

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan pada saat ini telah mengalami banyak sekali perkembangan yang cukup pesat terutama di era digital saat ini. Banyak sekali lembaga keuangan yang telah beroperasi di masyarakat, baik perbankan maupun non bank. Dalam pelaksanaan kegiatannya lembaga tersebut memberikan produk maupun jasa kepada setiap nasabahnya untuk digunakan. Perbankan memiliki berbagai jenis seperti pada umumnya seperti pada Bank Konvensional dan Bank Syariah. Pada sistem perbankan di Indonesia itu sendiri menggunakan sistem perbankan ganda yang dalam mengoperasikannya menggunakan dua jenis bisnis bank, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Pada bank konvensional sistem yang digunakan berdasarkan prinsip terdahulu dimana sistem pengoperasiannya di sesuaikan dengan kondisi global dan kondisi suatu Negara, sedangkan perbankan syariah menggunakan prinsip syariah dimana menggunakan keterkaitannya dengan al-qur'an dan hadits rasulullah. (Rizal, 2021, hal. 13)

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang memberikan produk dan jasa, dimana lembaga bank yang aktivitasnya berkaitan dengan masalah keuangan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bank juga mengikuti konsep yang diberikan dan menyesuaikan perkembangan yang harus mampu meningkatkan dan memberikan inovasi baru pada produk dan jasa serta layanannya. Hal tersebut dikarenakan sebagai usaha manajemen operasional dalam menghadapi kebutuhan setiap nasabah. (Kholifah, 2018, hal. 1)

Salah satu lembaga keuangan bank berbasis syariah adalah Bank Syariah Indonesia yang telah diakui dan diresmikan pada bulan februari 2021 sebagai bank syariah dengan melalui *merger* 3 bank. *Merger* dari 3 bank tersebut ditujukan agar perbankan syariah dapat menjadi kinerja yang lebih baik dengan penguatan kinerja perbankan syariah nasional, maka

diperlukannya skala aset bank syariah yang besar. Bank Syariah Indonesia memiliki kantor cabang pembantu seperti pada penelitian ini menggunakan kantor cabang pembantu wilayah arjawinangun, dimana akan semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi melalui lembaga perbankan syariah. BSI KCP Arjawinangun memiliki sistem pengoprasian yang mengikuti kantor pusat namun dalam kinerjanya setiap BSI memiliki keunggulan dan kualitas yang berbeda-beda, seperti pada umumnya dimana keunggulan perbankan syariah adalah terbesar dari unsur *MAGHRIB* (*maisyir, gharar, riba, dan bathil*) yang mana hal tersebut dilarang oleh Islam, tidak hanya itu beberapa peraturan di BSI telah tertera pada Undang-undang dasar, Fatwa DSN-MUI, OJK sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dalam menggunakan produk dan jasa yang terdapat pada Bank Syariah.

Dalam kegiatan operasionalnya pihak Bank syariah memiliki sistem berdasarkan prinsip ekonomi syariah Islam, sehingga memberikan sebuah produk yang tidak mengandung unsur yang diharamkan oleh agama islam seperti *maisyir, gharar, riba* dan *bathil*. Pada bidang jasa yang berinterasi sesuai produk perbankan syariah sehingga pengembangannya selalu melakukan perbaikan dan menghasilkan produk baru yang berbeda dari produk yang telah ada. Memberikan inovasi baru memiliki peran penting untuk merambah dan menguasai pasar yang selalu berubah mengikuti perkembangan zaman. Produk dan jasa yang diberikan harus menghasilkan kualitas dan efektif dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya, sehingga penilaian yang diberikan oleh pengguna dapat dikatakan baik. Pengembangan produk yang terspesialisasi dan dinamik membawa ke arah yang lebih baik, strategi yang tepat dan aspek yang mendukung membawa perusahaan kepada ke arah yang dinamis untuk kepuasan nasabah. (Mukhlisin & Suhendri, STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK BANK SYARIAH DI INDONESIA, 2018, hal. 190)

Untuk menjadikan perkembangan dalam bidang ekonomi dan keuangan syariah secara global sebagai pusat ekonomi nasional dimana pihak menteri BUMN Erick Thohir menyatakan rencana penggabungan atau merger bank syariah. Hal tersebut didasari oleh total aset bank syariah yang

meningkat dan menjadi terbesar di Indonesia. Tiga bank syariah yang digabungkan adalah BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah yang telah diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 28 tahun 1999, Undang-undang perseroan nomor 40 tahun 2007 dan undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008. Aksi korporasi dari penggabungan tersebut bertujuan untuk meningkatkan nilai bagi pemegang saham perusahaan dan dapat meningkatkan nilai dari berbagai hal. (Ulfa, 2021, hal. 2)

Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 12 Oktober 2020 mengumumkan secara resmi bahwa telah dimulai proses merger tiga bank umum syariah anak usaha bank BUMN dan ditargetkan selesai pada bulan Februari 2021. Beberapa pertimbangan yang mendorong proses merger disampaikan Menteri BUMN Erick Thohir, antara lain pemerintah melihat bahwa penetrasi perbankan syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan dibandingkan dengan bank konvensional. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional. (Alhusain, 2021, hal. 20)

Sebelum adanya merger 3 bank syariah masing-masing dari bank tersebut memiliki produk unggulannya masing-masing. Pada PT Bank BRI Syariah (BRIS) memiliki produk tabungan faedah BRI Syariah dan menjadi favorit kaum milenial, karena memiliki kemudahan bertransaksi, kemudian dilengkapi dengan fitur lengkap dengan konten islami kekinian. Pada PT BNI Syariah memiliki tabungan iB Hasanah, dalam tabungan tersebut terdapat keunggulan sehingga calon nasabah dapat menentukan jenis pendanaan yang sesuai dengan kebutuhan. Pada PT Bank Syariah Mandiri (BSM), memiliki produk unggulan yaitu Tabungan BSM, yang merupakan Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun memberikan dampak positif kepada Nasabah dimana hadirnya Bank Syariah Indonesia tersebut menjadi pembeda diantara lembaga keuangan lainnya, sehingga dapat diketahui bahwa bank syariah dapat mengalami kemajuan yang sangat pesat dan membuat taraf perekonomian mejadi meningkat kearah yang lebih baik, terutama di wilayah Arjawinangun. Sebelum menjadi BSI bank tersebut bernama BRI Syariah yang pengoprasiaannya masih sama dengan tujuan utama menerapkan prinsip syariat Islam. Dalam segi pembiayaan juga BRI Syariah sudah mengalami perkembangan, dana pembiayaan yang dimiliki juga tergolong cukup besar.

Tabel 1.1
Data Pembiayaan Murabahah tahun 2019 s/d 2021

Nama Bank	Tahun	Anggaran
Sebelum Marger		
BRI Syariah	2019	Rp. 11.250.000.000
BRI Syariah	2020	Rp. 11.910.000.000
Sesudah Marger		
BSI	2021	Rp. 13.720.000.000

(Sumber: Laporan Keuangan Pada BSI KCP Arjawinangun)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa setelah merger tiga bank pada BSI KCP Arjawinangun dana yang disalurkan kepada nasabah mengalami peningkatan sebesar Rp. 13.720.000.000 hal tersebut memiliki kaitan dengan merger dimana bank syariah indonesia dapat meningkatkan mutu pembiayaan dimana BSI dapat berkembang dan terus maju. Perkembangan BSI yang pesat ini terjadi karena tingginya minat dan kebutuhan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan. BSI memberikan solusi bagi masyarakat untuk mendapatkan dana dengan mudah dan cepat sesuai dengan prinsip syariah. Pada awal migrasi pihak BSI KCP Arjawinangun mengalami peningkatan dimana jumlah nasabah simpanan perhari dapat mencapai 100 nasabah, namun pihak BSI tidak dapat memaksakan kondisi global yang sedang terjadi dimana pandemi masih menyebar di kalangan masyarakat. Oleh karena itulah

pihak BSI memberikan kebijakan dengan menaati prosedur yang telah diberikan pemerintah sehingga mengurangi jumlah nasabah perharinya. Berikut jumlah Nasabah pada BSI KCP Arjawinangun yang dihitung melalui bulan awal pembukaan BSI sampai bulan November.

Tabel 1.2
Data Nasabah pada BSI KCP Arjawinangun Setelah Mergerisasi Tahun 2021

Bulan	Jumlah Nasabah
Februari	221
Maret	365
April	318
Mei	311
Juni	316
Juli	314
Agustus	417
September	320
Oktober	220
November	321

(Sumber: Laporan Pengguna Produk Pembiayaan *Murabahah* pada Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun setelah *merger* 3 Bank Syariah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pada BSI KCP Arjawinangun jumlah nasabah terbanyak terdapat pada bulan Agustus dengan jumlah 417 Nasabah hal tersebut dikarenakan bahwa penggabungan 3 bank syariah membuat para masyarakat bermigrasi sehingga banyak nasabah yang membuat ulang buku tabungan, atm, pendataan ulang, dan lain sebagainya pada Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun, namun dengan jumlah nominal yang dibatasi perharinya. Kemudian perkembangan pengguna produk *murabahah* pada bulan berikutnya masih mengalami peningkatan dimana nasabah mulai tertarik pada sistem kinerja BSI KCP Arjawinangun

sehingga pembiayaan yang diberikan membuahkan hasil untuk kebutuhan pribadi. Pada sistem yang diberikan pihak BSI, setiap kinerjanya selalu di haruskan untuk mengupayakan pelayanan yang baik sehingga dalam kegiatan operasionalnya saat migrasi para nasabah menjadi nyaman.

