



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN *PUBLIC RELATIONS* PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH**  
(Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
DISUSUN OLEH:  
**FAIRUZ NURYANA HADIYANTI**  
NIM. 1804411005

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 2022**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN *PUBLIC RELATIONS* PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH  
(Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
**DISUSUN OLEH:**  
**FAIRUZ NURYANA HADIYANTI**  
**NIM. 1804411005**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 2022**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Fairuz Nuryana Hadiyanti

NIM : 1804411005

Tanda tangan :



Tanggal : 8 Agustus 2022

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fairuz Nuryana Hadiyanti

NIM : 1804411005

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan *Public Relations*

Produk Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. (  )

Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. (  )

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Agustus 2022



Ketua Jurusan Akuntansi

  
Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Fairuz Nuryana Hadiyanti  
Nomor Induk Mahasiswa : 1804411005  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan  
*Public Relations* Produk Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Jumlah  
Nasabah (Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)

Disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 1970091311999031002

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Ketua Program Studi

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan *Public Relations* Produk Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunannya, penulis sadar bahwa semuanya tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan benar. Dengan demikian, pada kesempatan kali ini penulis akan menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing.HTL., M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah sekaligus selaku dosen pada beberapa mata kuliah kompetensi program studi. Terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan selama perkuliahan.
4. Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi. Terima kasih atas segala bentuk perhatian dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.
5. Kedua Orang Tua yang telah mendukung, memotivasi, dan memberi semangat dengan penuh kasih sayang yaitu ayah Raden Mulyono dan ibu Tri Widiati Ningrum, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan benar. Tidak ada jasa yang dapat membalas kebaikan

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kalian. Dengan itu, penulis sangat bersyukur memiliki kalian sebagai penyemangat hidup penulis.

6. Kakak Nesa Fadhilah bangga yang telah memberikan dorongan untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan benar.
7. Seluruh dosen dan Civitas Akademik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan sarjana terapan di Politeknik Negeri Jakarta.
8. Sahabat dan teman-teman program studi keuangan dan perbankan syariah 2018 yang selalu ada, memberi saran dan bantuan, serta menyemangati penulis dalam proses penyusunan.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis. Terima kasih telah membantu dan mendukung segala proses penyusunan skripsi.

Penyusunan skripsi yang dilakukan penulis masih jauh dari kata sempurna dan terdapat kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu, penulis sangat berterima kasih jika pembaca berkenan memberikan kritik dan saran yang dapat membangun penulis dalam melakukan penelitian. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Bogor, 8 Agustus 2022

Penulis,

Fairuz Nuryana Hadiyanti

NIM. 1804411005



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fairuz Nuryana Hadiyanti  
NIM : 1804411005  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan *Public Relations* Produk Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 8 Agustus 2022

Yang menyatakan

Fairuz Nuryana Hadiyanti

NIM. 1804411005



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fairuz Nuryana Hadiyanti

Keuangan dan Perbankan Syariah

**Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan *Public Relations* Produk Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)**

**ABSTRAK**

Dalam kegiatan operasionalnya, sebuah manajemen perusahaan memegang peran penting dalam melihat kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dan juga bentuk promosi yang diterapkan. Begitu pula dengan BPRS Bogor Tegar Beriman, peran MSDM dan promosi *public relations* yang tepat dinilai dapat menambah jumlah nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap peran penerapan dari MSDM dan strategi promosi dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bogor Tegar Beriman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer yang penulis gunakan ialah hasil wawancara dengan nasabah dan pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman, sedangkan data sekunder yang penulis gunakan berasal dari jurnal ilmiah terkait yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran manajemen sumber daya manusia tidak secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah melainkan kecakapan seorang karyawan yang berpengaruh terhadap produktivitasnya sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan. Strategi promosi yang dilakukan dapat meningkatkan jumlah nasabah dengan diadakannya perluasan sasaran pasar. Selain itu, bentuk promosi yang paling menonjol pada BPRS Bogor Tegar Beriman yaitu *public relations* dimana nasabah tertarik untuk mengajukan pembiayaan dikarenakan adanya strategi jempot bola.

Kata Kunci: MSDM, strategi, promosi, pembiayaan, *murabahah*, *public relations*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fairuz Nuryana Hadiyanti

Keuangan dan Perbankan Syariah

*The Role of Human Resources Management and Public Relations for Murabahah Financing Products in Increasing the Number of Customers (Case Study at BPRS Bogor Tegar Beriman)*

**ABSTRACT**

*In its operational activities, company management plays a key role in looking at both the quality of its human resources and the form of promotion applied to the customers. Likewise, with BPRS Bogor Tegar Beriman, the human resources role and a suitable public relations promotion can affect the increased numbers of customers. This study aims to reveal the role of human resource management (HRM) implementation and public relations to increase number of customers at BPRS Bogor Tegar Beriman. The study method in this research is descriptive qualitative. In this study, the authors used primary and secondary data sources. The primary data in this study are the results of interviews with customers and employees of BPRS Bogor Tegar Beriman. The secondary data comes from related scientific journals. The results of this study are that the role of human resources does not directly affect the enhancement in the number of customers, however, public relations affects the number of customers. The most prominent influence is from public relations, where customers are interested in applying for financing due to the pick up the ball strategy.*

*Keywords: HRM, strategy, promotion, financing, murabahah, public, relations.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian (Teoritis & Praktis).....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	9
2.1.2 Strategi Promosi .....	12
2.1.3 <i>Public Relations</i> .....	17
2.1.4 Produk Pembiayaan.....	19
2.1.5 Pembiayaan Murabahah .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian .....	29



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6	Metode Analisa Data.....	31
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	33
4.1.1	Sejarah BPRS Bogor Tegar Beriman.....	33
4.1.2	Struktur Organisasi BPRS Bogor Tegar Beriman.....	34
4.1.3	Tujuan BPRS Bogor Tegar Beriman.....	34
4.1.4	Visi dan Misi BPRS Bogor Tegar Beriman.....	35
4.1.5	Gambaran Umum Produk Pembiayaan Murabahah.....	35
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Data Penelitian.....	39
4.2.2	Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	40
4.2.3	Strategi Promosi Produk Pembiayaan Murabahah.....	44
4.2.4	Pengawasan OJK Terhadap BPRS Bogor Tegar Beriman.....	50
4.3	Pembahasan.....	51
4.3.1	Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	51
4.3.2	<i>Public Relations</i> Produk Pembiayaan Murabahah.....	54
4.4	Implementasi Hasil Penelitian.....	56
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>		<b>59</b>
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>66</b>



