

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BTPN Syariah

Bank BTPN Syariah Pakis Aji yang terletak di Jl. Mambak, Pakis Aji Kabupaten Jepara, Jawa Tengah. Bank BTPN Syariah Pakis Aji beroperasi berdasarkan prinsip syariah, dimana bank ini dibawahhi oleh satu manager namun mencakup 3 Bank BTPN Syariah di Jepara yakni Pakis Aji, Mlonggo dan Bangsri.¹

Sejak masih menjadi Unit Usaha Syariah Bank BTPN di 2010, dimana BTPN Syariah telah memiliki segmen prasejahtera produktif, segmen inilah telah merangkul, menjangkau dan tersentuh oleh perbankan. BTPN Syariah juga memberikan akses berupa kegiatan pemberdayaan dan literasi keuangan bagi perempuan, layanan serta produk perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah agar nasabah dapat mematangkan niat dalam mewujudkan impian kehidupan yang lebih baik. Setelah dilakukan *spin off* dari PT Bank BTPN pada tanggal 14 Juli 2014, maka secara resmi BTPN Syariah menjadi Bank Umum ke-12 di Indonesia.²

BTPN Syariah menjadi satu-satunya bank umum syariah di Indonesia yang berkonsentrasi dalam memberikan pelayanan bagi pemberdayaan nasabah prasejahtera produktif dan mengembangkan keuangan inklusif, BTPN Syariah juga senantiasa berupaya menambah nilai serta mengubah kehidupan setiap yang dilayaninya, selain dari menghasilkan kinerja keuangan yang baik. Oleh karena itu, produk dan layanan bagi nasabah BTPN Syariah terus ditingkatkan dan dikembangkan, agar memberikan dampak positif bagi jutaan masyarakat di Indonesia dan mewujudkan Rahmatan Lil Alamin.³

¹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Jepara pada tanggal 11 Januari 2021.

² <https://btptnsyariah.com/in/profil> diakses pada tanggal 12 Januari 2021 pukul 12.49 WIB.

³ <https://btptnsyariah.com/in/profil> diakses pada tanggal 7 Januari 2021 pukul 12.56 WIB.

2. Visi, Misi dan Nilai BTPN Syariah

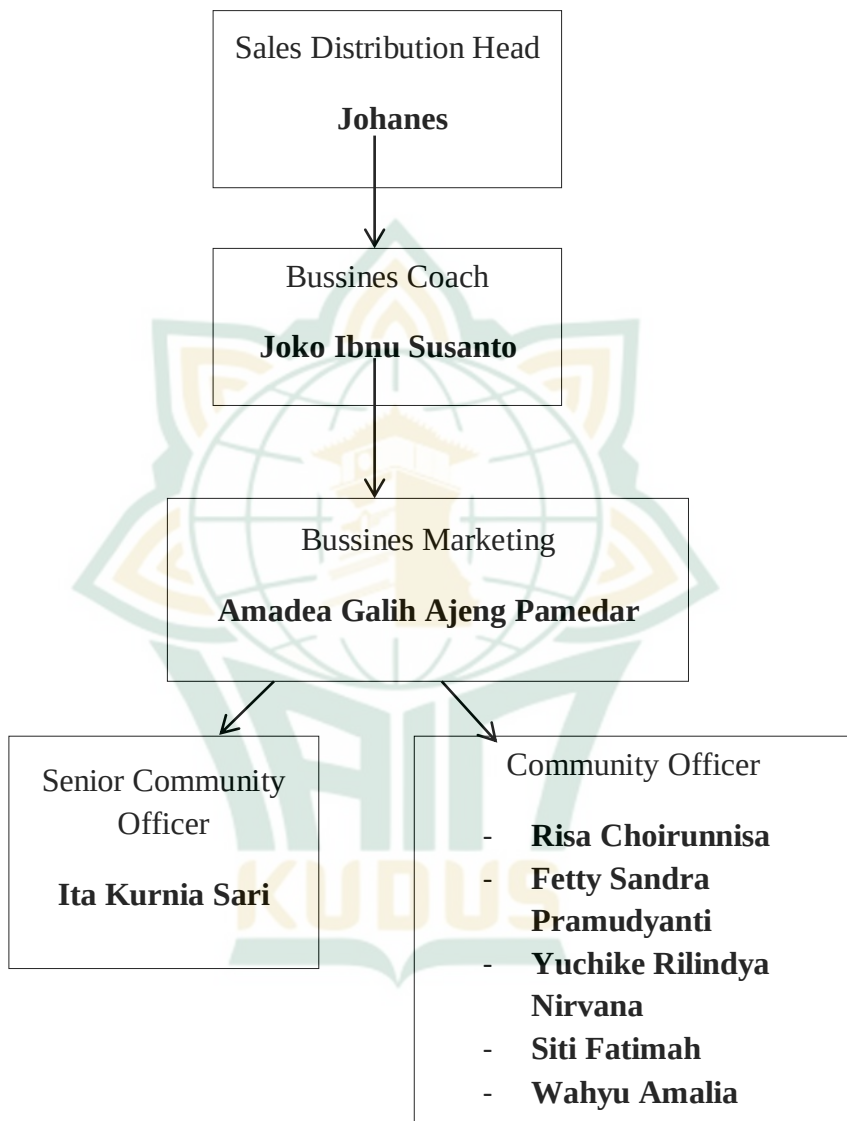
Bank BTPN Syariah memiliki VISI “*Menjadi bank syariah terbaik untuk keuangan inklusif, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia*” dan memiliki MISI “*Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti*”. Serta mempunyai nilai-nilai “*PRISMA – Profesional, Integritas, Saling menghargai, Kerjasama*”.

3. Struktur Organisasi BTPN Syariah Pakis Aji

Struktur organisasi BTPN Syariah Pakis Aji Jepara terdiri dari:

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| a. <i>Sales Distribution Head</i> | : Johannes |
| b. <i>Bussines Coach</i> | : Joko Ibnu Susanto |
| c. <i>Bussines Marketing</i> | : Amadea Galih Ajeng |
| d. <i>Senior Community Officer</i> | : Ita Kurnia Sari |
| e. <i>Community Officer</i> | : Risa Choirunnisa |
| | Fetty Sandra |
| | Pramudyanti |
| | Yuchike |
| | Rilindya |
| | Nirvana |
| | Siti Fatimah |
| | Wahyu Amalia |
| | Anik Rifatun |
| | Fitriyah |
| | Handayani |

Adapun struktural organisasi tersebut lebih jelas pada bagan dibawah ini:



Sumber: Wawancara dengan Fitri Handayani pada tanggal 13 Januari 2021

Dari struktur organisasi diatas memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Sales Distribution Head (SDH) memiliki tugas dan tanggungjawab mengelola, melakukan koordinasi dan monitoring atas para regional sales head dan regional salaes support atas upaya peningkatan produktivitas, optimalisasi kesempatan bisnis baru, pengembangan jaringan serta pembinaan hubungan baik dengan customer dan mitra kerja/usaha untuk mencapai tujuan bisnis.
- b. Business Coach (BC)
 - 1) Pimpinan 1 rasion
 - 2) Approval SW (survei wawancara) 50 juta keatas
 - 3) Pemberi wewenang untuk 1 rasion
- c. Business Marketing (BM)
 - 1) SV (Surve visit maksimal satu bulan 3 nasabah)
 - 2) SW (Surve Wawancara diatas pembiayaan 10 juta)
 - 3) Approved pembiayaan yang di proses CO
 - 4) Pengecekan data dari CO
 - 5) Pimpinan dari percabang
- d. Senior Community Officer (SCO)
 - 1) Setara dengan manajer
 - 2) Admin dari semua kerja
 - 3) Kuasa dari pemegang lemari besi dan PIC kas
- e. Community Officer (CO)
 - 1) Mencari nasabah (satu bulan bisa sampai 12 nasabah)
 - 2) Admin
 - 3) Tanggungjawab anngsuran disetiap kelompok dan lainnya

4. Produk dan Layanan BTPN Syariah Pakis Aji

BTPN Syariah memiliki 8 produk pendanaan, andil nasabah pendanaan turut membantu jutaan keluarga prasejahtera produktif Indonesia untuk bertumbuh dan memiliki hidup yang lebih berarti, yakni sebagai berikut:

- a. Tepat Tabungan
Produk tepat tabungan menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah, tidak ada biaya administrasi per bulan. Kriteria syarat dan ketentuan:
 - 1) Tersedia bagi nasabah perorangan

