

**Strategi Pengembangan Literasi Keuangan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya**

**Muhammad Nur Ayatullah Rohulah Qomeni, Zainuddin Akbar Bahrun,  
Muhammad Hamdan Ali Masduqie, Istiqom Shinta Hardiyanti, Afri Suhairi  
Panjaitan**

Mahasiswa Pascasarjana Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya  
ayatullahunida@gmail.com, zenbahrun@gmail.com, hamtras1997@gmail.com,  
02040321015@student.uinsby.ac.id, afrisuhairi@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of developing Islamic financial literacy for BPRS Lantabur Tebuireng Surabaya Branch begins with the adjustment of the Financial Services Authority regulations related to routine reporting of Islamic financial literacy in each bank, including BPRS. Furthermore, in order to provide knowledge or self-introduction to the people of the City of Surabaya who are still used to Conventional Banks. On the other hand, the target for 2022 is to get customers, namely using the Bank's Business Plan (RBB), starting from the target of financing, funding, and profit. Therefore, BPRS Lantabur Tebuireng Surabaya Branch is looking for customers whose needs are adjusted to meet the criteria categorized by the bank. In addition to providing financial literacy to prospective new customers, BPRS Lantabur Tebuireng Surabaya Branch also provides Islamic financial literacy to existing customers directly. This research uses a qualitative method with a case study approach that examines the Strategy for Developing Islamic Financial Literacy in Attracting Customers of BPRS Lantabur Tebuireng Surabaya Branch. The results of this study can be explained that in order to carry out Islamic financial literacy in attracting customers, evaluations continue to be carried out, one example is the removal of the brochure sharing method because it is considered ineffective. The new method is to create events, collaborate with institutions, hold certain moments such as milad Lantabur and Milad BPRS in Indonesia country as well as the reference.*

**Keywords:** BPRS, Sharia Financial Literacy, Strategy Management and Marketing Management.

**ABSTRAK**

Tujuan dari adanya pengembangan literasi keuangan Syariah bagi BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya berawal dari penyesuaian aturan Otoritas Jasa Keuangan terkait pelaporan rutin literasi keuangan syariah di setiap Bank, tidak terkecuali BPRS. Selanjutnya agar memberikan pengetahuan atau pengenalan diri ke masyarakat Kota Surabaya yang hingga saat ini masih terbiasa dengan Bank Konvensional. Di sisi lain, target tahun 2022 ini untuk mendapatkan nasabah yaitu menggunakan Rencana Bisnis Bank (RBB), mulai dari target terhadap pembiayaan, *funding*, dan laba. Oleh karena itu, BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya mencari nasabah yang kebutuhannya disesuaikan dengan pemenuhan kriteria yang dikategorikan oleh bank. Selain pemberian literasi keuangan pada calon nasabah baru, pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya juga memberikan literasi keuangan syariah kepada nasabah existing secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang menelaah mengenai Strategi Pengembangan Literasi Keuangan Syariah Dalam Menjangkau Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Hasil dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa dalam rangka melakukan literasi

keuangan syariah dalam menjangkau nasabah terus dilakukan evaluasi, salah satu contohnya yaitu dihapusnya metode bagi-bagi brosur karena dinilai tidak efektif. Metode baru yaitu membuat acara, bekerja sama dengan lembaga, mengadakan momen tertentu seperti milad Lantabur dan Milad BPRS di seluruh Indonesia serta adanya referensi.

**Kata kunci:** BPRS, Literasi Keuangan Syariah, Manajemen Strategi dan Manajemen Pemasaran.

## **PENDAHULUAN**

Lembaga keuangan adalah badan usaha yang kekayaannya berbentuk keuangan (*financial asset*) atau tagihan (*claims*) dibandingkan *asset non-financial* atau *asset riil (non financial assets)*. Disisi lain, lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem keuangan dalam perekonomian modern yang melayani masyarakat pemakai jasa keuangan (Kasmir, 2002). Secara garis besar, bentuk lembaga keuangan dibedakan menjadi 2 jenis yaitu Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non-Bank.

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No. 7/35/PBI/2005, lembaga keuangan perbankan adalah tempat untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan dari berbagai pihak yang membutuhkan baik untuk kegiatan secara konsumtif ataupun produktif (Ansori, 2009). Jenis bank dibedakan menjadi dua yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan bank syariah tidak menggunakan sistem bunga (*riba*) di dalam kegiatan usahanya.

Awal mula gagasan dari lembaga keuangan syariah di dunia Internasional telah terbentuk dan ada sejak tahun 1960-an. Munculnya gagasan tersebut diteruskan di konferensi besar negara-negara Islam di dunia, salah satunya adalah konferensi OKI. Indonesia sendiri yang mayoritas penduduknya agama Islam sangatlah menerima dan untuk perbankan berasaskan keislaman atau syariah menggunakan sistem ekonomi alternatif (Ekonomi Islam). Sehingga dari sistem tersebut banyak bermunculan bank-bank syariah di Indonesia (Hidayah & Masduqie, 2022).

