

STRATEGI INOVASI PRODUK PERBANKAN SYARIAH

DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH

(Studi Kasus Pada PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan)

SKRIPSI



Oleh

Anik Fatimatuzahro

NIM 201686290001

PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

JULI 2020

STRATEGI INOVASI PRODUK PERBANKAN SYARIAH

DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH

(Studi Kasus Pada PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Yudharta Pasuruan

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi Syariah

Oleh

Anik Fatimatuzahro

NIM 201686290001

PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

JULI 2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Anik Fatimatuzahro berjudul “STRATEGI INOVASI PRODUK PERBANKAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS PADA PT. BPRS DAYA ARTHA MENTARI BANGIL PASURUAN)” ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Mengetahui,
Ketua Progam Studi
Ekonomi Syariah



Sukanto, S.Ag, MEI
NIP.Y 0860905063

Menyetujui,
Pembimbing

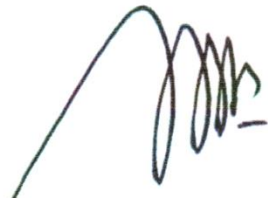
A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several loops and a vertical stroke.

Aslikhah, SE.I, MEI
NIP.Y 0861109090

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Anik Fatimatuzahro ini telah telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 juli 2020

Pasuruan, 22 Juli 2020
Dewan Penguji,



(Ifdlolul Maghfur, SEI, M.Ag), Penguji I



(Alimatul Farida, SE, MM), Penguji II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Yudharta Pasuruan



Mengetahui,
Ketua Progam Studi
Ekonomi Syariah



MOTTO

Banyak orang gagal dalam kehidupan, bukan karena kurangnya kemampuan, pengetahuan, atau keberanian, namun hanya karena mereka tidak pernah mengatur energinya pada sasaran.

"Elbert Hubbard"

PERSEMBAHAN

*Semua yang kuraih hanya karena ridha-nya, do'a restu dari kedua orang tua dan guruku dan orang-orang yang mencintai dan menyemangatiku, maka dengan kerendahan hati kupersambahkan karya sederhanaku ini untuk:
Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.*

Aba dan ibuku tercinta yang telah mendidik, membesarkan, merawat, serta mendoakanku dengan penuh kasih sayang. Maafkan anakmu ini yang masih belum bisa membahagiakan. Hanya do'a yang bisa ku panjatkan, semoga engkau diberikan kesehatan dan umur panjang, agar bisa terus mendidiku menjadi orang yang berguna bagi agama, nusa, dan bangsa.

Kakakku tercinta Kak Arif, Kak Rifki, Kak Mukrima, dan Kak Rekha yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada adikmu sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Murobbi Rukhina Romo K.H M. Sholeh Bahrudin wa zaujati, wa auladihi, wa dzurriyyatihi wa ahli baitihi dengan restu dan doa beliaulah aku bisa meraih apa yang aku cita-citakan.

Seluruh dosen prodi ekonomi syariah universitas yudharta pasuruan khususnya dosen pembimbing saya yang telah mendidik dan membimbing kami dengan rasa ikhlas dan sabar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah ini sampai selesai dan tepat waktu.

Teman-teman saya ekonomi syariah yang telah bersama-sama berjuang mulai awal kuliah sampai sekarang dengan saling memberikan dukungan dan motivasi sehingga kita semuanya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu dan bersama-sama.

Teman-teman seperjuanganku (Neng Puput, Inul, Mia, Sundus, Imro) yang selalu bersama-sama menuntun dan memberikan semangat sehingga kita bisa lulus bareng.

Teman-teman kami di pondok pesantren ngalah khususnya mbak-mbak kamar c4 yang selalu memberikan semangat dan hiburan dengan candatawa bersama sehingga saya bisa terhibur dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebut satu persatu, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Anik Fatimatusahro

NIM : 201686290001

Fakultas : Agama Islam

Judul : Strategi Inovasi Produk Perbankan Syariah Dalam
Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT.
BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan)

Alamat : Areng-areng selatan RT: 03 RW: 03 Sambisirah Wonorejo
Pasuruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga-lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi (jiplakan) atas karya orang lain.
- 3) Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, Saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Pasuruan, 22 Juli 2020

yang menandatangani,



Anik Fatimatusahro

ABSTRAK

Fatimatuzahro, Anik. 2020. Strategi Inovasi Produk Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BPRS Daya Artha Mentari). Skripsi, Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan. Pembimbing Aslikhah, SE.I, MEI.