- 2) Melengkapi formulir pembukaan rekening dan dokumen pendukung lain yang dipersyaratkan
- 3) Dokumen umum yang dibutuhkan adalah:
 - I. Nasabah Perorangan yang meliputi Warga Negara Indonesia (KTP/Paspor asli dan masih berlaku, NPWP atau Surat Pernyataan Nasabah jika tidak memiliki NPWP) dan Warga Negara Asing (Paspor dan Kartu izin tinggal KIMS/KITAS/Surat Referensi)
 - II. Nasabah Non-Perorangan meliputi Kartu Identitas Diri, Penanggungjawab rekening atau pengurus badan hukum/perusahaan serta dokumen pendukung lain yang dipersyaratkan oleh Bank.
- b. Tepat Deposito

Nikmati deposito dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang menggerakkan usaha kecil produktif melalui investasi yang memberi nilai dan manfaat lebih, dengan ketentuan minimal nominal penempatan Rp 10.000.000 dan imbal hasil jangka waktu 1-24bulan nasabah mendapatkan 8,35%. Tidak ada biaya penempatan namun dikenakan denda administrasi atas pencairan sebelum jatuh tempo sebesar 0,25% dari nominal deposito yang dicairkan dan nasabah tidak menerima bagi hasil bulan.
- c. Tepat Tabungan Platinum

Nikmati bagi hasil optimal sekaligus memberdayakan masyarakat prasejahtera produktif dengan menabung di tabungan berakad Mudharabah Mutlaqah dengan setoran awal Rp. 100.000 dan memiliki imbal hasil untuk nasabah (0-<5jt 1,85%), (≥ 5 jt - < 100 jt, 5,10%), (≥ 100 jt, 8,35%). Saldo minimum (ditahan sistem) Rp. 100.000 dan biaya penutupan rekening Rp. 100.000.
- d. Tepat Tabungan Rencana

Ditabungan rencana berakad Wadiah Yadh Dhamanah, dengan tenor tepat tabungan rencana 1-10 Tahun dan setoran rutin bulanan Rp. 100.000,

250.000, 500.000, dan 1.000.000 dengan setoran awal 100.000 namun tidak diperjanjikan atau diperhitungkan awal adapun pemberian bagi hasil berdasarkan kebijakan Bank.

- e. Rekening Tabungan Jamaah Haji
Tabungan ini menggunakan kad Wadiah Yad Dhamanah dalam memulai perjalanan ibadah haji dengan mendapatkan nomor porsi haji mulai dari setoran awal Rp. 25.000.000 dan setoran pelunasan sesuai keputusan Kemenag/regulator terkait atas ketetapan berjalan.
- f. Tepat Giro
Produk yang memiliki fleksibilitas untuk nasabah dalam melakukan transaksi, serta penempatan dana menggunakan akad wadiah yad dhamanah. Penggunaannya melalui cek/bilyet giro dengan setoran awal untuk perorangan Rp 500.000 biaya administrasi per bulan Rp. 20.000 dan non perorangan Rp. 1.000.000 biaya administrasi per bulan Rp 25.000.
- g. Tepat Tabungan Syariah
Produk tabungan ini dikhususkan kepada nasabah Tepat Pembiayaan Syariah dengan menggunakan akad wadiah yad dhamanah.
- h. Tepat Tabungan Syariah Agen
Produk tabungan yang berbasis telepon seluler maupun non telepon seluler. Produk ini untuk mendukung keuangan inklusif, dimana nasabah dapat memiliki kemudahan bertransaksi pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer dana serta bertransaksi setor tunai dan tarik tunai di Agen Tepat.

Sedangkan produk pembiayaan di BTPN Syariah terdiri 2 jenis yakni :

- a. Tepat Pembiayaan Syariah-Kelompok
Pembiayaan yang ditujukan khusus perempuan prasejahtera produktif dilakukan sesuai jual beli (akad wakalah wal murabahah), yang memiliki fokus pada pembangunan karakter dan kebiasaan-kebiasaan baik nasabah yaitu berani berusaha, disiplin, kerja keras dan saling bantu,

- b. Tepat pembiayaan Modal Kerja Syariah kepada Perusahaan Pembiayaan
Pembiayaan modal kerja yang ditujukan kepada Perusahaan Pembiayaan Syariah melalui perjanjian bagi hasil (musyarakah), guna memenuhi kebutuhan pembiayaan nasabah yang saat ini belum dapat dipenuhi BTPN Syariah. Seperti contoh pembiayaan kendaraan roda dua atau roda empat.

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, maka peneliti memaparkan data sebagai berikut:

1. Praktek Pembiayaan Murabahah di BTPN Syariah Pakis Kabupaten Jepara

BTPN Syariah Pakis Aji Jepara menerapkan akad murabahah dalam pembiayaan. Akad ini merupakan salah satu akad yang sering muncul di perbankan syariah.⁴ Teknis murabahah yaitu dimana bank menjadi pihak mediasi antara nasabah dan *supplier*, dalam artian ketika nasabah ingin membeli suatu barang dari *supplier* namun tidak memiliki dana untuk membelinya, maka peran bank disini memberikan bantuan kepada nasabah berupa pembiayaan. Sebelumnya pihak bank melakukan pembelian barang yang diinginkan nasabah kepada *supplier*, sehingga pihak bank menjelaskan mengenai harga yang sesuai dengan pembelian ditambah laba kepada pihak bank yang telah disepakati sebelum transaksi jual beli dilakukan, setelah itu melakukan pembayaran secara metode angsuran.⁵

Setiap dari Bank Syariah menetapkan Sistem Operasional Prosedur (SOP) masing-masing, dalam hal ini BTPN Syariah Pakis Aji mempunyai SOP yang harus dijalankan. Pada umumnya dalam memberikan pembiayaan murabahah, menetapkan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam prosedur yang ditempuh oleh musytari. Syarat dan ketentuan umum pembiayaan murabahah yaitu:

⁴ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

⁵ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

1. Umum (nasabah bukan hanya kalangan umat muslim saja)
2. Harus cakap hukum (sesuai dengan KUHPerdara)
3. Terpenuhinya 5C (Character, Collateral, Capital, Condition of Economy, Capability)⁶

Kemudian jika melalui tahapan 5C ada yang perlu diperhatikan BTPN Syariah Pakis Aji sebagai berikut:⁷

- a. Character, tujuannya untuk mencari seluk beluk dari karakter calon nasabah BTPN Syariah Pakis Aji dengan memperhatikan riwayat hidupnya, ketekunan dan berusaha keras, akhlak yang memiliki nilai integritas hingga reputasi di lingkungannya baik. Contohnya seperti Ibu Siti dari usahawan klontongan dipasar yang termasuk dalam kriteria yang saya sebutkan diatas.
- b. Capacity, tujuannya agar pihak bank mengetahui seberapa kemampuan calon nasabah yang akan menerima pembiayaan murabahah dalam membayar kewajiban atau angsuran setelah pencairan dana.
- c. Capital, BTPN Syariah Pakis Aji juga membandingkan komposisi modal pribadi dengan modal pinjaman, yang nantinya berpengaruh pada membayar kewajiban.
- d. Collateral, secara fisik BTPN Syariah Pakis Aji tidak menerapkan hal tersebut. Hanya rasa saling percaya yang dianggap lebih bernilai.
- e. Condition, ketika pandemi pihak BTPN Syariah lebih memilih untuk tidak membuka rekening nasabah baru dari mulai Maret hingga pertengahan Mei. Kondisi eksternal khususnya sektor perekonomian sangat berdampak yang kemudian berusaha fokus pada angsuran nasabah lama.
- f. Syariah, yang pasti dari kelima C tadi, harus menerapkan aspek syariah dimana tidak adanya gharar, maisyir, riba di dalam transaksi pembiayaan murabahah yang dilakukan oleh BTPN Syariah Pakis Aji.

⁶ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

⁷ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

Tidak hanya itu, adapun pihak bank memilih calon nasabah bergender perempuan ketentuan usia minimal 18 tahun sudah menikah dan 21 tahun belum menikah dan maksimal 58 tahun. Maka jika ada calon nasabah laki-laki untuk pembukaan rekening maka BTPN Syariah mengarahkan untuk BTPN MUR atau BTPN Purna.⁸

Adapun proses sebelum pembiayaan yakni nasabah melampirkan fotocopy kartu keluarga, fotocopy ktp (suami/istri), dokumen dalam bank harus melampirkan surat tanda tangan persetujuan suami (tandatangan nasabah dan suami) serta mengikuti pelatihan berupa sosialisasi selama tiga hari untuk diberikan pengertian mengenai BTPN Syariah dan pembiayaan yang akan diambil. Kemudian setelah melakukan pra pembiayaan nasabah boleh mengajukan pembiayaan.