Ketentuan-ketentuan yang diatur berdasarkan undang-undang nomor 10 tahun 1998 dan peraturan pelaksanaannya tetap berlaku sepanjang tidak bertentang dengan peraturan perundangundangan nomor 21 tahun 2008. Pentingnya perbankan dalam hal meningkatkan pembangunan perekonomian Indonesia, sehingga menurut peraturan bank Indonesia nomor: 13/1/PBI/2011 tentang penilaian kesehatan bank umum, bank diwajibkan untuk selalu memelihara dan meningkatkan tingkat kesehatan bank. Penilaian kesehatan bank dapat dilihat dari kinerja bank tersebut. (Syahvitri & Sugiyanto, 2022, hal. 94)

Menurut UU No. 21 tahun 2008 bank syariah merupakan bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah serta berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 perihal Perbankan Syariah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Salah satu jenis bank syariah berdasarkan pasal 18 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 perihal Perbankan Syariah adalah Bank Umum Syariah. Bank Umum Syariah atau Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (Anshori, 2009, hal. 4)

Pihak Bank Syariah memiliki beberapa produk yang terdapat dalam melayani nasabahnya, sehingga produk yang diberikan memberikan manfaat bagi para penggunanya. Pada produk yang ditawarkan oleh pihak bank harus memiliki strategi yang sesuai dalam memasarkan produknya, dimana apabila pihak perusahaan tidak dapat menyesuaikan kondisi produk dan sistem pemasaran maka akan menurunkan penggunaan jasa bank syariah. Strategi pengembangan produk dapat memberikan potensi keuntungan dan risiko

didalamnya, aktifitas tersebut mencakup berbagai faktor agar mencapai titik keberhasilan yang seimbang. Pihak perusahaan harus dapat mempertimbangkan berbagai hal untuk mendekati strategi managerial. (Sari, 2017)

Dalam menjalankan usahanya pihak perusahaan harus dapat menjalani proses pemasaran dengan baik, dalam sebuah bisnis selalu berkenaan dengan mengenali dan memenuhi kebutuhan *Customer*. Pemasaran yang sebagai rantai dari pemenuhan kebutuhan konsumen agar mencapai kepuasan yang optimal. Pemasaran produk menjadi upaya yang dapat membuat perkembangan pada perusahaan agar menjadi lebih maju untuk mencapai tujuan utama. (Nugraheni, 2021)

Sebuah *pasca single system* produk dan layanan yang tersedia menjadi kemudahan dilayanannya sebab satu *core banking system*, satu *enterprise data*, satu sandi kode bank 451, dan satu pelaporan keuangan tersebut semua bernama Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut menjadikan hasil *merger* dengan *single system* yang pencapaiannya sangat bagus sehingga dapat memajemen dengan sangat baik. Upaya pengembangan produk baru sebagai penarik minat nasabah salah satunya produk *easy wadi'ah* yang mana sebagai titipan yang amanah, cepat dan mudah. Dalam bidang pembiayaan nasabah melakukan pinjaman kepada pihak BSI yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadinya, tidak sedikit nasabah yang melakukan pembiayaan, pembiayaan tersebut bernama produk *murabahah*.

Perkembangan BSI KCP Arjawinangun setelah mengalami merger 3 Bank Syariah memiliki kendala dalam pengembangan produknya, hal tersebut dapat membuat pihak BSI mengalami keterlambatan dalam kegiatan operasionalnya, seperti karyawan yang kurang cekatan dalam melayani nasabah dikarenakan jumlah nasabah yang banyak dan kurang mampu menjelaskan produk-produk di dalamnya dengan detail, dan hanya menyampaikan intinya saja. Kemudian banyak masyarakat yang masih menganggap bahwa BSI tidak jauh berbeda dengan bank konvensional yang mana terdapat bunga pada bank syariah, sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih menabung di Bank Konvensional. Dalam mengembangkan

produknya itu sendiri pihak BSI harus dapat mengatasi berbagai masalah dan risiko didalamnya, apabila pihak perusahaan tidak dapat mengatasi masalah tersebut maka akan berdampak bagi penurunan keuntungan dan kegagalan produk yang dipasarkan, maka nasabah tidak akan berminat untuk menggunakan produk tersebut. Dalam penggunaan layanan produk dan jasa di BSI kebanyakan nasabah adalah mayoritas orang awam, sehingga penyampaian informasi terkait Produk-produk syariah yang terdapat pada BSI cukup sulit untuk dimengerti, namun produk *Murabahah* merupakan produk yang paling mudah dimengerti saat pemberian informasi. Produk tersebut merupakan produk yang paling mudah digunakan dalam bertransaksi seperti lebih cepat.