Perbankan syariah di Indonesia berdiri pada tanggal 1 Mei 1992, yang bertepatan dengan terbentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI). Kegiatan yang terkait dengan perbankan syariah berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan yaitu Majelis Ulama Indonesia (MUI). Adanya Undang-undang tahun 1998 tentang perbankan memberikan suatu hal yang baru dalam sejarah perbankan syariah di Indonesia. Peraturan tersebut memberikan pengertian baru dimana penggantian istilah bank bagi hasil menjadi bank syariah serta memberikan kemudahan bagi beroperasinya bank-bank baru yang ada di Indonesia dengan menerapkan prinsip syariah (Masduqie et al., 2023).

Berdasarkan Undang-undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 menjelaskan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bank syariah, Unit Usaha Syariah, mencangkup kelembagaan, kegiatan usaha,

serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan, Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Winarto et al., 2021).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang di dalamnya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Selain itu, BPRS adalah badan usaha yang setara dengan Bank Perkreditan Rakyat Konvensional dengan bentuk hukum Perseroan Terbatas, Perusahaan Daerah atau Koperasi. (Darsono, 2016) Menurut Sumitro, konsep dasar operasional BPRS sama dengan konsep dasar operasional pada Bank Muamalat Indonesia, yaitu: 1) Sistem simpanan murni (*al-wadiah*), 2) sistem bagi hasil, 3) sistem jual beli dan marjin keuntungan, 4) sistem sewa dan 5) sistem upah (*fee*).<sup>1</sup> Tujuan berdirinya suatu BPRS adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat Islam, menambah lapangan kerja baru, memberikan manfaat dan kebaikan bagi orang yang membutuhkan serta membina semangat ukhuwah Islamiyah melalui kegiatan ekonomi dalam rangka untuk meningkatkan pendapatan per kapita menuju kualitas hidup yang memadai (Ainulyaqin et al., 2021).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/35/PBI/2005 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/3/PBI/2009 tentang Bank Umum Syariah serta didukung oleh Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah terdapat beberapa produk-produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah antara lain: (1) Murabahah, (2) Mudharabah, (3) Musyarakah, (4) Bai' Bitsaman Ajil, (5) Bai' as-Salam, (6) Bai' al istisna, (7) Ijarah, (8) Hawalah, (9) Rahn, dan (10) Qardhul Hasan. Namun dalam perkembangannya saat ini BPRS memiliki kendala sehingga tidak berjalan secara lancar dalam menuntaskan masalah ekonomi yang dialami oleh masyarakat.

Salah satu kendala utama yang saat ini dialami BPRS adalah pengetahuan masyarakat yang sangat minim terhadap lembaga keuangan syariah. Penyebab dari adanya kendala tersebut antara lain calon nasabah tidak bisa membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional, kurangnya sosialisasi yang memberikan arahan kepada masyarakat antara bank konvensional dan bank umum, sehingga mengakibatkan literasi keuangan terhadap BPRS dianggap masih lemah dan minim.

Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan pada tahun 2016 yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan terkait indeks literasi dan inklusi keuangan syariah menjelaskan bahwasanya pada tahun 2013, tingkat literasi keuangan di Indonesia hanya mencapai 21,84% namun di tahun 2016 terdapat peningkatan secara signifikan sebesar 29,6%. Berbeda dengan, nilai tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia yang mana masih mencapai angka 8,11% di tahun 2016. Sedangkan indeks literasi keuangan konvensional berada pada angka 29,66%. Hal tersebut, dapat diartikan bahwasanya 100 penduduk di Indonesia terdapat 8

---

<sup>1</sup> Warkum, Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hal 129-130.

orang saja yang mengetahui industri jasa keuangan syariah meskipun mayoritas masyarakat yang tinggal di Indonesia merupakan penganut agama Islam. Kondisi tersebut terjadi dikarenakan beberapa hal, salah satunya adalah belum adanya sosialisasi terkait literasi keuangan yang dilakukan untuk memberikan pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK/07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Keuangan bagi Konsumen atau Masyarakat menjelaskan bahwa literasi keuangan memiliki arti pengetahuan, ketrampilan, dan keyakinan, yang memberikan pengaruh terhadap perilaku dan sikap dalam memberikan kualitas untuk mengambil keputusan dan mengelola keuangan guna tercapainya kesejahteraan.

Saat ini dalam pengembangan dalam literasi keuangan terus dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk memberikan peningkatan dalam pelayanan dan pemberitahuan pengetahuan terkait literasi keuangan kepada masyarakat. Pemberian pemahaman ini sangat penting, dimana memberikan kualitas dan kecerdasan pengetahuan masyarakat dalam pengetahuan literasi keuangan. Sehingga dengan sudah adanya pemahaman literasi tersebut yang tertanam pada setiap masyarakat ataupun calon nasabah akan memberikan kemudahan dalam mengelola kehidupan sehari-hari.