Kata Kunci: Literasi, Inovasi Produk Perbankan Syariah, Nasabah.

Tingkat pemahaman masyarakat dalam hal perbankan syariah masih rendah. Dengan masih rendahnya pemahaman tentang bank syariah maka perbankan syariah harus terus berkembang dan memperbaiki kinerjanya dengan melakukan inovasi produk. PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan adalah BPRS yang pertama kali didirikan di kabupaten Pasuruan. Dengan berjalannya waktu banyak bank-bank syariah lain yang baru didirikan sehingga PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan mempunyai banyak pesaing. Sehingga PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan harus mempunyai strategi-strategi untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

Permasalahan yang dikaji pada penelitian ini adalah bagaimana literasi nasabah terhadap inovasi produk perbankan syariah dan bagaimana strategi inovasi produk perbankan syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui literasi nasabah tentang inovasi produk perbankan syariah dan juga untuk mengetahui strategi inovasi produk perbankan syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan menggunakan metode penelitian ini peneliti dapat mengetahui secara mendalam tentang strategi inovasi produk perbankan syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa literasi nasabah tentang inovasi produk pada PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan masih rendah. Dan strategi-strategi inovasi produk dalam meningkatkan jumlah nasabah dilakukan dengan cara melihat kebutuhan masyarakat, pihak BPRS tetap eksis melakukan penawaran produk di tengah persaingan, dan mensosialisasikan setiap produk baru serta seluruh komponen bank bersinergi dengan baik dan kompak.

ABSTRACT

Fatimatuzahro, Anik. 2020. *Sharia Banking Product Innovation Strategy In Increasing The Number Of Customers (A Case Study On PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan)*. Thesis. Islamic Economics Study Program, Faculty Of Islamic Studies, Yudharta University Of Pasuruan. Advisors: Aslikhah, SE.I, M.EI.

Keywords: Literacy, Islamic Banking Product Innovation, Customers.

The level of public understanding in terms of Islamic banking is still low. With the still low understanding of Islamic banks, Islamic banks must continue to develop and improve their performance by innovating products. PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan was the first BPRS established in the Pasuruan regency. Over time many other Islamic banks were newly established so that PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan has many competitors. So that PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan must have strategies to increase the number of its customers.

The problem examined in this study is how literacy of sharia banking product innovation and how is the innovation strategy of syariah banking products in increasing the number of customers. This study aims to determine customer literacy about sharia banking product innovation and also to find out sharia banking product innovation strategies in increasing the number of customers.

The method used in this research is descriptive qualitative research method. By using this research method researchers can find out deeply about the innovation strategies of Islamic banking products in increasing the number of customers. This research uses observation, documentation, and interview data collection techniques.

The results of this study concluded that customer literacy about product innovation at PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan is still low. And product innovation strategies in increasing the number of customers are done by looking at the needs of the community, BPRS still exist to offer product in the midst of competition, and to socialize each new product and all components of the bank to synergize well and compactly.

مجرده

عنيك فاطمة زهرة. استراتيجية ابتكار المنتجات المصرفية الشرعية في زيادة عدد العملاء (دراسة حالة حول التمويل المصرفي للسلطة الشرعية الشعبية أرتها منتاري). اطروحه. برنامج الاقتصاد الشرعي، كلية الدراسات الإسلامية، جامعة يودهارتا باسوروان. محاضر في مدرسة أسليخة،

الكلمات الرئيسية: محو الأمية، والابتكار في المنتجات المصرفية الشرعية، والعملاء

ولا يزال مستوى الفهم العام في الخدمات المصرفية الشرعية منخفضاً. مع الفهم الضعيف للبنوك الشرعية، يجب أن تستمر الخدمات المصرفية الشرعية في التطور وتحسين أدائها من خلال ابتكار المنتجات. بنك تمويل الشريعة دايا أرتا منتاري بانجيل باسوروان هو أول بنك يتم تأسيسه في باسوروان ريجنسي. بحلول الوقت الذي تم إنشاء العديد من البنوك الشرعية الأخرى حتى تمويل بنك الشريعة دايا أرتا منتاري بانجيل باسوروان لديها العديد من المنافسين. لذلك، يجب أن يكون لدى بنك تمويل الشريعة في دايا أرتا منتاري بانجيل باسوروان استراتيجيات لزيادة عدد العملاء.