Pada BSI KC Arjawinangun produk yang paling banyak digunakan atau diminati adalah Produk *Murabahah*, Merger 3 Bank tersebut yang bertujuan membangun satu bank dan mendorong Bank Syariah yang lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global kemudian menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia yang mumpuni sehingga dapat membuka opsi pendanaan yang lebih luas terutama pendanaan berbasis syariah, serta memperkuat struktur permodalan bank syariah. Pengembangan produk pada dasarnya sebagai bagian dari usaha yang dilakukan untuk memperbaiki produk yang sedang berjalan atau menambah jenis produk yang belum ada, dengan mengupayakan sebuah strategi pada produk *murabahah* maka akan menjadi lebih berkembang dari sebelumnya dan semakin diminati lagi oleh setiap nasabah. BSI KCP Arjawinangun harus mampu meningkatkan dan memberikan inovasi yang baru pada produk, jasa dan layanannya sebagai usaha manajemen operasional dalam menghadapi perubahan selera, teknologi dan persaingan yang semakin meningkat sehingga dapat mempetemukan keinginan pasar melalui produk bank syariah yang tidak ketinggalan dari produk bank konvensional maupun bank syariah lainnya. Karena nasabah cenderung mencari produk yang baru di pasar dan menjanjikan dengan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Sebuah pengembangan produk merupakan upaya menarik minat para nasabah untuk membeli dan menggunakan produk baru yang dihasilkan oleh

perusahaan tersebut karena mereka merasa puas terhadap produk yang selama ini sudah diluncurkan, dipromosikan dan dijual oleh perusahaan yang bersangkutan. Karena yang menjadi sasaran adalah para nasabah lama, strategi pengembangan produk mencakup tiga jenis kegiatan, yaitu pengembangan dan meluncurkan produk baru, mengembangkan variasi mutu produk lama, dan mengembangkan model dan bentuk-bentuk tambahan terhadap produk lama itu. Upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas juga diperlukan seperti pada halnya di produk pembiayaan *murabahah* yang berdampak pada kinerja perusahaan dimana pihak BSI dan dapat meningkatkan taraf mutu perusahaan agar lebih baik dari sektor lks lainnya, produk bank syariah harus mampu memberikan keunggulan agar merespon perubahan minat masyarakat sehingga terciptanya kelayakitan yang tertuju pada pihak BSI KCP Arjawinangun.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai wilayah kajian “Manajemen Strategik Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank” dengan topik “Strategi Pengembangan Produk Perbankan Syariah” dimana penelitian akan tertuju pada pengembangan produk yang dimiliki oleh pihak perbankan syariah berupa produk *murabahah* sehingga strategi yang dimiliki oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun mengalami peningkatan. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah dalam Meningkatkan Pembiayaan *Murabahah*” (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun)

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Jenis Masalah Penelitian

Jenis masalah dalam penelitian ini adalah terkait dengan Strategi Pengembangan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Dalm Meningkatkan Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun) dengan menggali fakta

secara langsung bagaimana strategi pengembangan produk pembiayaan *murabahah*

b. Wilayah Kajian

Pada penelitian ini wilayah kajian yang diteliti adalah “Manajemen Strategik Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank” dengan topik “Strategi Pengembangan Produk Perbankan Syariah”

c. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus pada objek BSI KCP Arjawinangun. Menurut Sugiyono (2020: 9) kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi). Data yang diperoleh cenderung data kualitatif studi lapangan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstuksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

2. Batasan Masalah

Untuk Menghindari Meluasnya Pembahasan, maka penulis memberikan batasan penelitian dengan tujuan agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, adapun penelitian ini hanya membahas mengenai Strategi pengembangan produk dalam meningkatkan pembiayaan *murabahah* pada BSI KCP Arjawinangun.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah Yang Telah di Jelaskan di atas Maka Dapat Dirumuskan Permasalahan Proposal Skripsi ini Yaitu Sebagai Berikut :

- a. Bagaimana Praktek Pembiayaan *Murabahah* di BSI KCP Arjawinangun ?

- b. Bagaimana Permasalahan dan Kendala Dalam Pembiayaan *Murabahah* di BSI KCP Arjawinangun ?
- c. Bagaimana Solusi dan Penyelesaian Permasalahan Pembiayaan di BSI KCP Arjawinangun ?
- d. Bagaimana Strategi Pengembangan Pada BSI KCP Arjawinangun ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian Adalah:

- a. Untuk mengetahui Praktek Pembiayaan *Murabahah* di BSI KCP Arjawinangun.
- b. Untuk mengetahui Permasalahan dan Kendala Dalam Pembiayaan *Murabahah* di BSI KCP Arjawinangun.
- c. Untuk Mengetahui Solisi dan Penyelesaian Permasalahan Pembiayaan di BSI KCP Arjawinangun.
- d. Untuk Mengetahui Bagaimana Strategi Pengembangan Pada BSI KCP Arjawinangun.

