanan berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana, tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil ini dirancang untuk mewujudkan semua impian anda dengan tujuan misalnya untuk membeli gadget, mobil hingga rumah kini bukan sekedar angan-angan.

### 4) Tabungan Faedah BRI Syariah iB Segmen Bisnis Individu

Tabungan Faedah Segmen Bisnis Individu merupakan produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah non-perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

### 5) Simpanan Pelajar (SimPel) iB

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik. Pelajar hanya mengisi sedikit persyaratan. Karena belum punya KTP, maka pelajar bisa memanfaatkan Kartu Pelajar.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> <https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=20>

<sup>13</sup> Ibid.,

6) Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI syariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindah bukuan.

7) Deposito BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan Akad *Mudharabah Mutlaqah* yaitu Bagi Hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

b. Produk Pembiayaan (*Financing*)

1) KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB

KPR BRI Syariah adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.<sup>14</sup>

2) Mikro 25 BRI Syariah iB

Adalah pembiayaan untuk modal kerja ataupun investasi, menggunakan akad *murabahah*, untuk pengusaha dengan lama

---

<sup>14</sup> Ibid.,

usaha minimal 2 tahun, pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur Minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu, pembiayaan dari 5 juta sampai dengan 25 juta rupiah, dengan margin 2,14 %, tenor mulai dari 3 bulan sampai dengan 36 bulan pembiayaan tanpa jaminan, tetapi menggunakan BPKB motor sebagai tanda jadi saja bahwa nasabah benar-benar akan membayar seluruh hutang yang ada kepada bank tersebut.

### 3) Mikro 75 BRI Syariah iB

Adalah pembiayaan untuk modal kerja ataupun investasi, menggunakan akad *murabahah* (jual beli), untuk pengusaha dengan lama usaha minimal 2 tahun, pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur Minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu pembiayaan, mulai dari 5 juta sampai dengan 75 juta dengan jangka waktu 6 sampai 60 bulan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Nasabah harus memberikan jaminan dapat berupa tanah atau bangunan, tanah kosong, kendaraan, kios, ataupun deposito.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Ibid.,

#### 4) Mikro 200 BRI Syariah iB

Adalah pembiayaan untuk modal kerja ataupun investasi, menggunakan akad *murabahah* (jual beli), untuk pengusaha dengan lama usaha minimal 2 tahun, pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur Minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu pembiayaan, mulai dari 75 juta sampai dengan 200 juta rupiah, margin 1,02% dengan jangka waktu dari 6 bulan sampai dengan 60 bulan. Nasabah harus memberikan jaminan dapat berupa tanah atau bangunan, tanah kosong, kendaraan, kios, ataupun deposito.

#### 5) KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Adalah pembiayaan yang diberikan pemerintah melalui perbankan dalam hal ini yaitu BRI Syariah dengan pinjaman mulai dari 5 juta sampai dengan 25 juta, margin 0,31 %, tenor mulai dari tiga bulan sampai dengan 60 bulan, pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur Minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun.<sup>16</sup> Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu pembiayaan tanpa jaminan apapun, dengan tujuan untuk

---

<sup>16</sup> Ibid.,

memajukan ekonomi rakyat tentunya baik dalam hal perdagangan dan lain sebagainya.

## **B. Hasil Penelitian**

### 1. Strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam Mempertahankan Nasabah dalam Pembiayaan Mikro

Strategi dalam mempertahankan nasabah pembiayaan mikro itu ada banyak cara, Pertama harus sering berkunjung ketempat nasabah. Menjalin hubungan dengan nasabah adalah salah satu cara agar mereka tidak pindah ketempat lain, karena kedekatan bank dengan nasabah akan dapat banyak keuntungan. Misalkan nasabah ingin pindah ke bank lain, bank akan tahu kalau nasabah tersebut akan pindah. Keuntungan lainnya adalah pihak bank atau selaku marketing juga akan mengetahui kondisi usaha para nasabah, apakah usaha nasabah berjalan lancar atau menurun. Menjaga hubungan baik dengan nasabah adalah salah satu cara agar nasabah tidak pindah ketempat lain.<sup>17</sup>

Kedua, sambut nasabah dengan ikhlas. Langkah awal memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah adalah dengan memberikan sambutan yang hangat atau ikhlas kepada nasabah dengan menggunakan prinsip 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Penerapan 5 S ini harus dilakukan oleh seluruh *staff* yang ada di bank, mulai dari *Security*, *Customer Service*, *AO*, *AOM*, *Teller* bahkan *Office boy* pun harus ikut serta menerasapkan prinsip 5 S tersebut.

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Darmanto: *Account Officer Micro* BRI Syariah KCP Pringsewu pada 22 maret 2018

Ketiga, memberikan perhatian kepada hal-hal yang bersifat pribadi bagi nasabah. Misalkan mengucapkan selamat ulang tahun baik bagi nasabahnya maupun dengan keluarga nasabah. Tetap sabar dan ramah, pada saat nasabah merasa kurang puas dengan informasi yang diberikan. Minta masukan bila ide atau pendapat dari nasabah mengenai perbaikan layanan bank kepada nasabah, dengan demikian nasabah akan merasa didengar pendapatnya. Bersikap empati, peduli dengan apa yang terjadi pada nasabah. Misalkan pada saat nasabah dapat musibah kita harus memberikan dukungan moral dengan memberikan motivasi dan do'a.