Kemampuan seseorang dalam memiliki pengetahuan terhadap literasi akan berdampak pada berkembangnya dalam mengatur keuangan, dimana seseorang tersebut cepat mengerti terkait industri jasa keuangan yang dibutuhkan untuk mendukung kebutuhan sehari-hari. Selain itu ketrampilan tersebut memberikan kemudahan dalam memilih produk dan jasa layanan untuk menunjang peningkatan kesejahteraan. Hal tersebut, didukung dengan pernyataan dari Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia yang menjelaskan bahwasanya seseorang dianggap *well literate*, ketika mempunyai keyakinan dalam kepemilikan pengetahuan akan lembaga, produk, layanan jasa keuangan serta kecakapan terkait manfaat, risiko dan fitur yang ada di dalam pelayanan jasa keuangan.

Selain itu, tingkat pengetahuan yang dimiliki masyarakat yang tinggi dapat membantu terhindar dari kesulitan keuangan. Salah satu kesalahan yang dilakukan masyarakat awam sebagian besar dari pengelolaan keuangan yang tidak tertata secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, dengan adanya pemahaman terkait literasi keuangan dapat membantu masyarakat atau calon nasabah BPRS dalam melakukan strategi manajemen yang berbasis syariah untuk mengelola perencanaan keuangan (Junaedi & Salistia, 2020).

Manajemen strategi merupakan rencana yang disusun dan dikelola dari keputusan dan tindakan melalui pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi serta pengendalian dengan penekanan dalam evaluasi peluang, ancaman lingkungan yang dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang ada untuk tujuan memberikan dampak positif secara jangka panjang. Manfaat dari adanya manajemen strategi antara lain untuk memudahkan pengambilan

keputusan berdasarkan perencanaan yang sudah tersusun secara matang, sehingga dalam implementasinya dapat tepat sasaran dan tujuan utamanya tercapai. Pengaplikasian dari adanya manajemen strategi akan memberikan hasil yang berdampak pada perekonomian di suatu daerah, salah satunya BPRS yang ada di Kota Surabaya.

Kota Surabaya adalah salah satu kota besar yang ada di Indonesia, memiliki pertumbuhan ekonomi yang pesat. Pada tahun 2021 di masa pemulihan dari Covid-19, laju pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya mencapai 4,29% dari tahun sebelumnya. Jumlah penduduk yang menempati Kota Surabaya sangat banyak dan padat sekitar 2,874 juta jiwa. Selain itu, Bank Konvensional dan Bank Syariah di Kota Surabaya pun sangat banyak sehingga masyarakat dapat memilih bank sesuai kebutuhannya (Masduqie, 2022).

BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya merupakan salah satu BPRS yang hadir di kota Surabaya. BPRS Lantabur Tebuireng merupakan akuisisi dari BPRS Jabal Nur oleh Tebuireng tahun 2017 kemudian merger pada 1 Februari 2020. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya letaknya berada di tengah Kota Surabaya yaitu Jalan Gayungsari Barat Nomor 89 Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Dimana lokasi tersebut memiliki kepadatan penduduk dan arus ekonomi Kota Surabaya yang lebih cepat dibandingkan daerah lain di Jawa Timur. Selain itu persaingan lembaga keuangan di Kota Surabaya baik Bank Konvensional maupun Bank Syariah lebih kompetitif dikarenakan jumlah populasi penduduk yang ada sangatlah banyak, sehingga permintaan (*demand*) untuk sektor keuangan pun tinggi. Sehingga dari beberapa faktor tersebut memberikan ketertarikan untuk membahas terkait literasi keuangan syariah pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya.

Selain itu, diduga terdapat beberapa permasalahan lain yang didapatkan peneliti dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya seperti pemberian literasi yang masih sebatas pengenalan awal mengenai Bank Syariah seperti larangan riba, sesuai dengan anjuran Allah SWT dalam surat Ar-Rum ayat 39 (RI, 2017):

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوًّا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُ

وَلِيَّكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: Dan, sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia menambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).

Berdasarkan firman Allah SWT di atas, riba merupakan salah satu hal yang masih jarang diketahui oleh masyarakat terkait maknanya dan permasalahan tentang calon nasabah masih memiliki pengetahuan yang minim terkait keuangan syariah. Literasi keuangan yang rendah tersebut berdampak pada ketidaktahuan nasabah yang berimbas pada produk-produk yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang

Surabaya, salah satunya terdapat produk mudhrabah yang hanya memiliki satu nasabah dari awal berdiri. Kendala yang dialami nasabah tersebut dikarenakan proyek yang dijalani terjadi kemunduran semenjak pandemi covid-19 sehingga hal tersebut berdampak pada omset dan pembiayaan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Kota Surabaya menjadi menurun, dengan adanya pertimbangan dan evaluasi maka pihak BPRS menghentikan pembiayaan pada produk nasabah tersebut dikarenakan memberikan risiko tinggi serta tidak memberikan keuntungan.