Maka CO (Community officer) akan menanyakan berapa jumlah pembiayaan atau tenor dan jangka waktu yang akan diambil. Jika dalam kurun waktu 1 tahun maka ada 26 kali angsuran yang terbayarkan dengan dipotong 1 kali pada hari lebaran, jadi total bersih 25 kali angsuran. Tenor di BTPN Syariah ada 3, yakni tenor 1 tahun sebesar 30%, tenor 1,5 tahun sebesar 45% dan tenor 2 tahun 60%. Misalnya, Ibu A mengajukan pembiayaan pada 15 Februari 2021 dan 2 minggu akan dicairkan jika sudah disetujui pihak bank serta 2 minggu kedepannya sudah mulai melakukan angsuran dari pembiayaan yang diajukan.

Setelah pembiayaan maka nasabah telah sesuai jatuh tempo atau pelunasan dipercepat maka dokumen yang diberikan hanya bukti transaksi selama berjalannya pembiayaan dan surat keterangan lunas. Untuk BTPN Syariah tanpa jaminan, berasal dari saling kepercayaan antara bank dan calon nasabah.

Beberapa contoh bentuk pembiayaan murabahah yang dilakukan oleh BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara yaitu:⁹

1. Contoh akad pembiayaan murabahah guna perbaikan atau renovasi rumah, yaitu nasabah mengajukan pembiayaan renovasi sebuah rumah kepada BTPN Syariah Pakis Aji, jika telah

⁸ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021

⁹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021

disetujui maka BTPN Syariah Pakis Aji akan mencairkan dana untuk keperluan nasabah dalam membeli bahan-bahan yang diperlukan, setelah itu nasabah diminta memberikan bukti pembelian berupa nota ataupun faktur dalam jangka waktu 30 hari. Karena pihak BTPN Syariah Pakis Aji menganggap hal ini akan sulit jika bank melakukan pembelian sendiri atas barang-barang yang dibutuhkan dalam renovasi tersebut.

2. Contoh akad pembiayaan murabahah untuk pembelian sebuah mobil, yaitu pihak BTPN Syariah Pakis Aji mendatangkan *supplier* (penjual mobil) sehingga BTPN Syariah Pakis Aji memberikan uang kepada *supplier*, kemudian akan dilakukan akad murabahah kepada nasabah sehingga mobil tersebut menjadi bukti kepemilikannya. Skema kedua inilah yang sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional yang dijadikan dasar hukum akad murabahah dalam perbankan syariah.
3. Contoh akad pembiayaan murabahah untuk pembelian sebuah rumah, yaitu pihak BTPN Syariah Pakis Aji membeli dahulu rumah yang diinginkan nasabah melalui *supplier*, setelah itu BTPN Syariah Pakis Aji menjual kembali kepada nasabah dengan harga beli dari *supplier* ditambah jumlah laba yang telah disepakati oleh keduanya (BTPN Syariah Pakis Aji dan nasabah).
4. Contoh akad pembiayaan murabahah guna dijadikan persediaan modal usaha, yaitu BTPN Syariah Pakis Aji terlebih dahulu membelikan barang yang diperlukan nasabah seperti peralatan usaha, yang dimana barang tersebut di dapatkan dari *supplier*. Kemudian BTPN Syariah Pakis Aji menjual barang tersebut kepada nasabah sesuai dengan harga pokok ditambah jumlah laba yang telah disepakati antara nasabah dan BTPN Syariah Pakis Aji.

Keunggulan pembiayaan murabahah kepada nasabah yaitu produk ini tidak mengandung unsur riba dan sistem bunga, selain itu nasabah yang menginginkan suatu barang ia dapat membelinya dengan kemampuan ekonominya dan pembiayaan yang dilakukan. Tentunya, kewajiban ini dibayarkan secara berangsur agar tidak memberatkan pihak nasabah.¹⁰

Maka untuk hal ini, perlu adanya keterbukaan atau transparansi yang dilakukan nasabah dan pihak BTPN Syariah Pakis Aji, karena bank akan membeli barang yang sesuai dengan keinginan nasabah dan harga telah ditentukan dari *supplier* sehingga bank sebelumnya

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 21 Januari 2021

memberitahukan informasi mengenai hal tersebut kepada nasabah. Kemudian pihak bank menjualnya kepada nasabah dengan harga pokok ditambah keuntungan, hal ini dilakukan berdasarkan atas akad yang telah disepakati diawal perjanjian. Sehingga, nantinya tidak ada yang merasa dirugikan dan didzalimi antara satu dengan yang lain.¹¹

2. Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah di Masa Pandemi dalam Perspektif Manajemen Syariah

BTPN Syariah Pakis Aji dalam memasarkan produk pembiayaan murabahah, yakni menggunakan beberapa cara dasar seperti dengan selalu melihat potensial market yang ada dan potensial dari nasabah yang menjadi tujuan dari BTPN Syariah. Selain itu, dengan selalu memberikan pelatihan dan pembekalan diri terhadap karyawan di divisi bisnis bagian marketing agar sasaran utama dalam tercapainya tujuan perusahaan ini bisa berhasil dan tercapai dengan baik.¹²

Adapun cara lain dengan melakukan pembagian brosur dan MM (Mini Marketing) di masyarakat sekitar dan memperkenalkan produk yang ada di BTPN Syariah serta menjelaskan keuntungan dalam memilih produk BTPN Syariah. Banyaknya masyarakat yang menggunakan akad murabahah ini dikarenakan akad tersebut memiliki kelebihan, diantaranya BTPN Syariah Pakis Aji dapat menguasai mata rantai dalam jual beli (produsen, distributor, agen bahkan toko) minimal BTPN Syariah Pakis Aji dapat menjalin mitra dengan agen. Maka seringkali akad ini ditawarkan kepada nasabah.¹³

Progress dari strategi yang telah dilakukan oleh perusahaan telah membuahkan hasil yang baik dengan peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya dan progress dari banknya yang menjadi salah satu bank terbaik versi info bank award dengan profit yang baik dan meningkat di masa pandemi ini dan BTPN Syariah ini juga menjadi bank terbaik selama lima tahun berturut-turut ini yang menjadi pacuan yang baik perusahaan selalu meningkatkan pelayanan dan mengatur strategi yang baik dan meningkatkan kualitas produk dari bank yang dikenalkan di masyarakat atau calon

¹¹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 21 Januari 2021

¹² Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 21 Januari 2021

¹³ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 21 Januari 2021

nasabah. Adapun Bauran Pemasaran yang diterapkan BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara, yakni:¹⁴

a. *Product* (Produk)

Produk yang ditawarkan di BTPN Syariah Pendanaan dan Pembiayaan. Produk Pendanaan meliputi Tepat Tabungan, Tepat Deposito, Tepat Tabungan Platinum, Tepat Tabungan Rencana, Tepat Tabungan Jamaah Haji, Tepat Tabungan Giro, Tepat Tabungan Syariah, Tepat Syariah, Tepat Syariah Agen. Sedangkan untuk produk Pembiayaan memiliki 2 jenis dimana PMD (Paket Masa Depan) yang sekarang berubah menjadi produk pembiayaan TEPAT (Wujudkan Niat Baik Lebih Cepat) yaitu berupa pembiayaan untuk rakyat prasejahtera dalam meningkatkan usaha dari calon nasabah pembiayaan tepat ini, bernama Tepat Pembiayaan Syariah-Kelompok dan Tepat Modal Kerja Syariah kepada Perusahaan Pembiayaan.

Namun dari banyaknya produk, pembiayaan murabahah menjadi keunggulan, hal ini BTPN Syariah Pakis Aji bisa menguasai mata rantai dalam jual beli untuk menjalin kerjasama dengan agen.

b. *Price* (harga)

Penentuan margin pembiayaan yang ditetapkan kepada nasabah oleh pihak BTPN Syariah Pakis Aji merupakan harga. Pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah Pakis Aji minimal yaitu Rp. 2.000.000,- maka dalam menentukan margin BTPN Syariah Pakis Aji menghitung dari tenor pembiayaan dan transparansi dalam memaparkan agar nantinya tidak ada pihak yang dirugikan, yakni dalam satu tahun sebesar 30%, satu setengah tahun sebesar 45% dan dua tahun sebesar 60%.

c. *Place* (Tempat)

Bagi perusahaan aspek ini memang sangat penting, hal ini untuk mempermudah nasabah dalam memperoleh layanan. Saat ini BTPN Syariah Pakis ini lokasi kantor di Jl. Mambak, Pakis Aji, Jepara. Kantor memiliki tempat strategis, dekat dengan jalan utama Jepara, dan di sekitar pemukiman warga. Untuk produk

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah pada tanggal 13 Januari 2021

murabahah, bauran pemasaran untuk tempat yang dilakukan adalah tidak terbatas tempat atau kantor, untuk tempat penyampaian dalam produk ini adalah di tempat rumah dari konsumen atau calon nasabah tersebut

d. *Promotion* (Promosi)

BTPN Syariah Pakis Aji menggunakan alat promosi dengan lisan ke lisan, menyebarkan brosur dari desa ke desa karena sasaran dari perusahaan. Hal ini dikarenakan target adalah rakyat pra-sejahtera mereka yang kurang mengenal tentang perbankan maka melalui karyawan marketing menjadi penyalur dari calon nasabah dan BTPN Syariah Pakis Aji, promosi selain itu mendapatkan pembiayaan, tabungan serta asuransi jiwa berlaku pada nasabah dan suami nasabah.