2. Kegunaan Penelitian

Dapat diketahui bahwa kegunaan penelitian ini memberikan manfaat dari segi teoritis dan praktis.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berguna dan bermanfaat bagi pihak Bank Syariah Indonesia KC Arjawinangun. Dan sebagai bahan evaluasi pengembangan produk BSI KCP Arjawinangun dalam meningkatkan pembiayaan *murabahah*.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan salah satu cara penerapan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama masa perkuliahan. Oleh karena itu penulis ingin menggunakan penelitian mengenai strategi yang dilakukan oleh pihak BSI

dalam meningkatkan pembiayaan *murabahah* dan melihat perkembangannya.

2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi penilaian kinerja dan perencanaan untuk masa mendatang bagi pihak BSI.

D. Penelitian Terdahulu

1. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulita Sari (2017) yang berjudul Strategi Pengembangan Produk Pada Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Pt. Bprs Mitra Argo Usaha Bandar Lampung). Perbedaan penelitian tersebut terdapat pada objek penelitian dan strategi yang dilakukan, sedangkan persamaan penelitian tersebut yaitu pada jenis produk penelitian yang diteliti dan pada sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah. Kemudian pada hasil penelitian menyatakan bahwa, cara meningkatkan kualitas produk itu sendiri didapatkan melalui keseluruhan harapan nasabah sehingga selera akan berpengaruh dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk tersebut, kemampuan dalam menjual produk tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan memiliki aspek-aspek yang menjadi faktor pendukung perusahaan upaya meningkatkan kualitas pembiayaan.
2. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nasvara Shri Paramita Nugraheni (2021) yang berjudul Strategi Pemasaran BSI Tabungan Easy Wadiah PT Bank Syariah Indonesia TBK Kantor Cabang Pembantu Ambarukmo Selama Covid-19. Perbedaan penelitian tersebut terdapat pada produk yang diteliti, sedangkan persamaan penelitian tersebut yaitu pada jenis strategi yang dilakukan untuk mengembangkan produknya pada sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan tabungan easy wadiah memberikan banyak keuntungan bagi pihak nasabah, dimana salah satunya seperti fasilitas yang mendukung di pasca pandemi yaitu mobile

BSI. Kemudian pada strategi pemasaran yang digunakan mencakup bauran pasar yang terdiri dari *product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence*. Strategi tersebut diharapkan dapat membantu dalam memasarkan produknya sehingga dapat menarik minat nasabah.

3. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alif Ulfa (2021) yang berjudul Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. Perbedaan penelitian tersebut terdapat pada objek penelitian yang menyebutkan bahwa bank indonesia yang terlalu luas dan tidak membahas mengenai produk bank syariah, sedangkan persamaan penelitian tersebut yaitu pada sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah indonesia. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa merger tiga bank membawa berbagai dampak dalam berbagai aspek, dimana dampak tersebut kepada nasabah, karawan, dan masyarakat.
4. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dicky Marcelino (2019) yang berjudul Strategi Bank Syariah Mandiri Dalam Meningkatkan Pemahaman Tentang Produk Pembiayaan *Mudharabah* (Studi pada Masyarakat Kelurahan Karanganyar Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong). Perbedaan penelitian tersebut terdapat pada objek penelitian, produk, dan strategi yang dilakukan. sedangkan persamaan penelitian tersebut yaitu pada strategi pengembangan dan sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa pihak BSM melakukan strategi dalam meningkatkan pemahaman kepada masyarakat setempat melalui sosialisasi tentang pembiayaan *mudhorobah* serta edukasi, bimbingan dan hadiah yang akan diberikan kepada masyarakat setempat dengan media browsur, sales kit, dan telemarketing. Dan faktor kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pembiayaan *mudhorobah* karena masyarakat karanganyar membutuhkan pendekatan khusus.
5. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Mukhlisin (2018) yang berjudul Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia. Perbedaan penelitian tersebut terdapat pada objek penelitian dan strategi

yang dilakukan, sedangkan persamaan penelitian tersebut yaitu pada jenis penelitian mengenai produk syariah. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa bank syariah memiliki lima prinsip operasional diantaranya simpanan murni, bagi-hasil, jual beli, sewa, dan jasa. Strategi pemasaran produk diselenggarakan melalui aliansi strategis media massa, dan penyelenggaraan kegiatan berupa pameran agar produk tersebut dapat dikenali secara luas, melalui strategi tersebut bank syariah bisa mendapatkan keberhasilan baik dalam peningkatan portofolio maupun pemasaran produk baru.

6. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dwi Gemina (2011) yang berjudul Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia. Perbedaan penelitian tersebut terdapat pada objek penelitian dan strategi yang dilakukan, sedangkan persamaan penelitian tersebut yaitu pada jenis penelitian mengenai produk syariah dan sektor lembaga keuangan syariah. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, sistem operasional bank umum syariah menunjukkan perkembangan yang lebih maju dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, dan hubungan faktor-faktor penentu kinerja unggul dalam operasionalnya maka melalui regresi maupun rantai nilai maka faktor penentu perubahan margin adalah tingkat nisbah bagi hasil, sedangkan produk penerahan dana dan alokasi dana relatif tidak berpengaruh nyata oleh karena itu diperlukan upaya pengembangan produk belum populer.
7. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ayu Syahvitri & Sugiyanto (2022) yang berjudul Analysis of Murabahah Financing Marketing Strategy in Attracting Indonesian Sharia Bank (BSI) Customers at KC Stabat. Perbedaan penelitian terletak pada pemfokusan penelitian yang mana bertujuan untuk menarik minat nasabah. Sedangkan Persamaan penelitian tersebut yaitu pada jenis produk penelitian yang diteliti dan pada sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah indonesia dan produk *murabahah*. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa strategi marketing yang berhasil diterapkan di Bank Syariah Indonesia adalah dari segi promosi dan silaturahmi yang erat membuat

produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Stabat mengalami peningkatan, dimana strategi tersebut mencakup berbagai cara seperti sosialisasi kepada masyarakat, menjalin kerjasama antara sesama karyawan, menyebarkan brosur produk BSI, dan yang terpenting adalah menjalin silaturahmi dengan instansi lainnya.

8. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Novita Arum Fransiska (2021) yang berjudul Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Pembiayaan Usaha Mikro Pada BSI Kantor Cabang Pembantu Ngawi. Perbedaan penelitian tersebut terdapat pada fokus penelitian yang terletak pada sektor UMKM, sedangkan persamaan penelitian tersebut yaitu pada jenis penelitian mengenai produk syariah dan sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah indonesia. Kemudian pada hasil penelitian tersebut bahwa produk bank syariah melalui pengembangan yang berkaitan dengan tujuan dan strategi produk mengalami perkembangan melalui tahapan *cahnneling*, *door to door*, periklanan, dan promosi sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk yang terdapat pada BSI KCP Ngawi.
9. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Sani Alhusain (2021) yang berjudul Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional. Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian yang diteliti dimana membahas mengenai pengembangan perekonomian nasional. Persamaan penelitian tersebut yaitu pada sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah indonesia. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa hasil dari merger 3 bank syariah memberikan kenaikan pada nilai saham yang signifikan, hal tersebut menguntungkan investor bursa saham, sehingga dapat dikatakan berhasil menjawab tantangan untuk mencapai visi misi dunia dan mampu mendorong ekonomi nasional melalui strategi transformasi bisnis dan menciptakan produk jasa keuangan yang kompetitif.
10. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hanif Artafani Biasmara (2021) yang berjudul Mengukur Kinerja Pra Merger Tiga Bank Umum Syariah

dan Pengaruhnya Terhadap *Return on Asset*. Perbedaan penelitian tersebut terletak pada topik yang diteliti. Persamaan penelitian tersebut yaitu pada sektor lembaga keuangan syariah berupa bank syariah indonesia. Kemudian pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Kinerja ketiga Bank Umum Syariah anak perusahaan BUMN sebelum dimerger, selama lima tahun terakhir menunjukkan bahwa CAR dan NPF memiliki kinerja yang memuaskan. Dimana nilai rata-rata CAR dapat melebihi dari standar minimum yaitu sebesar delapan persen.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka berfikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi pengembangan produk pada bank syariah indonesia dalam meningkatkan pembiayaan *murabahah*.

Pembiayaan *murabahah* yang terdapat pada perbankan syariah diterapkan dalam pembiayaan modal kerja, pengadaan barang pembangunan rumah dan lain-lain. beberapa contoh penerapan pembiayaan *murabahah* pada perbankan syariah yakni modal kerja (modal kerja berupa barang). pembiayaan untuk modal kerja dapat dilakukan dengan prinsip jual beli *murabahah*, akan tetapi, transaksi ini hanya berlaku sekali putus, bukan satu akad dengan pembelian barang berulang-ulang (Wiroso, Jual Beli *Murabahah*, 2005).

Dalam hal prakteknya dalam pembiayaan *murabahah*, yaitu biasanya nasabah telah melakukan kontrak jual beli dengan supplier dan telah menyerahkan DP karena nasabah mengalami kesulitan likuiditas untuk membayar komoditas tersebut, kemudian nasabah mengajukan pembiayaan kepada bank, jadi komoditas yang dijadikan objek transaksi telah menjadi milik nasabah terlebih dahulu terdapat beberapa langkah yang di Skip oleh

kedua belah pihak. dengan demikian ada beberapa kendala atau permasalahan yang timbul dari pola transaksi ini, yaitu: (PRIHANTONO, 2018)