Selain itu, pada masa pandemi Covid-19 BPRS sempat mengalami kegoyahan karena efek perekonomian yang sedang menurun. Namun dengan adanya kelonggaran yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berupa penurunan angsuran kepada seluruh bank serta diperpanjangnya jangka waktu masa angsuran dengan tujuan untuk lancarnya proses pembiayaan (Ayuningtiyas et al., 2022). Mengingat kala itu perekonomian sedang mengalami ketidakstabilan efek dari adanya pandemi, sehingga tidak sepenuhnya berdampak pada nasabah-nasabah BPRS Lantabur Cabang Surabaya.

Isu tentang literasi keuangan syariah hingga saat ini masih menjadi topik yang menarik untuk dikaji, dikarenakan masih banyak masyarakat yang menggunakan layanan lembaga keuangan syariah namun tingkat literasi terkait keuangan dan perbankan syariah masih rendah, dibuktikan dengan beberapa penelitian yang dilakukan terkait dengan literasi keuangan syariah di antaranya yaitu: "*Urgensi Literasi Keuangan Syariah Pada Pendidikan Dasar*", oleh M. Ahsyad dan Wahyu Agung Handono. Penelitian ini membahas tentang urgensi literasi Keuangan Syariah pada Pendidikan Dasar, dimana sejauh ini dapat diketahui bahwa tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia pada tahun 2016 sebesar 8,11 persen, lalu indeks inklusi keuangan syariah 11,06 persen. Hal itu menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap layanan dan produk keuangan syariah masih rendah. Dengan tingkat literasi rendah tersebut maka pangsa pasar perbankan syariah mencapai angka 5,12 persen dan itu masih tergolong rendah bila dibandingkan dengan pangsa pasar perbankan konvensional (Asyhad & Handono, 2017).

Kemudian penelitian dengan judul "*Strategi Bank Syariah dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah pada Masyarakat (Studi Kasus pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera)*", oleh Indra Kusuma Dewi dan Safaah Restuning Hayati. Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan BPRS Madina Mandiri Sejahtera dalam meningkatkan literasi keuangan syariah pada masyarakat dilakukan melalui beberapa program kegiatan, seperti: melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, melakukan edukasi melalui media massa, dan masyarakat secara langsung datang ke kantor. Tingkat literasi keuangan syariah pada masyarakat yang telah mendapatkan program edukasi dari BPRS Madina Mandiri Sejahtera sebesar 82.42% yaitu berada pada kategori tinggi (Hayati & Dewi, 2019).

Selanjutnya penelitian dengan judul "*Analisis Faktor Kesadaran Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Keuangan dan Perbankan Syariah*", oleh Anriza Witi

Nasution dan Marlya Fatira. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi kesadaran literasi keuangan mahasiswa program studi keuangan dan perbankan syariah di Sumatera Utara. Faktor pertama yaitu orang tua, faktor kedua yaitu pengetahuan, faktor ketiga yaitu perilaku ekonomi, dan faktor keempat yaitu gender dan teknologi informasi. Sedangkan faktor utama yang dapat membangun kesadaran literasi keuangan mahasiswa program studi keuangan dan perbankan syariah di Sumatera Utara adalah pendidikan ayah, pendidikan ibu, dan pendapatan orang tua (Nasution & AK, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang menelaah sebuah kasus tertentu pada konteks kehidupan nyata kontemporer (Masduqie et al., 2021). Lokasi penelitian berada di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya yang bertempat di Jalan Gayungsari Barat No. 89, Surabaya. Data yang dikumpulkan berkaitan terkait dengan jumlah nasabah yang dimiliki, produk yang dimiliki oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi wawancara dengan kepada Pimpinan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya dan nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Kemudian dokumentasi terkait data-data maupun berkas yang dimiliki oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya dalam menjalankan kegiatan operasional. Data deskriptif yang diperoleh pada penelitian ini kemudian diolah menggunakan pola pikir induktif, yakni pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus untuk kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan menjadi pemecah persoalan atau solusi yang dapat berlaku secara umum (Masduqie, 2020). Fakta-fakta yang dikumpulkan berupa kondisi penerapan strategi pengembangan literasi keuangan syariah pada calon nasabah oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya, Problematika yang dihadapi BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya dalam memberikan literasi keuangan syariah kepada calon nasabah dan Rencana maksimalisasi program peningkatan literasi keuangan syariah dalam menjangkau nasabah oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya, sehingga nantinya dapat ditemukan pemahaman terhadap pemecahan persoalan atas rumusan masalah yang telah ditentukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Penerapan Strategi Pengembangan Literasi Keuangan Syariah Pada Calon Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya**