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Bogor Tegar Beriman.....	34
Gambar 4.2 Alur Rekrutmen pada BPRS Bogor Tegar Beriman.....	41
Gambar 4.3 Alur Pengajuan Pembiayaan Murabahah.....	45





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Data Narasumber Nasabah Pembiayaan Mikro.....	39
Tabel 4.2 Data Narasumber Karyawan BPRS Bogor Tegar Beriman.....	39
Tabel 4.3 Persyaratan Nasabah dalam Mengajukan Pembiayaan.....	46





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Nasabah.....	67
Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Nasabah.....	70
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman....	73
Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman....	77
Lampiran 5. Dokumentasi.....	82





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat di Indonesia sedang menghadapi era modernisasi dimana pada era ini menuntut semua orang memiliki wawasan yang luas sehingga era modernisasi dan digitalisasi juga sangat memengaruhi suatu organisasi/perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitasnya terutama di industri perbankan. Pada zaman modern ini, kebanyakan masyarakat memerlukan jasa perbankan untuk mempermudah kegiatan sehari-harinya. Seiring dengan hal tersebut, kegiatan di dunia perbankan harus sejalan dengan apa yang ada di Indonesia saat ini. Kualitas produk yang baik akan mempertahankan perusahaan tetap eksis di masyarakat terhadap usaha yang dijalaninya.

Dalam kegiatan usahanya, perbankan syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Keduanya memiliki fungsi utama yang sama yaitu menghimpun dana dan menyalurkannya ke masyarakat berdasarkan prinsip syariah yang sesuai dengan Dewan Syariah Nasional. Namun dalam menjalankan kegiatan usahanya BPRS tidak diizinkan melakukan penghimpunan dana melalui giro melainkan hanya dari tabungan dan deposito. BPRS juga tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank Umum Syariah terbagi menjadi dua bentuk yakni bank syariah penuh (*full-pledged*) dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang masih berada di bawah naungan Bank Umum Konvensional.

Suatu perusahaan terutama Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dalam kegiatan operasionalnya mengutamakan nasabah serta calon nasabah dalam memberikan pelayanan yang baik. Manajemen sumber daya manusia yang ada pada BPRS memiliki peran penting dalam hal tersebut. Manajemen berarti mengendalikan, bagaimana mengelola dan mengatur sesuatu agar berjalan dan mencapai tujuan yang diharapkan dengan cara yang ditetapkan sedemikian rupa. Manajemen diartikan sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain

(Sulastrri, 2012). Oleh karena itu, manajer harus menjamin bahwa perusahaan yang dipimpin memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas tugas yang akan membantu perusahaannya mencapai sarana-sarana secara keseluruhan secara efektif dan efisien.

Kemampuan yang dimiliki dari setiap sumber daya manusia harus selalu ditingkatkan agar mampu memberikan kontribusi yang besar pada perusahaan. Manajemen seperti ini tidak dapat dianggap ringan sehingga perusahaan apapun yang ingin tetap mendapat pengakuan yang bagus dari masyarakat harus mengembangkan kemampuan sumber daya manusia. Salah satu bentuk strategi dari peningkatan sumber daya manusia yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan ialah memberikan keleluasaan kepada para karyawan untuk berinovasi dan memberikannya apresiasi atas keberhasilan kinerjanya. Perusahaan yang maju adalah perusahaan yang dapat menerima dan menghargai masukan dari karyawannya. Dengan begitu, karyawan dapat termotivasi untuk lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaannya.

Tidak berbeda dengan gambaran strategi manajemen SDM di atas. Strategi pemasaran yang dijalankan juga harus selalu update agar dapat menarik masyarakat untuk menjadi nasabah dan mempertahankan nasabah lamanya untuk tidak berpindah ke bank lain. Strategi pemasaran terdiri dari beberapa elemen *marketing mix* diantaranya: produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*). Salah satu strategi pemasaran yang terakhir adalah strategi promosi (*promotion*). Strategi promosi ini dibutuhkan bank untuk mendapatkan lebih banyak nasabah yang akan bergabung ke dalam usahanya. Anwar (2014, 166) mengatakan bahwa kegiatan promosi yang terarah dan terkendali, baik secara langsung maupun tidak langsung akan sangat berperan dalam mengembangkan laju penjualan produk suatu bank. Menurut Sitorus dan Utami (2017) terdapat 5 (lima) sarana promosi yang dapat digunakan oleh tiap bank diantaranya promosi penjualan (*sales promotion*), periklanan (*advertising*), pemasaran langsung (*direct marketing*), hubungan masyarakat (*public relation*), dan penjualan pribadi (*personal selling*). Menurut Maryam (2017) fungsi *public relation* dalam mencapai tujuan perusahaan yakni meningkatkan *customer*, strategi ini digunakan untuk dapat menarik minat *customer* dalam menggunakan jasa mereka. Menurut Ruslan dalam Evita (2018)

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*Marketing Public Relations* (MPR) merupakan suatu proses perencanaan dan pengevaluasian kegiatan yang meningkatkan pembelian dan kepuasan nasabah melalui informasi yang dapat dipercaya dan kesan-kesan yang menghubungkan perusahaan dan produknya sesuai keinginan dan kepentingan para *customer*.

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan BPRS Bogor Tegar Beriman sebagai objek penelitian. BPRS Bogor Tegar Beriman adalah lembaga keuangan syariah yang mana ia menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam Islam. Dalam kegiatan promosinya secara *Public Relations*/ Hubungan Masyarakat, BPRS Bogor Tegar Beriman telah mendapatkan prestasi yaitu meraih penghargaan pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah atau UMKM Terbaik serta mendapatkan predikat unggul dari Biro Riset Infobank. Hal tersebut membuktikan bahwa dari prestasi yang dicapai oleh BPRS Bogor Tegar Beriman telah mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia dan strategi promosinya dengan maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Maulana, Faisal, dan Sukarna (2019) menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan menerapkan pelayanan yang seadil-adilnya sehingga dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap nasabah. Zunaidi dan Trisnari (2021) pada penelitiannya menjelaskan bahwa peranan strategi pemasaran menggunakan *Marketing Mix* 4P telah berhasil dalam menambah jumlah nasabah.