Untuk pandemi dari bulan Maret ditahun kemarin sampai akhir Mei BTPN Syariah Pakis Aji memberhentikan untuk perekrutan nasabah baru, dan fokus kepada nasabah yang berdampak oleh covid-19 untuk melakukan pembayaran angsuran. Kemudian awal Juni BTPN Syariah Pakis Aji kembali membuka perekrutan nasabah baru dengan melalui strategi MGM (Member Get Member), dimana nasabah lama diharuskan memberikan 1-2 orang nasabah baru kepada bank dengan referensi baik dan bertanggungjawab. Selain itu juga dengan Mini Marketing Sosialisasi (MMSOS) dengan memenuhi protokol kesehatan dan surat jalan dari OJK dan BI bahwa BTPN Syariah Pakis Aji diizinkan untuk beroperasi seperti biasanya dikarenakan agar roda ekonomi tetap berjalan dan tidak mengalami penurunan.

e. *People* (Orang)

Calon nasabah yang akan terlibat dari pemberian produk BTPN Syariah Pakis Aji adalah untuk perempuan yang mempunyai usaha mikro sebagai tambahan modal untuk usahanya agar semakin maju dan berkembang, dengan kriteria umur minimal 18 tahun sudah menikah atau 21 tahun sebelum menikah. Bahkan karyawan yang akan melakukan pekerjaannya perlu meningkatkan pelayanan yang ramah dan kinerja yang baik kepada calon nasabah.

f. *Process* (Proses)

Proses dari BTPN Syariah Pakis Aji terdiri dari berbagai tahapan, yakni prosedur, jadwal pencairan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana produk pembiayaan murabahah sebelum, saat dan sesudah disalurkan kepada nasabah. Sehingga tidak adanya miskonsepsi, miskomunikasi dan tidak merugikan nasabah dengan memberikan kepercayaannya kepada BTPN Syariah dan senantiasa akan kembali menggunakan akad produk pembiayaan murabahah tersebut.

g. *Physical Edvience* (bukti fisik)

Bukti fisik yang ada di BTPN Syariah yang tidak bisa dimiliki oleh pengguna jasa yakni gedung, peralatan kantor, kendaraan dan lain sebagainya. sedangkan yang bisa dimiliki brosur produk-produk, buku pedoman dan sebagainya. Hal ini sebagai upaya mengurangi tingkat risiko dengan menawarkan bukti fisik dan karakteristik jasa.

Berdasarkan hasil wawancara maka manajemen syariah yang dilakukan yakni:¹⁵

a. *Planning* (Perencanaan) dalam Pembiayaan, hal yang biasa dilakukan oleh BTPN Syariah Pakis Aji sebelum pandemi dengan menggunakan lisan ke lisan melihat pasar sasaran dengan membidik pengusaha yang biasanya membutuhkan pembiayaan dan waktu proses dilakukan secara efektif dan efisien guna memudahkan usaha mencapai tujuan yang diinginkan. Pasar sasaran seperti toko klontong, konveksi atau usaha-usaha kecil lainnya. Namun setelah pandemi datang, dan kebijakan adanya pembatasan sosial berskala besar maka kemudian dari nasabah lama diperbolehkan dan diharuskan membawa 1-2 nasabah baru untuk melakukan pembiayaan.

Dalam sebuah perencanaan dalam strategi pemasaran yang dilakukan, kategori yang termasuk produk dan promosi. Keduanya saling berkaitan, karena produk dan promosi merupakan satu kesatuan. Misalnya seorang *Community Officer* (CO)

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021.

BTPN Syariah Pakis Aji yang menawarkan produk pembiayaan murabahah dengan mengarahkan sebagai upaya dari promosi tersebut, baik nantinya mengambil atau tidak itu keputusan calon nasabah karena sebagai manusia kita hanya berusaha, selebihnya tawakal terhadap Allah SWT.

- b. Organizing (Pengorganisasian) dalam Pembiayaan, kegiatan BTPN Syariah Pakis Aji selalu mengkomunikasikan apakah Member Get Member telah diterapkan oleh nasabah lama dan diorganisir oleh Community Officer, dalam hal ini yang nantinya akan menunjang perkembangan ekonomi agar tidak terjadi kemerosotan khususnya dalam mendorong sektor perbankan syariah.

Melihat realitas diatas, maka pengaruh strategi dalam aspek orang dan harga tentunya memberikan dampak baik dari BTPN Syariah Pakis Aji. Nasabah baru selalu mengatur keuangannya agar nantinya dalam membayar kewajiban, sehingga secara otomatis rasa persaudaraan muncul. Adapun kontribusi dari nasabah lama yang mau mencari nasabah baru untuk BTPN Syariah, maka dalam hal ini silaturahmi tetap terjaga.

- c. Actuating (Pelaksanaan) dalam Pembiayaan, aspek terpenting ini yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan yakni dengan kejujuran dan pengarahan atau bimbingan jika nasabah yang akan melakukan transaksi yang dipegang oleh Community Officer (CO).

Adapun saat melakukan transaksi pembiayaan, BTPN Syariah Pakis Aji tidak hanya terbatas di kantor saja, namun juga memberikan pelayanan datang ke rumah nasabah. Sehingga dari pihak *Community Officer* (CO) bisa memberikan bimbingan, arahan dalam pembiayaan.

- d. Controlling (Pengawasan), adapun pelaksanaan kerja tidak terlepas dari pengawasan transendental yakni kepada Allah, selain itu pihak bank memantau apakah kinerja yang dilakukan oleh nasabah pembiayaan dilakukan secara baik atau tidak.

Saat pembiayaan yang diberikan oleh BTPN Syariah Pakis Aji, maka pihak nasabah dipantau

kinerjanya hingga pelunasan agar nasabah bisa mengaktualisasikan tertib dalam diri.

3. Hambatan dalam Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah BTPN Syariah Pakis Aji selama Pandemi Covid-19

Dalam penentuan harga yang ditetapkan oleh perbankan tidak terlepas dari pesaing, faktor eksternal dan lain-lain. Sehingga dalam praktiknya dalam mendapatkan keuntungan, akad ini masih dianggap masyarakat sama seperti kredit yang dilakukan bank konvensional. Selain itu, promosi yang dilakukan mengenai M-Banking juga mengalami penolakan karena keterbatasan pemahaman masyarakat hal ini menjadikan daya minat untuk melakukan pembiayaan sangat minim. Ditambah lagi saat PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di masa pandemi covid-19 ini, dalam memasarkan produk murabahah juga sulit karena aturan-aturan yang harus dipatuhi seperti dirumah saja, menjaga jarak, menggunakan masker dan sebagainya yang kemudian pihak BTPN Syariah menutup sementara waktu perekrutan nasabah baru.¹⁶

C. Analisis Data

Setelah data terkumpul serta adanya teori yang mendasari, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Mengingat data yang terkumpul bersifat kualitatif, maka dalam menganalisis data yang digunakan analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan data tentang strategi pemasaran pembiayaan murabahah di masa pandemi covid-19.

1. Analisis Praktek Pembiayaan Murabahah di BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara

Menurut Syafi'i Antonio, Murabahah adalah akad jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.¹⁷ Namun berbeda dengan hasil penelitian terhadap BTPN Syariah Pakis Aji secara teknis yaitu:

“Dimana bank menjadi pihak mediasi antara nasabah dan developer, maksudnya dalam hal ini adalah apabila nasabah belum memiliki dana yang cukup dapat membelinya,

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021.

¹⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 101.

maka bank dalam hal ini memberikan bantuan berupa pembiayaan dengan cara membeli barang yang diinginkan oleh nasabah terlebih dahulu dari developer, kemudian pihak bank menjual kembali pihak bank dari pihak developer dengan metode angsuran dan ditambah keuntungan bagi pihak bank yang telah disepakati antara pihak bank dan pihak nasabah sebelum transaksi jual-beli dilakukan.”¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui jika nasabah ingin membeli suatu barang dan membutuhkan dana, maka pihak bank memberikan modal kepada nasabah dengan memberikan dana tersebut kemudian nasabah membeli barang sendiri dengan pembuktian nota kemudian nasabah melaporkan ke pihak bank, lalu pihak bank menjual kembali barang tersebut kepada nasabah dengan harga yang telah disepakati.

