

**INOVASI PRODUK DAN LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA
BPRS AL-MAKMUR PAYAKUMBUH**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**HASBI ASSIDDIQI NASUTION
NIM. 21 401 00144**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**INOVASI PRODUK DAN LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA BPRS
AL-MAKMUR PAYAKUMBUH**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

HASBI ASSIDDIQI NASUTION

NIM. 21401 00144

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

**INOVASI PRODUK DAN LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH BPRS
AL-MAKMUR PAYAKUMBUH**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat

*Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

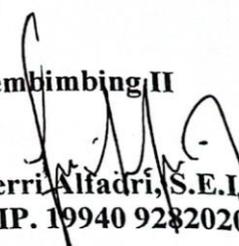
HASBI ASSIDDIQI NASUTION

NIM: 21 401 00144

Pembimbing I


Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.
NIP. 198905052019032008

Pembimbing II


Ferri Alfadri, S.E.I., M.E.
NIP. 19940 9282020121007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

Hal. Skripsi

Padangsidempuan, 24 Mei 2025

An. Hasbi Assiddiqi Nasution

Lampiran: 6 (Enam) eksemplar

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di_

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an.Hasbi Assiddiqi Nasution yang berjudul Inovasi Produk dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawab-kan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih .

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Sry Lestari, S.H.I.,M.E.I

NIP. 198905052019032008

PEMBIMBING II



Ferri Alfadri, S.E.I.,M.E

NIP. 199409282020121007

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hasbi Assiddiqi Nasution
NIM : 21 401 00144
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Inovasi Produk Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada BPRS Al-Makmur Payakumbuh”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 2 Mei 2025

Yang menandatangani,




HASBI ASSIDDIQI NASUTION
NIM. 21 401 00144

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Hasbi Assiddiqi Nasution**
NIM : 21 401 00144
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 24 Mei 2025
Saya yang Menyatakan,



Hasbi Assiddiqi Nasution
NIM. 21 401 00144



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : Hasbi Assiddiqi Nasution
NIM : 21 401 00144
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Inovasi Produk dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

Ketua

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Sekretaris

Muhammad Arif, M.A
NIDN. 2014019502

Anggota

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Muhammad Arif, M.A
NIDN. 2014019502

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

Nofinawati, M.A
NIDN. 2016118202

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/03 Juni 2025
Pukul : 10:00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/78 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3.84
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : INOVASI PRODUK DAN LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH
PADA BPR SYARIAH AL-MAKMUR PAYAKUMBUH**

NAMA : HASBI ASSIDDIQI NASUTION
NIM : 21 401 00144
IPK : 3.84
Predikat : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 30 Juni 2025
Dekan.



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

NAMA : HASBI ASSIDDIQI NASUTION

NIM : 2140100144

JUDUL : INOVASI PRODUK DAN LAYANAN DALAM

MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA

BPRS AL-MAKMUR PAYAKUMBUH

Permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi pentingnya BPRS Al-Makmur membuat inovasi produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada BPRS Al-Makmur Payakumbuh. Dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat, kepercayaan nasabah menjadi faktor kunci bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bank, khususnya bank syariah. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan bank, staf layanan, dan beberapa nasabah, serta dokumentasi dan observasi langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPRS Al-Makmur Payakumbuh telah melakukan berbagai inovasi produk, seperti pembiayaan berbasis kebutuhan lokal dan layanan digital berbasis syariah. Inovasi layanan seperti peningkatan kualitas pelayanan, kecepatan transaksi, dan pendekatan personal kepada nasabah juga turut memperkuat kepercayaan. Faktor kepercayaan tumbuh melalui konsistensi pelayanan, transparansi, dan kesesuaian prinsip syariah yang diterapkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi yang relevan dan berkelanjutan sangat penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Al-Makmur Payakumbuh.

Kata Kunci : Inovasi produk, Layanan, Kepercayaan Nasabah dan BPRS Al-Makmur.

ABSTRACT

NAME : HASBI ASSIDDIQI NASUTION

NIM : 2140100144

**TITLE : PRODUCT AND SERVICE INNOVATION IN
INCREASING CUSTOMER TRUST IN BPRS AL-MAKMUR
PAYAKUMBUH**

The problem in this study is the background of the importance of BPRS Al-Makmur to innovate products and services in increasing customer trust. This study aims to analyze the role of product and service innovation in increasing customer trust in BPRS Al-Makmur Payakumbuh. In the face of increasingly fierce banking competition, customer trust is a key factor for the sustainability and growth of banks, especially Islamic banks. The method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data was collected through in-depth interviews with bank leaders, service staff, and several customers, as well as documentation and hands-on observations in the field. The results of the study show that BPRS Al-Makmur Payakumbuh has carried out various product innovations, such as local needs-based financing and sharia-based digital services. Service innovations such as improved service quality, transaction speed, and a personal approach to customers also strengthen trust. The trust factor grows through consistency of service, transparency, and conformity with applied sharia principles. This study concludes that relevant and sustainable innovation is very important in building and maintaining customer trust in BPRS Al-Makmur Payakumbuh.

Keywords: Product Innovation, Service, Customer Trust and BPRS Al-Makmur.

خلاصة

الاسم : حسبي صديقي ناسوتيون

رقم التسجيل : ٢١٤٠١٠٠١٤٤:

عنوان البحث : الابتكار في المنتجات والخدمات في زيادة ثقة العملاء في شركة بي آر إس المكمور

بايكومبوه

مشكلة في هذا البحث على خلفية مهمة بنك الائتمان الشعبي المكمور انشاء ابتكارات في المنتجات والخدمات لزيادة ثقة العملاء . هذا البحث يهدف ان تحليل دور ابتكرات في المنتجات والخدمات لزيادة ثقة العملاء في بنك الائتمان الشعبي المكمور بياكومبوه. ان في منافسة عالية عند بنك , ثقة العملاء عامل من العوامل الرئيسية من اجل استدامة ونمو البنك الشريعة خاصة . الطريقة المستخدمة هي الطريقة الوصفية النوعية مع اتباع منهج دراسة الحالة. وتم جمع البيانات من خلال مقابلات معمقة مع قيادات البنوك وموظفي الخدمة وعدد من العملاء، بالإضافة إلى التوثيق والملاحظة المباشرة في الميدان. وحاصل من هذا البحث يدل ان بنك الائتمان الشعبي المكمور بياكومبوه يعنى وقد نفذت العديد من الابتكرات في المنتجات، مثل التمويل القائم على الاحتياجات المحلية والخدمات الرقمية المبنية على الشريعة الإسلامية. وتساعد ابتكرات الخدمة مثل تحسين جودة الخدمة وسرعة المعاملات والتعامل الشخصي مع العملاء أيضًا على تعزيز الثقة. ونمو عامل الثقة من خلال الاتساق في الخدمة والشفافية والالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية المطبقة. وخلصت هذه الدراسة إلى أن الابتكار ذي الصلة والمستدام مهم جدًا في بناء والحفاظ على ثقة العملاء في بنك الائتمان الشعبي المكمور بياكومبوه

مفتاح الكلمة : ابتكرات المنتجات , الخدمات , ثقة العملاء

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'alamin, peneliti mengucapkan terimah kasih kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang tak terbatas yang telah memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian ini **“Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada BPRS Al-Makmur Payakumbuh”**. Selain itu, Shalawat dan salam selalu diberi kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut diteladani dan kepribadiannya diharapkan memberi syafa'at diakhir zaman.

Peneliti kesulitan menyelesaikan skripsi ini karena ilmunya terbatas dan tidak lengkap. Oleh karena itu, peneliti dengan rasa syukur dan rendah hati mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu peneliti menyelesaikannya, yaitu :

1. Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag. Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, disertai oleh Bapak Dr.Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan,

Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si., Wakil Dekan 1 Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama.

3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A., Selaku Ketua Program studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Sry Lestari, S.H.I, M.E.I., Sebagai pembimbing I dan Bapak Ferri Alfadri, S.E, M.E.I., Sebagai pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
6. Terkhusus yang paling peneliti sayangi lebih dari apapun di dunia ini, yaitu ayahanda dan ummi peneliti Dr. Abdusima Nasution, M.A dan Hastuti. Arianti Pohan, S.E, S.P.d., Malaikat hebat yang selalu saja membimbing dan memberikan kasih sayang tanpa adanya kekurangan

sedikitpun. Mereka adalah orang tua hebat yang ada di dunia ini yang telah membesarkan peneliti dan mengajarkan kasih sayang kepada peneliti.

7. Terkhusus keluarga peneliti yaitu adik Fikri Arrafiqi Nasution yang selalu memberikan motivasi kepada peneliti semoga cita-cita Adinda tercapai sebagai Pengacara Kondang.
8. Terima kasih kepada Pihak BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh yang telah memperbolehkan peneliti mengambil data. Khusus kepada Ibu Cut Riski Wirawati yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara. Kepada abg Reno Rakhmad Hidayat yang sudah meluangkan waktunya. Seluruh pegawai BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh.
9. Terkhusus kepada Nurmasari Sihombing (Etek) yang telah memberikan motivasi kepada peneliti.
10. Paling terkhusus peneliti mengucapkan terima kasih kepada peneliti sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap ini.

Akhirnya Kepada Allah SWT, Jugalah peneliti berterima Kasih atas segalanya. Karena atas rahmat dan ridho-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan menyadari betul bahwa yang disajikan dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik menyangkut isu maupun penulisan.

Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ridho-Nya Allah SWT. Allahuma Aaminnn.

Padangsidimpuan

Peneliti

HASBI ASSIDDIQI NASUTION

Nim. 2140100144

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | s'a | s' | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ḥa | ḥ | ha(dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | z'al | z' | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es |
| ص | ṣad | ṣ | esdan ye |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|---|--------|-----|-----------------------|
| ع | 'ain | ، | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ..' | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokaltunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| | fatḥah | A | A |
| | Kasrah | I | I |
| | Ḍommah | U | U |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tandadan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|----------------|-----------------------|----------|---------|
|يَٓ | <i>fathah dan ya</i> | Ai | a dan i |
| وٓ..... | <i>fathah dan wau</i> | Au | a dan u |

c. *Maddah*

Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|--------------------------------|-----------------|----------------------|
| اَ.....آَ | <i>fathah dan alif atau ya</i> | ā | a dan garis atas |
| يِ.....يِٓ | <i>Kasrah dan ya</i> | ī | i dan garis di bawah |
| وٓ.....وٓ | <i>dommah dan wau</i> | ū | u dan garis di atas |

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1. Ta *marbutah* hidup yaitu Ta *marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. Ta *marbutah* mati yaitu Ta *marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

C. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini

tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

D. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf yaitu:

ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

E. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

F. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

G. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

H. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman *i Arab-Latin*.
Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan
Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| SAMPUL DEPAN | |
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | |
| BERITA ACARA MUNAQASYAH | |
| LEMBAR PENGESAHAN DEKAN | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 6 |
| C. Batasan Istilah..... | 6 |
| D. Perumusan Masalah..... | 8 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| F. Manfaat Tujuan..... | 8 |
| G. Sistematika Pembahasa..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Tinjauan Teori..... | 11 |
| 1. Pengertian Inovasi..... | 11 |
| 2. Pengertian Layanan..... | 16 |
| 3. Pengertian Kepercayaan..... | 20 |
| 4. Pengertian Nasabah..... | 22 |
| 5. Pengertian Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Syariah..... | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 36 |
| B. Jenis Penelitian..... | 36 |
| C. Subjek Penelitian..... | 37 |
| D. Sumber Data..... | 37 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 39 |
| F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data..... | 39 |

| | |
|--|-----------|
| G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data..... | 40 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| A. Gambaran Umum BPR Syariah Al-Makmur | 41 |
| 1. Sejarah Umum BPR Syariah Al-Makmur..... | 41 |
| 2. Visi dan Misi BPR Syariah Al-Makmur | 43 |
| 3. Struktur Organisasi BPR Syariah Al-Makmur..... | 44 |
| B. Gambaran Produk-produk BPR Syariah Al-Makmur | 45 |
| 1. Tabungan | 45 |
| 2. Deposito iB Al-Makmur | 49 |
| 3. Pembiayaan | 51 |
| C. Deskripsi Hasil Penelitian | 55 |
| 1. Inovasi Produk dan Layanan nasabah yang ditawarkan oleh BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh..... | 55 |
| 2. Efektifitas Inovasi Produk dan Layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh | 63 |
| 3. Hasil Pengolahan Triangulasi Sumber dan Triangulasi Metode Wawancara Direktur, Pegawai dan Nasabah..... | 72 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 80 |
| E. Keterbatasan Penelitian..... | 84 |
| BAB V PENUTUP..... | 85 |
| A. Kesimpulan | 85 |
| B. Saran..... | 85 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I. 1Jumlah Data Nasabah BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh..... | 4 |
| Table II. I Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| Table IV.1Struktur Organisasi BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh..... | 45 |
| Table IV.2 Data-data nasabah Porduk Funding..... | 50 |
| Table IV.3Data-data nasabah Produk Deposito..... | 52 |
| Tabel IV.4Data-data nasabah Produk Pembiayaan..... | 55 |
| Tabel V. 5 Trigulasi Sumber..... | 73 |
| Tabel VI. 6 Trigulasi Metode..... | 79 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia dengan penduduk muslim yang sangat besar, merupakan pasar yang potensial bagi industri keuangan syariah. Dengan membawa selogan Keagamaan, Pemasaran Bank Syariah akan lebih mudah diterima oleh umat Islam. Pasar emosional terutama faktor agama menjadi instrumen sangat penting dalam memasarkan produk Bank Syariah, terutama kepada konsumen muslim. Konsumen muslim menghendaki adanya kepatuhan Syariah pada Bank Syariah yang menyeluruh, tidak sebatas formalitas dan tidak hanya pada aspek kelembagaan tetapi juga individunya.¹

Bank Syariah pertama berdiri di Indonesia sekitar tahun 1992 didasarkan pada Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 sebagai landasan hukum bank dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 1992 tentang Bank Umum berdasarkan prinsip bagi hasil sebagai landasan hukum Bank Umum Syariah dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip bagi hasil sebagai landasan hukum Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Sesuai dengan perkembangan perbankan maka Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan disempurnakan dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang hal-hal yang berkaitan dengan Perbankan Syariah.²

¹ Aini Maslihatian & Riduwan, "Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah", (*Jurnal MAPS, (Manajemen Perbankan Syariah)*), hlm., 28.

² Intan Delis Maretta, "Strategi Pemasaran Deposito Iq Pada Pt. Bprs Al-Makmur Melalui Pendekatan Analisis Swot", (*Skripsi IAIN Batu Sangkar, 2018*), hlm., 2.

Bank Syariah atau Bank Rakyat Syariah biasa disebut dengan Bank tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadis. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.³

Salah satu metode yang digunakan oleh masyarakat untuk memperbaiki kondisi ekonomi mereka adalah dengan mencari pinjaman untuk mendukung usaha mereka (berniaga). Dalam hal ini, peranan lembaga keuangan menjadi sangat vital. Masyarakat dapat memperoleh pinjaman modal melalui lembaga-lembaga keuangan mikro yang saat ini sudah berkembang pesat di masyarakat, sehingga mereka memiliki kemudahan untuk mendapatkan dana dari pinjaman lembaga keuangan mikro maupun lembaga keuangan mikro Syariah.⁴

Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian. Ketika kepuasan tersebut tercapai, maka akan muncul kesetiaan dari konsumen. Oleh karena itu, kepuasan konsumen menjadi hal yang krusial bagi suatu bisnis. Konsumen yang merasa senang dengan produk dari suatu merek biasanya akan terus membeli dan menggunakannya secara berulang. Selain itu, ada kemungkinan konsumen akan merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman mereka terhadap produk yang telah mereka gunakan. Salah satu metode untuk mencapai kepuasan konsumen adalah dengan memperbaiki kualitas layanan

³ Asikin, Zainal, "Pengantar Hukum Perbankan Syariah Indonesia", Jakarta: Rajawali Press (2015), hlm., 25.

⁴ Riki Andriansyah Putra, "Analisis Inovasi Perkembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah" *Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Volume 3 Nomor 2, Agustus 2023, hlm., 12.

yang disediakan oleh perusahaan itu sendiri. Kualitas layanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan bisnis.⁵

Peran Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) sebagai lembaga keuangan yang paling dekat dan mudah diakses oleh masyarakat sangatlah penting dalam mendorong perkembangan dunia keuangan dan industri. Sebagai lembaga jasa keuangan dengan skala mikro, keberadaan BPR bergantung pada produk dan layanan yang dapat diberikan kepada nasabah. Nasabah memiliki posisi yang krusial dalam menentukan keberlangsungan hidup suatu perusahaan, termasuk BPR. Dengan semakin ketatnya persaingan di industri keuangan mikro, BPR dituntut untuk menghadirkan nilai tambah bagi nasabah. Saat ini, kita dapat menemukan berbagai jenis lembaga keuangan, baik yang berlabel syariah maupun konvensional, termasuk BPR. Bahkan, sejumlah BPR telah bertransformasi menjadi unit Syariah. Pendirian BPR sendiri ditujukan untuk berkontribusi dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah, dengan pendekatan yang khas, yaitu pelayanan perbankan yang mengedepankan prinsip keislaman.⁶

Perbankan dan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan keberadaannya dan mengalami perkembangan ditandai dengan banyaknya Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) di berbagai wilayah di Negara Indonesia. BPRS adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak

⁵ Chandra Rahman, "Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Bandar Lampung terhadap Perkembangan Usaha Mikro di Kota Bandar Lampung Tahun 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam", *Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Lampung 2020*), hlm., 25.

⁶ Muchlisoh, "Strategi Pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Salam Cineren-Depok Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah", Depok: 2021, hlm 63.

memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. PT. BPR Syariah Al-Makmur merupakan salah satu BPR di payakumbuh dengan mana awal PT. BPR Bunsu sinamar makmur, yang beroperasi secara prinsip perbankan konvensional. Peralihan status menjadi BPR Syariah merupakan sebuah keyakinan bahwa prinsip syariah adalah yang terbaik.⁷

Khususnya pada Bank BPR Syariah Al-Makmur dapat kita ketahui bahwa BPR Syariah Al-Makmur Merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang ada di kota Payakumbuh, yang menjalankan kinerja bank dengan prinsip Syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sehingga BPRS menjadi kepercayaan bagi masyarakat sekitar dalam jasa tabungan maupun pinjaman. Memenuhi kebutuhan masyarakat atas transaksi pembiayaan yang tidak berbasis Riba yang berdasarkan prinsip Syariah.⁸

Tabel 1.1

Jumlah Data Nasabah BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

| Jumlah Nasabah | | |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Produk | Tahun 2023 | Tahun 2024 |
| Pembiayaan | 711 | 656 |
| Simpanan | 212 | 212 |
| Tabungan | 42,328 | 43,194 |

⁷ Ailsyah May Celia & Baginda Parsaulian, "Analisis Bauran Pemasaran Pada Produk Pembiayaan Muarabahah Di Pt. Bpr Syariah Almakmur Payakumbuh", (*Jurnal Astina Mandiri* Volume 2 Nomor 2 Juli 2023), hlm., 18.

⁸ Ailsyah May Celia & Baginda Parsaulian, "Analisis Bauran Pemasaran Pada Produk Pembiayaan Muarabahah Di Pt. Bpr Syariah Almakmur Payakumbuh", (*Jurnal Astina Mandiri* Volume 2 Nomor 2 Juli 2023), hlm., 25.

Berdasarkan data tabel jumlah nasabah BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh, tercatat bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan mengalami penurunan dari 711 orang pada tahun 2023 menjadi 656 orang pada tahun 2024. Sementara itu, jumlah nasabah produk simpanan tetap stagnan yaitu sebanyak 212 orang pada kedua tahun tersebut. Berbeda halnya dengan produk tabungan yang mengalami peningkatan jumlah nasabah dari 42.328 orang pada tahun 2023 menjadi 43.194 orang pada tahun 2024.

Fenomena ini menunjukkan adanya perbedaan tren dalam penggunaan berbagai produk Perbankan Syariah yang ditawarkan oleh BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh. Penurunan pada produk pembiayaan dan stagnasi pada produk simpanan, meskipun diiringi peningkatan pada produk tabungan menimbulkan pertanyaan-pertanyaan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan produk-produk tersebut.

Hadirnya BPRS Al-Makmur Payakumbuh juga merupakan perwujudan pelaksanaan syariat Islam dalam berbagai sisi dan dimensi. Sudah seharusnya masyarakat Payakumbuh yang sangat kental nilai-nilai syariat Islam dalam berbagai aktifitas sosial, ekonomi dan budayanya.⁹ Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas bahwa BPR Syariah Al-Makmur sudah berkembang dan memiliki produk yang begitu banyak, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul

⁹ Asnah, dkk” Konsep Pemeliharaan Harta dalam Perspektif Konvensional dan Syariah. Innovative”: *Journal of Social Science Research*, Volume 3 Nomor 2 2023,hlm., 33-46.

“ Inovasi Produk dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh”.

B. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang akan di bahas serta keterbatasan peneliti untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami permasalahan, maka peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini. Batasan masalah yang dimaksud tentang Inovasi produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pemahaman pada penelitian ini maka peneliti memberikan batasan istilah yang berkaitan sebagai berikut :

1. **Inovasi** merupakan penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau sudah dikenal sebelumnya. Penemuan itu bisa berupa gagasan, metode atau alat. Dengan berpikir inovasi kita akan dapat menyempurnakan atau memperbaharui penemuan-penemuan yang di perbaharui harus diikuti dengan perkembangan zaman karena jika tidak mengikuti perkembangan zaman akan dianggap kuno.
2. **Layanan** adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain.
3. **Kepercayaan** adalah mengakui akan kejujuran dan kemampuan seseorang benar-benar dapat memenuhi harapan. Kepercayaan memegang peranan penting dalam sebuah hubungan individu memiliki kecenderungan menilai

orang lain dan memutuskan apakah akan mempercayai orang tersebut atau tidak saat menjalin interaksi. Kepercayaan dapat diartikan keyakinan atau harapan positif yang dimiliki seseorang terhadap orang lain atau sesuatu.

4. **Nasabah** adalah individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa lainnya.
5. **Bank Pembiayaan Rakyat (BPR Syariah)** adalah lembaga keuangan yang memberikan layanan keuangan yang memberikan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha kecil dan menengah. Istilah Bank Pembiayaan Rakyat beralih menjadi **Bank Perekonomian Rakyat** merupakan baru untuk BPR. Perubahan ini tertulis dalam RUU P2SK (Rancangan Undang-undang tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. BPRS tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
6. **Payakumbuh** adalah sebuah kota yang berada di provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Kota Payakumbuh ialah daerah kantong dari kabupaten lima puluh kota. Nama payakumbuh berasal dari dua kata dalam Bahasa Minangkabau, yaitu “*payo*” yang berarti rawa-rawa dan “*kumbuh*” yang merujuk pada salah satu jenis tanaman yang banyak tumbuh disekitar rawa-rawa tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Apakah Inovasi produk dan layanan nasabah yang ditawarkan oleh BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh?
2. Bagaimana efektifitas Inovasi produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk mengetahui inovasi produk dan layanan nasabah yang ditawarkan oleh BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui efektifitas Inovasi produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan untuk menambah pengetahuan di bidang perbankan syariah dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan Produk-produk BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, menambah referensi pada perpustakaan Universitas

Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian berikutnya.

- b. Bagi Mahasiswa Program Studi Perbankan syariah, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengetahui apa saja produk BPR Syariah Al-Makmur serta menambah literasi mengenai BPR Syariah sekaligus meningkatkan nasabah khususnya payakumbuh.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan terdiri dari lima bab yang masing-masing bab terbagi menjadi sub bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah yang menjelaskan pentingnya penulisan skripsi ini. Kemudian dikemukakan juga batasan masalah untuk menguraikan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian. Kemudian batasan istilah dalam penelitian ini mengemukakan istilah-istilah dalam penelitian ini. Selanjutnya batasan masalah dalam penelitian ini agar pembahasannya lebih terarah, lalu rumusan masalah dengan tujuan penelitian dalam penelitian sehingga penelitian ini lebih terfokus dan jelas. Selanjutnya manfaat penelitian untuk menjelaskan manfaat yang hendak diperoleh dari hasil penelitian. Serta sistematika pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini agar penelitian yang dilakukan sistematis.

Bab II Tinjauan Pustaka, di dalamnya memuat tentang kerangka teori yang berisikan pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang telah diambil dari berbagai referensi dalam penelitian.

Penelitian terdahulu yaitu mencantumkan beberapa hasil penelitian dari orang yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab III Metode Penelitian, di dalamnya memuat ruang lingkup penelitian yang berisi tentang lokasi dan waktu penelitian. Jenis penelitian yaitu penelitian yang hendak dilakukan bersifat kualitatif atau kuantitatif. Sumber data menjelaskan bahwa dari mana sumber data di peroleh dalam membantu penelitian. Metode analisis data yaitu proses tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam mengolah data. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam menghasilkan data di lapangan. Insutrumen pengumpulan data memuat alat yang digunakan dalam mengumpulkan data pada suatu penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, di dalamnya memuat tentang deskripsi data penelitian yaitu memuat tentang penjabaran dari data yang digunakan dalam penelitian. Hasil analisis penelitian yaitu memuat tentang hasil dari pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti.

Bab V Penutup, di dalamnya memuat tentang kesimpulan yaitu memuat jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah. Kemudian saran yaitu memuat pokok-pokok pikiran peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah atau objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan dan tindakan mereka.

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Inovasi

Pengertian Inovasi secara Bahasa yang berasal dari Bahasa lain “*Innovation*” dengan arti pembaharuan dan perubahan. Sedangkan jika kata kerjanya “*Innova*” dengan arti mengubah atas memperbaharui. Pengertian Inovasi merupakan suatu perubahan yang akan mengarah pada perbaikan, oleh karena itu, inovasi adalah dengan dikenalkan cara atau metode baru dan input sampai pada output maka akan menghasilkan perubahan yang Nampak dengan suksesnya dalam bidang sosial maupun ekonomi.¹⁰

Pada lingkungan global yang selalu berubah dewasa ini, industri bisnis perbankan menghadapi persaingan yang ketat, oleh karena itu untuk mencapai kinerja bisnis yang optimal harus mencari cara yang menguntungkan guna mendiferensiasi diri untuk berinovasi di dalam mencari pasar baru sehingga tercipta produk dan layanan yang superior bagi pelanggannya, agar diperoleh keunggulan daya saing yang berkelanjutan (*Sustainable Competitive Advantage/SCA*). Dari sisi regulasi persaingan antar bank juga semakin meningkat yang antara lain didorong oleh teknologi perbankan yang makin canggih untuk dapat melayani nasabah yang semakin demanding. Perubahan lingkungan bisnis perbankan terus berlangsung

¹⁰ Wulan Rahmadani Trisnaudy dkk,” Sharia Bank Marketing Strategy Innovation In Utilizing Digital technology to Improve customer access and engagement”, *JICN: Jurnal Intelek dan cendikiawan Nusantara*, Volume:1 No, 5 Oktober-November 2024 E-ISSN :3046-4560, hlm., 7453.

mengingat bahwa konsolidasi perbankan akan secara konsisten dijalankan. Konsolidasi perbankan ini bertujuan antara lain untuk mendorong perbankan memiliki daya saing tinggi untuk mengatasi tantangan eksternal yang semakin kompleks.¹¹

Sedangkan Lawson dan Samson dalam jurnal Aris, mendefinisikan inovasi sebagai kemampuan yang terus menerus dalam melakukan transformasi berbagai ide dalam menciptakan produk, proses, dan sistem baru untuk kepentingan perusahaan dan stakeholder yang berhubungan dengan faktor komunikasi antara perusahaan dan lingkungannya. Dobni dan Luffman dalam jurnal Septiana, menambahkan bahwa sangat penting bagi perusahaan untuk mengembangkan inovasi agar memungkinkannya untuk bersaing di pasar yang baru, menyajikan yang signifikan bagi pelanggan, dan menciptakan *market-entry barriers* terhadap pesaing potensial pada iklim bisnis yang ketat dan berlebihan dalam hal persaingan harga, produk, teknologi, pembatasan peraturan, dan kekurangan sumber daya.¹²

Berikut ini merupakan pengertian inovasi menurut para ahli yang ditulis oleh Muhammad Kristiawan, diantaranya :

- a. Menurut Zaltman dan Duncan inovasi merupakan ide, praktik yang dianggap baru oleh unit yang relevan. Inovasi merupakan perubahan objek. Perubahan merupakan sebaaian yang ditanggapi dengan kondisi

¹¹ Subarjo Joyosumarto, "Bankir Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke21" (Elex Media Komputindo, 2018), hlm., 6.

¹² Septiana Novita Dewi and Aris Tri Haryanto, 'Pengaruh Ketidak Pastian Lingkungan Dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Bisnis Dengan Inovasi Sebagai Varibel Mediator (Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Solo Raya)', *Ekuilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 11.2 (2016), hlm., 70.

dan situasi yang ada. Situasi dan kondisi tersebut dibutuhkan kreatifitas dalam menciptakan penemuan baru. Tetapi, tidak semua hal dikarenakan tidak semua orang menganggap pembaharuan akan penemuan tersebut bersifat baru.

- b. Menurut Miles, inovasi merupakan spesies dari genus “ Perubahan”. Secara umum terlihat berguna untuk mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang disengaja, baru dan perubahan spesifik yang lebih berguna dalam pencapaian suatu tujuan. Tampaknya membantu untuk mempertimbangkan inovasi sebagai sesuatu yang direncanakan dengan matang, sehingga bukan diperoleh dengan cara yang sembarangan. Inovasi produk suatu proses memberikan solusi terhadap masalah yang ada pada saat melakukan usahanya. Masalah yang sering muncul yaitu pada produk memberikan solusi terhadap masalah yang ada pada saat melakukan usahanya. Masalah yang sering muncul yaitu pada produk yang dijual memiliki kualitas bagus tapi mahal dan produk yang murah namun tidak berkualitas. Jadi, inovasi produk ini merupakan sebuah proses perbaikan ataupun perubahan terhadap produk yang telah ada sebelumnya dan didesain dengan model sesuai dengan tren modern saat ini bisa membantu perusahaan untuk bertahan ditengah persaingan pasar yang terjadi.¹³

Inovasi produk adalah inovasi yang digunakan dalam keseluruhan operasi perusahaan dimana sebuah produk baru diciptakan dan dipasarkan,

¹³ Cindy Cintania Amarta dkk, “Inovasi Bank Kustadion Pada Aplikasi reksadana syariah bibit”, (*Jurnal Revenue Maucuript Volume 1, Nomor 1 september 2023*) E-ISSN 3026-7307,hlm., 74.

termasuk inovasi segala proses fungsional/kegunaanya. Inovasi produk bertujuan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, karena produk yang telah ada rentan terhadap perubahan kebutuhan dan selera konsumen, teknologi, siklus hidup produk lebih singkat serta meningkatnya persaingan domestic dan luar negeri.¹⁴

Dengan perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang semakin menggemirakan, maka perlu untuk dipahami segala hal yang berkaitan dengan Perbankan Syariah di Indonesia ini. Salah satu hal penting adalah inovasi produk perbankan syariah. Dari waktu ke waktu seiring dengan perkembangan perbankan syariah, maka kebutuhan pengembangan produk juga semakin bertambah. Dalam rangka memastikan produk dan jasa baru yang akan dikeluarkan, bank syariah dan Unit Usaha Syariah wajib menyampaikan rencana pengeluaran produk dan jasa baru tersebut kepada Bank Indonesia melalui salah satu dari dua mekanisme yaitu laporan rencana pengeluaran produk baru atau mengajukan permohonan persetujuan produk baru.¹⁵

Konsep inovasi mempunyai sejarah yang panjang dan pengertian yang berbeda-beda, terutama didasarkan pada persaingan antara perusahaan-perusahaan dan strategi yang berbeda yang bisa dimanfaatkan untuk bersaing. Josef Schumpeter sering dianggap sebagai ahli ekonomi pertama

¹⁴ Ribut Muji Wahono dkk, "Pengaruh inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap daya saing dengan brand image sebagai variable interverening pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Nganjuk Yos Sudarso", (*Jurnal IAIN Ponorogo, Volume I, No 2 Juli-Desember 2022*), hlm., 158.

¹⁵ Imam Asrofi, 'Implikasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Perkembangan Perbankan Syariah', *Al-Wathan: Jurnal Ilmu Syariah, 2.02 (2021)*, hlm., 3 .

yang memberikan perhatian pada pentingnya suatu inovasi. Pada tahun 1949 Schumpeter menyebutkan bahwa inovasi terdiri dari lima unsur yaitu:

- a) Memperkenalkan produk baru atau perubahan kualitatif pada produk yang sudah ada,
- b) Memperkenalkan proses baru ke industri,
- c) Membuka pasar baru,
- d) Mengembangkan sumber pasokan baru pada bahan baku atau masukan lainnya, dan
- e) Perubahan pada organisasi industry.¹⁶

Inovasi sebagai sebuah manajemen proses, membutuhkan sistem dan budaya yang tepat agar berjalan efektif. Ketika inovasi perusahaan berjalan selayaknya, maka inovasi menjadi sebuah sumber nilai bagi perusahaan, dari pada suatu kegiatan yang terisolasi maupun aktivitas yang acak dalam sebuah perusahaan. Untuk menjawab tantangan agar perusahaan dapat memenangkan keunggulan bersaing, maka setiap perusahaan dituntut untuk melakukan kreativitas produknya yang tinggi. Kreativitas produk memiliki kemampuan untuk mengembangkan ide baru dari ide yang telah dimilikinya dan yang bersumber dari pihak konsumen. selanjutnya menggabungkannya sehingga membentuk kreativitas produk yang dapat memberi pengaruh terhadap keunggulan bersaing. Artinya bahwa kreativitas produk akan menciptakan produk yang baru, serta produk baru tersebut telah mendapat

¹⁶ Komang Adiputra, I Nyoman Suardina, and I Wayan Mudra, 'Inovasi Kerajinan Gerabah I Wayan Kuturan Di Desa Pejaten Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan Provinsi Bali', Prabangkara: *Jurnal Seni Rupa Dan Desain*, 22.2 (2018), hlm., 129.

respon dari pihak konsumen pada saat di perkenalkan dan kemudian akan berpengaruh terhadap kemampuan untuk unggul dalam bersaing.¹⁷

2. Pengertian Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan atau unsur kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyatakan kepuasan pelanggan.¹⁸ Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain seperti persepsi konsumen, produk/jasa dan proses. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut menyumbang pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan profitabilitas organisasi.¹⁹ Layanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang menyatakan kepuasan pelanggan.²⁰ Menurut Indrasari terdapat 5 indikator yang harus diobservasi oleh perusahaan untuk menciptakan tingkat kepercayaan konsumen, antara lain sebagai berikut :

¹⁷ Arman Hakim Nasution and Hermawan Kartajaya, "Inovasi" (Penerbit Andi, 2018), hlm., 7.

¹⁸ Mohammad Yousef Alghadia dkk, "The Influence of some fintech on the performance of Islamic bank in Jordan internasional", *Journal of data and network science*, received : July 16, 2023 received in revised format 14, hlm., 394.

¹⁹ Rachmawatus Novriza Putri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Sikemas (Studi Pada PT. BPR Jatim Cabang Batu)' (*University of Muhammadiyah Malang*, 2016), hlm., 17.

²⁰ Mohammad Yousef Alghadia dkk, "The Influence of some fintech on the performance of Islamic bank in Jordan Internasional" , *Journal of Data and network science*, received : July 16, 2023 received in revised format 14, 2023, hlm., 394.

a. Kualitas Produk

Kualitas Produk atau jasa yang baik akan meningkatkan reputasi sebuah perusahaan, meningkatkan pangsa pasar serta menarik banyak konsumen hingga dalam kancah internasional. Kualitas Produk atau Layanan yang baik mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen. Konsumen merasa senang puas ketika telah mendapatkan produk yang diinginkan dan hasil penilaian terhadap produk yang digunakan berkualitas tinggi.

b. Kualitas Pelayanan

Kata Pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²¹ Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

²¹ Rachmawatus Novriza Putri, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Sikemas (Studi Pada PT. BPR Jatim Cabang Batu)’ (*University of Muhammadiyah Malang, 2016*), hlm.,19.

3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan jasa digambarkan sebagai bentuk sikap, tetapi tidak sama dengan kepuasan, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kemampuan perusahaan. Kualitas dari sebuah pelayanan sangat tergantung pada dua variable, yaitu pelayanan yang diharapkan atas pelayanan yang didapatkan dan pengalaman yang telah dialami sebelumnya, pada saat mendapat pelayanan.²²

Menurut Kotler Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut terjadi saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.²³

Indikator kepuasan konsumen juga ditandai dengan adanya kualitas layanan perusahaan yang baik. Konsumen akan merasa puas apabila

²² Tjiptono, Strategi Pemasaran, Edisi 1 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), hlm., 12 .

²³ Putri,, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Sikemas (*Jurnal Ekonomi Studi Pada PT. BPR Jatim Cabang Batu*)', 2016, hlm 2.

dilayani dengan baik.²⁴ Konsumen akan merasa puas apabila dilayani dengan baik atau memenuhi harapan mereka. Karena kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, maka pelaku usaha harus memberikan layanan berkualitas tinggi untuk memenangkan kepercayaan pelanggan.

c. Emosional

Manusia masing-masing dibekali dengan kecerdasan emosional. Sehingga apabila seseorang mendapatkan hal yang menyenangkan, ia akan mengalami emosi positif. Sebaliknya, apabila seseorang mendapatkan hal yang tidak menyenangkan maka akan mengalami emosi negative. Saat mengenakan produk dari merek khusus yang biasanya dikaitkan dengan tingkat kepuasan yang lebih besar, konsumen akan mengalami perasaan bangga dan percaya diri, serta harapan bahwa uang akan lain kagum pada mereka. Pada faktor ini, nilai sosial menjadi hal yang membuat konsumen merasa senang dengan suatu merek khusus, bukan karena kualitas produk.²⁵

Adapun Layanan yang ada di BPR Syariah terbagi, yaitu :

a) Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang dilakukan sebaik mungkin kepada pelanggan atau konsumen agar dapat merasa puas.

Banyak macam-macam tujuan pelayanan prima salah satunya adalah

²⁴ Razita Zaatariya “ *Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan Pada Shope dan Tokopedia*” (Skripsi:Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta 2023), hlm., 32.

²⁵ Indrasari M, “ Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”. (*Pertama, Vol.ume, 148*). Unitomo Press 2019, hlm., 26.

memberikan pelayanan berkualitas terhadap para pelanggannya sehingga menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual. Konsep pelayanan Prima di kemukakan oleh Atep Adya Barata yang dikenal dengan istilah A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Abilty* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).²⁶

3. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan menurut Rotter, sebagaimana dikutip oleh Donni Juni Priansa, menyatakan bahwa “kepercayaan adalah sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan. Rotter menguji kepercayaan secara umum pada individu-individu terhadap yang lainnya untuk menentukan karakteristik dari kepercayaan seseorang menggunakan dua pendekatan yaitu demografi (posisi di keluarga, status sosio ekonomi, agama.) dan sosio metrik (ketergantungan pada yang lainnya, sifat mudah tertipu, humor, popularitas).²⁷

²⁶ Rizka Andini Nur Sabella dkk,” Analisis Kompetensi Komunika Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang Barat”. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi* , *Volume 1, No. 3 Oktober 2022- Januari 2023*, hlm., 10.

²⁷ Ajeng,” Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)”, *Skripsi IAIN Metro 2019*, hlm., 12.

Kepercayaan merupakan tingkat kesiapan suatu perusahaan untuk menhandalkan partner bisnisnya. Kepuasan dapat dimaknai sebagai persepsi atau hasil yang erat kaitannya dengan harapan. Apabila performa atau kinerja suatu produk tidak sesuai dengan harapan yang kita miliki, hal ini dapat menimbulkan rasa kekecewaan bagi nasabah. Dimensi kepercayaan dibagi menjadi beberapa faktor diantaranya yaitu kepercayaan kebaikan hati dan integritas.²⁸

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Morgan dan Hunt dalam Dharmmesta berpendapat bahwa ketika satu pihak mempunyai keyakinan (*confidence*) bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada *trust*.²⁹

Kepercayaan nasabah dapat dipahami sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak dipercaya. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang

²⁸ Talia Putri Kamila dkk, “Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan resiko terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa di Kota Malang”, (Insitut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang P-ISSN 2721-9615/E-ISSN 2721-9623 Volume 5 Nomor 1 Desember 2024), hlm., 53.

²⁹ Ajeng Fitriani,” Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)”, *Skripsi IAIN Metro* 2019, hlm., 15.

dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.³⁰

Kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atributnya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan nasabah sangat terkait dengan pembahasan sikap karena pengetahuan nasabah adalah kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah atau pengetahuan nasabah menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.³¹

Kepercayaan nasabah adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (*integrity*), perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka (*benevolence*), kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai (*competency*) dan konsistensi perilaku pihak yang dipercaya (*predictability*).³²

4. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah Pelanggan (*Customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.

³⁰ Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., “Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No 3, Vol 20, (2005), hlm., 27.

³¹ Ajeng,Fitriani ” Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)”, *Skripsi IAIN Metro* 2019, hlm., 17.

³² Nurul Fitria Handoko, “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya”, dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/1278/4/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 29 Agustus 2018, hlm., 45.

Nasabah menurut Pasal Ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 adalah Pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industry perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah bank menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Kasmir Nasabah merupakan Konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang di jual atau ditawarkan oleh Bank. Menurut Saladin Nasabah adalah Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana. Menurut Tjipto Pengertian Nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Nasabah adalah seseorang atau badan usaha (Koperasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.³³

Hal ini layanan yang memenuhi harapan bahkan melebihi dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Dengan nasabah yang mengalami pengalaman yang efektif, responsif dan lincer dengan layanan dan menangani keluhan membuat nasabah merasakan dihargai dengan baik yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas Pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan nasabah secara langsung dan memiliki dampak jangka panjang dalam kesuksesan bisnis secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan

³³ Ahmad Perdana Indra, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Hasanah Car Sebagai Kartu Kredit Study Kasus BSI KCP Krakatu", (*Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah Volume 1 Januari 2024 e-ISSN: 2988-2230:2988-2249, DOI:https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i 1.713*), hlm., 300

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan di tentukan oleh keinginan yang dihasilkan dari perbandingan kepentingan dan kepuasan yang dirasakan konsumen.³⁴

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi yaitu :

a. Nasabah Penyimpan

Adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah yang menyimpan dana di BPR Syariah seperti tabungan wadiah, tabungan amanah dan deposito.³⁵

b. Nasabah Debitur

Adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah yang mendapatkan fasilitas pembiayaan dari BPR Syariah, seperti pembiayaan rumah atau kendaraan. Nasabah yang mendapatkan manfaat dari layanan pembiayaan keuangan.³⁶

³⁴ Jabir dkk, “ The Effect of The Implementation of BNI Sonic (Self Service Opening Account) on improving the Quality of customer service at BNI in Bali,” *Internasional Journal od social science and business. Volume 6, Number 2, 2022.* hlm., 29.

³⁵ Novia Natalia Padang, “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemberian Suku Bunga Kepada Nasabah Dan Debitur Pada Pt. Bank X Di Medan”. *JRAK – Volume 8 No. 1, Maret 2022*, hlm., 110.

³⁶ Novia Natalia Padang, “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemberian Suku Bunga Kepada Nasabah Dan Debitur Pada Pt. Bank X Di Medan”. *JRAK – Volume 8 No. 1, Maret 2022*, hlm., 115.

5. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah lembaga keuangan Bank yang dibawah oleh dewan kebijakan moneter, yang melakukan kegiatan ekonominya berdasarkan prinsip Islam atau syariah, tanpa menghalalkan adanya riba atau suku bunga yang berorientasi pada masyarakat di tingkat desa ataupun kecamatan. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) didirikan berdasarkan UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan dan Peraturan pemerintah (PP) no.72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Serta berdadarkan pada butir 4 pasal 1 UU. No 10 tahun 1998, pengganti UU no 7 tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang melakukan kegiatan usaha berdasar prinsip Syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan Direktur Bank Indonesia No.32/36/KEP/DIR/1999. Tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip Syari'ah.³⁷

Sebagaimana telah diketahui bahwa bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan. Umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, Peranan bank dewasa ini sangat dominan dalam perekonomian masyarakat di Indonesia pada umumnya. Hampir setiap kegiatan perekonomian masyarakat tidak terlepas

³⁷ Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta, Kencana Purnamedia Group: 2011), hlm.,54- 55.

dari peran bank maupun lembaga keuangan lainnya diluar bank. Dalam menjalankan aktifitasnya, bank menawarkan berbagai produk yang berisi kegiatan pendukung perekonomian masyarakat, mulai dari jasa menabungkan uang masyarakat, pengiriman uang atau jasa-jasa yang lainnya intinya mempermudah masyarakat melakukan aktifitas bisnis dan perekonomian sehari-hari. dari pentingnya peranan bank yang mencakup semua masyarakat Bank syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum syariah (BUS), Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).³⁸

Berikut ayat dalam Al-Qur'an yang menjadi dasar operasional Bank Syariah (QS. Al-Baqarah 278-279) :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ۚ ۲۷۸ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتِغُوا فَالْأَمْوَالُ الَّتِي لَمْ تَظْلَمُوا وَلَا تَظْلَمُونَ ۗ ۲۷۹

Artinya “ Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kalian orang-orang yang beriman. Maka jika kalian tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangi kalian. Dan jika kalian bertobat (dari pengambilan riba), maka bagi kalian pokok harta kalian; kalian tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”. (278-279).³⁹

Zaid ibnu Aslam dan Ibnu Juraij, Muqatil ibnu Hayyan, serta As-Saddi telah mengatakan bahwa konteks ini diturunkan berkenaan dengan Bani Amr ibnu Umair dari kalangan Bani Saqif, dan Banil Mugirah dari kalangan

³⁸ Dwi Suwikonyo, “Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah”, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar: 2010), hlm.,7.

³⁹ Qur'an NU, Surat Al-Baqarh Ayat 278-279, 2024. <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/278-279>.

Bani Makhzum; di antara mereka terjadi transaksi riba di masa Jahiliah. Ketika Islam datang, lalu mereka memeluknya, maka Bani Saqif melakukan tagihannya kepada Bani Mugirah, yaitu meminta lebih dari pokok harta mereka (bunganya). Maka orang-orang Bani Mugirah mengadakan musyawarah, akhirnya mereka memutuskan bahwa mereka tidak akan membayar riba (bunga) itu dalam Islam, sebab usaha mereka telah Islam. Lalu Attab ibnu Usaid yang menjadi Naib Mekah berkirim surat kepada Rasulullah Saw., menanyakan masalah tersebut, lalu turunlah ayat ini. Jawaban dari Rasulullah Saw. kepada Usaid berisikan firman-Nya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kalian orang-orang yang beriman. Maka jika kalian tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangi kalian. (Al-Baqarah: 278-279) Maka mereka mengatakan, "Kami bertobat kepada Allah dan kami tinggalkan semua sisa riba." Lalu mereka meninggalkan perbuatan riba mereka. Ayat ini merupakan ancaman yang keras dan peringatan yang tegas terhadap orang-orang yang masih menetapi perbuatan riba sesudah adanya peringatan.

Ibnu Juraij mengatakan bahwa sahabat Ibnu Abbas pernah mengatakan sehubungan dengan makna firman-Nya: maka hendaklah diketahui oleh mereka adanya perang. (Al-Baqarah: 279); Yakni hendaklah mereka mengetahui bahwa Allah dan Rasul-Nya memerangi mereka. Dalam pembahasan yang lalu telah disebutkan melalui riwayat Rabiah ibnu

Ummu Kalsum, dari ayahnya, dari Sa'id ibnu Jubair, dari Ibnu Abbas yang mengatakan bahwa dikatakan kepada orang yang memakan riba kelak di hari kiamat, "Ambillah senjatamu untuk berperang." Kemudian Ibnu Abbas membacakan firman-Nya: Maka jika kalian tidak mengerjakan (meninggalkan riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangi kalian. (Al-Baqarah: 279).

Secara garis besar Produk Penghimpunan Dana BPR syariah adalah sebagai berikut⁴⁰ :

a. Simpanan Amanah

Bank menerima titipan *amanah (trustee account)* berupa dana infaq, Shadaqah, dan zakat, karena bank dapat menjadi perpanjangan tangan baitul maal dalam menyimpan dan menyalurkan dana umat agar dapat bermanfaat secara optimal.

b. Tabungan Wadi'ah

Bank menerima tabungan (*saving account*), baik pribadi maupun badan usaha dalam bentuk tabungan bebas. Akad penerimaan dana ini Wadi'ah: yaitu titipan-titipan yang tidak menanggung resiko kerugian, serta bank akan memberikan kadar profit kepada penabung sejumlah tertentu dari bagi hasil yang didapat bank dalam pembiayaan kredit pada nasabah, yang diperhitungkan secara harian dan dibayar setiap bulan.

⁴⁰ Ajeng," Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)", *Skripsi IAIN Metro* 2019, hlm., 22.

c. Deposito *Wadi'ah* atau Deposito *Mudharabah*

Bank menerima deposito berjangka (*time and investment account*) baik pribadi maupun badan / lembaga. Akad penerimaan deposito adalah *Wadi'ah*, atau *mudharabah* dimana Bank menerima dana masyarakat berjangka 1, 3, 6,12 bulan dan seterusnya, sebagai penyertaan sementara pada bank.

Sedangkan Produk Pembiayaan Dana adalah sebagai berikut⁴¹:

1) Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* adalah suatu perjanjian pembiayaan antar bank dengan pengusaha, dimana baik pihak bank maupun pihak pengusaha secara bersama membiayai suatu usaha atau proyek yang dikelola secara bersama pula, atas dasar bagi hasil sesuai dengan penyertaan.

2) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua belah pihak, yang mana pihak pertama (*shahibul maal*) yang menyediakan seluruh modalnya dan pihak yang lain menjadi pengelola. Keuntungan usaha dari pembiayaan tersebut dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.

3) Pembiayaan *Bai Bithaman Ajil*

Pembiayaan *Bai Bithaman Ajil* adalah suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara bank dengan nasabahnya, dimana bank

⁴¹ Ajeng," Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)", *Skripsi IAIN Metro* 2019, hlm., 32..

menyediakan dana untuk pembelian barang/asets yang dibutuhkan nasabah untuk mendukung suatu usaha.

4) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* adalah suatu perjanjian yang disepakati antara bank dengan nasabah, dimana bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan nasabah.

5) Pembiayaan *Qardhul Hasan*

Pembiayaan *Qardhul hasan* adalah perjanjian pembiayaan antara bank dengan nasabah yang dianggap layak menerima yang diprioritaskan bagi pengusaha kecil pemula yang potensial akan tetapi tidak mempunyai modal apapun selain kemampuan berusaha.

B. Kajian/Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan referensi peneliti. Untuk memperkuat penelitian ini maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang sebagai berikut

Tabel II. I
Penelitian Terdahulu

| NO | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|---|--|
| 1 | Ajeng Fitriani (Skripsi IAIN Metro, 2019) | Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung) | Hasil dari penelitian yang didapat bahwa Tanggung Jawab Sosial (CSR) di Bank Aman Syariah dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah terbentuk karena visi misi BPRS Aman Syariah yaitu |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | | Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha. BPRS Aman Syariah juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasannya seluruh kegiatan yang dijalankan oleh BPRS Aman Syariah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). ⁴² |
| 2 | Deli Safitri, Riski Pratama, (Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen(JUPI MAN)Vol.1, No.4Desember 2022). | Analisis Strategi Personal Selling pada Produk Funding di PT. BPR Syariah Carana Kiat Andalas Cabang Payakumbuh. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan strategi personal selling pada produk <i>funding</i> di PT. BPRSyariah Carana Kiat Andalas Cabang Payakumbuh yaitu strategi SO: 1)Memaksimalkan personal selling dengan sistemdoor to door untuk mendapatkan nasabah baru pada wilayah/ segmen pasar yang belum terjangkau, 2)Meningkatkan kemudahan dankecepatan dalam transaksi produk <i>funding</i> untuk menarik minat nasabah pekerja/ pelaku usaha di Payakumbuh, 3) Memaksimalkan briefing |

⁴² Ajeng Fitriani, "Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)", *Skripsi IAIN Metro*, 2019.

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | <p>kepada tenaga personal selling sebagai evaluasi dan peningkatan kinerja untuk terjun ke lapangan, 4) Mempertahankan keramahan pelayanan pada saat melakukan pendekatan personal selling dengan nasabah sehingga dapat menjadi kerjasama jangka panjang, 5) Selalu cepat tanggap dalam menghadapi keluhan nasabah sehingga terciptanya kesan baik dari nasabah dan mendapatkan preferensi nasabah baru dari nasabah lama.⁴³</p> |
| 3 | Agusti Ansyah, (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2024). | Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bprs Lampung Barat. | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia, pelayanan, dan inovasi produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap daya saing BPRS Lampung Barat. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa investasi dalam pengembangan SDM, peningkatan standar pelayanan, dan dorongan terhadap inovasi produk dapat menjadi strategi yang efektif bagi BPRS Lampung Barat untuk memperkuat posisinya di pasar yang semakin kompetitif.⁴⁴</p> |

⁴³ Deli Safitri, Riski Pratama, "Analisis Strategi Personal Selling pada Produk Funding di PT. BPR Syariah Carana Kiat Andalas Cabang Payakumbuh", (*Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*)Vol.1, No.4Desember 2022).

⁴⁴ Agusti Ansyah, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bprs Lampung Barat", *Skripsi* UIN Raden Intan Lampung, 2024.

| | | | |
|---|--|---|--|
| 4 | Ailsyah May Celia , Baginda Parsaulian, (Jurnal Astina Mandiri Volume 2 Nomor 2 Juli 2023). | Analisis Bauran Pemasaran Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di PT. BPR Syariah Almakmur Payakumbuh | Hasil penelitian bauran pemasaran pada produk pembiayaan murabahah memakai Bauran pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) 7P yaitu produk, harga ,tempat,promosi, orang, proses dan bukti fisik. Bauran pemasaran produk (<i>product</i>) ditunjukkan dengan produk unggulan yaitu produk pembiayaan murabahah. Penetapan harga yang sesuai dengan kemampuan nasabah yaitu dengan sistem bagi hasil, Tempat (<i>place</i>) dimana BPRS Al-Makmur Payakumbuh berlokasi dipusat kota dan dilingkungan pasar, Promosi (<i>promotion</i>) yang digunakan adalah dengan media online, brosur, dan berhubungan baik dengan masyarakat. Kemudian Orang (<i>people</i>) ditunjukkan dengan karyawan BPRS Al-Makmur yang melayani nasabah dengan baik, ramah dan sopan santun. Proses (<i>process</i>) dilihat dari prosedur pembiayaan murabahah yang baik. Dan bukti fisik (<i>phsycal evidence</i>) ditunjukkan dengan banyaknya nasabah yang memilih produk murabahah. Serta promosi (<i>promotion</i>) yang dilakukan oleh BPRS Al-makmur sudah maksimal dikarenakan tercukupinya |
|---|--|---|--|

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | SDM dalam pelaksanaan sosialisasi dan promosi. ⁴⁵ |
| 5 | Riki andriansyah Putra, (Jurnal Ekonom : Ekonomi dan Bisnis, Vol 3, Nomor 3 Agustus 2023). | Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah | Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Layanan yang ada di PT. BPRS Al Washliyah berupa simpan pinjam seperti bank memiliki layanan intermediasi dana, menyimpan dananya, untuk menyalurkan dananya bagi yang membutuhkan dana, selain itu ada pembiayaan dan penempatan dana prinsip syariah. ⁴⁶ |

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah :

- a. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Ajeng Fitriani. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan antara keduanya terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian Ajeng Fitriani

⁴⁵ Ailsyah May Celia , Baginda Parsaulian,” Analisis Bauran Pemasaran Pada Produk Pembiayaan Muarabahah Di Pt. Bpr Syariah Almakmur Payakumbuh”, *Jurnal Astina Mandiri* Volume 2 Nomor 2 Juli 2023.

⁴⁶ Riki andriansyah Putra,” Analisis Inovasi Pengembangan Layanan Pt. Bprs Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Astina Mandiri* Volume 2 Nomor 2 Juli 2023.

dilakukan di BPR Syariah Amanah sekampung sedangkan penelitian melakukan penelitian di BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh.

- b. Persamaan dan Perbedaan antara penelitian ini dengan Deli Safitri, Riski Pratama. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan antara keduanya terletak pada produk sedangkan penelitian tidak meningkatkan strategi personal selling pada produk funding.
- c. Persamaan dan perbedaan memiliki antara penelitian ini dengan Agusti Ansyah. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan inovasi produk terhadap daya saing BPR Syariah. Perbedaan antara keduanya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan Agusti Ansyah menggunakan metode kuantitatif.
- d. Persamaan dan perbedaan memiliki antara penelitian ini dengan Ailsyah May Celia , Baginda Parsaulian. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan antara keduanya terletak cara memasarkan produk pembiayaan Murabahah BPR Syariah Al-Makmur sedangkan penelitian tidak ada membahas cara pemasaran produk.
- e. Persamaan dan perbedaan memiliki antara penelitian ini dengan Riki andriansyah Putra. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan antara keduanya terletak pada lokasi BPR Syariah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian ini berada di BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh, yang beralamat JL.Veteran No. 24 Bunian (Depan Balai Kota Payakumbuh). Waktu penelitian di mulai pada Januari 2025- Maret 2025. Pencarian data dilakukan langsung ke lokasi, agar data yang diperoleh untuk penelitian ini terbukti kebenarnya dan data-data yang diperoleh digunakan dalam pemecahan masalah dalam proses penelitian.

B. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan Penelitian lapangan (*fieldresearch*) dengan menggunakan analisis kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengamati fenomena atau gejala-gejala yang ada di lapangan serta menganalisisnya dengan logika ilmiah.⁴⁷ Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara *fundamental* (fakta dan nyata) bergantung pada pengamatan manusia dalam pengawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.⁴⁸ Penelitian kualitatif bersifat menggambarkan dan menganalisis yaitu mencatat secara teliti segala gejala atau fenomena yang

⁴⁷ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif", (*Jurnal Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol 21, No. 1 2021), hlm., 45

⁴⁸ Muftahatus Sa'adah dkk," Strategi Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif, (*Jurnal Tadris Matematika*, Volume 1 No. 2 Desember 2022), hlm., 55.

dilihat atau yang didengar (via wawancara, observasi dan juga dokumen) terhadap masyarakat untuk mendapatkan informasi yang kemudian dianalisis oleh peneliti. Dalam makna lain penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik, atau bentuk hitungan lainnya.⁴⁹

C. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan suatu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam hal ini, subjek penelitian dapat berupa benda, manusia atau penelitian lain berupa pegawai BPR Syariah Al-Makmur. Dalam menganalisis data, banyaknya satuan menunjukkan banyak subjek penelitian inilah yang dimaksud pengertian unit analisis.⁵⁰

Adapun subjek dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu Manager Operasional ibu Cut Rizki Wirawati. Pegawai Tabungan BPR Syariah Bapak Reno Rahkmad Hidayat, Customer Service.

D. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisa data-data penelitian yang dikelompokkan menjadi dua bagian :

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari

⁴⁹ Sugiyono, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.25.

⁵⁰ Muhammad Rijal Fadli, “data Memahami Desain metode penelitian kualitatif”, (*Jurnal Kajian Ilmiah mata kuliah umum*, Vol. 21, No. 1 2021), hlm., 45.

sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variable penelitian. Data primer dapat berupa hasil observasi, wawancara atau pengumpulan data.⁵¹ Menurut Bunglin, data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, menurut amirin, data primer adalah yang diperoleh dari sumber-sumber primer atau sumber asli yang memuat informasi atau data penelitian.⁵²

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan, data sekunder (*secondary*) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait pihak lain.⁵³ Menurut Bunglin data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Menurut amirin data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang bukan asli memuat informasi atau data penelitian.⁵⁴Jadi data sekunder penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumen dan laporan BPR Syariah Al-Makmur Kota Payakumbuh.

⁵¹ Undari Sulung dkk, "Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder Dan Tersier", (*Jurnal Edu Researchindonesian Institute For Corporate Learning And Studies*, Vol 5, No, 3 September 2024). Hlm., 112.

⁵²Rahmadani, " *Pengantar Metodologi Penelitian*", (Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 2011). Hlm., 71.

⁵³ Nur Asnawi Dkk, " *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*", (UIN:Maliki Press, 2015). Hlm., 131.

⁵⁴ Rahmadani, " *Pengantar Metodologi Penelitian*", (Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 2011). Hlm., 71

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik :

1. Pengamatan (*observation*) yaitu mengamati, melihat, meninjau objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode pengumpulan data dengan *observation* artinya mengumpulkan data atau penyaringan data dengan melakukan pengamatan terhadap subjek atau objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis. Peneliti melakukan observasi terstruktur terhadap lokasi, gedung, dan lain-lain.
2. Wawancara (*interview*) yaitu suatu bentuk komunikasi verbal seperti percakapan untuk memperoleh informasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan tanya jawab kepada Pegawai BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh.
3. Dokumentasi (*documentation*) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam artian lain teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dalam hal ini peneliti melakukan dokumentasi berupa catatan secara tertulis dan dokumentasi gambar.

F. Teknik pengolahan dan Analisis Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang harus diperbaharui dari konsep keandalan (*validitas*) dan kekonsistenan (*reliabilitas*) menurut

positifisme dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan. Untuk mengetahui serta menjamin keabsahan data pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik yang dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, mengecek data yang di peroleh dari seorang informan kemudian data tersebut dicek lagi dengan cara bertanya kepada informan lainnya secara terus menerus sampai tidak ditemukan lagi perbedaan data.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan sering disebut dengan penelitian non eksperimen. Maka proses atau teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dalam bentuk deskriptif. Karena pada penelitian ini, peneliti tidak melakukan manipulasi data penelitian. Tujuan utama penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tetap.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

1. Sejarah Umum BPR Syariah Al-Makmur

PT. Bank Perekonomian Rakyat Syariah Al Makmur berkantor pusat di Jl. Veteran No. 24 Kota Payakumbuh. Dahulu bernama Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bunsu Sinamar Makmur, yang didirikan pada tanggal 18 Juni 1993 dengan Akta Notaris Chufnan Hamad, SH nomor 79 dan disahkan oleh Menteri Kehakiman RI melalui SK Nomor C2-11744HT.01.01.TH.93, tanggal 3 November 1993 dan izin Menteri Keuangan RI melalui SK nomor.79/KM. 17/1991 tanggal 21 Maret 1995.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 10/53/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 15 Juli 2008, dan keputusan Menteri Hukum dan HAM RI nomor AHU-51468.AH.01.02. tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008, serta Keputusan Pimpinan Bank Indonesia nomor. 10/8/Kep.PBI/Padang/2008 tanggal 10 Oktober 2008, terhitung mulai tanggal 15 Oktober 2008, PT. BPR Bunsu Sinamar Makmur, telah melakukan perubahan kegiatan usaha dari Perbankan Konvensional menjadi Perbankan Syariah. PT. BPR Syariah Al Makmur memiliki 28 orang karyawan yang berkantor Pusat di Jl. Veteran No. 24, Bunian, Kota Payakumbuh. Telp (0752) 796127, Fax (0752) 796494 dengan 1 Kantor Cabang di Pokan Komih Limbanang, Kecamatan Suliki, Kabupaten Lima Puluh Kota serta 3 Kantor Kas berlokasi

- a. Pakan Rabaa Gadut, Kecamatan Lareh Sago Halaban, Kabupaten Lima Puluh Kota.
- b. Koto Baru Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota
- c. Simpang Tiga Kenanga, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota.

1) Legalitas Perusahaan

a) Akta Pendirian

Pendirian PT. BPR Syariah al-Makmur terdapat dalam Akta No. 79 tanggal 18 Juni 1993 oleh Notaris Chufuran Hamal, SH dan disahkan oleh Menteri Kehakiman RI.SK No. C2- 11744 HT 01 01 Th 1993 tanggal 3 November 1993.

b) Izin Operasional

Selain adanya akta pendirian, untuk melaksanakan operasionalnya, PT. BPR Syariah Al Makmur juga harus memiliki izin operasional. Dalam hal ini, izin operasional PT. BPR Syariah al-Makmur terdapat dalam Surat Keterangan Menteri Keuangan RI.SK No. 79/KM. 17/1991 tanggal 21-03-1995.

c) Izin Perubahan kegiatan Usaha

Peralihan operasional dari konvensional menjadi syariah, PT. BPR Syariah Al Makmur juga memiliki izin perubahan kegiatan usaha yang terdapat dalam surat-surat berikut ini, yaitu:

- i. Keputusan Gubernur Bank Indonesia (BI) Nomor 10/53/KEP.GBI/DpG/2008 Tanggal 15 Juli 2008.
- ii. Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor: AHU-51468.AH.01.02 Tahun 2008 Tanggal 15 Agustus 2008.
- iii. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Nomor: 01.520.161.9-204.00 tanggal 18 November 2008.
- iv. Nomor Induk Berusaha (NIB) 0609220098693.

2. Visi dan Misi BPR Syariah Al-Makmur

PT. BPRS al-Makmur dalam menjalankan kegiatan operasionalnya mengacu kepada visi dan misi yang senantiasa diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Dimana visi dan misi tersebut adalah:

a. Visi

Visi dari PT. BPR Syariah Al Makmur adalah menjadi BPR Syariah handal, terpercaya, terbesar, dan terbaik dengan sumber daya insani yang berakhlak mulia.

b. Misi

Misi dari PT. BPR Syariah Al Makmur adalah:

- 1) Meningkatkan perekonomian kerakyatan di Sumatera Barat melalui Syariah.
- 2) Meningkatkan profesionalisme sumber daya insani dan informasi teknologi.
- 3) Memiliki produk yang inovatif.
- 4) Memiliki asset terbesar di Sumatera Barat.

5) Menjadi acuan bagi BPR atau BPRS dalam operasional perbankan yang sehat.

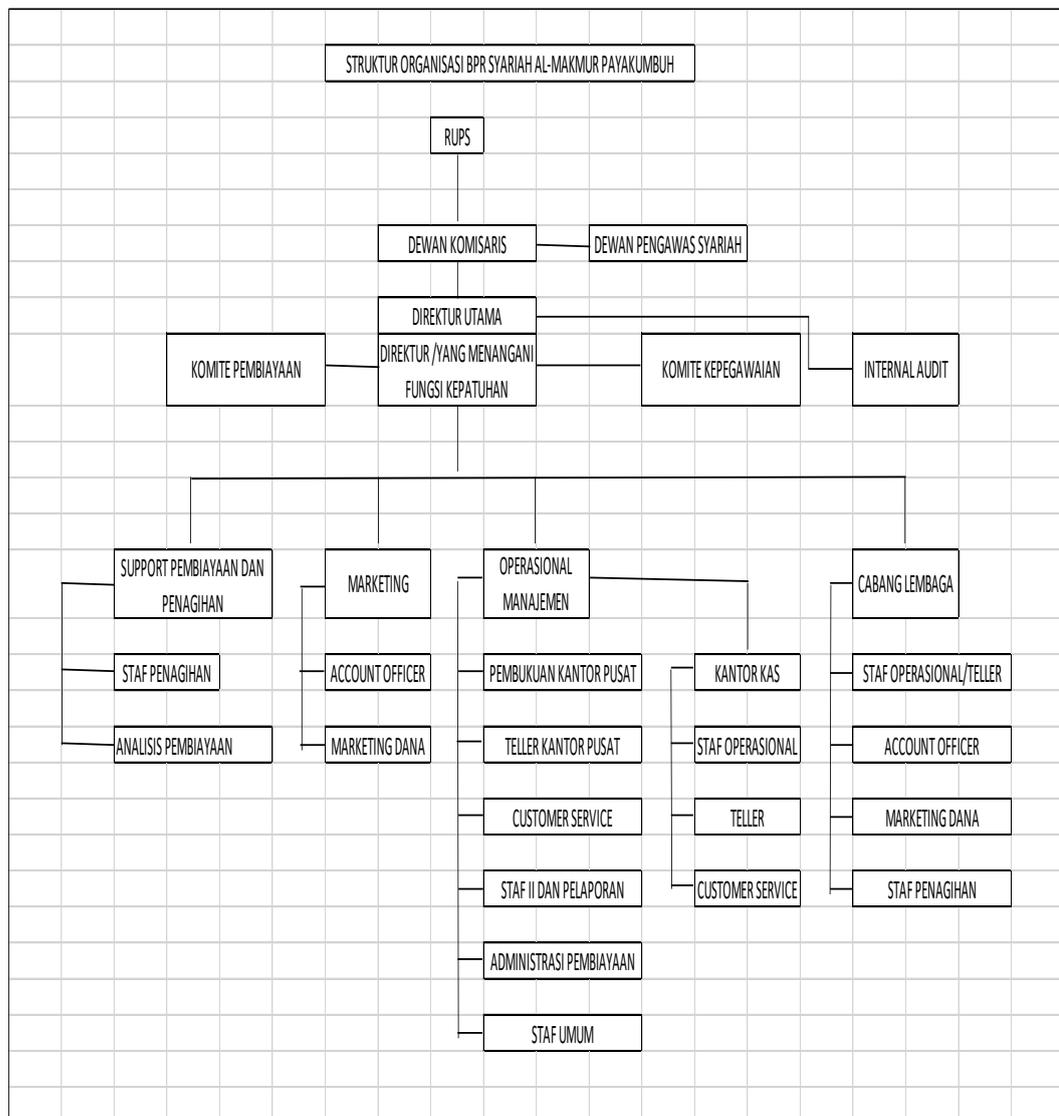
3. Struktur Organisasi BPR Syariah Al-Makmur

Adapun struktur organisasi BPR Syariah Al-Makmur dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar IV. I

Struktur Organisasi BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

Struktur Organisasi BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh



B. Gambaran Produk-Produk BPR Syariah Al-Makmur

PT. BPR Syariah Al Makmur memiliki produk-produk perbankan yang kemudian menyalurkan dananya dalam bentuk pembiayaan. Produk-produk perbankan yang ada di PT. BPR Syariah Al Makmur, sebagai berikut:

1. Tabungan

a) Tabungan iB al-Makmur

Tabungan iB Al Makmur adalah tabungan PT. BPR Syariah al-Makmur yang disediakan untuk perorangan, kelompok ataupun lembaga yang “Insyallah Membawa Berkah”. Adapun keunggulan dari Tabungan iB Al-Makmur adalah :

- 1) Tabungan iB Al-Makmur berprinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*), dimana bank menjamin mengembalikan dana tabungan tersebut secara utuh.
- 2) Bebas biaya administrasi bulanan serta biaya buku (kecuali penggantian buku karena rusak atau hilang), sehingga dana tabungan tidak akan berkurang.
- 3) Mendapatkan bonus setiap bulannya.
- 4) Penyetoran dan pengambilan dapat dilakukan setiap saat di kantor PT. BPR Syariah al-Makmur ataupun melalui sistem “*Simpanan Bajapuik*”.

Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan. Untuk memiliki Tabungan iB Al Makmur, setiap nasabah harus memenuhi persyaratan-persyaratan di bawah ini, yaitu:

- 1) Mengisi dan menandatangani formulir pembukuan Tabungan iB Al Makmur.
- 2) Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP, SIM ,dan lain- lain).
- 3) Setoran awal minimal Rp.10.000,-
- 4) Setoran selanjutnya minimal Rp 5.000.

b) Tabungan iB Haji Al Makmur

Tabungan iB Haji Al Makmur adalah tabungan berdasarkan prinsip *mudharabah* (bagi hasil) yang disediakan khusus untuk mewujudkan keinginan niat suci nasabah dalam menunaikan ibadah haji dengan lebih terencana, lebih mantap dan menentramkan serta “Insy Allah Membawa Berkah”. Adapun keunggulan Tabungan iB Haji Al Makmur adalah:

- 1) Bebas biaya administrasi pembukaan, bulanan maupun penutupan rekening serta biaya buku (kecuali penggantian buku karena rusak/hilang), sehingga dana tabungan tidak akan berkurang.
- 2) Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Penyetoran dapat dilakukan setiap saat dikantor PT. BPR Syariah al-Makmur ataupun melalui “Simpanan Bajapuik”

Untuk memiliki Tabungan iB Haji Al Makmur, setiap nasabah harus memenuhi persyaratan-persyaratan di bawah ini yaitu:

- i. Diperuntukan bagi perorangan.
- ii. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan tabungan iB

Haji Al Makmur

- iii. Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP, SIM, dan lain- lain).
- iv. Setoran awal minimal Rp.10.000,-
- v. Setoran selanjutnya minimal Rp 5.000,-
- vi. Penarikan hanya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang disepakati antara nasabah dengan Bank.

c) Tabungan iB Qurban Al-Makmur

Tabungan iB Qurban Al-Makmur adalah tabungan berdasarkan prinsip mudharabah yang disediakan khusus untuk mewujudkan keinginan niat suci nasabah dalam menunaikan ibadah qurban setiap tahunnya dengan lebih terencana, lebih mantap dan menentramkan serta “Insya Allah Membawa Berkah”. Adapun keunggulan dari Tabungan iB Qurban Al Makmur adalah:

- a) Bebas biaya administrasi pembukaan, bulanan maupun penutupan rekening serta biaya buku (kecuali penggantian buku karena rusak/hilang), sehingga dana tabungan tidak akan berkurang.
- b) Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif.
- c) Penyetoran dapat dilakukan setiap saat dikantor PT. BPR Syariah Al Makmur ataupun melalau “Simpanan Bajapuik”.

Untuk memiliki Tabungan iB Qurban Al-Makmur, setiap nasabah harus memenuhi persyaratan-persyaratan di bawah ini, yaitu:

- i. Diperuntukan bagi perorangan atau kelompok.
- ii. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan Tabungan iB Qurban Al Makmur.

- iii. Setoran awal minimal Rp.10.000,-
- iv. Setoran selanjutnya minimal Rp 5.000,-
- v. Penarikan hanya dapat dilakukan paling cepat pada bulan syawal tahun hijrah atau sesuai dengan jangka waktu yang disepakati antara nasabah dengan bank.

d) Tabungan iB Rencana Al-Makmur

Tabungan iB Rencana Al-Makmur adalah tabungan berdasarkan prinsip *mudharabah* yang disediakan khusus untuk merencanakan dan mempersiapkan biaya-biaya dimasa depan seperti biaya pendidikan, biaya pernikahan dan biaya-biaya lainnya sedini mungkin dengan lebih terencana, lebih mantap dan menentramkan serta “Insya Allah Membawa Berkah”. Adapun keunggulan dari Tabungan iB Rencana Al-Makmur adalah:

- 1) Bebas biaya administrasi pembukaan, bulanan maupun penutupan rekening serta biaya buku (kecuali penggantian buku karena rusak/hilang), sehingga dana tabungan tidak akan berkurang.
- 2) Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Penyetoran dapat dilakukan setiap saat dikantor PT. BPR Syariah Al-Makmur ataupun melalui “Simpanan Bajapuik”.

Untuk memiliki Tabungan iB Rencana Al-Makmur, setiap nasabah harus memenuhi persyaratan-persyaratan di bawah ini, yaitu:

- i. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan Tabungan iB Rencana Al Makmur.

- ii. Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP, SIM, dan lain- lain).
- iii. Setoran awal minimal Rp.10.000,-
- iv. Setoran selanjutnya minimal Rp 5.000
- v. Penarikan hanya dapat dilakukan pada waktu yang disepakati antara nasabah dengan bank.

Tabel IV. 2

Tabel data-data nasabah Produk Tabungan

| Tabungan | 2023 | | 2024 | |
|-----------------------|-----------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | Nominatif | Nasabah | Nominatif | Nasabah |
| Tabungan Wakalah | 29,168,098,143 | 40,247 | 28,503,273,583.60 | 41,103 |
| Tabungan Mudharabah | 2,723,857,093 | 2,081 | 2,204,406,659.40 | 2,091 |
| Total Tabungan | 31,891,955,236 | 42,328 | - | 43,194 |

Sumber: Data Nasabah Produk Tabungan dari BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

2. Deposito iB al-Makmur

Deposito iB Al Makmur adalah simpanan dalam bentuk deposito syariah dengan prinsip *mudharabah mutlaqah* (bagi hasil) sebagai investasi berjangka yang akan terus tumbuh dalam kemurnian hingga memperoleh keuntungan yang diperkirakan sebelumnya, sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Adapun keunggulan dari Deposito iB Al-Makmur adalah:

- 1) Aman dan Terjamin.
- 2) Bebas menentukan jangka waktu (1, 3, 6 atau 12 bulan).
- 3) Bebas biaya administrasi dan biaya materai.
- 4) Bagi hasil yang kompetitif.
- 5) Pencairan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan pinalty (biaya pencairan sebelum jatuh tempo).

Bagi hasil dapat diambil secara tunai atau otomatis dapat dimasukkan ke rekening tabungan di PT. BPR Syariah Al Makmur, ataupun ditransfer ke rekening bank lainnya.

- a) Penyetoran dapat dilakukan setiap saat dikantor PT. BPR Syariah Al Makmur ataupun melalui “Simpanan Bajapuik”.
- b) Dapat diperpanjang secara otomatis (ARO).
- c) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.

Untuk memiliki Deposito iB al-Makmur, setiap nasabah harus memenuhi persyaratanpersyaratan di bawah ini, yaitu:

- i. Diperuntukan bagi perorangan, kelompok atau lembaga.
- ii. Mengisi dan menandatangani formulir dan pembukaan Deposito iB Al Makmur.
- iii. Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP, SIM, dan lain-lain).
- iv. Nominal Deposito minimal Rp.5.000.000,-.
- v. Pencairan sebelum jatuh tempo bagi hasil tidak dibayarkan.

Tabel IV. 3

Tabel data-data nasabah Produk Deposito

| Jenis Simpanan | 2023 | | 2024 | |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | Nominatif | Nasabah | Nominatif | Nasabah |
| Deposito | 29,354,547,027 | 212 | 34,182,129,000 | 216 |
| | | | | |
| Total | 29,354,547,027 | 212 | 34,182,129,000 | 212 |

Sumber: _Data Nasabah Produk Deposito dari BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

3. Pembiayaan

1) Pembiayaan iB Modal Kerja Al-Makmur

Produk pembiayaan (penyaluran dana) dari PT. BPR Syariah Al Makmur untuk memenuhi kebutuhan pembelian barang-barang modal usaha seperti untuk:

- a) Perdagangan.
- b) Peternakan.
- c) Kontraktor.
- d) Pertanian.
- e) dan lain-lain.

Adapun keunggulan Pembiayaan iB Modal Kerja Al Makmur adalah:

- i. Rasa tenteram, karena pembiayaan syariah dengan akad *murabahah* (jual beli) atau musyarakah dan terhindar dari transaksi ribawi.
- ii. Rasa aman, karena prinsip syariah akan memberikan pembiayaan yang lebih adil.
- iii. Rasa tenang, karena tidak ada beban bunga yang ditetapkan didepan.
- iv. Proses persetujuan pembiayaan, mudah dan relatif cepat.
- v. Angsuran tetap, nilai jual bank atau bagi hasil yang kompetitif.

Untuk memperoleh Pembiayaan iB Al-Makmur, setiap nasabah harus memenuhi ketentuan-ketentuan di bawah ini, yaitu :

- i) Memiliki usaha yang memadai.
- ii) Jangka waktu maksimal 60 bulan atau tahun.

2) Pembiayaan iB Investasi al-Makmur

Produk pembiayaan (penyaluran dana) dari PT. BPR Syariah Al-Makmur untuk keperluan pembelian barang-barang investasi seperti:

- a) Pembelian mesin-mesin Produksi.
- b) Pembelian rumah atau ruko.
- c) Pembelian atau pembagunan rumah, ruko.

dan lain-lain.

Adapun keunggulan dari Pembiayaan iB Investasi Al Makmur adalah:

- i. Rasa tenteram, karena pembiayaan syariah dengan akad *murabahah* (jual beli) atau musyarakah dan terhindar dari transaksi ribawi.
- ii. Rasa aman, karena prinsip syariah akan memberikan pembiayaan yang lebih adil.
- iii. Rasa tenang, karena tidak ada beban bunga yang ditetapkan di depan.
- iv. Proses persetujuan pembiayaan, mudah dan relatif cepat.
- v. Angsuran tetap nilai jual bank atau bagi hasil yang kompetitif.

Untuk memperoleh Pembiayaan iB Investasi al-Makmur, setiap nasabah harus memenuhi ketentuan-ketentuan di bawah ini, yaitu:

- i) Usaha sudah berjalan minimal satu tahun.
- ii) Jangka waktu maksimal 120 bulan.

3) Pembiayaan iB Pembelian Kendaraan Bermotor

Produk pembiayaan (penyaluran dana) dari PT. BPR Syariah Al Makmur untuk keperluan pembelian kendaraan bermotor. Jenis Kendaraan:

- a) Mobil (sedan, minibus, pick up, truck).
- b) Sepeda motor (Merk Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki).

Adapun keunggulan dari Pembiayaan iB Pembelian Kendaraan Bermotor adalah:

- i. Rasa tentram, karena pembiayaan syariah dengan akad murabahah (jual beli) atau musyarakah dan terhindar dari transaksi ribawi
- ii. Rasa aman, karena prinsip syariah akan memberikan pembiayaan yang lebih adil.
- iii. Rasa tenang, karena tidak ada beban bunga yang ditetapkan didepan.
- iv. Proses persetujuan pembiayaan, mudah dan relatif cepat.
- v. Angsuran tetap nilai jual bank atau bagi hasil yang kompetitif.

Untuk memperoleh Pembiayaan iB Pembelian Kendaraan Bermotor, setiap nasabah harus memenuhi ketentuan-ketentuan di bawah ini, yaitu:

- i. Jenis Kendaraan baru atau bekas.
- ii. Usia kendaraan bekas maksimal 15 tahun untuk mobil dan 10 tahun untuk sepeda motor.
- iii. Jangka waktu maksimal 60 bulan.
- iv. Maksimal pembiayaan 70% untuk kendaraan baru dan 50% untuk kendaraan bekas.

Tabel IV. 4

Tabel data-data nasabah Produk Pembiayaan

| Jenis Simpanan | 2023 | | 2024 | |
|----------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|
| | Nominatif | Nasabah | Nominatif | Nasabah |
| Murabahah | 40,990,123,747 | 629 | 65,481,912,224 | 572 |
| Musyarakah | 10,983,438,581 | 35 | 13,353,602,372 | 28 |
| Mudharabah | 0 | 0 | 1,363,541,662 | 4 |
| Multijasa | 1,055,809,608 | 47 | 1,205,494,139 | 52 |
| TOTAL | 53,029,371,936 | 711 | 81,404,550,397 | 656 |

Sumber: Sumber: _Data Nasabah Produk Pembiayaan dari BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

C. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Inovasi produk dan layanan nasabah yang ditawarkan oleh BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

Produk dari Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Syariah Al- Makmur Payakumbuh sangat banyak untuk di tawarkan kepada nasabah. Apabila suatu perusahaan memiliki produk banyak sudah mestinya memiliki inovasi untuk kemajuan perusahaan tersebut. Inovasi produk sangat bagus termasuk dalam lembaga Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS). Perusahaan akan melakukan inovasi agar berkembang. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data sebagai berikut:

Cut Riski Wirawati salah satu Direktur Fungsi Kepatuhan menjelaskan Produk dari Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Syariah Al- Makmur

Payakumbuh sangat banyak untuk di tawarkan kepada nasabah. Apabila suatu perusahaan memiliki produk banyak sudah mestinya memiliki inovasi untuk kemajuan perusahaan tersebut. Kinerja 2024 inovasi produk yang dilakukan BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh lebih menekankan dari segi pembiayaan. Tahun 2024 BPR Syariah ini banyak menjalin kerja sama sindikasi yang belum terlalu, karena menjalin kerja sama ini sangat banyak peluang yang dibiayai itu sangat menjanjikan. Sindikasi adalah sebuah system atau jaringan yang terdiri dari beberapa pihak yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kontek bisnis, Sindikasi sering kali merujuk pada kerja sama antara beberapa perusahaan atau individu untuk mencapai tujuan komersial, seperti meningkatkan pendapatan atau memperluas pangsa pasar. Sindikasi merupakan pembiayaan yang dilakukan oleh sekelompok investor atau lembaga keuangan yang bekerja sama untuk menyediakan dana kepada suatu proyek, perusahaan atau kegiatan lainnya. Pembiayaan Sindikasi BPR Syariah Al-Makmur bertindak sebagai anggota Sindikasi.⁵⁵

Pengembangan produk BPR Syariah Al-Makmur Sindikasi produk yang sudah ada meliputi akad-akad mudharabah dan musyarakah, tetapi pangsa pasar yang luas. Produk Sindikasi ini sangat banyak dilakukan diberbagai wilayah termasuk jawa barat, jawa timur, batam. Pihak BPRS Al-Makmur bertindak sebagai menangani produk perumahan dan *developer* (Pengembangan). Wilayah Batam itu terkait pembiayaan perusahaan yang

⁵⁵ Cut Riski Wirawati, Direktur Fungsi dan Kepatuhan, wawancara Pada tanggal 12-03-2025, Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh.

bergerak dibidang tenaga listrikan. Inoasi produk ini yang ditingkatkan BPRS Al-Makmur pada tahun 2024. Layanan yang dilakukan BPRS Al-Makmur sangat meningkatkan layanan, karena suatu perusahaan BPRS itu layanan yang paling utama diberikan kepada nasabah. Alasan utama yang diberikan Pelayanan kepada nasabah BPRS Al-Makmur ini salah satunya. BPRS Al-Makmur belum memiliki suatu Mesin ATM dan Mobile Banking serta dari segi harga BPRS Al-Makmur lebih mahal harga dibanding Bank Umum yang memiliki produk kredit usaha rakyat (KUR) Bank umum memiliki sistem keuntungan dalam pembiayaan itu efektif atau anuitas. Tetapi, BPRS menggunakan sistem *flat*. BPRS Al-Makmur. BPRS Al-Makmur sangat mengutamakan kecepatan pelayanan ada kriteria yang harus diperhatikan salah satunya karakter, jaminan dan usaha yang dimiliki. Tetapi, harus mematuhi prosedur yang telah ditetapkan BPRS Al-Makmur tindakan ini dilakukan agar supaya nasabah tidak terlalu lama menunggu pencairan. Contoh Nasabah meminjam uang sebesar Rp 500.000.000 tentu pihak BPRS Al-Makmur tidak memperlambat proses sekaligus harus memperhatikan prinsip kehati-hatian. Produk Funding juga mengutamakan pelayanan supaya nasabah tidak kewalahan dalam memberikan dana kepada BPRS Al-Makmur.⁵⁶

Produk yang diminati pada nasabah BPRS Al-Makmur produk penghimpunan dana deposito, karena deposito memiliki timbal hasilnya cukup tinggi bahkan bersaing dengan bank lain. Kalau sesama BPRS rata-

⁵⁶ Cut Riski Wirawati, Direktur Fungsi dan Kepatuhan, wawancara Pada tanggal 12-03-2025, Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh.

rata 7% untuk bagi hasil untuk deposito. BPR lain kemungkinan memberikan nisbah 9%. Banding dengan Bank Umum rata-rata 4%. BPRS Al-Makmur memberikan keuntung yang tinggi itu diatas ratusan Juta diberlakukan nisbah kotor sebanding yang diberikan. Produk pembiayaan yaitu memakai akad Murabahah. Rata-rata kebutuhan nasabah pada BPRS Al-Makmur pembelian Sepeda Motor (Honda). Segi portofolio yang paling diminati di BPRS Al-Makmur yaitu pembiayaan *Murabahah*. Secara umum dan nasional masyarakat banyak minati akad murabahah karena terdapat prinsip Syariah. Prinsip syariah yaitu adanya barang yang diperjual belikan. BPRS Al-Makmur memastikan produk yaitu bagi hasil hasil dan tidak menentukan nisbah. Sebelumnya, pihak BPRS bernawarkan nisbah kepada nasabah apabila tidak sesuai maka pihak BPRS Al-Makmur mengembalikan kesepakatan kepada nasabah. Karena nasabah belum ada kesadaran syariahnya, apabila seseorang bertemu dengan ahli ekonomi syariah, perbankan syariah kalau mengenai uang masih banyak penyimpangan itu merupakan tugas industry syariah. Segi produk pembiayaan yang lebih objek menggunakan akad murabahah yang diperjual belikan. Misalnya nasabah mengajukan pembiayaan pihak BPRS Al-Makmur yaitu untuk modal usaha. Usaha yang dijalankan harus syariah. Misalnya, pembelian sepeda motor BPRS bernegosiasi kepada pemasuk perusahaan untuk menentukan harga yang disepakati. Pembelian barang yang ditawarkan BPRS kepada nasabah menggunakan akad-akad syariah. Penggunaan prinsip syariah itu berbeda-beda sesuai dengan produk-produknya. Prinsip

pembiayaan musyarakah dan mudharabah yang terpenuhi adanya barang sama barang. Setiap produk ini beda prinsipnya apa yang sudah tertera dalam persyaratan Fatwa DSN MUI itu yang harus dipantau pihak BPRS Al-Makmur. BPRS Al-Makmur berlandaskan Fatwa DSN MUI di setiap produk-produk BPRS Al-Makmur dan akad-akad yang berbasis syariah.⁵⁷

Reno Rakhmad Hidayat salah satu pegawai BPRS Al-Makmur di bidang Penghimpun dana (*Funding*). Menjelaskan Inovasi produk Funding BPRS Al-Makmur salah satunya yaitu bagian produk Tabungan umroh dan haji dengan *Hijrah Muslim Center* (HMC). Layanan yang diberikan BPRS Al-Makmur yaitu sama seperti Bank Umum. Bank Umum memiliki layanan seperti menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, giro, deposito berjangka. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah. Melakukan aktivitas di bidang system pembayaran. Inovasi produk Tabungan BPRS Al-Makmur memakai akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. BPRS Al-Makmur memakai akad ini apabila kita menggunakan produk Penghimpun dana (*Funding*).⁵⁸

Salah satu langkah BPRS Al-Makmur dalam meningkatkan kepercayaan Nasabah yaitu memberikan slip setoran kepada nasabah. Memberikan bukti print buku tabungan kepada nasabah. BPRS Al-Makmur melakukan teknologi pada produk Penghimpun dana (*Funding*) yaitu dengan adanya alat Poslen. Fungsi Poslen memungkinkan penyeteroran uang

⁵⁷ Cut Riski Wirawati, Direktur Fungsi dan Kepatuhan, wawancara Pada tanggal 12-03-2025, Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh.

⁵⁸ Reno Rakhmad Hidayat, Pegawai BPRS Bagian Funding, Wawancara Pada tanggal 10-03-2025, Kantor bagian Funding.

tunai ke rekening bank tanpa harus melalui teller. Manfaat Poslen mempercepat proses penyetoran dan memberikan kemudahan bagi nasabah, terutama bagi mereka yang memiliki jumlah setoran yang besar. Inovasi produk BPRS Al-Makmur yaitu menggunakan alat Poslen, dulunya hanya memakai kertas dan pulpen.

Produk dan layanan syariah yang paling diminati oleh nasabah BPRS Al-Makmur umumnya adalah produk pembiayaan mikro dan tabungan syariah. Pembiayaan dengan akad *murabahah* (jual beli) dan akad *ijarah* (sewa guna) menjadi favorit di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah karena prosesnya mudah dan sesuai dengan prinsip syariah. Di sisi simpanan, Tabungan *Mudharabah* dan Tabungan Haji cukup banyak diminati karena memberikan keuntungan yang adil dan transparan serta membantu nasabah dalam merencanakan keuangan jangka panjang. Selain itu, Layanan banking Syariah yang kami kembangkan juga mulai mendapat respon positif karena memudahkan transaksi harian secara digital tanpa harus datang ke Kantor. BPRS Al-Makmur, kami memastikan bahwa seluruh produk dan layanan yang kami tawarkan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Pertama, kami memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang secara aktif mengawasi, memberikan arahan, serta meninjau produk dan operasional bank agar sejalan dengan ketentuan syariah.

Produk baru yang kami kembangkan wajib melalui proses review dan mendapatkan persetujuan dari DPS sebelum diluncurkan. Kedua, kami

menggunakan akad-akad yang sesuai dengan fikih muamalah, seperti akad *murabahah* (jual beli), *mudharabah* (bagi hasil), *ijarah* (sewa), dan *musyarakah* (kemitraan). Dalam implementasinya, kami juga melakukan pelatihan rutin kepada seluruh karyawan agar memahami prinsip-prinsip syariah dan dapat menerapkannya dalam pelayanan kepada nasabah. Dengan cara ini, kami berkomitmen menjaga kepercayaan masyarakat dan terus beroperasi sesuai tuntunan syariah.⁵⁹

Yosita Rahmi salah satu nasabah BPRS Al-Makmur yang bekerja sebagai penjual alat kosmetik (*skincare*). Menjelaskan bahwa produk yang sudah ada BPRS Al-Makmur Payakumbuh ada Tabungan, tabungan Haji, tabungan Qurban dan tabungan rencana. Produk tabungan ini sangat berguna bagi nasabah Payakumbuh. BPRS Al-Makmur juga memiliki Deposito dan pembiayaan. Produk pembiayaan terbagi 4 yaitu : pembiayaan modal kerja, investasi, pembelian kendaraan motor. menurut saya apabila saya ingin sepeda motor cukup datang ke kantor BPRS Al-Makmur di *Mukko* (depan) Kantor walikota Payakumbuh.⁶⁰

Peran teknologi di BPRS Al-Makmur sangat penting untuk meningkatkan layanan dan kepercayaan nasabah. Teknologi digunakan untuk mempercepat proses transaksi, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat sistem keamanan. Layanan digital seperti *mobile Banking* dan SMS notifikasi memudahkan nasabah memantau keuangan secara *real-time*.

⁵⁹ Reno Rakhmad Hidayat, Pegawai BPRS Bagian Funding, Wawancara Pada tanggal 10-03-2025, Lokasi Kantor bagian Funding.

⁶⁰ Yosita Rahmi , Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Ateh Payakumbuh.

Sistem informasi internal membantu pegawai melayani nasabah dengan lebih efisien. Teknologi juga mempermudah penyampaian informasi, promosi produk, dan respon terhadap keluhan nasabah. Selain itu, penyimpanan data yang terpusat membuat proses administrasi lebih rapi dan terpercaya. Dengan teknologi, pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan sesuai dengan harapan nasabah masa kini. Produk dan layanan syariah yang paling diminati nasabah BPRS Al-Makmur antara lain:

Tabungan iB – Tabungan dengan bagi hasil sesuai prinsip mudharabah. Deposito Mudharabah – Simpanan berjangka dengan bagi hasil. Produk dan layanan syariah yang paling diminati nasabah BPRS Al-Makmur antara lain: tabungan iB, deposito *mudharabah*, pembiayaan *murabahah* (jual beli), pembiayaan *ijarah* (sewa), dan pembiayaan mikro untuk modal usaha. Produk tersebut dipilih karena sesuai kebutuhan dan prinsip syariah yang dipercaya nasabah. Pembiayaan *Murabahah* Pembiayaan jual beli barang dengan margin keuntungan. Pembiayaan *Ijarah* Pembiayaan sewa aset. Pembiayaan Mikro Pembiayaan untuk modal usaha UMKM. Pembiayaan *Musarakah* Pembiayaan berbasis bagi hasil. Produk-produk ini sesuai dengan prinsip syariah dan memenuhi kebutuhan finansial nasabah.⁶¹

Irma Teti salah satu nasabah BPRS Al-Makmur mempunyai usaha Menjual Tahu menjelaskan menurut saya, BPRS Al-Makmur Payakumbuh terus menunjukkan perkembangan dalam hal inovasi produk dan layanan. Saya sendiri pernah menggunakan produk pembiayaan mikro untuk usaha

⁶¹ Yosita Rahmi , Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Ateh Payakumbuh.

kecil saya, dan prosesnya cukup cepat serta transparan. Pelayanannya juga ramah dan profesional. Saya berharap ke depannya BPRS Al-Makmur bisa terus menambah fitur digital dan meningkatkan aksesibilitas layanan mereka.⁶²

Maria Delfanda salah satu nasabah BPRS Al-Makmur mempunyai usaha Menjual Telur menjelaskan Sebagai nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, saya merasakan banyak manfaat dari inovasi produk dan layanan yang ditawarkan. Produk pembiayaan yang ditawarkan juga sangat membantu, terutama bagi pelaku usaha kecil seperti saya. Prosesnya cepat, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga saya merasa lebih tenang. Selain itu, pelayanan dari staf BPRS sangat ramah dan profesional, mereka selalu siap membantu jika ada kendala. Saya juga senang karena BPRS mulai menghadirkan fitur digital lain seperti notifikasi transaksi dan informasi saldo secara *real-time*. Semoga ke depannya, BPRS Al-Makmur terus berinovasi, terutama dalam pengembangan layanan digital agar semakin memudahkan nasabah.⁶³

2. Efektifitas Inovasi produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh

Cut Riski Wirawati salah satu Direktur Fungsi Kepatuhan menjelaskan bahwa Meningkatkan kepercayaan nasabah BPRS Al-Makmur efektif karena apabila memiliki inovasi produk pasti nasabah banyak pilihan.

⁶² Irma Teti, Menjual Tahu, Wawancara pada tanggal 11-02-2025, Lokasi pasar Buah Payakumbuh.

⁶³ Maria Delfanda, Menjual Telur, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh.

Nasabah akan memakai produk apa yang dibutuhkan nasabah tersebut. Apabila nasabah mempunyai kebutuhan maka pihak BPRS Al-Makmur memberikan solusi dengan cara adanya inovasi yang ada pada BPRS Al-Makmur. BPRS Al-Makmur memiliki kekurangan dari produk peyaluran dana. Apabila ingin memasarkan produk kepada nasabah maka harus dipahami dulu system kerja produk tersebut.⁶⁴

Kendala dari produk penyaluran dana masyarakat belum sepenuhnya kesadaran syariah. Kekurangan dari produk penghimpun dana (*Funding*) salah satunya banyak memakai dana untuk produk tabungan dan deposit mudarabah memiliki biaya yang sangat tinggi. Sistem pada produk penghimpun dana (*Funding*) yang memiliki sifat timbal hasil yang tinggi. Produk penghimpun dana (*Funding*) biaya dana untuk produk tabungan dan deposito mudhrabah masih cenderung lebih tinggi. Nasabah yang melakukan di berbagai Bank Syariah memiliki syarat-syarat Syariah tidak mampu memenuhi. Akad *Musyarakah* itu dapat diartikan sebagai pernyataan modal. Dalam menentukan nisbah bersifat proyeksi. Proyeksi itu dapat dikatakan apabila suatu usaha telah berjalan dengan adanya laporan keuangan usaha tersebut. Akad *Musyarakah* pada BPRS Al-Makmur cenderung menghindari apabila syarat adanya laporan keuangan itu. Kekurangan dari akad *Mudhrabah* mampu untuk menghadirkan barang yang diinginkan nasabah sudah ada. BPRS Al-Makmur juga menyediakan jual beli motor bekas apabila nasabah membutuhkan maka pihak BPRS akan

⁶⁴ Cut Riski Wirawati, Direktur Fungsi dan Kepatuhan, wawancara Pada tanggal 12-03-2025, Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh.

bernegoisasi masalah harga sesuai tahun kendaraan dan pemakaian. Kendala dari BPRS ini terdiri dari akad-akad yang berprinsip bagi hasil, produk penghimpun dana akad yang bersifat *mudharabah* dan produk penyaluran dana juga bersifat bagi hasil akad musyarakah.⁶⁵

Meningkatkan kepercayaan nasabah salah satunya dengan meningkatkan kinerja keuangan. Setiap tahun Bank mempunyai rencana bisnis Bank Tahun 2025. Rencana yang dibuat BPRS Al-Makmur sudah di buat pada bulan Oktober Tahun 2024. Rencana bisnis itu dapat disimpulkan bahwa bisnis itu harus semakin lama semakin bertumbuh. Contohnya laba itu sekita 1 Milyar mungkin tahun yang akan datang menjadi Rp 80.000.000., apabila bisnis itu dikatakan sukses laba akan selalu naik dan pembiayaan semakin bertumbuh dan dana semakin bertumbuh. Sedangkan yang harus di kurangi itu Mpv dan tingkat kredit macet turun. Dari segi biaya operasional pembiayaan tumbuh dana tumbuh sudah pasti berbanding lurus. Apabila Mpv anjlok maka itu dapat dikategorikan tidak bagus. Salah satunya meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pada BPRS Al-Makmur adalah kinerja keuangan Bank. Apabila kinerja keuangan turun otomatis kepercayaan akan turun. Kinerja turun, laba turun sudah pasti tingkat timbal hasil yang diberikan depositan akan turun. BPRS Al-Makmur Payakumbuh exsis sampai sekarang memiliki eksistensi muncul dari segi manajemen. Menentukan kebijakan dalam suatu perusahaan/Bank manajemen atau direksi. Segi manajemen Direksi, Komisaris apabila sudah

⁶⁵ Cut Riski Wirawati, Direktur Fungsi dan Kepatuhan, wawancara Pada tanggal 12-03-2025, Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh.

baik pengelolaan maka BPRS akan lebih baik dan berkembang. Tetapi, apabila segi manajemen lemah Direksi dan Komisaris harus menekan kepala bidang-bidang untuk meningkatkan pencapaian target. Dari segi manajemen harus top level manajemen yaitu posisi yang tertinggi dari BPRS seperti Direksi dan Komisaris. Komisaris juga harus mengawasi kinerja Bank secara rutin. Direksi harus memikirkan bagaimana cara untuk menggerakkan semua karyawan agar mampu mencapai target bisnis.⁶⁶

Reno Rakhmad Hidayat salah satu pegawai BPRS Al-Makmur di bidang Penghimpun dana (Funding). Menjelaskan bahwa Efektif inovasi produk Funding dengan teknologi sangat membantu pegawai BPRS Al-Makmur dalam melaksanakan tugas yaitu mengambil uang dari nasabah. Alat Poslen membuat pegawai menjadi transparansi kepada nasabah. Memudahkan pekerjaan pegawai di lapangan efektif dan efisien. Alat Poslen juga membantu nasabah dalam melihat struk saldo dalam buku tabungan. Kelebihan Inovasi dan Layanan BPRS Al-Makmur, Pelayanan yang berbasis syariah. Kami berkomitmen memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga nasabah merasa lebih tenang dan nyaman dalam melakukan transaksi.⁶⁷

Inovasi digitalisasi layanan. Kami telah mulai menerapkan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking syariah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke

⁶⁶ Cut Riski Wirawati, Direktur Fungsi dan Kepatuhan, wawancara Pada tanggal 12-03-2025, Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh.

⁶⁷ Reno Rakhmad Hidayat, Pegawai BPRS Bagian Funding, Wawancara Pada tanggal 10-03-2025, Kantor bagian Funding.

kantor. Pendekatan personal kepada nasabah. Karena skala kami yang relatif kecil dibandingkan bank umum, kami bisa lebih dekat dengan nasabah dan memberikan solusi pembiayaan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Proses pembiayaan yang cepat dan mudah, Kami selalu berusaha menyederhanakan proses pembiayaan agar nasabah UMKM bisa lebih cepat mengakses dana dan mengembangkan usahanya. Kekurangan/Inovasi yang masih perlu ditingkatkan akses teknologi yang masih terbatas: Meskipun kami sudah mulai digitalisasi, masih banyak fitur yang belum sekomplit bank-bank besar, dan ini menjadi tantangan dalam bersaing secara teknologi. Jangkauan layanan terbatas. Kantor cabang kami belum sebanyak bank konvensional, sehingga masyarakat di daerah terpencil masih sulit menjangkau layanan kami. Literasi keuangan syariah yang masih rendah. Banyak calon nasabah yang belum memahami perbedaan antara bank syariah dan konvensional, sehingga edukasi harus terus kami tingkatkan.⁶⁸

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Dalam hal inovasi, kami masih butuh peningkatan kapasitas dan pelatihan SDM agar dapat mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar. BPRS Al-Makmur mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah dibangun dengan hubungan yang baik antara Bank dan nasabah. Kepercayaan timbul apabila memiliki hubungan antara Bank dan Nasabah/ kedua belah pihak. Mempertahankan dengan cara menfollowup setiap hari serta jangan

⁶⁸ Reno Rakhmad Hidayat, Pegawai BPRS Bagian Funding, Wawancara Pada tanggal 10-03-2025, Kantor bagian Funding.

meninggalkan nasabah yang menabung di BPRS Al-Makmur. BPRS Al-Makmur Exsis sampai saat ini memiliki inovasi dan layanan yang berbasis teknologi. BPRS Al-Makmur memiliki pertumbuhan rata-rata selalu meningkat setiap tahun. BPRS Al-Makmur Exsis sampai saat ini memiliki inovasi dan layanan yang berbasis teknologi. BPRS Al-Makmur memiliki pertumbuhan rata-rata selalu meningkat setiap tahun.⁶⁹

Yosita Rahmi salah satu nasabah BPRS Al-Makmur yang bekerja sebagai penjual alat kosmetik (*skincare*). Menjelaskan bahwa Inovasi produk dan layanan di BPRS Al-Makmur sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Dengan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti pembiayaan mikro, produk syariah yang mudah dipahami, dan layanan digital yang memudahkan transaksi, nasabah merasa lebih dihargai dan aman. Inovasi ini juga menunjukkan komitmen bank untuk terus berkembang, memberikan solusi yang relevan, dan menjaga transparansi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah. Kelebihan, Relevansi Produk, Produk seperti pembiayaan mikro dan tabungan iB sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemudahan Akse, Layanan digital seperti mobile banking memudahkan transaksi. Keamanan: Teknologi terbaru meningkatkan keamanan transaksi. Transparansi: Proses pembiayaan dan transaksi yang jelas meningkatkan kepercayaan nasabah. Daya Saing: Membantu bank bersaing di pasar yang semakin digital. Kekurangan: Aksesibilitas:

⁶⁹ Reno Rakhmad Hidayat, Pegawai BPRS Bagian Funding, Wawancara Pada tanggal 10-03-2025, Kantor bagian Funding.

Beberapa nasabah kesulitan mengakses layanan digital. Biaya Implementasi: Pengembangan produk dan teknologi membutuhkan biaya besar. Keterbatasan Produk, Variasi produk masih terbatas. Adaptasi Nasabah: Beberapa nasabah kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru. Inovasi BPRS Al-Makmur memberikan banyak keuntungan, namun ada tantangan dalam hal aksesibilitas dan adaptasi.⁷⁰

BPRS Al-Makmur dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah di masa depan dengan cara, Terus Berinovasi, Mengembangkan produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Meningkatkan Layanan Digital: Memperkuat layanan mobile banking dan platform digital lainnya untuk mempermudah transaksi. Menjaga Kepatuhan Syariah. Tetap menjaga integritas prinsip syariah dalam seluruh layanan dan produk. Fokus pada Transparansi dan Keamanan, Menjamin keamanan data dan transaksi nasabah. Memberikan Edukasi: Meningkatkan pemahaman nasabah melalui edukasi keuangan syariah. Dengan langkah-langkah ini, BPRS Al-Makmur dapat terus membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. BPRS Al-Makmur eksis sampai sekarang karena beberapa faktor utama.⁷¹

Konsistensi pada Prinsip Syariah, Memastikan semua produk dan layanan sesuai dengan prinsip syariah, memberikan kepercayaan kepada nasabah. Fokus pada Kebutuhan Nasabah: Terus mengembangkan produk

⁷⁰ Yosita Rahmi , Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh.

⁷¹ Yosita Rahmi , Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh.

yang relevan, seperti pembiayaan mikro dan simpanan syariah. Inovasi Layanan Digital: Menyediakan layanan seperti mobile banking untuk memudahkan transaksi nasabah. Kepatuhan dan Pengawasan Syariah, Dewan Pengawas Syariah memastikan operasional tetap sesuai dengan prinsip syariah.⁷²

Pelayanan Pelanggan yang Baik, Memberikan layanan responsif dan ramah, meningkatkan loyalitas nasabah. Peningkatan SDM, Fokus pada pelatihan sumber daya manusia untuk memberikan layanan terbaik. Komitmen Sosial dan Ekonomi, Mendukung pengembangan UMKM dan kegiatan sosial untuk kesejahteraan masyarakat. Keamanan dan Transparansi: Menerapkan teknologi untuk memastikan keamanan dan transparansi dalam transaksi. Dengan langkah-langkah ini, BPRS Al-Makmur berhasil mempertahankan eksistensinya dan terus berkembang.⁷³

Irma Teti salah satu nasabah BPRS Al-Makmur mempunyai usaha Menjual Tahu menjelaskan Sebagai nasabah, saya melihat inovasi produk dan layanan yang dilakukan BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh sangat berdampak positif terhadap kepercayaan kami. Peningkatan layanan digital seperti *mobile banking*, informasi transaksi real-time, serta kemudahan dalam proses pembiayaan membuat saya merasa lebih nyaman dan percaya untuk terus menggunakan layanan mereka. Inovasi ini tidak hanya mempermudah aktivitas keuangan saya, tetapi juga menunjukkan bahwa

⁷² Yosita Rahmi , Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh

⁷³ Yosita Rahmi , Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025.

BPRS Al-Makmur benar-benar berkomitmen memberikan pelayanan terbaik sesuai prinsip syariah. Transparansi, profesionalitas, dan pendekatan yang ramah dari para pegawai juga memperkuat keyakinan saya bahwa saya memilih lembaga keuangan yang tepat. Bagi saya, kepercayaan tumbuh dari pelayanan yang terus berkembang, dan itu sudah ditunjukkan dengan nyata oleh BPRS Al-Makmur.⁷⁴

Maria Delfanda salah satu nasabah BPRS Al-Makmur mempunyai usaha Menjual Telur menjelaskan Sebagai nasabah, saya melihat inovasi produk dan layanan dari BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan kami. Kehadiran layanan digital seperti mobile banking dan notifikasi transaksi membuat aktivitas keuangan saya jauh lebih mudah dan efisien. Produk pembiayaan yang beragam dan berbasis syariah juga sangat membantu, khususnya bagi pelaku usaha kecil seperti saya. Prosesnya cepat, transparan, dan sesuai prinsip Islam, sehingga memberikan rasa aman. Selain itu, pelayanan pegawai yang ramah dan informatif juga memperkuat kepercayaan saya terhadap BPRS Al-Makmur. Tidak hanya fokus pada layanan keuangan, mereka juga aktif membina nasabah melalui pelatihan usaha dan edukasi keuangan. Inovasi-inovasi inilah yang membuat saya yakin bahwa BPRS Al-Makmur bukan sekadar tempat menabung, tapi mitra yang tumbuh bersama nasabahnya.⁷⁵

⁷⁴ Irma Teti, Menjual Tahu, Wawancara pada tanggal 11-02-2025, Lokasi pasar Buah Payakumbuh

⁷⁵ Maria Delfanda, Menjual Telur, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh.

3. Hasil Pengolahan Triangulasi Sumber dan Triangulasi Metode

Wawancara Direktur, Pegawai dan Nasabah.

a. Triangulasi Sumber

Tabel V. 5

Trigulasi Sumber

| NO | Item Pertanyaan | Informan 1 | Informan 2 | Informan 3 | Interpretasi |
|----|--|--|---|---|---|
| 1 | Apa Saja Produk dan layanan syariah yang paling diminati oleh nasabah BPR Syariah Al-Makmur? | Produk dari Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Syariah Al-Makmur Payakumbuh sangat banyak untuk di tawarkan kepada nasabah. Apabila suatu perusahaan memiliki produk banyak sudah mestinya memiliki inovasi untuk kemajuan perusahaan tersebut. Kinerja 2024 inovasi produk yang dilakukan BPR Syariah Al-Makmur Payakumbuh lebih menekankan dari segi pembiayaan. Tahun 2024 BPR Syariah ini banyak menjalin kerja sama sindikasi yang belum terlalu, karena menjalin | Inovasi produk Funding BPRS Al-Makmur salah satunya yaitu bagian produk Tabungan umroh dan haji dengan Hijrah Muslim Center (HMC). Layanan yang diberikan BPRS Al-Makmur yaitu sama seperti Bank Umum. Bank Umum memiliki layanan seperti menghimpun dana dari masyarakat dalam | Produk yang sudah ada BPRS Al-Makmur Payakumbuh ada Tabungan, tabungan Haji, tabungan Qurban dan tabungan rencana. Produk tabungan ini sangat berguna bagi nasabah Payakumbuh. BPRS Al-Makmur juga memiliki Deposito dan pembiayaan. Produk pembiayaan terbagi 4 yaitu : pembiayaan modal kerja, investasi, pembelian kendaraan motor. menurut saya apabila saya ingin sepeda motor cukup | Produk dan Layana syariah yang paling diminati Beberapa hal yang telah dilakukan meliputi: memberikan layanan pembiayaan berbasis syariah kepada masyarakat, menghimpun dana dari nasabah melalui produk tabungan dan deposito, serta melakukan edukasi dan sosialisasi tentang ekonomi syariah. Selain itu, BPRS Al-Makmur juga aktif menjalin kemitraan strategis, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | <p>kerja sama ini sangat banyak peluang yang dibiayai itu sangat menjanjikan. Sindikasi adalah sebuah system atau jaringan yang terdiri dari beberapa pihak yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks bisnis, sindikasi sering kali merujuk pada kerja sama antara beberapa perusahaan atau individu untuk mencapai tujuan komersial, seperti meningkatkan pangsa pasar. Sindikasi merupakan pembiayaan yang dilakukan oleh sekelompok investor atau lembaga keuangan yang bekerja sama untuk menyediakan dana kepada suatu proyek, perusahaan atau kegiatan lainnya. Pembiayaan sindikasi BPR Syariah Al-</p> | <p>bentuk simpanan berupa tabungan, giro, deposito berjangka. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Melakukan aktivitas di bidang system pembayaran . Inovasi produk Tabungan BPRS Al-Makmur memakai akad Wadiah dan Mudharabah. BPRS Al-Makmur memakai akad ini apabila kita menggunakan produk Funding (Penghimpunan Dana).</p> | <p>datang ke kantor BPRS Al-Makmur di Mukko (depan) Kantor walikota Payakumbuh.</p> | <p>operasionalnya, serta terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan demi memperkuat perannya dalam mendorong pertumbuhan ekonomi umat.</p> |
|--|--|--|---|---|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>Makmur bertindak sebagai anggota sindikasi. Pengembangan produk BPR Syariah Al-Makmur sindikasi produk yang sudah ada meliputi akad-akad mudharabah dan musyarakah, tetapi pangsa pasar yang luas. Produk sindikasi ini sangat banyak dilakukan diberbagai wilayah termasuk jawa barat, jawa timur, batam. Pihak BPRS Al-Makmur bertindak sebagai menangani produk perumahan dan developer (pengembangan). Wilayah Batam itu terkait pembiayaan perusahaan yang bergerak dibidang tenaga listrikan. Inoasi produk ini yang ditingkatkan BPRS Al-Makmur pada tahun 2024. Layanan yang dilakukan BPRS Al-Makmur sangat meningkatkan layanan, karena</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>suatu perusahaan BPRS itu layanan yang paling utama diberikan kepada nasabah. Alasan utama yang diberikan Pelayanan kepada nasabah BPRS Al-Makmur ini salah satunya. BPRS Al-Makmur belum memiliki suatu Mesin ATM dan Mobile Banking serta dari segi harga BPRS Al-Makmur lebih mahal harga dibanding Bank Umum yang memiliki produk kredit usaha rakyat (KUR) Bank umum memiliki system keuntungan dalam pembiayaan itu efektif atau anuitas. Tetapi, BPRS menggunakan system flat. BPRS Al-Makmur. BPRS Al-Makmur sangat mengutamakan kecepatan pelayanan ada kriteria yang harus diperhatikan salah satunya krakter, jaminan dan</p> | | | |
|--|--|---|--|--|--|

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| | | <p>usaha yang dimiliki. Tetapi, harus mematuhi prosedur yang telah ditetapkan BPRS Al-Makmur tindakan ini dilakukan agar supaya nasabah tidak terlalu lama menunggu pencairan. Contoh Nasabah meminjam uang sebesar Rp 500.000.000 tentu pihak BPRS Al-Makmur tidak memperlambat proses sekaligus harus memperhatikan prinsip kehati-hatian. Produk Funding juga mengutamakan pelayanan supaya nasabah tidak kewalahan dalam memberikan dana kepada BPRS Al-Makmur.</p> | | | |
| 2 | Seberapa Efektif Inovasi produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di BPR Syariah Al-Makmur? | <p>Meningkatkan kepercayaan nasabah BPRS Al-Makmur efektif karena apabila memiliki inovasi produk pasti nasabah banyak pilihan. Nasabah akan memakai produk apa yang dibutuhkan nasabah tersebut.</p> | <p>Efektif inovasi produk Funding dengan teknologi sangat membantu pegawai BPRS Al-Makmur dalam melaksanakan tugas</p> | <p>Inovasi produk dan layanan di BPRS Al-Makmur sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Dengan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan</p> | <p>Inovasi produk dan layanan di BPRS Al-Makmur terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Melalui pengembangan produk berbasis kebutuhan</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | | <p>Apabila nasabah mempunyai kebutuhan maka pihak BPRS Al-Makmur memberikan solusi dengan cara adanya inovasi yang ada pada BPRS Al-Makmur.</p> | <p>yaitu mengambil uang dari nasabah. Alat Poslen membuat pegawai menjadi transpransi kepada nasabah. Memudahkan pekerjaan pegawai di lapangan efektif dan efisien. Alat Poslen juga membantu nasabah dalam melihat struk saldo dalam buku tabungan.</p> | <p>nasabah, seperti pembiayaan mikro, produk syariah yang mudah dipahami, dan layanan digital yang memudahkan transaksi, nasabah merasa lebih dihargai dan aman. Inovasi ini juga menunjukkan komitmen bank untuk terus berkembang, memberikan solusi yang relevan, dan menjaga transparansi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah.</p> | <p>masyarakat serta pemanfaatan teknologi digital yang mempermudah akses dan transaksi, BPRS Al-Makmur mampu menghadirkan layanan yang lebih cepat, aman, dan sesuai prinsip syari'ah. Inovasi seperti tabungan khusus ibadah, layanan digital, serta sistem pembiayaan yang fleksibel menunjukkan komitmen bank dalam memberikan solusi keuangan yang relevan dan bernilai</p> |
|--|--|---|--|--|---|

b. Triangulasi Metode

Tabel VI. 6
Triangulasi Metode

| No | Item Hasil Penelitian | Wawancara | Observasi | Dokumentasi | Interpretasi |
|----|---|--|--|---|---|
| 1 | Peran Teknologi dalam meningkatkan Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah di BPR Syariah Al-Makmur. | Produk dan Layana syariah yang paling diminati Beberapa hal yang telah dilakukan meliputi: memberikan layanan pembiayaan berbasis syariah kepada masyarakat, menghimpun dana dari nasabah melalui produk tabungan dan deposito, serta melakukan edukasi dan sosialisasi tentang ekonomi syariah. Selain itu, BPRS Al-Makmur juga aktif menjalin kemitraan strategis, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam operasionalnya, serta terus berinovasi dalam | Observasi pada Produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di BPR Syariah Al-Makmur ini untuk mengetahui sejauh mana nasabah tersebut mengetahui produk-produk yang ada di BPR Syariah Al-Makmur. Memastikan layanan yang digunakan BPR Syariah. |   | Observasi pada Produk dan layanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di BPR Syariah Al-Makmur ini untuk mengetahui sejauh mana nasabah tersebut mengetahui produk-produk yang ada di BPR Syariah Al-Makmur. Memastikan layanan yang digunakan BPR Syariah |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| | | meningkatkan kualitas layanan demi memperkuat perannya dalam mendorong pertumbuhan ekonomi umat. | | | |
| 2 | Efektif Inovasi Produk dan Layanan dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah BPR Syariah Al-Makmur | Inovasi produk dan layanan di BPRS Al-Makmur terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Melalui pengembangan produk berbasis kebutuhan masyarakat serta pemanfaatan teknologi digital yang mempermudah akses dan transaksi, BPRS Al-Makmur mampu menghadirkan layanan yang lebih cepat, aman, dan sesuai prinsip syari'ah. Inovasi seperti tabungan khusus ibadah, layanan digital, serta sistem | Tujuan dari observasi ini adalah untuk menilai produk-produk yang ada BPR Syariah itu bagi nasabah. Sekaligus bagaimana langkah-langkah yang akan dilakukan Direktur untuk meningkatkan atau membuat produk-produk yang baru untuk BPR Syariah Al-Makmur. |    | Secara keseluruhan observasi di BPR Syariah Al-Makmur menunjukkan bahwa sangat penting untuk meningkatkan produk-produk BPR Syariah Al-Makmur menjadikan nasabah menjadi aman, terpercaya dan tidak ada yang diperumit. |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | pembiayaan yang fleksibel menunjukkan komitmen bank dalam memberikan solusi keuangan yang relevan dan bernilai. | | | |
|--|--|---|--|--|--|

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan maka dapat di bahas BPRS Al-Makmur telah melakukan berbagai upaya dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga keuangan syariah. Beberapa hal yang telah dilakukan meliputi: memberikan layanan pembiayaan berbasis syariah kepada masyarakat, menghimpun dana dari nasabah melalui produk tabungan dan deposito, serta melakukan edukasi dan sosialisasi tentang ekonomi syariah. Selain itu, BPRS Al-Makmur juga aktif menjalin kemitraan strategis, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam operasionalnya, serta terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan demi memperkuat perannya dalam mendorong pertumbuhan ekonomi umat.

Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, BPRS Al-Makmur menerapkan berbagai strategi yang berfokus pada pelayanan, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Strategi tersebut antara lain adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan SDM yang profesional, menyediakan produk keuangan yang sesuai kebutuhan masyarakat, menjaga transparansi dalam pengelolaan dana, serta memperkuat sistem pengawasan internal. Selain

itu, BPRS Al-Makmur aktif membangun komunikasi yang baik dengan nasabah, menjaga reputasi melalui pelayanan yang amanah, dan terus meningkatkan literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat. Peran teknologi di BPRS Al-Makmur sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah. Melalui pemanfaatan sistem digital seperti layanan mobile banking, digitalisasi proses pembiayaan, serta peningkatan keamanan data, BPRS Al-Makmur mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Teknologi juga membantu mempercepat akses informasi, memperkuat komunikasi dengan nasabah, dan mendukung efisiensi operasional. Dengan demikian, penggunaan teknologi menjadi kunci dalam membangun kredibilitas serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap BPRS Al-Makmur. Produk dan layanan yang paling diminati oleh nasabah BPRS Al-Makmur meliputi Tabungan iB Al-Makmur, Deposito iB Al-Makmur, Pembiayaan iB Konsumtif, serta Tabungan iB Haji dan iB Qurban.

Keunggulan seperti bebas biaya administrasi, bagi hasil yang kompetitif, fleksibilitas dalam penyetoran dan penarikan, serta kemudahan dalam proses pembiayaan menjadikan produk-produk ini populer di kalangan nasabah. BPRS Al-Makmur memastikan bahwa seluruh produk dan layanannya sesuai dengan prinsip syari'ah melalui beberapa langkah strategis. Pertama, setiap produk dirancang berdasarkan akad-akad syari'ah seperti *Murabahah*, *Mudharabah*, *Musyarakah*, dan *Wadi'ah* yang telah sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI). Kedua, BPRS Al-Makmur memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang secara aktif mengawasi dan memberi

arahan agar operasional bank tetap berada dalam koridor syari'ah. Selain itu, bank juga melakukan audit syariah secara berkala untuk memastikan kepatuhan dan menjaga integritas layanan. Dengan langkah-langkah ini, BPRS Al-Makmur menjaga kepercayaan nasabah dan memastikan produk serta layanannya bebas dari unsur *riba*, *gharar*, dan *maisir*.

Inovasi produk dan layanan di BPRS Al-Makmur terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Melalui pengembangan produk berbasis kebutuhan masyarakat serta pemanfaatan teknologi digital yang mempermudah akses dan transaksi, BPRS Al-Makmur mampu menghadirkan layanan yang lebih cepat, aman, dan sesuai prinsip syari'ah. Inovasi seperti tabungan khusus ibadah, layanan digital, serta sistem pembiayaan yang fleksibel menunjukkan komitmen bank dalam memberikan solusi keuangan yang relevan dan bernilai. Hal ini memperkuat loyalitas nasabah, meningkatkan kepuasan, dan membangun citra positif BPRS Al-Makmur sebagai lembaga keuangan syariah yang adaptif dan terpercaya. Inovasi produk dan layanan yang dilakukan oleh BPRS Al-Makmur memiliki sejumlah kelebihan dan kekurangan. Dari sisi kelebihan, inovasi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas jangkauan pasar, serta memperkuat kepercayaan nasabah dengan menghadirkan produk yang sesuai kebutuhan dan prinsip syari'ah. Penggunaan teknologi juga membantu mempercepat proses transaksi dan meningkatkan efisiensi operasional. Namun demikian, terdapat beberapa kekurangan, seperti keterbatasan dalam adopsi teknologi secara menyeluruh, kurangnya literasi digital di kalangan sebagian nasabah, serta tantangan dalam pengembangan

SDM yang siap menghadapi transformasi digital. Oleh karena itu, meskipun inovasi yang dilakukan cukup efektif, diperlukan evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kapasitas internal agar inovasi tersebut dapat berjalan optimal dan berkelanjutan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah di masa depan, BPRS Al-Makmur perlu terus memperkuat komitmennya terhadap prinsip Syariah,

Meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengembangkan inovasi produk yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Penguatan sistem teknologi informasi, peningkatan literasi keuangan Syariah bagi nasabah, serta transparansi dalam pengelolaan dana juga menjadi kunci penting. Selain itu, membangun hubungan yang lebih personal dengan nasabah melalui komunikasi yang terbuka dan pelayanan yang responsif akan membantu menciptakan loyalitas jangka panjang. Dengan strategi yang konsisten dan adaptif terhadap perubahan, BPRS Al-Makmur dapat terus menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah di tengah persaingan industri keuangan yang semakin dinamis.

BPRS Al-Makmur masih eksis hingga sekarang karena mampu menjaga kepercayaan nasabah melalui penerapan prinsip Syariah yang konsisten, pelayanan yang amanah, serta kemampuan beradaptasi dengan perkembangan zaman. Inovasi dalam produk dan layanan, komitmen terhadap kepuasan nasabah, serta pengelolaan yang profesional menjadi faktor penting yang menopang keberlanjutan operasional bank. Selain itu, peran aktif dalam memberdayakan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan yang produktif dan

edukatif turut memperkuat posisi BPRS Al-Makmur sebagai lembaga keuangan Syariah yang relevan dan dibutuhkan hingga saat ini.

E. Keterbatasan Hasil Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini disusun dengan langkah-langkah yang sedemikian rupa agar menghasilkan yang sebaik mungkin. Namun, dalam proses untuk menghasilkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, diantaranya:

1. Jumlah responden yang hanya 3 orang dan 2 diantaranya pimpinan, pegawai dan nasabah. Tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya
2. Dalam proses pengambilan data informasi yang diberikan responden melalui wawancara terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena perbedaan pemikiran dan pemahaman yang berbeda setiap responden.
3. Peneliti menggunakan analisis deskriptif, sehingga hasil penelitian masih kurang maksimal. Meskipun begitu peneliti akan terus berupaya semaksimal mungkin agar keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini tidak mengurangi hasil dan kesimpulan yang diinginkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Lembaga keuangan berbasis syariah, BPRS Al-Makmur Payakumbuh dituntut untuk terus berinovasi dalam menciptakan produk dan layanan yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara praktis dan modern. Inovasi ini menjadi kunci penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional turut menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas nasabah terhadap BPRS. Dalam konteks ini, muncul pertanyaan penting: bagaimana BPgRS Al-Makmur dapat mengembangkan produk dan layanan inovatif yang mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri keuangan yang semakin dinamis.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti setelah melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Sebagai penutup dalam penelitian ini maka disarankan kepada Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh agar terus memberikan inovasi-inovasi mengenai produk-produk yang dimiliki dan memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh

2. Kepada peneliti selanjutnya hendaknya dapat melakukan penelitian yang lebih baik dapat digunakan sebagai bahan acuan serta dapat merumuskan penyelesaian terhadap masalah dalam dunia Perbankan Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusti Ansyah,” Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bprs Lampung Barat”, *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, 2024.
- Ahmad Perdana Indra, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Hasanah Car Sebagai Kartu Kredit Study Kasus BSI KCP Krakatu”, (*Maslahah:Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah Volume 1 Januari 2024 e-ISSN: 2988-2230:2988-2249, DOI:https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i 1.713*).
- Ailsyah May Celia & Baginda Parsaulian,” Analisis Bauran Pemasaran Pada Produk Pembiayaan Muarabahah Di Pt. Bpr Syariah Almakmur Payakumbuh”,(*Jurnal Astina Mandiri Volume 2 Nomor 2 Juli 2023*).
- Aini Maslihatian & Riduwan,” Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah:Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”,(*Jurnal MAPS, (Manajemen Perbankan Syariah)*).
- Ajeng Fitriani,” Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)”, *Skripsi IAIN Metro* 2019.
- Arman Hakim Nasution and Hermawan Kartajaya, "*Inovasi*" (Penerbit Andi, 2018).
- Asikin, Zainal,”*Pengantar Hukum Perbankan Syariah Indonesia*”, Jakarta: Rajawali Press (2015).
- Asnah, dkk” Konsep Pemeliharaan Harta dalam Perspektif Konvensional dan Syariah. Innovative”: *Journal of Social Science Research, Volume 3 Nomor 2 2023*.
- Chandra Rahman,” Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Bandar Lampung terhadap Perkembangan Usaha Mikro di Kota Bandar Lampung Tahun 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Lampung* 2020).
- Cindy Cintania Amarta dkk, “Inovasi Bank Kustadion Pada Aplikasi reksadana syariah bibit”, (*Jurnal Revenue Maucuript Volume 1, Nomor 1 september 2023*) E-ISSN 3026-7307.
- Cut Riski Wirawati, Direktur Fungsi dan Kepatuhan, wawancara Pada tanggal 12-03-2025, Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Makmur Payakumbuh.
- Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., “Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No 3, Vol 20, (2005).

- Deli Safitri, Riski Pratama,” Analisis Strategi Personal Selling pada Produk Funding di PT. BPR Syariah Carana Kiat Andalas Cabang Payakumbuh”, (*Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*)Vol.1, No.4Desember 2022).
- Dwi Suwikonyo, “*Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*”, (Yogyakarta ,Pustaka Pelajar: 2010).
- Imam Asrofi, ‘Implikasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Perkembangan Perbankan Syariah’, *Al-Wathan: Jurnal Ilmu Syariah*, 2.02 (2021).
- Indrasari M, “ Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”. (*Pertama, Volume, 148*). *Unitomo Press 2019*.
- Intan Delis Maretta,” Strategi Pemasaran Deposito Ib Pada Pt. Bprs Al-Makmur Melalui Pendekatan Analisis Swot”, (*Skripsi IAIN Batu Sangkar*, 2018).
- Irma Teti, Menjual Tahu, Wawancara pada tanggal 11-02-2025, Lokasi pasar Buah Payakumbuh.
- Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta, Kencana Pnamedia Group: 2011).
- Jabir dkk, “ The Effect of The Implementation of BNI Sonic (Self Service Opening Account) on improving the Quality of customer service at BNI in Bali,” *Internasional Journal od social science and business. Volume 6, Number 2, 2022*.
- Komang Adiputra, I Nyoman Suardina, and I Wayan Mudra, ‘Inovasi Kerajinan Gerabah I Wayan Kuturan Di Desa Pejaten Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan Provinsi Bali’, Prabangkara: *Jurnal Seni Rupa Dan Desain*, 22.2 (2018).
- Maria Delfanda, Menjual Telur, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh.
- Mohammad Yousef Alghadia dkk,” The Influence of some fintech on the performace of Islamic bank in Jordan internasional”, *Journal of data and network science, received :July 16, 2023* received in resised format 14.
- Muchlisoh,”Strategi Pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Salam Cineren-Depok Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah”, Depok: 2021.
- Muftahatus Sa’adah dkk,” Strategi Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif, (*Jurnal Tadris Matematika*, Volume 1 No. 2 Desember 2022).
- Muhammad Rijal Fadli, “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif”, (*Jurnal Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol 21, No. 1 2021).
- Novia Natalia Padang, “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemberian Suku Bunga Kepada Nasabah Dan Debitur Pada Pt. Bank X Di Medan”. *JRAK – Volume 8 No. 1, Maret 2022*.

- Nur Asnawi Dkk,” *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*”, (UIN:Maliki Press, 2015).
- Nurul Fitria Handoko, “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya”, dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/1278/4/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 29 Agustus 2018.
- Putri,,”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Sikemas (*Jurnal Ekonomi Studi Pada PT. BPR Jatim Cabang Batu*)’,2016.
- Rachmawatus Novriza Putri, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Sikemas (Studi Pada PT. BPR Jatim Cabang Batu)’ (*University of Muhammadiyah Malang, 2016*),
- Rahmadani,” *Pengantar Metodologi Penelitian*”, (Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 2011).
- Razita Zaatariya “ *Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan Pada Shope dan Tokopedia*” (Skripsi:Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta 2023).
- Reno Rakhmad Hidayat, Pegawai BPRS Bagian Funding, Wawancara Pada tanggal 10-03-2025, Kantor bagian Funding.
- Ribut Muji Wahono dkk,”Pengaruh inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap daya saing dengan brand image sebagai variable interverening pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Nganjuk Yos Sudarso”, (*Jurnal IAIN Ponorogo, Volume I, No 2 Juli-Desember 2022*).
- Riki andriansyah Putra,” Analisis Inovasi Pengembangan Layanan Pt. Bprs Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Astina Mandiri Volume 2 Nomor 2 Juli 2023*.
- Rizka Andini Nur Sabella dkk,” Analisis Kompetensi Komunika Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang Barat”. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi , Vol.ume 1, No. 3 Oktober 2022- Januari 2023*.
- Septiana Novita Dewi and Aris Tri Haryanto, ‘Pengaruh Ketidak Pastian Lingkungan Dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Bisnis Dengan Inovasi Sebagai Varibel Mediator (Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Solo Raya)’, *Ekuilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi, 11.2 (2016)*.
- Subarjo Joyosumarto,” *Bankir Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke21*” (Elex Media Komputindo, 2018).
- Sugiyono, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2010),

- Talia Putri Kamila dkk, “*Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan resiko terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa di Kota Malang*”, (Insitut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang P-ISSN 2721-9615/E-ISSN 2721-9623 Volume 5 Nomor 1 Desember 2024).
- Tjiptono, Strategi Pemasaran, Edisi 1 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011).
- Undari Sulung dkk,” Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekinder Dan Tersier”, (*Jurnal Edu Researchindonesian Institute For Corporate Learning And Studies*, Vol 5, No, 3 September 2024).
- Wulan Rahmadani Trisnaudy dkk,” Sharia Bank Marketing Strategy Innovation In Utilizing Digital technology to Improve customer access and engagement”, *JICN: Jurnal Intelek dan cendikiawan Nusantara*, Volume:1 No, 5 Oktober-November 2024 E-ISSN :3046-4560. .
- Yosita Rahmi, Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : HASBI ASSIDDIQI NASUTION
2. Nim : 2140100144
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Tempat/ Tanggal Lahir : Barus, 29 Desember 2003
5. Anak Ke : Pertama
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Mahasiswa
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : JL. Jend Sudirman Pasar Batu Gerigis Kec,
Barus Kab. Tapanuli Tengah
10. Telp Hp : 082164803375
11. Email : hassiddiqi00@gmail.com

IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah
 - a. Nama : Dr. ABDUSIMA NASUTION, M.A
 - b. Pekerjaan : Dosen
 - c. Alamat : JL. Jend Sudirman Pasar Batu Gerigis Kec,
Barus Kab. Tapanuli Tengah
 - d. No Telp : 082171171208
2. Ibu
 - a. Nama : HASTUTI ARIANTI POHAN, S.P.d.i
 - b. Pekerjaan : Guru
 - c. Alamat : JL. Jend Sudirman Pasar Batu Gerigis Kec, Barus
Kab, Tapanuli Tengah
 - d. No Telp : 085264729196
3. Wali
 - a. Nama : -
 - b. Pekerjaan : -
 - c. Alamat : -
 - d. No Telp : -

PENDIDIKAN

1. SD Negeri 153028 Padang Masiang tamat Tahun 2012
2. MTsN Barus tamat Tahun 2018
3. MAN 1 Tapanuli Tengah tamat Tahun 2021
4. UIN Syahada Padangsidimpuan Semester 8.

ORGANISASI

1. Dewan Eksekutif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA FEBI)
Tahun 2023-2025
2. Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Koms Ekonomi Islam
Padangsidempuan Cabang Tapsel
3. Pergerakan Mahasiswa Islam Sibolga Tapteng
4. KSEI UIN Syahada Padangsidmpuan
5. KSPMS UIN Syahada Padangsidempuan.

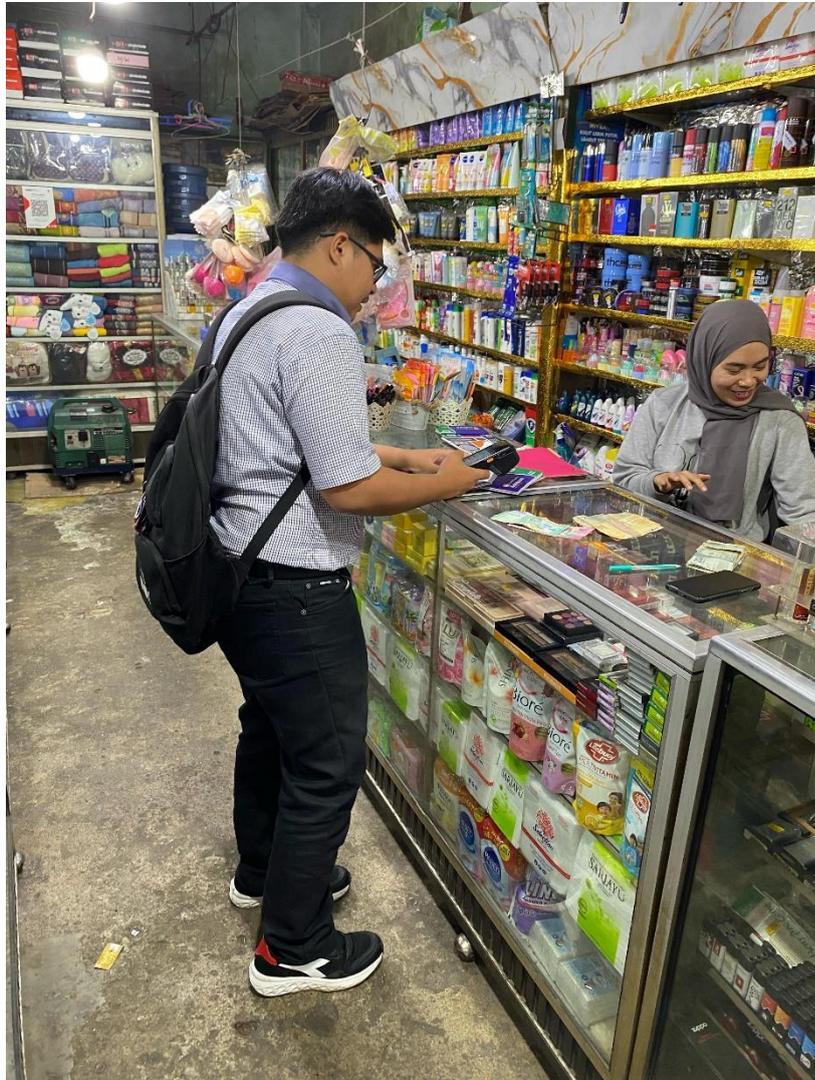
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara bersama Pimpinan Ibu Cut Riski Wirawati sebagai
Direktur Fungsi dan Kepatuhan BPRS Al-Makmur Payakumbuh



Gambar 2 Wawancara bersama Reno Rakhmad Pegawai BPRS bagian Funding.



Gambar 3 Wawancara bersama Yosita Rahmi, Pedagang Kosmetik Nasabah BPRS Al-Makmur Payakumbuh.



Gambar 4. Irma Teti, Menjual Tahu, Wawancara pada tanggal 11-02-2025, Lokasi pasar Ibuah Payakumbuh.



Gambar 5. Maria Delfanda, Menjual Telur, Wawancara Pada tanggal 12-02-2025, Lokasi Pasar Buah Payakumbuh



Bank BPR Syariah
al-makmur

Kantor Pusat:
Jln. Veteran No. 24, Bunian
Kota Payakumbuh – Sumatera Barat 25211
Telp. 0752-796127 Fax. 0752-796494
Email : bpral-makmurpa@gmail.com

Nomor : 059/Srt-AM/III/2025
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Riset

Payakumbuh, 10 Maret 2025.

**Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
di
Kota Padang Sidempuan**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Semoga Allah Swt selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Nomor: 381/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/01/2025, tanggal 23 Januari 2025, hal Mohon Izin Riset, yang akan dilakukan oleh mahasiswa:

Nama : Hasbi Assiddiqi Nasution
NIM : 21401000144
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Inovasi Produk dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat

Dengan ini kami dapat menyetujui mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian sesuai dengan judul di atas dengan syarat harus melampirkan kerangka penulisan proposal tersebut dan permintaan data yang terjadwal.

Demikian kami sampaikan, untuk diterima dengan baik.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

PT. BPR Syariah Al-Makmur



Cut Riski Wirawanti
Manager Operasional/
Manajemen Risiko & Kepatuhan

Gambar 6 Surat Balasan dari BPRS Al-Makmur Payakumbuh



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 381 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/01/2025 23 Januari 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan BPRS Al-Makmur Syariah Payakumbuh Sumatera Barat.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Hasbi Assiddiqi Nasution
NIM : 21401000144
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Inovasi Produk dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada BPRS Al-Makmur Syariah Payakumbuh Sumatera Barat". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an, Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



al-makmur

Kantor Pusat :
Jln. Veteran No. 24, Bunian
Kota Payakumbuh – Sumatera Barat 25211
Telp. 0752-796127 Fax. 0752-796494
Email : bprsalmakmurpyk@gmail.com

Nomor : 059/Srt-AM/III/2025
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Riset

Payakumbuh, 10 Maret 2025.

**Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
di
Kota Padang Sidempuan**

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh,

Semoga Allah Swt selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Nomor: 381/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/01/2025, tanggal 23 Januari 2025, hal Mohon Izin Riset, yang akan dilakukan oleh mahasiswa:

Nama : Hasbi Assiddiqi Nasution
NIM : 21401000144
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Inovasi Produk dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat

Dengan ini kami dapat menyetujui mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian sesuai dengan judul di atas dengan syarat harus melampirkan kerangka penulisan proposal tersebut dan permintaan data yang terjadwal.

Demikian kami sampaikan, untuk diterima dengan baik.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

PT. BPR Syariah Al-Makmur


Bank BPR Syariah
al-makmur

Cut Riski Wirawanti
Manager Operasional/
Manajemen Risiko & Kepatuhan