Menurut Sasmita (2020) berpendapat bahwa terdapat beberapa masalah yang dialami oleh BPRS, diantaranya produk yang kurang bervariasi, fitur yang lebih kepada pembiayaan konsumtif bukan kepada pembiayaan produktif, dan kuantitas serta kualitas manajemen sumber daya manusia yang kurang memadai dibandingkan dengan potensi Perbankan Syariah. Rasio pembiayaan bermasalah (*Non Performing Finance/NPF*) gross naik dari 7,24% ke 8,24% dan NPF net naik dari 5,85% ke 6,56% pada periode yang Desember 2020 dan September 2021. Hal tersebut dapat memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk yang ada pada BPRS.

Salah satu kegiatan usaha yang dilakukan BPRS Bogor Tegar Beriman dalam penyaluran dana ialah pembiayaan dengan menggunakan Akad Murabahah. Jumlah

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



nasabah pada produk pembiayaan murabahah tahun 2019 BPRS memiliki 152 nasabah, sedangkan pada tahun 2020 BPRS memiliki 124 nasabah. Apabila dicerminkan dalam bentuk persentase, terjadi penurunan sebesar 18%. Hal tersebut mengindikasikan beberapa kemungkinan bahwa sumber daya manusia kurang berperan efektif serta penurunan jumlah nasabah juga dapat terjadi karena promosi yang dilakukan selama ini kurang berhasil sehingga belum menghasilkan peningkatan jumlah nasabah.

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh BPRS Bogor Tegar Beriman yang paling banyak dilakukan adalah dalam bentuk *Public Relation*/Hubungan Masyarakat ialah menjalin kerjasama dengan Perumda Pasar Tohaga yang dimulai sejak Oktober 2021 dengan tujuan membina pasar rakyat dalam menyediakan akses fasilitas pembiayaan yang mudah, ringan, dan cepat. Promosi dalam bentuk *Personal Selling* juga dilakukan oleh BPRS Bogor Tegar Beriman dapat melalui penjualan secara langsung (*direct selling*) ketika nasabah berkonsultasi langsung dengan pihak BPRS serta nasabah juga dengan mudahnya mendapatkan informasi melalui aplikasi *whatsapp* yang tertera di *website* BPRS Bogor Tegar Beriman.

Penulis juga telah melakukan wawancara awal untuk memastikan adanya situasi seperti yang telah penulis bahas. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperingatkan BPRS Bogor Tegar Beriman untuk menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuan kerjanya. Lalu dalam hal memberikan pelayanan serta promosi produk yang berhasil tidaklah mudah. Manajemen sumber daya manusia pada suatu perusahaan perlu diperbaharui agar tingkat kepuasan nasabah semakin tinggi. Strategi promosi pun harus dikedepankan mengingat banyak jenis produk yang sama pada setiap bank terutama bank pembiayaan rakyat syariah yang menyebabkan perlu diimplementasikannya suatu manajemen yang tepat.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana peran manajemen sumber daya manusia serta strategi promosi yang digunakan agar menumbuhkan rasa kepercayaan calon nasabah untuk bergabung bersama BPRS Bogor Tegar Beriman sehingga timbul penelitian dengan judul “**Peran Manajemen Sumber Daya**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Manusia dan *Public Relations* Produk Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus BPRS Bogor Tegar Beriman)”

### 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah penelitian adalah harus adanya strategi promosi khusus serta manajemen sumber daya manusia yang memadai untuk dilakukan BPRS Bogor Tegar Beriman dalam meningkatkan jumlah nasabah produk pembiayaan murabahah. Dilihat dari latar belakang, dari tahun ke tahun dunia perbankan syariah mengalami peningkatan. Suatu perusahaan jasa harus menjunjung tinggi sebuah pelayanan agar dapat menarik minat calon nasabahnya. Mengingat pada abad ke 21, ketatnya persaingan yang ada memicu tiap-tiap perusahaan untuk berinovasi. Metode yang dijalankan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya adalah menyusun manajemen sumber daya dan strategi promosi itu sendiri.

Namun, kesamaan jenis produk yang ada pada bank-bank lain juga merupakan bukti daya saing yang kuat pada saat ini. Kuantitas dan kualitas manajemen Sumber Daya Manusia yang kurang memadai sehingga yang sering terjadi adalah kualitas pelayanan terkadang tidak memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah. Strategi promosi yang kurang tepat juga dapat dijadikan bahan bukti yang mengakibatkan menurunnya jumlah nasabah pada BPRS Bogor Tegar Beriman. Hal tersebut menjadikan masalah baru yang ada pada BPRS Bogor Tegar Beriman sehingga perlu dilakukannya upaya-upaya peningkatan manajemen sumber daya manusia dan strategi public relations yang dilakukannya agar berperan aktif dalam meningkatkan jumlah nasabah.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, penulis melakukan penelitian melalui beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia pada BPRS Bogor Tegar Beriman?





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 2) Bagaimana strategi *public relations* yang digunakan pada produk Murabahah yang ada pada BPRS Bogor Tegar Beriman dapat meningkatkan jumlah nasabah?
- 3) Bagaimana peran penerapan manajemen sumber daya manusia dan strategi *public relations* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bogor Tegar Beriman?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis untuk mencapai beberapa tujuan. Adapun tujuan penelitian yang diharapkan penulis diantaranya:

- 1) Untuk mendeskripsikan penerapan manajemen sumber daya manusia pada BPRS Bogor Tegar Beriman.
- 2) Untuk menjelaskan strategi *public relations* yang digunakan pada produk-produk yang ada pada BPRS Bogor Tegar Beriman.
- 3) Untuk mengungkap peran penerapan dari manajemen sumber daya manusia dan strategi *public relations* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bogor Tegar Beriman.

#### 1.5 Manfaat Penelitian (Teoritis & Praktis)

Adapun berbagai manfaat dari hasil penelitian baik dari segi teoritis maupun segi praktis

- 1) Manfaat Teoritis  
Manfaat secara teoritis adalah peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan acuan referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian sejenis nantinya.
- 2) Manfaat Praktis
  - a) Bagi Penulis  
Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memperluas ilmu pengetahuan ekonomi mengenai alur manajemen yang baik dan benar, serta dapat mengimplementasikan langsung sesuai dengan teori yang telah dipelajari.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b) Bagi Masyarakat

Tulisan ini diharapkan penulis untuk dapat menambah wawasan tentang penerapan manajemen sumber daya manusia dan strategi promosi pada bank dalam pemberian jasanya kepada nasabah agar nasabah mendapatkan kualitas yang baik. Melalui tulisan ini penulis juga berharap masyarakat/calon nasabah dapat mengenal lebih dekat mengenai produk dan jasa yang ada pada bank pembiayaan rakyat syariah.

c) Bagi Bank

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi sejauh mana peran manajemen sumber daya manusia dan strategi promosi dalam meningkatkan jumlah calon nasabahnya. Dapat menambah pencapaian bank pembiayaan rakyat syariah dalam melayani nasabah serta menjadi bahan acuan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan bahasan dalam setiap bab yang berhubungan satu dengan lainnya. Tujuannya agar mempermudah penulis dalam penulisan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan akan diuraikan hal-hal yang terdiri dari latar belakang permasalahan berdasarkan data yang ada, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang landasan teori yang saling berhubungan dengan permasalahan dan variabel atau objek yang diteliti guna untuk mendukung penjelasan mengenai landasan teori dari manajemen sumber daya manusia, strategi promosi, *public relations*, definisi dari produk pembiayaan, serta pembiayaan murabahah.