Terdapat beberapa bukti nyata BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya melakukan strategi literasi keuangan syariah dengan target menjangkau nasabah baru maupun lama berdasarkan keperluan dan produk yang sesuai akad syariah. Tindakan pertama yang dilakukan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya yaitu memberikan edukasi kepada nasabah melalui pelayanan Customer Service (CS) kepada nasabah terkait produk yang digunakan. Sehingga nasabah dapat mempertimbangkan untuk menggunakan produk lain sesuai

kebutuhan yang diperlukan. Penyampaian langsung antara pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya dengan nasabah sangatlah efisien, karena nasabah menjadi lebih tahu secara lengkap dan jelas produk apa saja yang ada. Tindakan lainnya adalah melakukan survei secara langsung di beberapa tempat salah satunya di pasar, dimana target yaitu pedagang yang berjualan. Berbeda dengan tindakan pertama, pihak BPRS Lantabur Tebuireng menggunakan cara bersosialisasi dengan pedagang dan melihat apa yang mereka butuhkan. Setelah mengetahui kebutuhan pedagang, maka pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya menawarkan produk dan akad yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pedagang, contohnya produk tabungan yang dapat diambil sewaktu-waktu. Salah satu nasabah yang terjaring dan tertarik bergabung dengan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya melalui strategi survei secara langsung di pasar adalah Ibu Sri Winarti. Beliau merupakan pedagang dan sudah menjadi nasabah selama kurang lebih 1 tahun dengan mengambil produk berupa tabungan. Tujuan beliau memilih produk tersebut, karena BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya memberikan kemudahan dalam pengambilan tabungan di setiap harinya.

Berdasarkan daftar pembiayaan per-produk BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya terdapat dampak dari adanya strategi melalui metode baru yang dilakukan oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya bahwa jumlah nasabah tahun 2020 sebanyak 371 orang, mengalami kenaikan tahun 2021 menjadi 420 orang, kemudian Oktober tahun 2022 mengalami kenaikan tahun 429 orang, hal tersebut menjelaskan bahwa terjadi kenaikan terhadap nasabah BPRS Lantabur Tebuireng setiap tahunnya.

Selain itu, jenis pembiayaan produk tiap tahunnya pun memberikan perubahan melalui peningkatan yang signifikan. Salah satu tanda berhasilnya literasi keuangan syariah yang dilakukan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya berjalan lancar ditunjukkan dari semakin variatifnya pemilihan produk yang diambil masyarakat selaku nasabah melalui sosialisasi yang telah dilakukan. Adanya edukasi tersebut memberikan dampak dalam menjaring nasabah baru, terbukti salah satu wali santri bergabung dan memilih produk berupa tabungan sekolah. Beliau tertarik untuk menjadi nasabah ketika adanya penyuluhan terkait produk serta akad yang digunakan dalam acara Isra' Miraj di sekolah.

Namun, terdapat strategi jitu yang memberikan efek signifikan dalam menjaring nasabah yaitu *word of mouth* atau referensi (*referral*). Strategi tersebut dilakukan melalui pemberian keyakinan dari nasabah lama terhadap kenalan atau keluarga untuk bergabung dan memakai produk dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Dimana dari testimoni yang telah dirasakan oleh nasabah lama baik dalam pelayanan dan produk BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya memberikan efek sangat drastis dalam menjaring nasabah baru. Ibu Siti Jumaidah dan Bapak Aslih adalah salah satu bukti hasil dari *word of mouth*, dimana beliau bergabung berdasarkan pengetahuan dan rekomendasi dari teman atau kenalan.

Ibu Siti Jumaidah yang merupakan pedagang pasar mengetahui BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya melalui temannya yang sudah cukup lama menjadi nasabah lama. Rekomendasi teman beliau memberikan ketertarikan untuk mengambil salah satu produk yang sangat dibutuhkan yaitu tabungan. Setelah menjadi nasabah selama kurang lebih 2 tahun di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya, beliau merasakan banyaknya keuntungan yang didapat. Salah satunya pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank, namun disisi lain beliau sangat mengharapkan adanya hadiah atau *doorprize* yang diberikan kepada nasabah. Harapan tersebut bertujuan untuk penyemangat nasabah dalam berkontribusi menggunakan produk yang dibutuhkan, sehingga memberikan dampak yang positif dalam perkembangan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya.

Sama halnya dengan Bapak Muhammad Aslih yang berawal dari rekomendasi teman untuk bergabung menggunakan produk BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya sesuai kebutuhan. Beliau mengambil produk berupa pinjaman modal. Ketertarikan beliau bergabung tidak hanya dari rekomendasi teman, namun adanya unsur pedoman berupa syariah membuat keyakinan yang kuat untuk mengambil produk dan bergabung menjadi nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Namun disisi lain, beliau mengharapkan ke depannya pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.

Saat ini produk yang sering dimanfaatkan atau dipilih dari sejak awal berdiri hingga sekarang di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya yakni pembiayaan murabahah. Sedangkan, produk mudharabah (bagi hasil) sangat kurang karena di Kota Surabaya mayoritas masyarakat sebagai calon nasabah atau yang sudah bergabung mencari dan memilih pembagian hasil yang tinggi.

## **2. Problematika yang Dihadapi BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya Dalam Memberikan Literasi Keuangan Syariah Kepada Calon Nasabah**

Berjalan lancarnya suatu strategi tidak lepas dari adanya permasalahan yang dialami oleh suatu bank dalam penyampaian literasi keuangan syariah dalam menjaring calon nasabah, sama halnya yang dialami oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Awal berdirinya bank, memunculkan problematika awal yaitu pembahasan program sosialisasi hanya seputar literasi keuangan syariah dasar seperti larangan riba.