Pada dasarnya skema pembiayaan yang diterapkan oleh BTPN Syariah Pakis Aji tidak sesuai dalam Fatwa DSN-MUI No.4/DSN-MUI/IV/2000 tentang murabahah dimana seharusnya pihak bank yang membeli barang sendiri yang diinginkan nasabah, karena jual beli barang yang diperjualkan telah menjadi milik bank. Maka dalam penerapannya jual beli tersebut dikatakan tidak sah dan hakikatnya perlu adanya perbaikan terkait teknis pembiayaan murabahah.

Akad ini biasanya digunakan untuk melakukan pembiayaan dalam perbankan syariah. Setiap dari Bank Syariah menetapkan SOP masing-masing, maka dalam hal ini BTPN Syariah Pakis Aji Jepara yang memiliki prosedur yang ditempuh oleh musytari yaitu :

1. Umum (tidak diperuntukkan untuk umat muslim saja)
2. Harus cakap hukum (sesuai dengan KUHPerdata)
3. Memenuhi 5C (*Character, Collateral, Capital, Condition of Economy, Capability*)¹⁹

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

Menurut analisis peneliti, prosedur pembiayaan BTPN Syariah Pakis Aji dengan secara tegas dan disiplin dalam menggunakan analisa 5C, tujuannya dengan mempertimbangkan langkah awal dalam menentukan status anggota, apakah calon nasabah layak mendapatkan pembiayaan atau tidak. 5C ini yang harus diperhatikan pihak bank kepada calon nasabah, yakni sebagai berikut:

a. *Caracter* (Karakter)

Penilaian karakter menjadi penilaian yang utama dalam analisis pembiayaan, karena karakter merupakan sifat dasar yang terbentuk dari proses waktu yang lama secara kontinyu dan menjadi kebiasaan sebuah karakter seseorang.²⁰

Contohnya Ibu Siti merupakan nasabah (usaha klontongan di pasar) yang termasuk dalam karakter, maka pihak BTPN Syariah perlu diperhatikan:²¹

- 1) Riwayat hidup nasabah, legalitas atas usahanya, riwayat usaha maupun riwayat hubungannya dengan BTPN Syariah Pakis Aji
- 2) Perilaku yang menjadi reputasinya dalam menepati janji dilingkungan usahanya melalui supliernya, pelanggannya, tetangga dan lainnya
- 3) Ketekunan dalam mengelola usahanya dan profil kerja
- 4) Akhlak yang baik dan memiliki nilai integritas

Dalam hal ini BTPN Syariah mencari seluk beluk karakter calon nasabah dengan memperhatikan hal-hal diatas, yang nantinya berpengaruh pada pengangsuran pembiayaan yang diperoleh.

b. *Capacity* (Kemampuan berusaha)

Kemampuan berusaha sangat bergantung dari beberapa pendekatan berikut: pendekatan historis (menilai past performance nasabah), pendekatan

²⁰ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 146.

²¹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

keuangan (likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas), pendekatan edukasi (latar belakang pendidikan dan keahlian), pendekatan yuridis (cakap untuk melakukan perikatan/tindakan hukum), pendekatan manajerial (kemampuan melakukan fungsi manajemen produksi, pemasaran dan keuangan), pendekatan teknikal (kemampuan mengelola faktor produksi, material, tenaga kerja, alat produksi, administrasi dan keuangan, hubungan industri dan sebagainya).²²

Dari pendekatan diatas tujuannya agar pihak BTPN Syariah mengetahui seberapa kemampuan calon nasabah yang akan menerima pembiayaan murabahah dalam membayar kewajiban atau angsuran setelah pencairan dana. Namun tidak semua pendekatan digunakan.²³

Kemampuan usaha yang dimiliki calon nasabah BTPN Syariah Pakis Aji juga menentukan apakah dana yang diajukan akan dicairkan atau tidak, dan apakah calon nasabah mampu mengelola usahanya dengan modal yang telah dicairkan, yakni dengan metode pendekatan diatas.

c. *Capital* (Modal)

Capital adalah cerminan komposisi modal sendiri dibandingkan dengan modal pinjaman untuk mendanai kelangsungan hidup perusahaan. Maka dalam penilaian kapital perusahaan berfungsi sebagai:²⁴

- 1) Benteng ketahanan nasabah apabila terjadi risiko pembiayaan
- 2) Menunjukkan komitmen nasabah terhadap kelangsungan perusahaan
- 3) Melihat komposisi dana sendiri yang diputar terhadap pembiayaan yang diberikan
- 4) Besar kecilnya dapat dilihat dari komponen apabila terjadi di kemudian

²² Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah*, 147.

²³ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

²⁴ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah*, 147.

hari lingkungan tempat domisili debitur dalam menyelesaikan pembiayaannya.

Modal yang dimiliki oleh nasabah dan modal pinjaman menjadi catatan BTPN Syariah dalam membandingkan komposisi tersebut, yang nantinya akan berpengaruh pada pembayaran kewajiban atau angsuran setelah dana dicairkan.²⁵

Melihat hal tersebut pihak BTPN Syariah Pakis Aji juga membandingkan komposisi modal sendiri dengan modal pinjaman yang akan digunakan calon nasabah untuk mendanai kelangsungan usahanya, hal ini akan berpengaruh pada kewajiban yang harus dibayarkan.

d. *Collateral* (Jaminan)

Jaminan harus dinilai dan diprediksi: *collateral valuation* (ketetapan nilai jaminan), *liquidity* (proses likuidasi cepat atau lambat), *depreciability* (penyusutan/kadar jaminan), *marketability* (pasar/kemudahan dalam menjual), *controllability* (pengawasan jaminan baik tempat/ lokasi).²⁶

Secara bukti fisik BTPN Syariah Pakis Aji tidak menerapkan hal tersebut. Jaminan atas saling percaya begitu bernilai.²⁷

Dalam hal ini BTPN Syariah Pakis Aji tidak menggunakan asas jaminan secara fisik tetapi non fisik, yakni hanya ada saling percaya yang ternilai lebih berharga antara nasabah.

e. *Condition* (Kondisi)

Secara operasional, perusahaan sangat terpengaruh dengan lingkungan eksternal dalam menjalankan kelangsungan hidup seperti teknologi yang tinggi serta skala pasar yang meluas.²⁸

²⁵ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

²⁶ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah*, 148.

²⁷ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

²⁸ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah*, 148.

Namun saat situasi pandemi BTPN Syariah berfokus pada sektor perekonomian yang kemudian berdampak pada angsuran nasabah lama, hingga akibat kondisi iklim serta kebijakan yang ada maka BTPN Syariah tidak membuka rekening nasabah baru dari mulai Maret hingga pertengahan Mei.²⁹

Pihak BTPN Syariah Pakis Aji juga memperhatikan faktor eksternal yang kemungkinan yang akan terjadi, baik dari sektor ekonomi (pengaruh nilai dollar terhadap rupiah), kondisi politik yang secara tidak langsung memengaruhi kondisi perusahaan, kemajuan teknologi, dinamika pasar, perkembangan industri, kebijakan pemerintah dan arus globalisasi tetapi lebih berfokus pada sektor perekonomian.

f. Syariah

Selain 5C seperti yang disebutkan diatas, analisis pembiayaan BTPN Syariah harus memperhatikan aspek keenam, yakni Syariah. Syariah yang dimaksud dalam analisis pembiayaan berkaitan dengan produk yang dihasilkan debitur harus produk yang halal.³⁰

Sangat penting dari kelima aspek 5C diatas dan harus menerapkan aspek syariah dalam transaksi pembiayaan murabahah, yakni tidak adanya maghrib (maisyr, gharar dan riba) yang dilakukan oleh BTPN Syariah Pakis Aji.³¹

BTPN Syariah tidak memperkenankan pembiayaan kepada debitur yang memproduksi produk yang haram, seperti peternakan babi, memproduksi minuman keras, dan lain sebagainya.

BTPN Syariah Pakis Aji telah melakukan pembiayaan murabahah, salahsatu contohnya yakni perbaikan rumah. Dimana nasabah mengajukan pembiayaan renovasi sebuah

²⁹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

³⁰ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah*, 149.