Selanjutnya, bab ini juga membahas mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Merupakan bab yang menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mendeskripsikan tentang profil perusahaan yang menjadi objek penelitian, hasil yang diperoleh dalam penelitian, pembahasan data hasil penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisi mengenai kesimpulan atau ringkasan pembahasan dari awal sampai akhir yang menjadi jawaban atas pertanyaan penelitian serta terdapat saran yang diberikan peneliti terhadap penelitian yang dilakukan.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### **Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di BPRS Bogor Tegar Beriman, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen sumber daya manusia di BPRS Bogor Tegar Beriman saat ini sudah mulai berkembang dengan baik meskipun bagian operasional dan sumber daya manusia masih menjadi satu, namun dalam alur perekrutan calon karyawan dinilai sudah efektif. Latar belakang calon karyawan yang melamar akan dilihat dan disaring untuk lolos ke tahap selanjutnya. Karyawan juga dibekali mengenai peraturan perusahaan, budaya kerja, dan informasi yang diberikan setiap pagi (*morning briefing*). Karyawan juga akan diikuti uji sertifikasi agar lebih meningkatkan kinerjanya. Setelah itu kinerja karyawan yang memadai akan diapresiasi oleh kantor dengan cara pemberian insentif bahkan sampai mendapatkan promosi.

Strategi promosi yang paling menonjol pada BPRS Bogor Tegar Beriman adalah *public relations*. Strategi *public relations* terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu strategi *pull* yang dilakukan melalui iklan di media sosial instagram dan youtube, media cetak media cetak seperti memasang *banner*, flyer, brosur yang berguna untuk menarik hati calon nasabah. Strategi *push* yang dilakukan melalui *whatsapp blast* dan *customer service call*. Strategi *push* yang dilakukan BPRS Bogor Tegar Beriman juga dapat melalui dorongan tim *marketing* agar nasabah yang mulanya merupakan nasabah produk tabungan, lalu dilihat keadaan jika potensi menabungnya baik nasabah tersebut akan diajukan sebagai nasabah pembiayaan murabahah. Strategi *pass* dilakukan melalui sosialisasi kepada para pedagang di pasar sekaligus melakukan strategi jemput bola.

Peran manajemen sumber daya manusia tidak secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah, namun jika input dan kinerja yang karyawan berikan dapat menghasilkan pelayanan yang baik nasabah akan merasa puas dan nyaman. Kecakapan seorang karyawan pasti berpengaruh terhadap

produktivitasnya. Dilihat dari strategi promosi yang dijalankan oleh BPRS Bogor Tegar Beriman juga berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah dengan diadakannya perluasan sasaran pasar, bekerja sama dengan bendahara ASN, bekerja sama dengan Perumda Tohaga, serta strategi lain yang digunakan untuk memikat calon nasabah seperti strategi jemput bola (*pick up the ball*).

## 5.2 Saran

Penulis akan memberikan beberapa saran berdasarkan dari hasil kesimpulan di atas, diantaranya adalah sebagai berikut:

Untuk BPRS Bogor Tegar Beriman, diharapkan merekrut tenaga kerja terutama bagian sumber daya manusia dan *marketing* agar *job description* lebih terarah, beban kerjanya tidak berlebihan, dan bagian operasioanl & SDM tidak digabung menjadi satu.

Diharapkan mencantumkan informasi-informasi umum di situs web resmi agar dapat membantu strategi *pull* yang telah dilakukan dan masyarakat dapat melihat informasi dengan akses yang mudah seputar BPRS Bogor Tegar Beriman sehingga masyarakat tertarik untuk mengajukan pembiayaan murabahah di BPRS Bogor Tegar Beriman.

Dalam hal mensosialisasikan produk pembiayaan murabahah, perlu adanya peningkatan agar calon nasabah lebih banyak yang tertarik untuk mengajukan pembiayaan.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat terus mengembangkan dan menambah narasumber sehingga informasi yang didapat lebih banyak dan relevan dengan apa yang ingin dituju.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik, dan Penelitian*. Ljokseumawe: Universitas Malikussaleh.
- Afrita, Y. (2016). Analisis Pembiayaan Murabahah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(2), 157.
- Akilah, F. (2018). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal IAIN Bone*, 528-529.
- Andrianto & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah: Implementasi Teori dan Praktek*. Surabaya: Qiara Media.
- Anggraini, N. (2017). *Peran account officer funding dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil*. Skripsi Sarjana : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Anwar, S. (2014). Analisis Penghimpunan Dana Dilihat Dari Faktor Promosi Studi Kasus Pada Bank Nagari Kantor Kas Tabing Pandang. *Jurnal KBP*, 2(1), 166.
- Ashbi, H. (2020). *Strategi Promosi Produk Tabungan Wadiah pada PT BPRS Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.
- Budio, S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata*, 2(2), 60.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional. (2021). *Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 20 Tahun 2011*. Diakses pada tanggal 29 Juli 2022 dari [https://www.bphn.go.id/data/documents/kab\\_bogor\\_20\\_2011.pdf](https://www.bphn.go.id/data/documents/kab_bogor_20_2011.pdf)
- CNN Indonesia. (2021). *Keuangan: OJK Sebut BPR Masih Kalah Populer dari Pinjol Ilegal dan Rentenir*. Diakses pada tanggal 12 Januari 2022 dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211130122652-78-727841/ojk-sebut-bpr-masih-kalah-populer-dari-pinjol-ilegal-dan-rentenir>

