BAB IV

PEMBAHASAN

A. Penerapan *Marketing Mix* Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi.

1. *Product* (Produk)

Pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittingi dalam Produk Penyaluran Dana hanya mengaplikasikan Pembiayaan Murabahah dengan menggunakan akad jual beli, alasannya sebagai berikut :[1]

a. Resiko Pembiayaan Murabahah lebih kecil

Menurut PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi, pembiayaan murabahah memiliki resiko yang kecil dibandingkan pembiayaan musyarakah dan mudharabah. Melihat pangsa pasar yang sebagian besar dari pedagang pasar dengan pendapatannya sesuai dengan kondisi masyarakat.

b. Tidak bisa mengetahui Laporan Keuangan

Sektor perdagangan merupakan sektor tertinggi yang memanfaatkan pembiayaan murabahah. Oleh karena itu sebagian besar nasabah BPRS Carana Kiat Andalas adalah pedagang terutama di pasar Padang Luar. Karena pedagang pasar tidak mampu menyediakan laporan keuangan, maka bank akan sulit untuk mengetahui kebenaran pendapatan para pedagang.

c. Tingkat kejujuran pedagang yang kecil

[1] Ambril Yusrinto, *Marketing Pembiayaan*, PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi, wawancara langsung, 4 Mei 2018

Adanya sikap kehati-hatianapabila terjadi ketidak jujuran dari nasabah kepada PT. BPRS Carana Kiat Andalas.

PT. BPRS Carana Kiat Andalas hanya mengaplikasikan pembiayaan murabahah tetapi memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan pembiayaan-pembiyaan kompetitor. Keunggulan-keunggulan dari pembiayaan murabahah PT. BPRS Carana Kiat Andalas adalah :

a. Margin yang diberikan rendah jika dibandingkan dengan Lembaga Keuangan Mikro lainnya seperti : BPRS, BMT dan lainnya.
b. PT. BPRS tidak menerapkan administrasi yang terlalu berlebihan dan menyulitkan nasabah yang ingin melakukan pembukaan pembiayaan murabahah.
c. PT. BPRS tidak menerapkan denda kepada nasabah yang keterlambatan atas pembayaran pembiayaan, akan tetapi BPRS memberikan cara yang mempermudah nasabah melakukan pembayaran dengan cara pengasuran setiap harinya.
d. PT. BPRS Carana Kiat Andalas tidak menerapkan adanya pinalti mengenai potongan pelunasan dalam pembiayaan murabahah. Hal ini menjadi sebuah solusi yang memberikan kenyamanan bagi nasabah.

2. *Price*(Harga)

Harga merupakan salah satu variabel *marketing mix* yang bersifat fleksibel, penetapan harga merupakan tindakan BPRS Carana Kiat

Andalas memberikan margin yang lebih rendah jika dibandingkan kompetitor yang ada di pasar Padang lua, yang ditentukan sesuai dengan kondisi dan keadaan pasar, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhinya. Dalam penerapan penentuan persentase margin pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas memiliki beberapa faktor, yakni :[2]

a. Faktor Pembiayaan Pihak Internal.

   Untuk Karyawan dan Pengurus PT. BPRS Lebih mengkhususkan besar margin untuk pihak internal. Dengan margin sebesar 12% pertahun

b. Faktor Kelompok Kerja Sama dengan Unit Usaha Muhammadyiah.

   Untuk kelompok kerja muhammadiyah PT. BPRS Carana Kiat Andalas memberi margin berkisaran antara 12% sampai 13% pertahun.

c. Faktor Kelompok Perorangan Grop Muhammadiyah.

   Untuk kelompok perorangan yang masuk kedalam grop muhammadiyah. PT. BPRS Carana Kiat Andalas memberikan margin sebesar 13% sampai 15% pertahun.

d. Faktor Jaminan/Agunan

   Untuk perorangan umum, atau yang tidak termaksud tiga faktor diatas, PT. BPRS Carana Kiat Andalas memberikan margin sebesar 14% sampai 18% pertahun. Faktor ini tergantung pada bentuk jaminan yang diberikan nasabah kepada pihak bank. Untuk

[2]Afrialdi, Kandiv Marketing, PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi, wawancara langsung, 3 Mei 2018

nasabah yang menggunakan deposito dan emas biasanya pihak bank memberikan margin sebesar 14% sampai 15% pertahun. Tingkat margin yang diberikan lebih rendah jika dibandingkan dengan nasabah yang menggunakan agunan berbentuk sertifikat tanah, kendaraan, dan BPKB motor yang tingkat marginnya sebesar 15% sampai dengan 18% pertahun.