1. terkesan bahwa nasabah dan pihak bank bukan terjadi akad jual-beli, tapi terjadi pemberian pinjaman uang komoditas, selanjutnya di kredit atau dicicil oleh nasabah sehingga nasabah tidak merasa berhutang pada bank secara langsung terhadap jual-beli komoditas tersebut.
2. jika komoditas yang diakadkan antara nasabah Dan Bank dimiliki penuh, dibeli dulu oleh pihak perbankan dan mengatasnamakan bank lalu dijual kembali kepada nasabahnya, dengan demikian dua kali proses jual beli maka hal ini akan terkena dua kali pajak penjualan dan harga komoditas atau barang tersebut menjadi lebih mahal.
3. dalam transaksi pembiayaan murabahah bank melakukan akad wakalah dengan pihak nasabah untuk mewakili bank dalam melaksanakan transaksi jual beli dengan supplier.
4. terkesan pihak bank menghindari tanggung jawab terhadap risiko operasional baik pada penyimpanan ataupun biaya operasional.
5. akad murabahah merupakan akad transaksi jual beli namun pada kenyataannya digunakan untuk pembiayaan modal kerja secara berkesinambungan.
6. margin keuntungan masih bersifat (Benchmark).
7. terkadang nasabah berkeinginan untuk melunasi angsuran lebih awal dari schedule yang dijadwalkan dan biasanya menginginkan adanya diskon dari aturan yang wajib dibayarkan.
8. kemudian jika nasabah mengalami default atau tidak bisa membayar angsuran, maka nilai Angsuran sudah boleh berubah dan pihak bank tidak bisa mewajibkan nasabah yang membayar biaya penalti.

Solusinya apabila pihak bank berhadapan dengan nasabah yang tidak jujur dan ia mengalami default atas angsuran yang harus dibayarkan, maka bank boleh mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diakibatkan adanya default dari nasabah namun hal itu berdasarkan nasabah yang mengalami default diberikan grace period dalam (masa tenggang) 1 bulan untuk melunasi angsuran, jika masih tidak mau membayar, maka bank boleh

mendapatkan penalti fee, Jika memang alasan yang diungkapkan nasabah atas default tersebut merupakan alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.

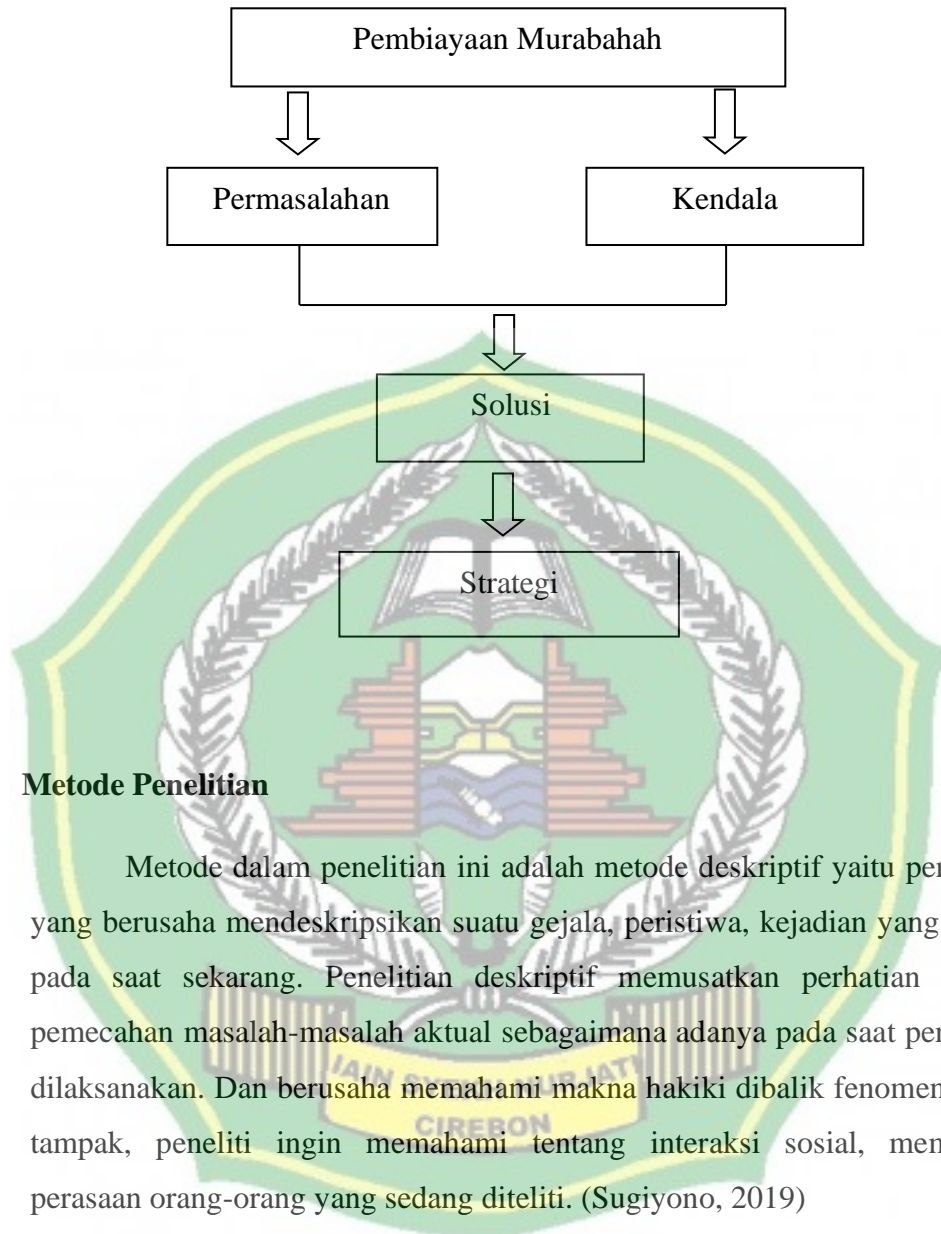
Strategi yang diterapkan adalah, dengan Marketing Mix, seperti yang di kemukakan oleh Kotler Amstrong yang mana berpendapat bahwa pengertian marketing mix adalah perangkat pemasaran yang taktis dan dapat dikendalikan perusahaan. Unsur di dalamnya meliputi 4P yaitu produk, harga, tempat distribusi, dan promosi yang kemudian dipadukan oleh perusahaan untuk mencapai target *market* yang diinginkan (Syahvitri & Sugiyanto, 2022).