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Dewi, D. P., Harjoyo. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pamulang: Unpam Press.
- Djayusman, R. R. (2012). Murabahah antara Teori dan Praktik: Analisis Fiqih dan Keuangan. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 6(2), 276.
- Evita., Setyanto, Y. (2018). Strategi Marketing Public Relations dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di PT. Bach Multi Global. *Jurnal Prologia*, 2(2), 313.
- Firmansyah, M. A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan: Qiara Media.
- Fitriana, N. (2014). *Peranan Strategi Pelayanan dan Promosi Produk dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT BPRS Amanah Sejahtera Gresik*. Skripsi Sarjana: Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Hakim, L., Anwar, A. (2017). Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum di Indonesia. *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam*, 1(2), 214.
- Hardani., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu.
- Hedynata, M. L., Radianto, W. (2016). Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(1), 89.
- Maryam. (2017). Strategi Marketing Public Relations dalam Meningkatkan Jumlah Tamu Hotel Pantai Marina Bengkalis. *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP*, 4(2), 1-4.
- Nasution, M. L. (2018). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra boss.
- Nurnasrina & Putra, P. A. (2018). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nurhadi. (2019). Manajemen Strategi Pemasaran Bauran (Marketing Mix) Perspektif Ekonomi Syariah. *Human Falah Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 142.

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Akad-akad dalam Transaksi*. Diakses pada tanggal 5 Desember 2021 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Akad-PBS.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah*. Diakses pada tanggal 2 Desember 2021 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Statistik Perbankan Syariah*. Diakses pada tanggal 13 Januari 2022 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2021.aspx>

Pemerintah Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. Jakarta.

Portal Resmi Kabupaten Bogor. (2019). *Bupati Bogor: BPRS Bogor Tegar Beriman Harus Mampu Menumbuhkan Perekonomian Masyarakat Kab bogor*. Diakses pada tanggal 31 Juli 2022 dari <https://bogorkab.go.id/post/detail/bupati-bogor-bprs-bogor-tegar-beriman-harus-mampu-menumbuhkan-perekonomian-masyarakat-kab-bogor>

Puspaningtyas, L. (2020). *BPRS Kesulitan Likuiditas di Tengah Covid-19*. Diakses pada tanggal 12 Januari 2022 dari <https://www.republika.co.id/berita/q9t70u383/bprs-kesulitan-likuiditas-di-tengah-covid19>

Puspitasari, R. A., Mukzam, M. D., Iqbal, M. (2014). Analisis Metode dan Prosedur Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi untuk Mendapatkan Karyawan yang Bermutu. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 4-5.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Putri, Mahilda Anastasia., Oktafia, Renny. (2021). Strategi Pemasaran Syariah dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM Kerupuk Desa Tlasi Tulangan Sidoarjo. *Jurnal Tabarru':Islamic Banking and Finance*, 4(2), 431-443.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 83-94.
- Salman, K. R. (2012). *Akuntansi Perbankan Syariah: Berbasis PSAK Syariah*. Jakarta: Akademia.
- Saraswati, A., Prihadini, D. (2020). Analisis Strategi Marketing Public Relation dalam Meningkatkan Loyalitas Customer Sofyan Hotel. *Jurnal Lugas*, 4(2), 55-56.
- Sarifudin. (2020). *Bimbingan Karya Tulis Ilmiah*. Diakses pada tanggal 4 Desember 2021 dari <https://sarifudin.com/020001>
- Sasmita, R. N. (2020). *Analisis Permasalahan Pengembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Di Jawa Timur*. Thesis: Universitas Airlangga.
- Setyawati, F. (2020). *Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Madura.
- Sitorus, O. F., Utami, N. (2017). *Buku Ajar Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta: FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastri, L. (2012). *Manajemen Sebuah Pengantar*. Bandung: La Goods Publishing.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syafri, W., Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. Sumedang: IPDN Press.
- Syamsurizal. (2016). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Warta Edisi*: 49, 1.

Ultimawati, P. (2020). *Penerapan Strategi Promosi pada Marketplace Indonesia*. Skripsi Sarjana : Universitas Islam Indonesia.

Yani, M. E. (2020). *Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Ulfianinda, T. (2022). *Karakteristik, Klasifikasi, dan Contoh Strategi Promosi*. Diakses pada tanggal 14 Januari 2022 dari <https://www.mas-software.com/blog/strategi-promosi#0-pengertian-promosi>

Zulfiyanda. (2020). *Tinjauan Hukum Pembiayaan Murabahah dalam Perbankan Syariah*. Purwokerto: Pena Persada.

#### Narasumber Wawancara

1. Wijanarko, Bambang. (22 Juni 2022). Kepala Bagian Operasional & SDM
2. Arifin, Zainal. (22 Juni 2022). Account Officer Fintech Corporate
3. Mulyati. (20 Juli 2022). Nasabah Pembiayaan Mikro
4. Emboh. (20 Juli 2022). Nasabah Pembiayaan Mikro

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Nasabah Pembiayaan Murabahah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bogor Tegar Beriman**

Informasi Narasumber

Nama	: Mulyati
Usia	: 41 Tahun
Asal	: Ciawi
Pekerjaan	: Pengusaha kosmetik
Lokasi wawancara	: Pasar Cikereteg
Hari/Tanggal	: Rabu, 20 Juli 2022
Sifat wawancara	: Langsung

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis.

**1. Sejak kapan anda menjadi nasabah BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Saya menjadi nasabah BPRS Bogor Tegar Beriman sejak bulan November 2021 (sekitar 8 bulan).

**2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengajukan pembiayaan di BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Saya tertarik karena di BPRS Bogor Tegar Beriman ini menawarkan pembiayaan dengan sistem pengembalian dananya (angsuran) bersifat harian dan tidak terikat oleh waktu, sehingga saya tidak perlu keluar dan tidak mengganggu waktu berjualan. Kalau di Bank lain harus mengantri yang menyebabkan saya membuang waktu berjualan dan tidak ada yang menjaga toko. Di sini juga menurut saya lebih efisien waktunya. Angsuran di BPRS Bogor Tegar Beriman ini bersifat harian yang sangat memudahkan saya untuk mengembalikan dana pinjaman, karena kalau harian selalu saja ada hasil dari penjualan pada hari itu dan dapat langsung disetor ke BPRS Bogor Tegar Beriman. Jika bulanan menurut saya lebih berat jumlah uang yang harus diangsur, karena kalau uang sudah di rumah pasti akan terpakai untuk keperluan yang lain.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. **Apakah anda memahami apa itu murabahah?**

**Jawab:**

Sebelum saya mengetahui BPRS Bogor Tegar Beriman ini saya tidak mengetahui apa itu murabahah.