Riba adalah perlebihan keuntungan yang berupa harta dari salah satu pihak dalam transaksi jual beli atau pertukaran barang yang sejenis tanpa memberikan imbalan terhadap kelebihan itu. Selaras dengan Al-Qur'an Surah Al-Baqarah 2 Ayat 275, yang menerangkan bahwa riba merupakan tambahan dalam muamalah dengan uang atau bahan makanan baik megenai banyaknua atau waktunya.

Selanjutnya, problematika tidak hanya disitu saja melainkan terdapat permasalahan lain yaitu tahun 2020 dimana awal kemunculan wabah covid-19 sehingga pemerintah memutuskan pandemi. Saat hal tersebut terjadi memberikan dampak luas kepada seluruh lapisan masyarakat, tidak terkecuali pembiayaan yang dilakukan oleh masyarakat di BPRS Lantabur Tebuireng

Cabang Surabaya. Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan kelonggaran seperti penurunan angsuran, dan perpanjangan waktu pembayaran kepada bank di Indonesia. Sehingga secara umum, dengan kebijakan tersebut tidak memberikan efek terhadap pembayaran nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya.

Terdapat problematika lain pada tahun 2021, pernah terlaksananya akad mudharabah antara nasabah dengan pihak BPRS Lantabur Tebuireng untuk pembiayaan bisnis properti. Namun faktor belum stabilnya perekonomian karena masih masa pandemi, maka memberikan dampak pada beberapa bisnis di berbagai sektor salah satunya bisnis Property yang dijalani oleh nasabah tersebut. Nasabah tersebut mengalami kerugian dan mendekati gulung tikar pada bisnisnya, sehingga beralih kepada bisnis lainnya. Berdasarkan evaluasi yang sangat matang terhadap bisnis yang dijalani oleh beliau, ternyata memberikan risiko yang sangat tinggi bagi pihak BPRS Lantabur Tebuireng. Selanjutnya, dengan segala pertimbangan dan konsekuensi ke depannya maka pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya tidak melanjutkan pembiayaan melalui akad mudharabah kepada nasabah tersebut.

Selain itu, masih kurangnya pengetahuan nasabah yang sudah bergabung terhadap produk apa saja yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Hal tersebut terbukti, mayoritas nasabah yang telah bergabung hanya memilih produk yang dibutuhkan saja. Selaras dengan penjelasan Ibu Sri Winarti, yang merupakan nasabah lama dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Selama ini beliau hanya mengetahui produk tabungan yang beliau ambil, untuk produk lainnya pihak Bank tidak memberikan edukasi atau sosialisasi secara langsung dan mendetail. Hal tersebut juga dirasakan oleh nasabah lain yaitu Bapak Muhammad Aslih dan Ibu Siti Jumaidah yang hanya mengetahui satu produk yang dibutuhkan saja.

Problematika terakhir yaitu program literasi keuangan yang telah diberikan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya kepada masyarakat dalam bentuk media brosur setelah adanya evaluasi lebih lanjut tidak memberikan dampak dan dikatakan kurang efektif. Hal tersebut terjadi, karena tidak adanya testimoni dari orang yang telah bergabung.

### **3. Rencana Maksimalisasi Program Peningkatan Literasi Keuangan Syariah Dalam Menjaring Nasabah Oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya**

Program-program yang berhubungan dengan pengembangan literasi keuangan syariah dalam menjaring nasabah telah dilakukan oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Tidak hanya itu semua *stakeholder* juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan literasi kepada calon nasabah. Namun untuk memaksimalkan program-program yang telah ada tersebut, diperlukan kegiatan yang lebih spesifik untuk terus meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya, yang meliputi:

- a. Kerja sama dengan Lembaga-lembaga terkait

Untuk mengakselerasi program literasi keuangan syariah, BPRS gencar melakukan kerja sama dengan berbagai lembaga seperti bekerja sama dengan Lembaga Pendidikan mulai dari TK hingga Perguruan Tinggi. Untuk TK, BPRS menysasar kerja sama dengan orang tua dari siswa tersebut dengan menawarkan program menabung (Tabungan Pelajar) di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya yang bertujuan untuk persiapan dana wisuda anak-anak mereka. Selain itu juga dari pihak sekolah ada pelajaran untuk siswa agar gemar menabung sejak dini, mulai dari pelajar SD hingga SMA. Untuk mempermudah mereka dalam menabung, mereka tidak perlu pergi ke bank karena sudah terlayani BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya melalui bank keliling yang telah disediakan.