³¹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Januari 2021

rumah kepada BTPN Syariah Pakis Aji, jika telah disetujui maka BTPN Syariah Pakis Aji akan mencairkan dana untuk keperluan nasabah dalam membeli bahan-bahan yang diperlukan, setelah itu nasabah diminta memberikan bukti pembelian berupa nota ataupun faktur dalam jangka waktu 30 hari. Karena pihak BTPN Syariah Pakis Aji menganggap hal ini akan sulit jika bank melakukan pembelian sendiri atas barang-barang yang dibutuhkan dalam renovasi tersebut.³²

Selain analisis 5C, perlu diketahui sebelum, saat dan sesudah melakukan pembiayaan di BTPN Syariah Pakis Aji yang telah dicontohkan diatas dan harus memenuhi syarat dan rukun jual beli:

a. Rukun Murabahah, rukun dari akad murabahah yang harus dipenuhi dalam transaksi ada beberapa yaitu:³³

- 1) Pelaku akad, yaitu ba'i (penjual), pihak yang memiliki barang untuk diperjualbelikan dan musytari (pembeli) adalah pihak yang memerlukan dan akan membeli barang dengan membayar kepada penjual.

Dari pemaparan contoh diatas BTPN Syariah Pakis Aji telah memenuhi rukun pertama, yakni adanya pelaku akad. Posisi ba'i pihak Bank, developer sebagai pemilik penyedia bahan-bahan bangunannya, serta adanya musytari.

- 2) Objek akad, yaitu mabi' (barang dagangan yang menjadi objek transaksi), dan tsaman (harga yang disebutkan jelas dan telah disepakati).

BTPN Syariah Pakis Aji telah memberikan modal kepada nasabah, guna membeli barang yang dibutuhkan. Kemudian adanya barang yang menjadi objek akad dan penetapan harga yang telah disepakati.

- 3) Shighah yaitu ijab dan qobul (kesepakatan barang dan penerimaan barang yang diperjualbelikan).

³² Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021

³³ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 28.

Praktiknya ijab qobul telah dilakukan oleh pihak bank dan calon nasabah dengan menandatangani dokumen perjanjian yang telah disepakati.

- b. Syarat Murabahah, adapun syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pembiayaan murabahah, yaitu:³⁴

- 1) Penjual memberi tahu biaya modal kepada nasabah
- 2) Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan
- 3) Kontrak harus terbebas dari riba
- 4) Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian misalnya jika pembelian dilakukan secara utang

Sayangnya, dari contoh tersebut secara lapangan menurut BTPN Syariah Pakis Aji sulit sekali apabila Bank yang melakukan pembelian sendiri atas barang-barang yang diperlukan dalam renovasi.³⁵

Secara prinsip, jika syarat dalam tidak dipenuhi, pembeli memiliki pilihan:

- 1) Melanjutkan pembelian seperti apa adanya
- 2) Kembali kepada penjual dan menyatakan ketidaksetujuan atas barang dijual
- 3) Membatalkan kontrak

Dari pemaparan syarat diatas, praktik di BTPN Syariah belum sesuai karena calon nasabahlah yang memberi tahu biaya modal yang dibutuhkan untuk membeli barang yang kemudian jika barang sudah didapatkan, nasabah melaporkan kepada bank.

Setelah pra pembiayaan terpenuhi maka nasabah mengajukan pembiayaan maka CO (Community Officer) akan menanyakan berapa pembiayaan atau tenor dan jangka

³⁴ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 102.

³⁵ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021

waktu yang akan diambil. Jika waktu 1 tahun maka ada 26 kali angsuran yang terbayarkan dengan di potong 1 kali pada hari lebaran, jadi total bersih 25 kali.

Tenor di BTPN Syariah ada 3 yakni, tenor 1 tahun sebesar 30%, tenor 1,5 tahun sebesar 45%, dan tenor 2 tahun sebesar 60%.³⁶

Sedangkan setelah Pembiayaan, jika nasabah tersebut telah selesai sesuai jatuh tempo atau pelunasan dipercepat maka dokumen yang diberikan hanya bukti transaksi selama berjalannya pembiayaan dan surat keterangan lunas, karena BTPN Syariah tidak menggunakan jaminan untuk pembiayaan hanya atas dasar saling percaya. Namun hal ini sangat berisiko jika tidak adanya jaminan yang dipegang oleh pihak bank, bahkan dalam Fatwa DSN-MUI No.4/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah memperbolehkan pengadaan jaminan, bahwa jaminan dalam murabahah dibolehkan agar nasabah serius akan pembiayaannya dan pihak bank dapat meminta nasabah untuk menyediakan jaminan yang dapat dipegang.

Sayangnya, BTPN Syariah Pakis Aji belum menetapkan potongan pelunasan pembiayaan meskipun telah menetapkan potongan angsuran selama sekali, hal ini belum sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No.23/DSN-MUI/III/2002 tentang potongan pelunasan dalam murabahah bahwa jika nasabah dalam transaksi murabahah melakukan penulasan pembayaran tepat waktu atau lebih cepat dari waktu yang telah disepakati, lembaga keuangan syariah boleh memberikan potongan dari kewajiban pembayaran tersebut dengan syarat tidak diperjanjikan dalam akad, serta besar potongan sebagaimana telah menjadi kebijakam dan pertimbangan dari lembaga keuangan syariah yang di maksud.

2. Analisis Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah di BTPN Syaris Pakis Aji Kabupaten Jepara Selama Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Manajemen Syariah

³⁶ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021

Pandemi covid-19 mengakibatkan BTPN Syariah Pakis Aji menjadi sedikit terhambat, ini terbukti pada laporan Badan Pusat Statistik (BPS) di bulan Agustus ini menyebut bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami minus 5,32% pada kuartal II. Maka perlu adanya upaya-upaya yang harus dilakukan agar pemasaran terus mencapai sasaran tepat dan baik. Proses yang dilakukan perusahaan BTPN Syariah Pakis Aji yakni menggunakan bauran pemasaran yang terdiri dari 7P:

a. *Product* (produk)

Produk adalah rangkian dari keseluruhan produk yang dihasilkan oleh perusahaan untuk ditawarkan kepada konsumen.³⁷ BTPN Syariah Pakis Aji memiliki produk yang ditawarkan yakni Pendanaan dan Pembiayaan. Produk Pendanaan meliputi Tepat Tabungan, Tepat Deposito, Tepat Tabungan Platinum, Tepat Tabungan Rencana, Tepat Tabungan Jamaah Haji, Tepat Tabungan Giro, Tepat Tabungan Syariah, Tepat Syariah, Tepat Syariah Agen. Sedangkan untuk produk pembiayaan memiliki dua jenis dimana PMD (Paket Masa Depan) yang sekarang menjadi produk pembiayaan TEPAT (Wudujukan Niat Baik Lebih Cepat) yaitu Tepat Pembiayaan Syariah-Kelompok dan Tepat Modal Kerja Syariah kepada Perusahaan Pembiayaan.

Namun dari banyaknya produk, pembiayaan murabahah menjadi keunggulan, hal ini BTPN Syariah Pakis Aji bisa menguasai mata rantai dalam jual beli untuk menjalinkan kerjasama dengan agen.³⁸

Dari berbagai macam produk tersebut pembiayaan dengan akad murabahahlah yang utama untuk ditawarkan karena kelebihan-kelebihan produknya seperti BTPN Syariah Pakis Aji bekerjasama dengan agen dalam rantai jual beli proses yang dilakukan efektif dan efisien.

³⁷ Abdul Pauji, “Strategi Pemasaran Funding Officer dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Ummah” *Ekonomi Syariah FAI-UIKA* Vol 6 no.2 (2015): 387.

³⁸ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021

b. *Price* (harga)

Harga menjadi aspek yang sangat penting karena umumnya konsumen menjadikan harga sebagai pertimbangan utama sebelum membeli. Dimana harga tetap bisa diterima masyarakat namun juga tetap menghasilkan keuntungan.³⁹

Dalam hal ini BTPN Syariah Pakis Aji menetapkan penentuan harga yang dimaksud yakni menentukan margin pembiayaan diawal akad agar menghindari tidak ada pihak yang dirugikan, minimal pembiayaan yang diajukan senilai Rp. 2.000.000,- maka tenor pembiayaan menghitungnya dalam satu tahun sebesar 30%, satu setengah tahun sebesar 45%, dan dua tahun sebesar 60%.⁴⁰

Sehingga, penentuan tenor yang telah diajukan pihak nasabah menentukan margin yang diperoleh.

c. *Place* (tempat)

Tempat adalah bentuk-bentuk pelayanan yang diinginkan nasabah apabila akan bertransaksi dengan bank syariah dikaitkan dengan lokasi bank itu sendiri. Unsur-unsur dari bauran tempat terdiri mudah dijangkau, pusat keramaian, dekat pertokoan dan saluran.⁴¹ Saat ini untuk memperoleh nasabah dan melayani dengan baik, BTPN Syariah Pakis Aji ini berlokasi Jl. Mambak, Pakis Aji, Jepara.