4. **Apakah alur dalam mengajukan pembiayaan murabahah di BPRS Bogor Tegar Beriman tergolong sulit?**

**Jawab:**

Dalam mengajukan pembiayaan di BPRS Bogor Tegar Beriman tergolong mudah dari tahap pengajuan hingga tahap pencairan.

5. **Bagaimana kemampuan para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman dalam menjelaskan produk-produknya?**

**Jawab:**

Para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman sudah cukup jelas dalam hal penjabaran tentang produk-produknya.

6. **Apakah menurut anda sudah cukup jelas para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman dalam memahami produk?**

**Jawab:**

Iya, sudah cukup jelas. Para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman sudah menguasai produk-produknya.

7. **Bagaimana keterampilan pegawai dalam melayani seorang pelanggan/nasabah?**

**Jawab:**

Menurut saya, para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman baik dalam melayani saya sebagai nasabah.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Apakah pegawai di BPRS Bogor Tegar Beriman sudah bekerja secara profesional?

**Jawab:**

Iya, para pegawai sudah cukup profesional dalam bekerja pada alur pengajuan pembiayaan di BPRS Bogor Tegar Beriman ini.

9. Dari mana anda mengetahui tentang produk-produk yang ada di BPRS Bogor Tegar Beriman?

**Jawab:**

Dari sosialisasi yang dilakukan oleh BPRS Bogor Tegar Beriman dan dibantu kelola oleh PD Pasar Tohaga milik kabupaten/BUMD.

10. Untuk keperluan apa pembiayaan yang anda ajukan?

**Jawab:**

Untuk keperluan modal usaha yang dijalani oleh suami dan saya.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Nasabah Pembiayaan Murabahah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bogor Tegar Beriman

### Informasi Narasumber

Nama	: Emboh
Usia	: 51 Tahun
Asal	: Cikereteg
Pekerjaan	: Penjahit
Lokasi wawancara	: Pasar Cikereteg
Hari/Tanggal	: Rabu, 20 Juli 2022
Sifat wawancara	: Langsung

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis.

### 1. Sejak kapan anda menjadi nasabah BPRS Bogor Tegar Beriman?

**Jawab:**

Sejak bulan November 2021 saya menjadi nasabah BPRS Bogor Tegar Beriman.

### 2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengajukan pembiayaan di BPRS Bogor Tegar Beriman?

**Jawab:**

Pertama, karena menurut saya bunga nya masih tergolong ringan. Kedua, karena saya usaha di pasar lalu sistem di BPRS Bogor Tegar Beriman ini jempit bola yang mana saya dapat meminjam, membayar, dan menabung di satu tempat yaitu kantor pusat yang ada di pasar. Tidak perlu repot-repot pergi dan menutup toko terlebih dahulu yang menyebabkan tidak efisien waktu dalam membuka usaha.

### 3. Apakah anda memahami apa itu murabahah?

**Jawab:**

Sebelum mengajukan pembiayaan di BPRS Bogor Tegar Beriman, saya belum memahami apa itu murabahah.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Apakah alur dalam mengajukan pembiayaan murabahah di BPRS Bogor Tegar Beriman tergolong sulit?

**Jawab:**

Iya, sangat mudah alur dalam mengajukan pembiayaan murabahah di BPRS Bogor Tegar Beriman.

5. Bagaimana kemampuan para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman dalam menjelaskan produk-produknya?

**Jawab:**

Menurut saya para pegawai di BPRS Bogor Tegar Beriman sudah cukup baik dan jelas dalam menjelaskan produk-produknya.

6. Apakah menurut anda sudah cukup jelas para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman dalam memahami produk?

**Jawab:**

Iya, sudah cukup jelas para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman dalam memahami produk.

7. Bagaimana keterampilan pegawai dalam melayani seorang pelanggan/nasabah?

**Jawab:**

Saya kira sudah cukup baik keterampilan pegawai dari awal sosialisasi hingga saat ini.

8. Apakah pegawai di BPRS Bogor Tegar Beriman sudah bekerja secara profesional?

**Jawab:**

Iya, para pegawai BPRS Bogor Tegar Beriman sudah cukup profesional dalam bekerja.

9. Dari mana anda mengetahui tentang produk-produk yang ada di BPRS Bogor Tegar Beriman?

**Jawab:**

Saya mengetahui produk-produk BPRS Bogor Tegar Beriman dari sosialisasi yang dilakukan oleh para pegawai yang menyebabkan para pedagang termasuk saya terjun langsung ke lapangan dan memahami apa yang disampaikan.

10. Untuk keperluan apa pembiayaan yang anda ajukan?

**Jawab:**

Untuk keperluan modal usaha dalam menjahit.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Pegawai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bogor Tegar Beriman

Informasi Narasumber

Nama	: Bambang Wijanarko
Divisi/Jabatan	: Kepala SDM dan Operasional
Lokasi wawancara	: BPRS Bogor Tegar Beriman
Hari/Tanggal	: Rabu, 22 Juni 2022
Sifat wawancara	: Langsung

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis.

**1. Berapa banyak jumlah karyawan di BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Kalau termasuk pengurus ada kurang lebih 32 karyawan. Pengurus di sini termasuk komisaris, dewan pengawas syariah, dan juga direksi. Di BPRS Bogor Tegar Beriman juga terdapat karyawan *outsourcing* yang terdiri dari petugas kebersihan, *security*, serta *driver*.

**2. Bagaimana alur rekrutmen karyawan yang dilakukan oleh BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Ada yang kami rekrut dari beberapa media, salah satunya media sosial instagram. Kami juga memiliki akun youtube namun hanya sebagai tampilan saja. Ada yang kami rekrut juga dari referral atau referensi dari sumber terpercaya. Kalau untuk media, kami lakukan di awal awal berdirinya BPRS Bogor Tegar Beriman. Selain itu terdapat beberapa lamaran-lamaran yang masuk kami sortir. Setelah kami sortir, kami juga mengumpulkan data-data yang kami perlukan untuk spesifikasi calon pegawai. Kami kumpulkan daftar-daftar seperti seorang *fresh graduate* yang kami lihat spesifikasi latar belakang pendidikannya seperti apa. Setelah itu, terdapat juga wawancara jika calon karyawan lolos di tahap pemberkasan. Kami juga sedang merancang proses psikotest kecil-kecilan, karena masih memiliki keterbatasan sehingga belum dapat terlaksana. Selain dari latar belakang pendidikan, kami juga melihat

kapasitas seseorang sesuai dengan *job desc* nantinya. Calon karyawan yang ditempatkan di bagian *accounting* harus memahami proses alur pencatatan akuntansi, kecuali di bagian *marketing* calon karyawan bisa dari latar belakang yang bermacam-macam dan tentunya yang bertalenta. Calon karyawan bagian legal juga nanti kami lihat bagaimana pengetahuan hukumnya.