Dengan alasan, karena menurut pihak bank agunan/jaminan dalam bentuk deposito dan emas lebih *liquid*, maka apabila terjadi masalah dalam pembiayaan pihak bank akan mudah mencairkan agunan/jaminannya dalam bentuk uang. dan tingkat resiko bagi pihak bank lebih kecil.

Jika dilihat dari penjelasan harga atau margin yang diberikan oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas kepada calon nasabah, maka dapat dikatakan margin yang berikan tinggi dengan alasan PT. BPRS Carana Kiat Andalas tidak memberikan proses administrasi yang sulit untuk calon nasabah. Untuk mencapai suatu tujuan perusahaan seharusnya PT. BPRS Carana Kiat Andalas menurunkan tingkat margin yang diberikan pada calon nasabah dan tetap meringankan proses administrasi.

PT. BPRS Carana Kiat Anddalas lebih merendahkan margin untuk pegawai atau amal usaha yang bekerja di Muhammadiyah dikarenakan :

a. Pegawai atau amal usaha Muhammadiyah sifatnya konsumtif dan merupakan pegawai swasta yang memiliki gaji kecil jika

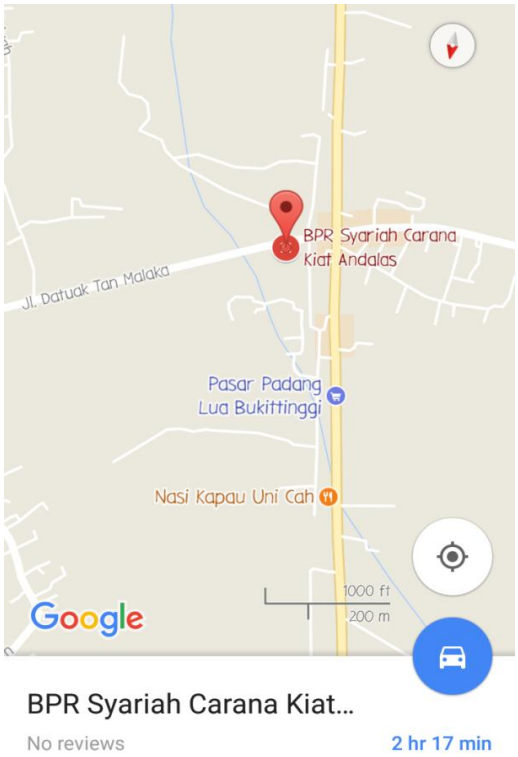
dibandingkan para pedagang yang sifatnya lebih produktif dan memiliki penapatan yang besar setiap harinya.

b. Mengutamakan sistem kekeluargaan atau toleransi sesama keluarga. PT. BPRS Carana Kiat Andalas merupakan bagian dari amal usaha milik Muhammadiyah.

3. *Place*(Tempat)

Tempat berkaitan dengan kemudahan nasabah dalam memperoleh produk dipasar dan tersedia saat nasabah membutuhkannya. Kantor pusat PT. BPRS Carana Kiat Andalas terletak pada Jl. Simpang 4 Padang Luar, Ladang Laweh, Nagari Padang Luar, Padang Luar, Banuhhampu, Kabupaten Agam, Sumatera Barat.

Gambar 4.1
Posisi PT. BPRS Carana Kiat Andalas



PT. BPRS Carana Kiat Andalas lebih mendekatkan posisi ke pasar Padang Luar karena nasabah BPRS Carana Kiat Andalas sebagian besar berasal dari pedagang pasar Padang Luar yang tujuannya memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi langsung ke Kantor PT. BPRS Carana Kiat Andalas. Jika dilihat dari posisi pesaing PT. BPRS Carana Kiat Andalas termaksud berada dilokasi yang strategis yang akan memudahkan nasabah dan pangsa pasar untuk melakukankan transaksi langsung ke Kantor Pusat PT. BPRS Carana Kiat Andalas.

Gambar 4.2
Posisi Kompetitor dan PT. BPRS Carana Kiat Andalas

4. *Promotion* (Promosi)

Promosi adalah kegitan yang mengkomunikasikan informasi untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas. Dalam hal ini PT. BPRS Carana Kiat Andalas menggunakan beberapa sarana media dan cara untuk mempromosikan produk-produknya terutama pembiayaan murabahah, di antaranya :[3]

a. Brosur

BPRS Carana Kiat Andalas menggunakan brosur sebagai alat promosi. Bentuk brosur PT. BPRS Carana Kiat Andalas, adalah :

Gambar 4.3
Brosur

b. Radio

Promosi dilakukan melalui penyiaran Radio di berbagai radio di Bukittinngi dengan tujuan pengenalan PT. BRPS Carana Kiat Andalas dan berbagai produk yang dimiliki oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas. Radio radio tersebut diantaranya :

[3]Yayan Adi Saputra, *Direktur Utama*, PT. BPRS Carana Kiat Andalas, wawancara langsung, 4 Mei 2018

1) Jelita 103,9

2) Jam Gadang FM 102,3

c. Edukasi ke mesjid

Edukasi ke mesid biasanya dilakukan dalam bentuk ceramah seperti memperkenalkan Perbankan syariah, produk-produk perbankan syariah, produk-produk PT. BPRS Carana Kiat Andalas, produk pembiayaan PT. BPRS Carana Kiat Andalas. Bentuk penyampaiannya bisa dilakukan dengan megunakan Laptop, LCD, dan Infokus.

d. Kalender

PT. BPRS Carana Kiat Andalas setiap tahunnya melakukan pembagian kalender kepada pedagang-pedagang Pasar Padang Luar baik nasabah maupun yang bukan nasabah dengan tujuan untuk menarik calon nasabah yang melakukan pengenalan produk–produk yang dimiliki oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas. Yaitu :

Gambar 4.4
Kalender

e. Referensi

Referensi adalah penjelasan yang dilakukan oleh nasabah ke calon nasabah (mulut ke mulut). Nasabah yang sudah memiliki pembiayaan murabahah dan sudah merasakan kepuasan terhadap pembiayaan yang diberikan oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas akan menjelaskan hal-hal positif dan keunggulan-keunggulan yang dimiliki pembiayaan murabahah kepada calon nasabah. Hal ini juga dapat dikatakan suatu promosi referensi dari nasabah.

5. *Poeple* (Partisipan)

Poeple (partisipan) adalah semua orang pihak bank yang terlibat dalam kegiatan memproduksi produk serta memberikan pelyanan produk kepada nasabah. Yang dimaksud dalam partisipan adalah karyawan penyedia jasa layanan maupun penjualan. Pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi Karyawan yang terlibat dalam penyedia jasa layanan dan penjualan pada pemasaran produk pembiayaan di antaranya :[4]

a. *Customer Service*

Customer servise adalah orang yang terlibat dalam proses produk dan jasa yang dimiliki oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas. *Customer servise* bertugas untuk menjelaskan sekaligus memasarkan produk-produk yang ada di PT. BPRS Carana Kiat Andalas kepada nasabah.

[4]*Ibid.,*

b. *Account Officer*

Account Officer adalah karyawan bank yang melakukan pemasaran produk-produk bank yang berkaitan dengan pembiayaan pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas. *Account Officer* bertugas untuk menentukan survei pembiayaan, analisis pembiayaan dan penagihan pembiayaan.

c. Apraisal

Apraisal adalah karyawan yang kegiatan nya melakukan transaksi atau melakukan penilaian transaksi agunan/jaminan.

d. Administrasi Pembiayaan

Administrasi Pembiayaan adalah karyawan yang kegiatan-nya membuat akad pembiayaan, dan mengarsip semua dokumen yang beruhubungan dengan pembiayaan.

6. *Physical Evident* (Bukti fisik)

Bukti fisik atau lingkunga fisik adalah keadaan atau kondisi yang di dalamnya juga termaksud suasana. Karakter lingkungan fisik merupakan segi yang paling bisa dilihat oleh nasabah pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas diantaranya situasi dan kondisis geografi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, peletakkan dan layout. Bukti fisik atau lingkungan fisik pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas diantaranya :[5]

a. Adanya logo atau simbol perusahaan.

[5]Yayan Adi Putra, *Ibid.*,

b. Fasilitas yang dimiliki perusahaan diantaranya seragam karyawan dan kartu nama karyawan.

c. Penampilan Bank.

d. Kebersihan Bank.

e. Laporan Keuangan Bank.

f. Fasilitas parkir yang luas.

7. *Process* (Proses)

Proses adalah kegiatan yang menunjukkan bagian pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama terjadinya pembiayaan tersebut. PT BPRS Carana Kiat Andalas memiliki proses pelayanan tersendiri untukmemberikan kenyamanan terhadapa nasabahnya. Proses yang dilakukan antara lain :[6]

a. Syarat-syarat dan produr pembukaan pembiayaan murabahah di PT. BPRS Carana Kiat Andalas :

1) Syarat-syarat pembukaan pembiayaan murabahah di PT. BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi :[7]

a) Usaha pedagang yang sedang berjalan

b) Usaha pedagang yang memiliki Surat Keterangan Usaha (SKU)

c) Surat Keterangan membayar listrik

d) Kwitansi Penjualan

e) Jaminan; Sertifikat, Kenderaan, Deposito dan Emas

[6]Ambril Yusrinto, *Marekting Pembiayaan*, PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi, wawancara langsung, 4 Mei 2018

[7]*Ibid.,*

f) Riwayat Pembiayaan aman (BI checking bersih)

g) Fotokopi KTP, KK dan Buku Nikah

2) Prosedur pembukaan pembiayaan murabahah di PT. BPRS Carana Kiat Andalas

a) Persyaratan lengkap dan nama nasabah bersih dari BI cheking, lalu nasabah mengisi formulir

b) Setelah nasabah mengisi formulir dan melengkapi persyaratan, pihak bank akan mensurvei ke lokasi nasabah.

c) Setelah melakukan survei, pihak bank akan melakukan analisis yang dilakukan oleh account officer. Persetujuan dari pihak bank dilakukan antara komite, Direktur, irektur Utama dengan melihat lampiran-lampiran persyaratan calon nasabah.

d) Setelah pihak Komite, Direktur dan Direktur Utama menetukan apakah persyaratan calon nasabah diterima atau tidaknya. Disampaikan oleh pihak komite kepada account officer.

e) Jika disetujui, maka pembiayaan siap dicairkan.

b. Proses pelaksanaan pembiayaan murabahah di PT. BPRS Carana Kiat Andalas.

1) Angsuran Setiap Hari

Angsuran atau setoran setiap hari dapat dilakukan oleh nasabah melalui buku tabungan yang apabila sudah sampai pada tanggal

jatuh tempo sistem PT. BPRS Carana Kiat Andalas secara otomatis akan memotong jumlah uang rekening tabungan nasabah yang akan dijadikan sebagai angsuran pembiayaan dengan tujuan utama untuk memudahkan nasabah yang sebagian besar dari pedagang

2) Jemput Bola

Jemput bola adalah menjemput secara langsung penagihan kepada nasabah. Sebelum menyepakati persetujuan melakukan pembiayaan. Pihak Bank akan menawarkan kepada nasabah yang jauh dari lokasi PT. BPRS Carana Kiat Andalas untuk memakai sisitem jemput bola. Yaitu pihak Bank secara langsung menjemput penagihan atau cicilan ke tempat nasabah setiap tanggal jatuh tempo. Hal ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada setiap nasabah yang menggunakan produk pembiayaan pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas.

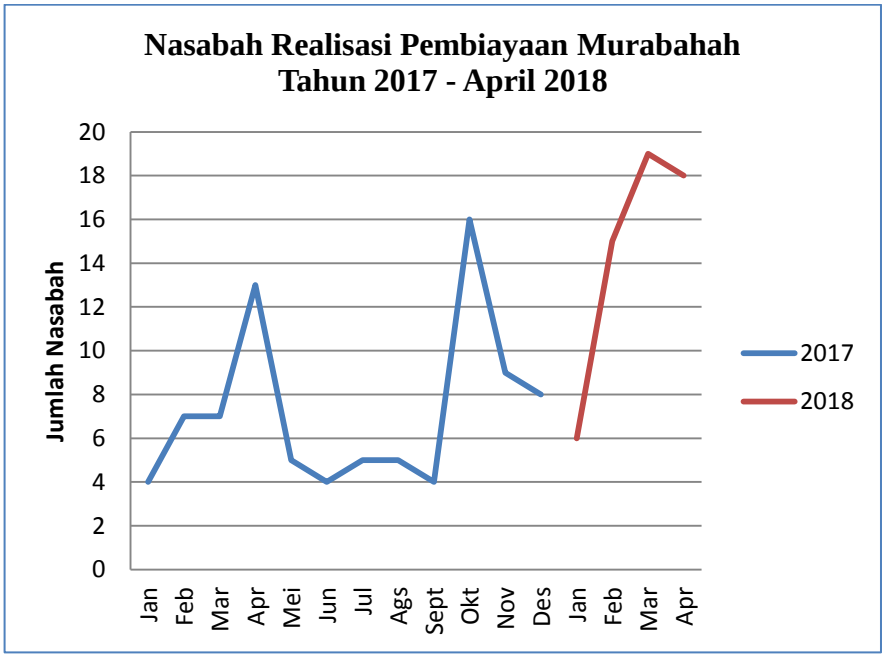
3) Cicilan Perbulan.

Cicilan perbulan adalah kegiatan yang dilakukan oleh nasabah kepada pihak Bank dengan jumlah yang telah disepakati oleh pihak bank dan nasabah. Penagihan dilakukan dengan cara mengantarkan langsung cicilan ke kantor pusat PT. BPRS Carana Kiat Andalas.

B. Perkembangan Pembiayaan Murabahah Pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi.

Perkembangan PT. BPRS Carana Kiat Andalas tidak terlepas dari adanya perananan dari manajemen pemasaran. Manajemen pemasaran tidak terlepas

dari penerapan *marketing mix* yang efisien. Perkembangan pembiayaan murabahah BPRS Carana Kiat Andalas pada tahun 2017 hingga April 2018 terlihat peningkatan nasabah yang melakukan realisasi pada tahun tersebut, yaitu :



Dari data diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah yang melakukan realisasi pada tahun 2017 hingga bulan April 2018 memiliki perkembangan yang cukup baik. Hal ini juga dapat dilihat dari perkembangan jumlah nasabah pembiayaan pada tahun 2017 hingga April 2018 yang mengalami peningkatan setiap bulannya. Sebagaimana jumlah data nasabah yang telah diperoleh yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Nasabah Tahun 2017

No	Bulan	Jumlah
1	Junuari	108
2	Februari	115

3	Maret	123
4	April	136
5	Mei	141
6	Juni	146
7	Juli	149
8	Agustus	153
9	September	157
10	Oktober	172
11	November	182
12	Desember	190

Tabel 4.2
Jumlah Nasabah Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah
1.	Jan	78
2.	Feb	87
3.	Mar	106
4	Aprl	124

Terjadinya penurunan jumlah nasabah pada tahun 2018 dikarenakan pada tahun 2017 nasabah pembiyaan murabahah yang sedang berjalan telah melakukan finalisasi atau pelunasan pada pembiayaan murabahah. Jumlah yang tertera pada tabel merupakan jumlah nasabah yang telah dijumlahkan dengan nasabah yang melakukan realisasi pada tahun 2018.

Dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan murabahah berkembang setiap bulannya. Hal ini menandakan bahwa penerapan *marketing mix* PT. BPRS Carana Kiat Andalas Kantor Pusat Bukittinggi telah berhasil dalam menarik perhatian calon nasabah hingga meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah. Bedasarkan informasi yang telah diperoleh dari sistem yang dipakai oleh PT. BPRS

Carana Kiat Andalas. Tercatat jumlah nasabah pembiayaan murabahah hingga bulan April 2018 berjumlah 626 nasabah dengan jumlah pembiayaan RP. 17.474.518.813,- untuk keseluruhan kantor kas BPRS Carana Kiat Andalas. Sedangkan pada kantor pusat tercatat jumlah nasabah hingga bulan april 2018 berjumlah 162 nasabah dengan jumlah pembiayaan sebesar Rp. 8.162.591.856,-.

PT. BPRS Carana Kiat Andalas telah banyak membantu kehidupan dan kelancaran hidup masyarakat, banyak sektor usaha yang memanfaatkan pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas di antaranya adalah :

1. Sektor Perdagangan
2. Sektor Industri
3. Sektor Pertanian
4. Sektor jasa
5. Dan sektor lain-lainnya

Dari berbagai usaha yang memanfaatkan pembiayaan, sektor usaha perdagangan merupakan sektor usaha tertinggi dalam memanfaatkan pembiayaan yang diberikan oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas yang disebabkan karena banyak masyarakat sekitar yang beroperasi sebagai pedagang.

Pembiayaan murabahah merupakan pembiayaan satu-satunya yang diaplikasikan oleh PT. BPRS Carana Kiat Andalas. Oleh karena itu untuk

meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah BPRS Carana Kiat Andalas selalu menjaga dan memperhatikan bagaimana penerapan konsep *marketing mix* yang ada di perusahaan. Dengan penerapan konsep *marketing mix* yang efektif dan efisien BPRS Carana Kiat Andalas mengharapkan perkembangan yang baik untuk pembiayaan murabahah sekaligus membantu pertumbuhan ekonomi penduduk masyarakat Padang Luar, Bukittinngi dan sekitarnya.