Dalam kerangka konseptual ini menjelaskan alur penelitian yang akan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini agar peneliti memiliki arah penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. *Pertama*, menganalisis bagaimana Pembiayaan *Murabahah* pada Bank Syariah Indonesia. *Kedua*, menganalisis bagaimana permasalahan dan kendala pada pembiayaan *Murabahah*. *Ketiga*, meninjau solusi dalam permasalahan pembiayaan *murabahah*. Keempat, menganalisis strategi yang dilakukan bank syariah. *Kelima*, mengkaji dan menganalisis teori atau bahan-bahan penelitian yang telah didapatkan kemudian ditarik kesimpulan.

Maka diketahui Kerangka Pemikirannya sebagai berikut :



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



F. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan. Dan berusaha memahami makna hakiki dibalik fenomena yang tampak, peneliti ingin memahami tentang interaksi sosial, memahami perasaan orang-orang yang sedang diteliti. (Sugiyono, 2019)

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), peneliti melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan dengan cara wawancara langsung dengan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas social, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

2. Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang di teliti adalah Lembaga Keuangan Syariah berupa sektor Perbankan yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun.

3. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu :

1) Data Primer

Data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya terkait hal-hal yang dibutuhkan penulis. Pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara ini dilakukan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun

2) Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini merupakan data yang diambil melalui dokumen, buku, jurnal, dan sumber yang tertulis lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan meliputi:

1) Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun. untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolahnya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. (Mardalis, 2005, hal. 64) Wawancara terstruktur dilakukan menggunakan panduan pedoman wawancara yang sudah dibuat peneliti berdasarkan apa yang dibutuhkan dalam penelitian dan tertuju pada pihak Manajer serta pihak AO Marketing.

3) Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersmpn dalam bahan yang berbentuk dokumentasi seperti, surat-surat, catatan harian, buku, jurnal, skripsi, foto dan sebagainya.

5. Pengambilan Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Tahapan analisis data digambarkan sebagai berikut: (Wandi, 2013)

a. Pengumpulan data

Dalam hal ini Peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi di lapangan secara obyektif.

b. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

c. Penyajian Data

Alur yang paling penting selanjutnya dari analisis data adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi

tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Adapun yang dimaksud dengan verifikasi data adalah usaha untuk mencari, menguji, mengecek kembali atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, atau preposisi. Sedangkan Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan hipotesis atau teori.

6. Validasi data

Uji Keabsahan Data Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, dalam hal ini peneliti menggunakan validasi data dengan cara Triangulasi Sumber data yaitu peneliti menggali kebenaran para narasumber yaitu dengan cara melihat sumber perolehan data. Dan observasi terlibat dokumen tertulis dari Koperasi Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun, catatan atau foto yang berkaitan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman dan memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Menjelaskan mengenai pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI, Dalam kajian teori ini membahas mengenai Bank Syariah Indonesia, Akad *Murabahah*, Strategi Pengembangan Produk pada BSI dalam meningkatkan pembiayaan *murabahah*, dan *Murabahah* dalam Perspektif Ekonomi Islam.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN, Dalam bab ini, penulis akan menguraikan tentang keadaan objek penelitian yang terdiri dari Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia, Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia, Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Arjawinangun.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Pada bab ini, penulis akan menguraikan tentang strategi pengembangan produk pada bank syariah dalam meningkatkan pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Arjawinangun.

BAB V PENUTUP, Dalam bab ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan yang diperoleh selama penelitian dan memberikan saran.