Akses kantor juga dekat dengan jalan utama, bahkan untuk melayani nasabah tidak terbatas di kantor namun bisa di rumah nasabah atau calon nasabah.⁴²

³⁹ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), 289-290.

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021

⁴¹ Firman Yulianto, "Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Medan", *UB: Fakultas Ekonomi* Vol 12 no. 2 (2009): 313.

⁴² Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021

Secara fakta lapangan BTPN Syariah Pakis Aji memiliki kantor yang strategis ditambah lagi penyampaian produk pembiayaan murabahah dilakukan dari tempat rumah konsumen. Hal ini sangat memudahkan calon nasabah apabila ia membutuhkan dana tanpa langsung datang ke lokasi kantor.

d. *Promotion* (promosi)

Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar berbagai produk perusahaan. Sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut.⁴³

Menurut Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji, ada beberapa cara menyebarkan informasi ini yakni menggunakan lisan ke lisan dan pembagian brosur-brosur dari desa ke desa. Namun akibat lockdown pandemi covid-19 dalam mempromosikan produk terjadi terhambat, maka pihak BTPN Syariah Pakis Aji menggunakan cara Mini Marketing Sosialisasi (MMSOS) yang sesuai dengan protokol kesehatan dan seizin surat jalan dari pihak OJK dan BI agar roda perekonomian di Indonesia tidak mengalami penurunan, serta menerapkan Member Get Member (MGM).⁴⁴

Promosi yang diterapkan sesuai hasil wawancara diatas banyak, namun yang perlu diperhatikan yakni target calon nasabah yang kategori rakyat prasejahtera. Nantinya akan dibekali sosialisasi oleh marketing. Tidak hanya itu, konsep Member Get Member (MGM) nasabah lama diharuskan membawa minimal satu nasabah baru untuk melakukan pembiayaan dengan pencairan di masa pandemi dengan referensi baik dan

⁴³ Zainal Abidin Umar, “Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Ikan Tuna Olahan Pada PT Betel Citra Seyan Gorontalo”, *Gorontalo:Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo* Vol 9 no. 1 (2012) : 15.

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021

bertanggungjawab, yang kemudian nasabah lama mendapatkan feedback dari bank berupa sembako.

e. *People* (orang)

Orang merupakan sikap dan penampilan segenap jajaran pegawai bank syariah yang dapat menarik minat nasabah untuk memilih bank syariah. Unsur-unsur dari bauran orang terdiri dari pengetahuan dan keterampilan.⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara, karyawan diharapkan secara profesional dalam bekerja dan meningkatkan pelayanan yang ramah dan kinerja yang baik. Selain itu adapun informasi bahwa calon nasabah yang akan terlibat dari pemberian produk BTPN Syariah Pakis Aji adalah untuk perempuan.⁴⁶

Dimana nasabah ini mempunyai usaha mikro dan membutuhkan tambahan modal agar usahanya semakin berkembang dan maju, dengan kriteria umur minimal 18 tahun sudah menikah atau 21 tahun sebelum menikah. Maka pengetahuan dan keterampilan dari CO (Community Officer) yang cukup dapat mempengaruhi nasabah dalam keputusan pemilihan produk.

f. *Process* (proses)

Proses adalah kegiatan yang menunjukkan bagaimana pelayanan diberikan kepada konsumen selama melakukan pembelian produk. Unsur-unsur dari bauran proses terdiri dari kemudahan transaksi, kecepatan transaksi dan prinsip transaksi.⁴⁷

Proses dari BTPN Syariah Pakis Aji terdiri dari berbagai tahapan yakni prosedur, jadwal pencairan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin yang dilakukan pihak bank. Sehingga tidak adanya

⁴⁵ Firman Yulianto, “Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Medan”, *UB: Fakultas Ekonomi* Vol 12 no. 2 (2009): 313.

⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021

⁴⁷ Firman Yulianto, “Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Medan”, *UB: Fakultas Ekonomi* Vol 12 no. 2 (2009): 313.

miskonsepsi, miskomunikasi dan tidak merugikan bank dalam proses untuk sebelum, saat dan sesudah dengan prosedur yang ada yakni menerapkan analisis 5C, kemudian harapannya senantiasa akan kembali menggunakan akad produk pembiayaan murabahah tersebut.⁴⁸

Selama proses transaksi berlangsung BTPN Syariah Pakis Aji memiliki tahapan yang dilalui sebelum, saat dan sesudah menggunakan produk pembiayaan murabahah agar tidak adanya persepsi yang salah paham dari calon nasabah, dengan harapan nantinya nasabah tersebut menggunakan kembali produk tersebut.

g. *Physical Evidence* (bukti fisik)

Bukti fisik adalah sesuatu dari kondisi fisik bank syariah yang menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk mau menjadi nasabah bank syariah. Unsur-unsur dari bauran pemasaran terdiri dari eksterior kantor, sarana parkir, interior kantor dan sebagainya.⁴⁹

Untuk meyakinkan nasabah BTPN Syariah Pakis Aji maka sarana fisik berupa bangunan gedung kantor, peralatan kantor yang memadai dilengkapi prasaran untuk membuat kenyamanan nasabah. Sarana yang dimiliki nasabah seperti brosur-brosur produk BTPN Syariah Pakis Aji, Buku Tabungan, Slip Pembayaran guna membantu nasabah untuk mengetahui tentang BTPN Syariah Pakis Aji.⁵⁰

Maka dengan adanya sarana dan prasarana dalam menyediakan produk dan jasa kepada nasabah BTPN Syariah Pakis Aji menjadi upaya meminimalisir tingkat risiko yang akan terjadi.

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021

⁴⁹ Firman Yulianto, "Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Medan", *UB: Fakultas Ekonomi* Vol 12 no. 2 (2009): 314.

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021

Berbicara masalah manajemen dalam menerapkan strategi pemasaran pembiayaan murabahah, tentunya tidak lepas dari empat komponen yang ada menurut George R. Terry diantaranya POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*)⁵¹ yakni :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah sebuah proses pertama yang hendak melakukan suatu pekerjaan baik dalam bentuk pemikiran maupun kerangka kerja, agar tujuan yang akan dicapai mendapatkan hasil yang optimal secara efektif dan efisien.⁵²

Dalam sebuah perencanaan dalam strategi pemasaran yang dilakukan, kategori yang termasuk produk dan promosi. Keduanya saling berkaitan, karena produk dan promosi merupakan satu kesatuan. Misalnya seorang *Community Officer* (CO) BTPN Syariah Pakis Aji yang menawarkan produk pembiayaan murabahah dengan mengarahkan sebagai upaya dari promosi tersebut, baik nantinya mengambil atau tidak itu keputusan calon nasabah karena sebagai manusia kita hanya berusaha, selebihnya tawakal terhadap Allah SWT.⁵³

Maka ini selaras dengan firman Allah QS. Al Hasyr ayat 18:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾
(الحشر/59:18)

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada

⁵¹ George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen Terj. J. Smith* (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), 9.

⁵² Abdul Goffar, “Manajemen dalam Islam (Perspektif Al-Quran dan Hadits)” *Islamic Akademika: Jurnal Pendidikan dan Keislaman* 8 (1) (2016): 39-40.

⁵³ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021.

Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan. (Al-Hasyr/59:18)

Sebagai umat manusia kita hanya terus berusaha sesuai kemampuan kita, bahkan Allah menganjurkan untuk bertawakal kepadaNya, sehingga dalam memasarkan produk yang akan diambil atau tidaknya merupakan keputusan konsumen.

Hal yang biasa dilakukan oleh BTPN Syariah Pakis Aji sebelum pandemi dengan menggunakan lisan ke lisan melihat pasar sasaran dengan membidik pengusaha yang biasanya membutuhkan pembiayaan dan waktu proses dilakukan secara efektif dan efisien guna memudahkan usaha mencapai tujuan yang diinginkan. Pasar sasaran seperti toko klontong, konveksi atau usaha-usaha kecil lainnya. Namun setelah pandemi datang, dan kebijakan adanya pembatasan sosial berskala besar maka kemudian dari nasabah lama diperbolehkan dan diharuskan membawa 1-2 nasabah baru untuk melakukan pembiayaan.⁵⁴

Perencanaan dalam memasarkan pembiayaan murabahah tidak hanya agar hasilnya efektif dan efisien, BTPN Syariah juga menerapkan rencana bahwa produk ini termasuk halal, tidak riba dalam prosesnya, jujur dalam menyampaikan informasi dan amanah atas pembiayaan berlangsung.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi.⁵⁵

Dalam ajaran Islam, para umat pemeluknya didorong untuk melakukan sesuatu secara terorganisir dengan baik. kegiatan BTPN Syariah Pakis Aji selalu mengkomunikasikan apakah Member Get Member

⁵⁴Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021.