**3. Apakah menurut anda, peran manajemen sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah?**

**Jawab:**

Secara langsung mungkin tidak, namun bagaimana input karyawan yang masuk pasti berpengaruh terhadap operasional. Saat ini kalau inputnya kurang bagus pasti hasil dari outputnya juga tidak bagus. Jadi talenta seseorang adanya di Sumber Daya Manusia yang menilai pasti berpengaruh terhadap produktivitas dia. Bila karyawan di bagian *Account Officer* harus memahami dan paling tidak harus pandai menilai seseorang selain nilai bisnisnya yang paling mendasar 5C (*Character, Capacity, Capital, Conditions of economy, Collateral*). Kalau dihubungkan, peran SDM tadi berpengaruh terhadap hasil dari karyawan yang direkrut. Karyawan yang baik pasti akan berpengaruh langsung terhadap nasabahnya terutama dari segi pelayanan.

**4. Apakah terdapat kegiatan training sebelum karyawan bekerja?**

**Jawab:**

Training di BPRS Bogor Tegar Beriman ini kami lakukan secara *learning by doing*. Secara khusus kami belum melakukan, namun di awal karyawan masuk kami perlihatkan peraturan perusahaan, budaya kerja, pengetahuan yang disampaikan pada *morning briefing*. Biasanya terdapat *event-event workshop* yang besar itu akan kami kirim beberapa karyawan untuk mengikuti. Kami pasti akan bekal pengetahuan para karyawan minimal pengetahuan dasar yang diterapkan di dunia industri.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5. **Bagaimana cara BPRS Bogor Tegar Beriman mengapresiasi karyawan yang bagus kinerjanya?**

**Jawab:**

Kalau kami pernah menerapkan sistem insentif dan *grading*. Kami juga menilai seseorang yang menurut kami kinerjanya bagus paling tidak setahun sekali kami lakukan penilaian kinerja (*personal appraisal*) di situ seorang karyawan akan dinilai sekaligus dievaluasi. Di sana dapat diketahui seorang karyawan akan naik *grade* atau bahkan *down grade* (terutama kalau membuat kesalahan). Pencapaian seorang karyawan akan kita ukur dengan GPA tertentu.

6. **Apakah tiap SDM perlu sertifikasi? Jika ada, berapa jumlahnya yang sudah disertifikasi?**

**Jawab:**

Masalahnya karyawan bagian SDM itu saya sendiri. Kalau secara seluruh bagian kami ikutkan, yang paling dekat saat ini ada manajemen risiko karena OJK itu sekarang akan fokus ke tata kelola manajemen risiko dan itu harus kami ikutkan. Pada beberapa *event* tertentu kami ikuti seluruh karyawan. Bisa juga kami ikuti di beberapa lembaga seperti Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan yang paling dekat ini akan ada sertifikasi pejabat eksekutif. Sampai saat ini ada kurang lebih 50% dari karyawan *frontliner* dan juga beberapa pengurus yang sudah mengikuti sertifikasi.

7. **Apakah menurut anda, semakin banyak karyawan akan semakin efektif dalam menjalankan kegiatan operasional di BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Kalau makin banyak karyawan makin efektif mungkin tidak. Kami memiliki ukurannya, beban kerja tersendiri. Kami memiliki ukuran seperti 1 (satu) orang AO efektifnya akan menangani berapa nasabah. Demikian juga di bagian operasional, kemampuannya seperti apa. Dari 32 karyawan yang kami miliki, kalau dari OJK masih terdapat beberapa yang rangkap dan kurang tenaga

kerjanya. Idealnya seperti bagian SDM itu dipisah dengan operasional (karena di sini masih digabung).



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Pegawai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bogor Tegar Beriman

### Informasi Narasumber

Nama	: Zainal Arifin
Divisi/Jabatan	: Staff Account Officer
Lokasi wawancara	: BPRS Bogor Tegar Beriman
Hari/Tanggal	: Rabu, 22 Juni 2022
Sifat wawancara	: Langsung

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis.

### 1. Sudah berapa lama produk pembiayaan murabahah ini berjalan?

**Jawab:**

Sudah ada sejak BPRS Bogor Tegar Beriman berdiri, yakni di tahun 2016.

### 2. Bagaimana cara bank mengetahui apakah nasabah pembiayaan merasa puas, aman dan nyaman menggunakan jasa BPRS Bogor Tegar Beriman?

**Jawab:**

Bisa dilihat dari nasabahnya, jika merasa puas nasabah tersebut akan tetap *stay* di kami atau minta penambahan plafon. Jika pada saat jatuh tempo nasabah belum melakukan pelunasan, itu berarti bahwa ada sesuatu yang kurang memuaskan yang mengakibatkan nasabah tersebut pindah. Tidak adanya komplain dari nasabah dapat dijadikan ukuran bahwa nasabah tersebut merasa puas menggunakan jasa kami. Kemudian nasabah tidak meminta untuk di *take over*/pindah ke bank lain itu juga bentuk dari loyalitas. Bila nasabah mereferensikan jasa BPRS Bogor Tegar Beriman kepada teman atau kerabatnya itu dapat kami artikan bahwa nasabah tersebut puas dan nyaman terhadap jasa dan pelayanan dari BPRS Bogor Tegar Beriman.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**3. Siapa saja calon nasabah yang menjadi sasaran produk pembiayaan di BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Sebelum berbicara kepada *personal*, kami berbicara terlebih dahulu mengenai segmentasi. AO di BPRS Bogor Tegar Beriman terbagi menjadi 2 (dua) segmen, diantaranya segmen korporasi dan segmen retail. Retail itu bisa disebut juga dengan nasabah perorangan, sedangkan korporasi itu dari Badan Usaha. Nasabah perorangan produknya dapat berupa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ASN, pembiayaan passar, dan juga pembiayaan konsumtif lainnya (kendaraan bermotor, emas, umroh, haji, dan lainnya). Jadi penentuan segmen itu kami melihat dari produknya terlebih dahulu, seperti bisnis retail (nasabah perorangan) kami melihat dari produknya (emas atau tabungan haji), kami memiliki *database* yang ibaratnya market kami itu Aparatur Sipil Negara (ASN) kabupaten, sehingga kami menargetkan ASN tersebut. Jadi penentuan market berdasarkan segmen bisnis dan produk yang ingin kami pasarkan dan karena ruang lingkup kami di pemerintahan kabupaten berarti prioritas kami yang telah disebutkan sebelumnya. Kalau dari Badan Usahanya, karena kami memiliki jaringan di pemerintahan kabupaten bogor kami pasti optimalkan di bisnis properti dan bisnis pengadaan yang mana perusahaan-perusahaan kontraktor pengadaan menjadi target kami. Kami juga mencari informasi kepada pemerintah kabupaten bogor dan juga dinas kabupaten untuk mendapatkan referensi calon nasabah yang baik.