Nasabah sangat berkepentingan memenangkan persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Alasannya karena nasabah-nasabah ini yang akan menentukan maju mundurnya sebuah lembaga keuangan, nasabah-nasabah inilah yang mendatangkan pendapatan bagi perusahaan.<sup>18</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena dikala bank melayani atau men-*service* nasabah dengan cara yang kurang merespon, nasabah akan merasa tidak atau kurang diperhatikan. Tapi jika melayani nasabah dengan bersungguh-sungguh misalkan nasabah sedang repot tidak bisa mengangsur dana maka

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Darmanto: *Account Officer Micro* BRI Syariah KCP Pringsewu pada 22 maret 2018

pihak marketing akan mengambil angsuran nasabah tersebut kerumahnya. Hal tersebut akan menunjukkan nilai plus bank kepada nasabah, agar nasabah merasa puas dengan kehadiran bank.

Kualitas layanan seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati bersama-sama berperan dalam meningkatkan kualitas kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Pringsewu. Pertama, bukti langsung menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh nasabah. Misalnya seperti keadaan gedung, fasilitas gedung dan kerapian penampilan staff bank. Kedua, keandalan berupa kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang staff mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah dengan cepat.<sup>19</sup>

Ketiga, daya tanggap jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah bank, bisa dilihat dari kemampuan staff yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka. Keempat, jaminan menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan nasabah yang terjamin. Kelima, kepedulian atau empati secara pribadi

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Didy Arisandi: *Unit Head* BRI Syariah KCP Pringsewu pada 12 april 2018

yang diberikan kepada nasabah, layanan yang diberikan oleh staff harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

BRI Syariah KCP Pringsewu sebagai lembaga intermediasi memantau kepuasan nasabahnya melalui kualitas pelayanan yang baik yang dapat menarik perhatian nasabah. Karena apabila nasabah puas maka nasabah akan loyal dalam membeli produk. Oleh karena itu bank harus bisa mementingkan kualitas pelayanannya agar dapat terus bertahan dalam bisnisnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian terdorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi bank itu sendiri.<sup>20</sup>

Pada hakikatnya pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah adalah tujuan utama karena bank tidak akan pernah hidup tanpa adanya nasabah. Karena yang paling utama dalam dunia perbankan adalah mempertahankan nasabah itu sendiri. Biasanya nasabah menilai tingkat kepuasannya dengan membandingkan pelayanan yang ia terima dan ia harapkan. Bank perlu mempertahankan nasabahnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Agar nasabah tidak mencari atau mempertimbangkan pelayanan dari bank satu ke bank yang lain, dan juga yang ada dalam pikiran nasabah yang terpenting contohnya memberikan kenyamanan kepada nasabah dari segi pelayanan. Karena mempertahankan nasabah

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Bapak Didy Arisandi: *Unit Head* BRI Syariah KCP Pringsewu pada 12 april 2018

jauh lebih mudah daripada harus mencari atau menemukan nasabah baru.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Didy Arisandi: *Unit Head* BRI Syariah KCP Pringsewu pada 12 april 2018

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Strategi BRI Syariah KCP Pringsewu dalam mempertahankan nasabah pembiayaan mikro adalah dengan menerapkan strategi kepuasan nasabah, yaitu Pertama, harus sering berkunjung ketempat nasabah. Menjalin hubungan dengan nasabah adalah salah satu cara agar mereka tidak pindah ketempat lain. Menjaga hubungan baik dengan nasabah adalah salah satu cara agar nasabah tidak pindah ketempat lain. Kedua, sambut nasabah dengan ikhlas. Langkah awal memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah adalah dengan memberikan sambutan yang hangat atau ikhlas kepada nasabah dengan menggunakan prinsip 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Ketiga, memberikan perhatian kepada hal-hal yang bersifat pribadi bagi nasabah. Tetap sabar dan ramah, pada saat nasabah merasa kurang puas dengan informasi yang diberikan. Bersikap empati, peduli dengan apa yang terjadi pada nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik yang dapat menarik perhatian nasabah. Karena apabila nasabah puas maka nasabah akan loyal dalam membeli produk. Oleh karena itu bank harus bisa mementingkan kualitas pelayanannya agar dapat terus bertahan dalam bisnisnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian terdorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi

bank itu sendiri. Bank perlu mempertahankan nasabahnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Agar nasabah tidak mencari atau mempertimbangkan pelayanan dari bank satu ke bank yang lain, dan juga yang ada dalam pikiran nasabah yang terpenting contohnya memberikan kenyamanan kepada nasabah dari segi pelayanan. Karena mempertahankan nasabah jauh lebih mudah daripada harus mencari atau menemukan nasabah baru.