Masih dalam konteks yang sama, BPRS biasanya juga melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah yang sudah menjalin kerja sama baik dalam momen kenaikan kelas maupun momen peringatan keagamaan seperti acara peringatan Isra' Mi'raj. Untuk acara Isra' mi'raj kerja sama yang dilakukan adalah pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya menjadi *sponsorship* kemudian dalam acara tersebut diberikan sesi khusus untuk persentase mengenai literasi keuangan syariah, spesifiknya mengenai pengenalan lebih dalam terkait BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Tidak hanya untuk Lembaga Pendidikan di tingkat sekolah saja, kerjasama juga dilakukan di tingkat Perguruan Tinggi dalam bentuk pemberian kesempatan magang untuk mahasiswa. Kerja sama selanjutnya yaitu dengan IGTK RA se kecamatan Taman melalui sosialisasi dalam acara perkumpulan kepala IGTK RA se kecamatan Taman.

Untuk lebih mengembangkan produk-produk yang dimiliki dan lebih mengakomodir kebutuhan dari masyarakat, BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya menggandeng Biro Travel dan umroh serta menjalin kerjasama dengan Lembaga Manajemen Infaq dengan tujuan masyarakat dapat melakukan waqaf melalui uang. Kerjasama tersebut merupakan salah satu target yang akan dikembangkan di tahun 2023.

Dari keseluruhan kerja sama yang telah dijelaskan di atas, hal ini menunjukkan bahwa BPRS telah melakukan manajemen strategi yang baik, karena mulai dari rumusan, implementasi dan evaluasi strategi telah dilakukan. Selain itu, kerjasama merupakan unsur sangat penting yang memerlukan kedisiplinan, komitmen dan pengorbanan dalam pengimplementasian strategi pengembangan literasi keuangan syariah dalam menjangkau nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya.

b. Maksimalisasi program yang telah ada

Untuk meningkatkan jumlah nasabah yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya selain terus meningkatkan kerja sama dengan berbagai pihak yang bertujuan untuk menarik pangsa pasar baru, meningkatkan nasabah baru dengan memaksimalkan program yang sudah ada perlu terus dilakukan. Strategi dan program yang digunakan juga menyesuaikan dengan target *market* dari nasabah BPRS Lantabur Tebuireng

Cabang Surabaya. Target *market* yang di tuju adalah *middle low class* dengan mayoritas *market* berasal dari pedagang di pasar dan PKL. Melihat tipikal pedagang yang setiap hari berjualan di pasar sehingga mendapatkan pemasukan setiap hari, maka strategi yang digunakan oleh pihak BPRS adalah strategi jemput bola dengan alasan bahwa mayoritas dari mereka merupakan orang-orang yang tidak percaya diri jika hendak ke bank konvensional. Melihat peluang ini, BPRS Lantabur Tebuireng memanfaatkan dengan baik yaitu masuk ke pasar dengan program pembagian sembako yang diselengi dengan promosi terkait BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya.

Pihak BPRS beranggapan bahwa dengan metode *word of mouth* adalah metode yang paling sesuai untuk digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah BPRS yang berasal dari pedagang di pasar. Jika satu nasabah BPRS yang berasal dari pedagang pasar terlayani dengan baik oleh pihak BPRS, maka satu orang tersebut bisa berkembang menjadi lebih banyak. Hal ini terjadi karena satu orang tersebut akan merekomendasikan dengan cepat kepada pedagang yang lain melalui testimoni yang didapatkan pada saat di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Tentunya hal ini sesuai dengan salah satu indikator yang dapat dilakukan supaya orang lain membicarakan produk atau jasa dalam *Word of Mouth Marketing* yaitu dengan *Make People Happy*.

*Customer service* berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik maupun literasi keuangan syariah terhadap nasabah yang datang. Selain menjadi “gerbang utama” yang menjadi rekomendasi terhadap nasabah baru, seorang *customer service* juga memiliki tugas untuk memberikan literasi keuangan terhadap semua calon nasabah. Tidak semua calon nasabah yang datang memiliki literasi keuangan syariah yang sama. Oleh sebab itu, *customer service* harus bisa mengidentifikasi dan memberikan arahan tentang hal yang disampaikan oleh calon nasabah dan disesuaikan dengan akad yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah tersebut. Sehingga calon nasabah memiliki literasi yang cukup dan merasa yakin dengan akad dan produk yang diambil.

Metode dan cara komunikasi yang digunakan juga berbeda-beda menyesuaikan dengan target *market* masing-masing. Misalnya literasi yang diberikan terkait keuangan dan produk yang dimiliki oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya berbeda-beda. Salah satu contohnya yaitu literasi terkait pembiayaan yang diberikan kepada Lembaga dengan buruh pabrik tentu berbeda. Untuk biro travel dan umroh diberikan literasi terkait pembiayaan untuk umroh dan haji. Namun untuk buruh pabrik berfokus pada literasi terkait dengan pembiayaan untuk Pendidikan anak.