والمشاكل التي تم بحثها في هذا البحث هي كيف أن الابتكار في مجال المنتجات المصرفية الإسلامية هو معرفة القراءة والكتابة وكيف أن استراتيجية ابتكار المنتجات المصرفية الشرعية تزيد من عدد العملاء. يهدف هذا البحث إلى تحديد مدى إلمام العملاء بالابتكارات في مجال المنتجات المصرفية الإسلامية، وكذلك معرفة استراتيجية ابتكار المنتجات المصرفية الشرعية في زيادة عدد العملاء .

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي طريقة وصفية نوعية للبحث. باستخدام هذه الطريقة البحثية يمكن للباحثين معرفة متعمقة حول استراتيجية الشرعية المصرفية ابتكار المنتجات في زيادة عدد العملاء. يستخدم هذا البحث التقنيات لجمع بيانات الملاحظة والتوثيق والمقابلات.

وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن محو أمية العملاء حول ابتكار المنتجات في التمويل المصرفي لشعب الشريعة دايا أرتا منتاري بانجيل باسوروان لا يزال منخفضاً. ويتم تنفيذ استراتيجيات ابتكار المنتجات في زيادة عدد العملاء من خلال رؤية احتياجات المجتمع، ولا تزال موجودة لتقديم عروض المنتجات وسط المنافسة، والاختلاط كل منتج جديد وكذلك جميع مكونات البنك التآزر بشكل جيد والتعاقد.

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan, bimbingan, dan motivasi dari dosen pembimbing, rekan mahasiswa dan berbagai pihak. Oleh karena itu, disampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Dr. H. Kholid Murtadlo, SE., ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan;
2. Ahmad Ma'ruf, S. PdI., M. PdI, Selaku Dekan FAI Universitas Yudharta Pasuruan;
3. Aslikhah S. EI, M. EI selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktu di tengah-tengah kesibukannya untuk membimbing penulis;
4. Dr. Achmad Yusuf, S. PdI., M. Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan;
5. Sang Maha Guru; KH. M. Sholeh Bahruddin sebagai sumber motivasi dan inspirasi serta aliran doa yang tak terhenti;
6. Orang tua Muhammad jufri dan nasiyah beserta saudara-saudariku semua;
7. Saiful Hadi selaku Direktur BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan atas segala antusiasme dan kerjasamanya dalam pelaksanaan penelitian ini;
8. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2016 Universitas Yudharta Pasuruan;
9. Sahabat neng puput, inul, mia, sundus, imro' yang telah selalu memberi motivasi dalam pengerjaan skripsi ini;
10. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ekonomi syariah.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan dalam meningkatkan jumlah nasabah. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini

DAFTAR ISI

COVER LUAR	
COVER DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
ABSTRAK INDONESIA	vii
ABSTRAK INGGRIS	viii
ABSTRAK ARAB	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	12

BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Landasan Teori.....	16
1. Strategi.....	16
2. Inovasi Produk	21
3. Bank Syariah.....	37
4. Nasabah	43
C. Kerangka Teoritis	49
 BAB III METODE PENELITIAN	 50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Kehadiran Peneliti	51
C. Lokasi Penelitian	51
D. Data dan Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Analisis Data	55
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	56
H. Tahapan Penelitian	57
 BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	 59
A. Paparan data	59
B. Temuan penelitian	98

BAB V PEMBAHASAN	102
A. Literasi inovasi produk perbankan syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah.....	102
B. Strategi inovasi produk perbankan syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah.....	108
BAB VI PENUTUP	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENELITI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Produk Perbankan Syariah.....	32
Tabel 2.2 Kerangka Teoritis	49
Tabel 4.2 Struktur Organisasi PT.BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan	62
Tabel 4.3 Perkembangan Jumlah Nasabah.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Permohonan Pembiayaan	63
Gambar 4.2 Brosur Tabungan Umroh	65
Gambar 4.3 Brosur Tabungan Qurban	66
Gambar 4.4 Brosur Tabungan At-Tiin.....	69
Gambar 4.5 Brosur Tabungan At-Taata	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi