

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan prinsip-prinsip keuangan yang sesuai syariah.¹ Hal ini disebabkan karena penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam dan keyakinan mereka terhadap bank konvensional yang terlibat dalam riba dilarang dalam Islam. Bank-bank syariah yang menganut prinsip syariah dalam menjalankan bisnisnya tanpa menggunakan sistem berbasis bunga, melainkan menggunakan sistem bagi hasil.²

Dalam Perbankan Syariah, semua transaksi dilakukan menggunakan akad yang sesuai dengan hukum Syariah. Oleh karena itu, semua transaksi harus sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah. Sesuai dengan yang tercantum dalam UU No. 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 2, dinyatakan bahwa, “Bank adalah lembaga usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.” Dari pasal tersebut, dapat disimpulkan bahwa bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang berperan sebagai penghubung atau perantara antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan mereka yang memerlukan dana. Bank syariah

¹ Cognitive Market Research, “Islamic Financing Market Report 2025,” 2025, <https://www.cognitivemarketresearch.com/islamic-financing-market-report>.

² Trimulato Trimulato, “Eksistensi Perbankan Syariah Melalui Dominasi Pembiayaan Profit And Loss Sharing,” *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 2, no. 1 (2021), h, 29–40.

adalah bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dan berdasarkan jenisnya, bank syariah terbagi menjadi Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³

Aktivitas utama dari bank syariah adalah pembiayaan yang memberikan pendapatan bagi institusi tersebut. Penyaluran dana kepada pihak lain dalam bentuk pembiayaan mengandung risiko di mana nasabah mungkin tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran. Pembiayaan di bank syariah, yang juga dapat disamakan dengan kredit di bank konvensional, pada dasarnya merupakan sebuah perjanjian antara bank dan nasabah yang memerlukan dana untuk mendukung kegiatan atau proyek tertentu. Perjanjian yang terkait dengan penyaluran pembiayaan dari bank kepada nasabah dapat bervariasi, tergantung pada jenis akad yang diterapkan. Akad pembiayaan dapat berupa akad jual-beli, akad investasi, akad sewa (ijarah), dan jenis akad lainnya.⁴

Dalam produk pembiayaan konsumtif, lembaga keuangan syariah biasanya menerapkan akad ijarah. Selain itu, lembaga keuangan syariah juga menggunakan akad ijarah dalam produk pembiayaan multijasa untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan dan kesehatan. Ijarah multijasa merupakan bentuk pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah agar mereka dapat memanfaatkan suatu jasa, contohnya jasa pendidikan, pariwisata, dan lain-lain. Ketika jasa yang ingin dibiayai

³ Upik Nurhasanah dan Tuti Anggraini, "Analisis SWOT Terhadap Tabungan IB Hijrah Haji Studi Kasus Bank Muamalat Kcp Stabat," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 14, no. 2 (2023), h. 144.

⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 202-203.

berhubungan dengan pendidikan, maka pendidikan tersebut menjadi objek akad. Dalam konteks pembiayaan pendidikan, nasabah tidak berhutang kepada lembaga pendidikan, melainkan berhutang kepada bank.⁵

Pesatnya perkembangan perbankan saat ini mendorong Bank Nagari Syariah Cabang Padang untuk mengedepankan kepuasan nasabah dengan mengenalkan produk-produk yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang lebih nyaman. Tujuan dari metode ini untuk meningkatkan nilai produk pada Bank Nagari Syariah dan menarik lebih banyak nasabah. Misalnya dari produk penghimpunan dana (*funding*) Bank Nagari Syariah ada beberapa produk yaitu Tabungan Sikoci Syariah, Tabungan Bisnis Syariah, Tabungan Tahari Syariah, Giro Wadiah, Deposito Mudharabah, dan Tabunganku, sedangkan penyaluran dana atau pembiayaan (*financing*) Bank Nagari Syariah menawarkan produk yaitu Murabahah Modal Kerja, Pembiayaan Modal Kerja Kontraktor, Murabahah Investasi, Murabahah Plus, Pembiayaan Kendaraan Bermotor Syariah, Pembiayaan Multijasa, KPR FLPP Syariah, dan Gadai Emas. Kemudian produk jasa yang ditawarkan pada Bank Nagari Syariah diantaranya SMS Banking, Safe Deposit Box, Nagari Card, Nagari Mobile Banking, Nagari Virtual Account, dan Kartu ATM.⁶

⁵ Eva Rizkyana, *Skripsi: Analisis Pemasaran Pembiayaan Ijarah Multijasa Untuk Biaya Pendidikan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember* (Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019), h. 3.

⁶ Bank Nagari, "Produk dan Layanan," n.d., <https://www.banknagari.co.id/>. Diakses pada tanggal 20 April 2025, Pukul 10.00

Bank Nagari Syariah telah memperkenalkan salah satu produk baru yang *dilaunching* pada bulan Agustus 2023 yaitu pembiayaan multijasa.⁷ Tujuan dari peluncuran program pembiayaan multijasa syariah adalah untuk memberikan dukungan kepada masyarakat atau nasabah yang sangat memerlukan dana untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Menurut Fitri Bahreni, Pimpinan Cabang Bank Nagari Syariah Padang, menjelaskan bahwa pembiayaan multijasa syariah merupakan jenis pembiayaan konsumtif atau pribadi yang ditujukan untuk memberikan dana kepada nasabah agar dapat memperoleh manfaat atau jasa tertentu. Pembiayaan multijasa syariah memiliki peranan yang sangat penting dalam membantu masyarakat yang membutuhkan. Produk ini dapat melengkapi pembiayaan konsumtif lainnya atau produk fisik, sehingga Bank juga dapat menawarkan pembiayaan untuk keperluan nonfisik atau jasa.⁸ Pembiayaan multijasa yang ditawarkan bertujuan untuk perjalanan ibadah umrah, perjalanan wisata, biaya pendidikan, biaya perawatan kesehatan, biaya pernikahan, aqiqah, sunatan, dan lain-lain. Produk ini didasarkan pada prinsip-prinsip keuangan syariah yang melarang riba.⁹

Persyaratan dokumen pengajuan untuk pembiayaan multijasa syariah dikelompokkan menjadi dua yaitu adanya dokumen umum dan dokumen khusus. Dokumen umum terdiri dari pengisian formulir permohonan, fotokopy

⁷ Bank Nagari, "Nagari Podcast: Solusi Berkah Bersama Pembiayaan Multijasa Syariah" (Padang, 2024), https://www.youtube.com/watch?v=xit6_bi5_vs.

⁸ Rangkiang Nagari, "Bank Nagari Sediakan Program Pembiayaan Umrah dan Wisata Halal," 2024, <https://www.rangkiangnagari.id/2024/12/bank-nagari-sediakan-program-pembiayaan.html>. Diakses pada tanggal 22 April 2025, Pukul 09.25

⁹ <https://www.banknagari.co.id/produk?page=xLM1DsS3ziFEdlScHkcOJQ%3D%3D>, Diakses pada tanggal 22 April 2025, pukul 10.00

KTP, fotokopy KK, fotokopy surat nikah (apabila sudah menikah), pas foto dan fotokopi NPWP pribadi untuk plafon pembiayaan tertentu. Sedangkan untuk dokumen khusus jika nasabah yang berpenghasilan tetap dibayarkan melalui bank kecuali pensiunan yaitu asli SKMG yang disetujui oleh bendaharawan dan Kepala Kantor/Dinas, asli SK Calon Pegawai atau SK Pengangkatan, asli SK Pangkat terakhir, dan asli Kartu TASPEN. Kemudian daftar atau bukti gaji/penghasilan bulanan dan penghasilan lainnya, serta dokumen lainnya yang diperlukan. Sementara itu, jika nasabah berpenghasilan tetap yang tidak dibayarkan melalui bank nagari, maka dokumen yang dibutuhkan adalah asli SKMG atas gaji bulanan dan hak lainnya, fotokopi SK Calon Pegawai atau SK Pengangkatan, serta fotokopi SK Pangkat terakhir. Kemudian, daftar atau bukti gaji/penghasilan bulanan dan penghasilan lainnya, rekening koran tabungan 6 bulan terakhir, bukti kepemilikan agunan pembiayaan, dan dokumen lainnya yang diperlukan. Sedangkan syarat nasabah yang dapat mengajukan pembiayaan multijasa yaitu cakap melakukan perbuatan hukum (berusia minimal 21 tahun atau telah menikah, berakal sehat dan tidak berada dalam pengampuan/*curatele*).¹⁰

Pembiayaan multijasa syariah ini dapat dimanfaatkan oleh nasabah yang memiliki beberapa kriteria yaitu, *Pertama*, nasabah yang berpenghasilan tetap yang gajinya dibayarkan melalui rekening di bank (*payroll*) dan sumber pembayarannya berasal dari pemotongan gaji, di antaranya pegawai *intern*

¹⁰ <https://padangkita.com/pembiayaan-multijasa-syariah-bank-nagari-ini-cara-dan-syarat-pengajuan-permohonannya/>, diakses pada tanggal 26 april 2025 pukul 10.15

(termasuk direksi, komisaris, dan pensiunan), kemudian, Pegawai Negeri Sipil (daerah, vertikal dan CPNS, P3K dan pensiunan). *Kedua*, nasabah berpenghasilan tetap tetapi gajinya tidak dibayarkan melalui rekening di bank (*non payroll*), seperti Pegawai Negeri Sipil (daerah dan vertikal), anggota TNI dan Polri, pegawai tetap BUMN, BUMD, dan lainnya yang bertugas di wilayah kerja bank, dan pegawai tetap perusahaan swasta yang *bonafide* dengan masa kerja minimal 3 tahun berturut-turut. *Ketiga*, nasabah yang tidak berpenghasilan tetap seperti wiraswasta/wirausaha yang memiliki pengalaman di bidang usahanya minimal 3 tahun berturut-turut yang dilengkapi dan dibuktikan oleh surat keterangan usaha dan bukti aktivitas usaha. *Keempat*, nasabah yang memiliki profesi seperti notaris, dokter dan lain-lain minimum bekerja selama 2 tahun berturut-turut, dan dibuktikan oleh izin praktik profesi atau dengan dokumen lain yang dapat diklasifikasikan sebagai seorang yang memiliki profesi dan telah diakui secara nasional.¹¹

Namun menurut keterangan dari ibu Lidya De Vega selaku administrasi pembiayaan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang bahwa produk pembiayaan multijasa ini masih kurang peminatnya, apabila nasabah datang ke bank nagari syariah untuk melakukan pembiayaan, maka pihak bank akan menawarkan produk ini dan juga menjelaskannya kepada nasabah bagaimana proses dari pembiayaan multijasa ini. Tetapi nasabah masih kurang minatnya terhadap pembiayaan multijasa dan nasabah lebih tertarik untuk menggunakan

¹¹ Redaksi, "Pembiayaan Multijasa Syariah Bank Nagari, Ini Cara dan Syarat Pengajuan Permohonannya," Padangkita, 2024, <https://padangkita.com/pembiayaan-multijasa-syariah-bank-nagari-ini-cara-dan-syarat-pengajuan-permohonannya/>. Diakses pada tanggal 22 April 2025, pukul 11.00

pembiayaan murabahah. Selama 2 tahun produk pembiayaan multijasa ini hadir, baru 2 orang nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa yaitu untuk biaya perawatan kesehatan dan untuk sewa rumah.¹²

Dilihat dari perkembangan bank syariah menghadapi banyak tantangan, salah satunya adalah kurangnya pemahaman dan sosialisasi tentang cara kerja produk perbankan syariah. Hal ini disebabkan karena keberadaan perbankan syariah dengan prinsip-prinsip syariah ini masih sangat baru di Indonesia. Meskipun produk-produk Bank Nagari sangat bagus secara teoritis, tetapi masyarakat masih tetap menggunakan bank konvensional untuk bertransaksi. Hal ini disebabkan oleh strategi pemasaran yang digunakan Bank Nagari khususnya Bank Nagari Cabang Syariah Padang untuk memasarkan produknya sehingga masyarakat kurang mengetahui bagaimana sistematika dari produk-produk di Bank Nagari tersebut.¹³

Dan juga dari pengamatan saat ini nasabah Bank Nagari masih banyak yang kurang minat terhadap produk pembiayaan multijasa, jika dibandingkan dengan produk lain karena nasabah tidak hanya butuh untuk satu tujuan saja tetapi juga untuk kebutuhan konsumtif lainnya dan pembiayaan multijasa tidak mengakomodir itu. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan multijasa dan juga masih kurang sosialisasi kepada masyarakat, serta semakin banyak bank-bank lain yang

¹² Hasil wawancara dengan ibu Lidya De Vega bagian Administrasi Pembiayaan Bank Nagari Cabang Syariah Padang pada tanggal 19 Mei 2025 pukul 12.00

¹³ Dini Angriani, *Skripsi: Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Produk Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Parepare* (Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020), h. 4.

memiliki produk yang sama, belum lagi nasabah yang memilih melakukan pembiayaan/kredit di bank konvensional, sehingga perlu adanya peningkatan terhadap proses pemasaran agar masyarakat lebih mengetahui dan mengenal produk tersebut. Dengan demikian, Bank Nagari Cabang Syariah Padang harus memerlukan perencanaan bisnis yang akurat, agar dapat memfokuskan upayanya dalam pemasaran produknya. Maka diperlukan analisis model bisnis produk dengan menggunakan *business model canvas* (BMC) untuk mengetahui kemampuan bank nagari dalam memasarkan produknya.

Untuk itu, Bank Nagari Cabang Syariah Padang perlu untuk melakukan evaluasi atau bahkan mengembangkan model bisnis yang berpotensi di masa depan. Model bisnis adalah serangkaian langkah dasar yang harus diikuti untuk menciptakan dan meningkatkan nilai perusahaan, yang merinci transaksi tertentu dengan pelanggan serta mitra dalam jaringan nilai lainnya, dan mengoordinasikan sumber daya serta kemampuan yang diperlukan. Selain itu, model bisnis memberikan gambaran tentang cara perusahaan menyediakan produk dan layanan kepada pelanggan dan memperoleh keuntungan dalam rantai nilai tertentu. Model bisnis juga dapat membantu perusahaan dalam memenangkan pelanggan (*win a customer*) dengan mengidentifikasi dan mengembangkan proposisi nilai yang jelas dan menarik, yang akan memandu upaya perusahaan dalam menciptakan, menangkap, dan memberikan nilai kepada pelanggan.¹⁴

¹⁴ Maharani Adilla, Hafiz Rahman, dan Ma'ruf, "Pengembangan Model Bisnis Layanan Mobile Banking PT. Bank Nagari menggunakan Business Model Canvas," *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 5, no. 2 (2023), h. 607.

Menurut Osterwalder dan Pigneur, *Business Model Canvas* merupakan sebuah kerangka kerja yang menggambarkan secara logis cara suatu organisasi menciptakan, menyampaikan, dan menangkap nilai. Model bisnis ini dapat diterapkan pada berbagai jenis usaha di berbagai sektor untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan dari suatu bisnis, analisis terhadap kebutuhan dan keuntungan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat.¹⁵

Dalam konteks ini, analisis BMC menjadi penting untuk mengevaluasi posisi Bank Nagari Cabang Syariah Padang dalam menawarkan produk pembiayaan multijasa. Melalui analisis ini, dapat mengidentifikasi sembilan elemen dari BMC untuk upaya meningkatkan daya saing dan memenuhi kebutuhan nasabah. Kerangka model bisnis ini terdiri dari 9 (sembilan) elemen yaitu *Customer Segments*, *Value Propositions*, *Channels*, *Customer Relationship*, *Revenue Streams*, *Key Resources*, *Key Activities*, *Key Partnership*, dan *Cost Structure*.

Melalui Analisis BMC dapat membantu memahami secara menyeluruh tentang cara organisasi menciptakan, menyampaikan, dan menangkap nilai kepada pelanggan. Pendekatan BMC dapat menentukan apakah produk pembiayaan multijasa Bank Nagari Syariah memiliki nilai proposisi yang kuat, saluran distribusi yang tepat, hubungan pelanggan yang dikelola dengan baik, serta sumber daya dan aktivitas penting yang mendukung keberlanjutan produk.

¹⁵ Intan Nurrachmi dan Setiawan, "Analisis Penerapan Business Model Canvas pada Koperasi Syariah," *Malia (Jurnal Ekonomi Islam)* 12, no. 1 (2020), h. 71.

Selain itu, BMC juga dapat mengevaluasi struktur biaya dan pendapatan untuk memastikan efisiensi dan kelayakan produk dalam jangka panjang.

Dengan menggunakan pendekatan BMC, manajemen bank dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan internal, serta menemukan peluang untuk perbaikan strategi melalui pengembangan model bisnis, sehingga strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran dan berbasis data dapat dibuat. Evaluasi ini menjadi penting karena tantangan eksternal yang dihadapi perbankan syariah semakin kompleks, terutama karena rendahnya literasi keuangan syariah di masyarakat, serta dinamika persaingan produk antar lembaga keuangan. Oleh karena itu, Bank Nagari Cabang Syariah Padang perlu menyusun ulang strategi bisnis produk pembiayaan multijasa dengan pendekatan BMC, agar mampu meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis secara mendalam analisis BMC produk pembiayaan multijasa dengan judul **“Analisis Produk Pembiayaan Multijasa Dengan Menggunakan *Business Model Canvas* di Bank Nagari Cabang Syariah Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan persoalan pokok yaitu:

1. Bagaimana analisis produk pembiayaan multijasa dengan menggunakan *Business Model Canvas* (BMC) di Bank Nagari Cabang Syariah Padang?

2. Apa strategi pengembangan produk pembiayaan multijasa dengan menggunakan *Business Model Canvas* (BMC) di Bank Nagari Cabang Syariah Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui analisis produk pembiayaan multijasa dengan menggunakan *Business Model Canvas* (BMC) di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.
2. Untuk mengetahui strategi pengembangan produk pembiayaan multijasa dengan *Business Model Canvas* (BMC) di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan informasi dalam pengembangan ilmu dalam bidang ilmu manajemen perbankan syariah khususnya tentang analisis produk pembiayaan multijasa dengan menggunakan *Business Model Canvas* (BMC).

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang cara menganalisis produk pembiayaan multijasa menggunakan analisis *Business Model Canvas* (BMC).
- 2) Bagi Bank Nagari Cabang Syariah Padang, penulis harapkan agar hasil penelitian ini bisa memberikan informasi, masukan dan sarana evaluasi terkait produk pembiayaan multijasa.

E. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan dalam penulisan ini, maka secara garis besar sistematika penulisan ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang deskripsi teori dan kajian pustaka. Untuk deskripsi teori berisikan teori yang digunakan dalam penelitian, antara lain teori analisis *Business Model Canvas* (BMC), strategi pengembangan dan produk pembiayaan multijasa.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi/tempat penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang gambaran objek penelitian, analisis untuk menjawab rumusan masalah yaitu menggunakan analisis *Business Model Cavas* (BMC) dan strategi pengembangan produk pembiayaan multijasa dengan menggunakan *Business Model Cavas* (BMC).

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pengembangan keilmuan dan perbaikan dalam penulisan hasil penelitian.