Seluruh strategi yang dilakukan oleh pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya tidak terlepas dari proses evaluasi dan masukan yang diterima mulai dari materi dan fasilitas yang diberikan. Sehingga dengan melakukan evaluasi dapat mengidentifikasi kekurangan dan strategi apa yang harus dikembangkan ke depannya untuk meningkatkan jumlah nasabah baru di BPRS

Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Pengembangan literasi keuangan yang dilakukan oleh pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya telah menerapkan manajemen strategi yang baik, mulai dari perumusan hingga evaluasi atas strategi yang telah dijalankan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Sejak awal berdiri BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya melalukan strategi awal untuk pengembangan literasi keuangan syariah dengan menyebarkan brosur ke masyarakat secara langsung. Sehingga dengan banyaknya pertimbangan BPRS Lantabur Tebuireng mengganti atau menghapus metode tersebut dengan metode baru yaitu membuat acara, bekerja sama dengan lembaga, mengadakan momen tertentu seperti milad Lantabur dan Milad BPRS Se Indonesia, serta *referral* atau referensi. Dalam mendukung peningkatan dan pengetahuan terkait literasi keuangan syariah pada calon nasabah, maka seluruh *stakeholder* atau pegawai bank memiliki kewajiban memberikan edukasi secara langsung kepada masyarakat. Problematika yang muncul di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya, di antaranya adalah 1) Literasi keuangan yang diberikan oleh pihak BPRS Lantabur Tebuireng hanya seputar literasi keuangan dasar seperti larangan riba., 2) Produk Mudharabah BPRS ini hanya memiliki satu nasabah dan pembiayaannya telah selesai, 3) Nasabah hanya mengetahui produk keuangan syariah yang dibutuhkan. Untuk memaksimalkan program-program yang telah ada, diperlukan kegiatan yang lebih spesifik untuk terus meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Surabaya. Pertama, Kerja sama dengan Lembaga-lembaga terkait. Kedua, Maksimalisasi program yang telah ada, dikarenakan target *market* yang di tuju adalah *middle low class* dengan mayoritas *market* berasal dari pedagang di pasar dan pedagang kaki lima (PKL).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainulyaqin, M. H., Edy, S., & Enjelita. (2021). Analisis Peranan Strategi Marketing Funding dalam Peningkatan Jumlah Nasabah dan Dana Pihak Ketiga : Studi pada PT BPRS Harta Insan Karimah Cikarang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 3(2), 142–153. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v3i1.308>
- Ansori, A. G. (2009). *Hukum Perbankan Syariah*. PT. Refika Aditama.
- Asyhad, M., & Handono, W. A. (2017). Urgensi Literasi Keuangan Syariah. *MIYAH: Jurnal Studi Islam*, 13(01), 126–143.
- Ayuningtiyas, A., Novida, I., & Oktaviani, Y. (2022). Analisis Faktor-Faktor Kinerja Keuangan Perbankan Syariah terhadap Profitabilitas Sebelum dan pada Saat Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9(2), 239–251. <https://doi.org/10.20473/vol9iss2022pp239-251>
- Darsono. (2016). *Perjalanan Perbankan Syariah di Indonesia*. Bank Indonesia.

- Hayati, S. R., & Dewi, I. K. (2019). Strategi Bank Syariah dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah pada Masyarakat (Studi Kasus pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 8(2), 129. [https://doi.org/10.21927/jesi.2018.8\(2\).129-137](https://doi.org/10.21927/jesi.2018.8(2).129-137)
- Hidayah, N., & Masduqie, M. H. A. (2022). ANALISIS EFISIENSI INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) DALAM MENGATASI KEMACETAN KOTA PALEMBANG. *JEPS: Jurnal of Economics and Policy Studies*, 03(02), 52–60.
- Junaedi, D., & Salistia, F. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pasar Modal Di Indonesia: *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 2(2), 109–138.
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Masduqie, M. H. A. (2020). *Analisis Nilai Maqashid Syariah Pada Bank Sampah Dalam Mewujudkan Green Economy Di Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Bank Sampah Induk Surabaya)*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Masduqie, M. H. A. (2022). *Green campus melalui bank sampah syariah perspektif maqāṣ id asy- syari'ah pemikiran abdul majid an-najjār*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Masduqie, M. H. A., Hardiyanti, I. S., & Panjaitan, A. S. (2023). MANAJEMEN RISIKO ASURANSI SYARIAH: DASAR HUKUM, TAHAPAN DAN URGENSINYA. *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi*, 9(1), 22–38.
- Masduqie, M. H. A., Syarifudin, & Yudha, A. T. R. (2021). GREEN ECONOMY OF WASTE BANK IN THE PERSPECTIVE OF MAQASHID SHARIA IN SURABAYA GREEN ECONOMY MELALUI BANK SAMPAH DALAM PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH DI KOTA SURABAYA. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 8(5), 593–606. <https://doi.org/10.20473/vol8iss20215pp593-606>
- Nasution, A. W., & AK, M. F. (2019). Analisis Faktor Kesadaran Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Keuangan Dan Perbankan Syariah. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1), 40. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v7i1.4258>
- RI, K. (2017). *Al Qur'anulkarim Terjemah Per Kata dan Transliterasi Latin*. PT. Dinamika Cahaya Pustaka.
- Winarto, A. J., Fageh, A., & Masduqie, M. H. A. (2021). Peran Cash Waqfh Linked Sukuk (CWLS ) Dalam Optimalisasi Pemulihan Ekonomi Nasional Di Masa pandemi. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 152–161. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4762>