## **B. SARAN**

Sehubungan dengan pemasaran BRI Syariah KCP Pringsewu yang sudah sesuai dengan syariat islam, maka disarankan agar pihak bank tetap konsisten dalam menjalankannya. Karena selain sebagai identitas asli dari bank islam itu juga untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada tetap menggunakan jasa BRI Syariah KCP Pringsewu sebagai mitranya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nur rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*.
- Pandji anoraga. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Toto Syatori dan Nanang Gozali. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia cet. Ketujuh.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nasution. 2014. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara
- Beni Ahmad dan Kadar Nurjaman. 2013. *Manajemen Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia.
- Edi kurnadi. 2008. *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*. Metro: Ramayana Pers & STAIN
- Moh. Kasiram. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Malang: UIN-Maliki press
- Syafi'i Antonia. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press
- Sumar'in. 2012. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Zainuddin Ali. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Beni Ahmad Saebani. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana
- Philip kotler dan A.B Susanto. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba empat.
- Andri Soemitra. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PrenadaMedia.

Richard Burton Samatupang. 2003. *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Jakarta: Rineka cipta.

Edi Susilo. 2017. *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Herman Darmawi. 2012. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Permata sari, “pembiayaan mikro”, dalam [www.permatasar.blogspot.com](http://www.permatasar.blogspot.com) diunduh pada 28 juni 2018

[http://www.brisyariah.co.id/..](http://www.brisyariah.co.id/)

Dokumentasi BRI Syariah KCP Pringsewu

<https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=20>



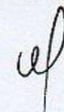
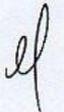
**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(IAIN) METRO**

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) Website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**IAIN METRO**

**JUDUL : STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN NASABAH DALAM**  
**PEMBIA YAAN MIKRO DI BANK BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU**

Nama Mahasiswa : KHAIRANISA NPM : 1502080092  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

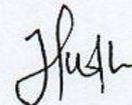
No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin, 4/2018 /06		- di dalam latar belakang baru membahas ttg perkembangan bank syariah. - teori ttg bank syariah pd landasan teori terlalu banyak dan ada pembahasan yg berulang seperti prinsip & produk bank syariah.	 

Mengetahui,  
Pembimbing,



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,



**KHAIRANISA**  
NPM. 1502080092



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) Website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**IAIN METRO**

JUDUL : STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN NASABAH DALAM  
PEMBIAYAAN MIKRO DI BANK BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU

Nama Mahasiswa : KHAIRANISA NPM : 1502080092  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa, 3/2018 /07		<ul style="list-style-type: none"><li>- dalam LBM masih belum memunculkan alasan dlm pemilihan judul.</li><li>- Strategi yg telah dilakukan harusnya lebih difokuskan pd pembahasan bukan LBM.</li><li>- tujuan dan rumusan masalah harus sinkron dan sesuai dg judul.</li></ul>	  

Mengetahui,  
Pembimbing,

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

**KHAIRANISA**  
NPM. 1502080092



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO**

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) Website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA  
IAIN METRO**

**JUDUL : STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN NASABAH DALAM  
PEMBIAYAAN MIKRO DI BANK BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU**

Nama Mahasiswa : KHAIRANISA NPM : 1502080092  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu, 25/2018 /07		<ul style="list-style-type: none"><li>- perbaiki redaksi yg salah pengetikan dan sesuaikan penulisan dg pedoman yg berlaku.</li><li>- munculkan risiko yg dihadapi bank syariah dlm pembiayaan mikro <del>di</del> pd LBM.</li><li>- perbaiki pertanyaan pd APd, sesuaikan dg pembatasan.</li></ul>	 el  el  el

Mengetahui,  
Pembimbing,

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

**KHAIRANISA**  
NPM. 1502080092



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO**

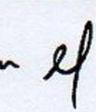
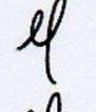
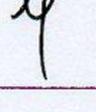
Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) Website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA  
IAIN METRO**

JUDUL : STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN NASABAH DALAM  
PEMBIAAYAAN MIKRO DI BANK BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU

Nama Mahasiswa : KHAIRANISA NPM : 1502080092

Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

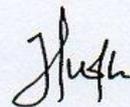
No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu. 01/2018 /08		<ul style="list-style-type: none"><li>- perbaiki kalimat sesuai dg arahan yg telah diberikan pd LBM.</li><li>- konsistensi penulisan Bk Syariah.</li><li>- lengkapi halaman persetujuan, dll.</li><li>- perbaiki daftar pustaka</li></ul>	   

Mengetahui,  
Pembimbing,



**Era Yudistira M.Ak**  
NIP. 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,



**KHAIRANISA**  
NPM. 1502080092



## **RIWAYAT HIDUP**



Khairanisa dilahirkan di Gisting kabupaten Tanggamus pada tanggal 13 juni 1996, anak keempat dari pasangan Bapak M. Yasir dan Ibu Elva Mudia.

Pendidikan dasar peneliti ditempuh di SD Muhammadiyah Gisting, dan selesai pada tahun 2009, kemudian melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama di SMP Muhammadiyah 1 Gisting, dan selesai pada tahun 2012. Sedangkan pendidikan Menengah Atas di SMA Muhammadiyah Gisting, dan selesai pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan D-III Perbankan Syariah dimulai pada semester 1 TA. 2015/2016.