⁵⁵Geogre R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 73.

telah diterapkan oleh nasabah lama dan diorganisir oleh Community Officer, dalam hal ini yang nantinya akan menunjang perkembangan ekonomi agar tidak terjadi kemerosotan khususnya dalam mendongkrak sektor perbankan syariah.⁵⁶

Sehingga ketika kita merujuk pada Al Quran yakni surat Ali Imron ayat 103

﴿وَاَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا ۚ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ﴾ (آل عمران/3:103)

Artinya: Dan berpegangteguhlah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliah) bermusuhan, lalu Allah mempersatukan hatimu, sehingga dengan karunia-Nya kamu menjadi bersaudara, sedangkan (ketika itu) kamu berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari sana. Demikianlah, Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu mendapat petunjuk. (Ali 'Imran/3:103)

Melihat realitas diatas, maka pengaruh strategi dalam aspek orang dan harga tentunya memberikan dampak baik dari BTPN Syariah Pakis Aji. Nasabah baru selalu mengatur keuangannya agar nantinya dalam membayar kewajiban, sehingga secara otomatis rasa persaudaraan muncul. Adapun kontribusi dari nasabah lama yang mau mencari nasabah baru untuk BTPN Syariah, maka dalam hal ini silaturahmi tetap terjaga.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan aspek terpenting dalam manajemen karena pengupayaan berbagai jenis

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 23 Januari 2021.

tindakan itu sendiri, agar sasaran organisasi sesuai dengan rencana yang ditetapkan semula.⁵⁷

Maka untuk menarik calon nasabah aspek terpenting dalam melaksanakannya yakni dengan kejujuran dan pengarahan atau bimbingan yang akan melaksanakan transaksi dibawah oleh Community Officer (CO). Adapun saat melakukan transaksi pembiayaan, BTPN Syariah Pakis Aji tidak hanya terbatas dikantor saja, namun juga memberikan pelayanan datang kerumah nasabah. Sehingga dari pihak *Community Officer* (CO) bisa memberikan bimbingan, arahan dalam pembiayaan.⁵⁸

Sebenarnya dalam Al Quran Al Kahfi ayat 2 telah menjelaskan;

(قَتِمًا لِّيُنْذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّمَّنْ لَدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا) (الكهف/18:2)

Artinya: Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan akan siksa yang sangat pedih dari sisi-Nya dan memberikan kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik, (Al-Kahf/18:2)

Dalam memberikan pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan atau memberikan peringatan kepada nasabah BTPN Syariah Pakis Aji dalam melakukan pelaksanaan ini.

d. Pengawasan

Pengawasan sering disebut pengendalian. Pengawasan adalah salah satu fungsi dalam manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja

⁵⁷ Abdul Goffar, “Manajemen dalam Islam (Perspektif Al-Quran dan Hadits)” *Islamic Akademika: Jurnal Pendidikan dan Keislaman* 8 (1) (2016): 45-46.

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 23 Januari 2021.

berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan.⁵⁹

Adapun pengawasan yang dilakukan BTPN Syariah Pakis Aji dalam memantau apakah kinerja usaha yang dilakukan nasabah atas pembiayaan yang dilakukan secara baik atau tidak.⁶⁰

Pengawasan yang dilakukan BTPN Syariah ini hanya terlihat dari pandangan mata yang artinya secara kinerja baik buruknya nasabah dalam menjalankan pembiayaan perlu mengingat bahwa ada pengawasan yang tidak terlepas yakni dari Sang Pencipta. Hal ini telah ada dalam QS.Asy-Syu'ara ayat 6:

(فَقَدْ كَذَّبُوا فَسَيَأْتِيهِمْ أَنْبَاءُ مَا كَانُوا بِهِ يَسْتَهْزِءُونَ)
(الشعراء/26:6)

Artinya: Sungguh, mereka telah mendustakan (Al-Qur'an), maka kelak akan datang kepada mereka (kebenaran) berita-berita mengenai apa (azab) yang dulu mereka perolok-olokkan. (Asy-Syu'ara/26:6)

Setelah pembiayaan yang diberikan oleh BTPN Syariah Pakis Aji, maka pihak nasabah dipantau kinerjanya hingga pelunasan agar nasabah bisa mengaktualisasikan tertib dalam diri, dan tidak lolos dari pantuan Allah SWT atas apa yang dikerjakannya.

3. Analisis Hambatan yang terjadi dalam menerapkan Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah di BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara Selama Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil wawancara ada beberapa hambatan dalam menerapkan strategi pemasaran pembiayaan murabahah, diantaranya: masyarakat masih menganggap praktik pembiayaan perbankan syariah sama halnya dengan kredit pada perbankan konvensional, saat menjelaskan produk BTPN Syariah sering terjadi penolakan, pemahaman

⁵⁹ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2012), 96.

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 23 Januari 2021.

masyarakat terkait M-Banking masih mengalami keterbatasan.⁶¹ Kemudian hambatan yang lainnya karena pandemi covid-19 dalam hal ini ada momentum dimana perbankan tidak jalan semestinya seperti tidak merekrut nasabah baru, dan pengadaan atas kebijakan pemerintah dalam menerapkan pembatasan sosial berskala besar yang kemudian untuk melakukan promosi seperti pembiayaan dari pintu ke pintu (door to door), jemput bola dan penyebaran brosur produk.

Hambatan selanjutnya adalah pihak nasabah mengalami dampak atas pandemi covid-19 salahsatunya dengan adanya PHK dari perusahaan, yang menjadi macetnya dalam pengangsuran. Maka dari itu membutuhkan waktu yang lama dalam menghadapi persaingan, dan memberikan pelayanan terbaik dalam memperoleh nasabah.⁶²

Maka dalam hal ini penulis menganalisis dengan metode analisis SWOT, analisis ini terdiri dari kekuatan (*strenght*), kelemahan (*weakness*), opportunities (*peluang*) dan ancaman (*treath*) yang nantinya akan dihadapi dalam mencapai tujuan BTPN Syariah.

- a. Kekuatan (*strenght*), potensi yang dimiliki oleh BTPN Syariah Pakis Aji dalam hal ini yakni keunggulan atas pembiayaan murabahah.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Fitri selaku BTPN Syariah Pakis Aji, produk pembiayaan murabahah memiliki keunggulan dimana pihak bank bisa menjalin mitra dengan agen (rantai jual beli), mudahnya pengajuan yang diberikan serta pelayanan yang baik.⁶³

Maka diperlukan mempertahankan pelayanan yang telah diberikan, sebagai citra dari BTPN Syariah sehingga banyaknya nantinya nasabah melakukan pembiayaan.

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021.

⁶² Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 20 Januari 2021.

⁶³ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 13 Januari 2021.

- b. Kelemahan (*weakness*), ketidakmampuan dari internal BTPN Syariah dalam mencapai sasarannya salahsatunya promosi yang belum bisa menyeluruh kepada masyarakat karena persepsi dianggap sama halnya dengan konsep perbankan konven. PSBB mengakibatkan tidak bisa melakukan promosi secara tatap muka dengan optimal.⁶⁴

Maka berdasarkan hasil wawancara dalam memasarkan produk pembiayaan murabahah masih dianggap seperti melakukan perkreditan di bank konvensional, dan BTPN Syariah Pakis Aji belum mempunyai barang yang diinginkan oleh nasabah. Pandemi berdampak pada nasabah yang di PHK sehingga dalam pembayaran kewajiban membutuhkan waktu lama.

- c. Peluang (*opportunities*), dalam memasarkan target tidak cukup pada umat muslim saja ditambah pandemi ini menjadikan masyarakat dalam menggunakan teknologi⁶⁵

Berdasarkan wawancara tersebut yang menjadi peluang bagi BTPN Syariah Pakis Aji yakni nasabah tidak harus beragama Islam, namun juga diperbolehkan secara umum. Teknologi yang ada dapat dimanfaatkan untuk melancarkan promosi pembiayaan murabahah.

- d. Ancaman (*treath*), melemahnya perekonomian yang mengalami minus 5,32% (Laporan BPS) dimana nasabah yang telah melakukan pembiayaan terhambat dalam pengangsuran. Ditambah dalam pemasaran produk kebanyakan masyarakat kurang tahu⁶⁶ Maka data tersebut menjadi ancaman usaha BTPN Syariah Pakis Aji dengan tingkat persaingan yang harus dihadapi.

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 23 Januari 2021.

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 23 Januari 2021.

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Fitri Handayani selaku Kepala Marketing BTPN Syariah Pakis Aji Kabupaten Jepara pada tanggal 23 Januari 2021.