**4. Bagaimana alur dalam mengajukan pembiayaan murabahah di BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Terdapat 2 (dua) cara yang dilakukan oleh BPRS Bogor Tegar Beriman dalam hal pengajuan pembiayaan, yakni aktif dan pasif. Aktif itu kami yang mendapatkan nasabahnya dengan cara kami mencari calon nasabah, sedangkan pasif berarti nasabah yang datang ke kami untuk mengajukan pembiayaan. Secara aktif untuk ASN, teman-teman dari marketing *maintain* dinas masing-masing di kabupaten lalu mereka kunjungan ke bendahara untuk meminta

referensi ASN atau outsourcing yang sedang berkebutuhan. Jadi kami hanya bisa mendapatkan rekomendasi calon nasabah dari bendahara tersebut. Selanjutnya kami berikan form pengajuan lalu kami tarik *by checking* setelah lolos tahap itu kami lanjut proses pemberkasan kumpulan data sekaligus *interview* dengan calon nasabah, setelah itu penyusunan proposal lanjut kepada komite dan proses akad.

**5. Apa saja pertimbangan bank dalam menerima pengajuan pembiayaan murabahah di BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Kalau spesifikasi murabahah sudah pasti harus memenuhi unsur jual belinya. Terdapat barang yang diperjual belikan, ada penjual, pembeli, akad, dan harga yang disepakati. Harus memenuhi unsur-unsur syariah karena di kami termasuk pembiayaan syariah, kalau tidak terpenuhi akan menjadi cacat jual belinya karena akadnya tidak sempurna. Secara umum dan secara industri perbankan pertimbangannya adalah harus memenuhi unsur 5C.

**6. Apa produk yang sering dipilih oleh nasabah dalam mengajukan pembiayaan?**

**Jawab:**

Pada umumnya produk yang dipilih oleh nasabah adalah produk yang menggunakan akad murabahah, karena akad murabahah di dunia perbankan syariah memang sangat populer.

**7. Menurut anda, mengapa nasabah tertarik untuk menggunakan produk dari BPRS Bogor Tegar Beriman?**

**Jawab:**

Kami memberikan produk yang sederhana, mudah, cepat, dan tidak bertele-tele. Tetap ada beberapa kriteria yang harus kami penuhi, namun kami tetap berusaha melonggarkan, mungkin kriteria bank umum harus memenuhi a sampai e mungkin kami bisa a sampai c saja. Kami juga melakukan sistem kerja sama

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



yang mana proses pendekatannya menjadi lebih mudah, jadi bank dapat melihat dari institusinya.

**8. Berapa jumlah nasabah pembiayaan murabahah sampai saat ini?**

**Jawab:**

Kurang lebih ada 80% dari total nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah. Jumlah nasabah BPRS Bogor Tegar Beriman seluruhnya yang ada sampai saat ini kurang lebih mencapai 3600 nasabah.

**9. Bagaimana cara pihak BPRS Bogor Tegar Beriman memasarkan produk-produknya dari segi *advertising, sales promotion, direct marketing, personal selling, public relation* sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah?**

**Jawab:**

Medsos kami gunakan biasanya instagram untuk mengiklankan mengenai *update* produk-produk. Kemudian kami gunakan flyer sejenis brosur dan booklet untuk diberikan kepada para ASN. Karena kami bermain di institusi, jadi kami tidak menggunakan teknik *door to door* sehingga kami nantinya akan berkunjung ke suatu institusi lalu nanti kami sebar flyer di sana, biasanya kami titip ke bendahara kemudian bisa juga kami menitipkan ke nasabah institusi lain. Kalau untuk hubungan masyarakat, kami membuat acara sendiri alih-alih menumpang acara luar. Biasanya kami datang ke suatu tempat lalu kami buat acaranya lalu dari acara itu kami mempromosikan produk dan menyampaikan hal-hal yang terkait dengan informasi pembiayaan. Terdapat juga dinas yang dekat dengan kami yang sedang memiliki acara dan menyisihkan waktu untuk kami mempromosikan produk di acara tersebut.

**10. Bagaimana pengawasan OJK terhadap produk pembiayaan murabahah?**

**Jawab:**

OJK tidak mengawasi secara khusus di pembiayaan murabahah, hanya saja OJK lebih memantau produk yang digulirkan sudah sesuai atau belum. Kalau ke produk dan pembiayaan itu lebih ke Dewan Pengawas Syariah (DPS) karena tidak perlu izin dari OJK kecuali jika ada hal-hal tertentu yang memerlukan izin.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Salah satu contohnya kami memiliki jasa *money changer* itu boleh-boleh saja BPRS memiliki jasa tersebut namun harus mendapatkan izin dari OJK. Kalau produknya seperti pembiayaan, tabungan biasa itu tidak perlu izin. Jika seperti *mobile banking*, ATM, pelayanan kas keliling, pembukaan kantor kas, kantor cabang itu diharuskan izin dari OJK dan produk yang digulirkan di BPRS Bogor Tegar Beriman ini sudah sesuai dengan ketentuan dari OJK. Kalau dikhususkan untuk murabahah, OJK itu titik poinnya pemenuhan *compliment*-nya, jadi murabahah itu yang penting ada unsur-unsur ”murabahah” nya seperti terpenuhi atau tidak akad murabahahnya, barang yang diperjual belikan, ada bukti pembelian, paling kalau OJK lebih ke arah situ aja.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Lampiran 5. Dokumentasi

### Hasil Dokumentasi Narasumber Eksternal BPRS Bogor Tegar Beriman



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Hasil Dokumentasi Narasumber Eksternal BPRS Bogor Tegar Beriman



JAKARTA

### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Hasil Dokumentasi Narasumber Internal BPRS Bogor Tegar Beriman



### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

