

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Prosedur Pembiayaan Murabahah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Masa Covid-19 di PT. BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi**” yang disusun oleh Risa Yulia Fitri dengan Nim 3317.116 Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas ekonomi dan bisnis islam di (IAIN) Bukittinggi atas bimbingan dari Ibu Dr. Hesi Eka Puteri, SE,M.Si

Prosedur adalah untuk membantu seseorang dalam memahami bagaimana cara melakukan sesuatu dengan tepat, sehingga tujuan dapat tercapai secara efisien dan efektif. Agar seorang nasabah mudah memahami dan mengikuti aturan dalam prosedur pembiayaan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah fenomena pada masa covid-19, bahwa ketika nasabah akan melakukan pembiayaan murabahah di PT. BPRS Carana Kiat Andalas ada beberapa prosedur yang harus dilaukan oleh bank dan dilakukan oleh calon nasabah diantaranya prosedur pengajuan pembiayaan yaitu, permohonan pembiayaan, pengumpulan data atau investigasi, analisis pembiayaan, analisi rasio, pengumpulan data tambahan, pengikat atau perjanjian, pencairan, monitoring. Namun pada saat masa pandemi covid-19 ini PT. BPRS Carana Kiat Andalas mengecualikan nasabah pedagang atau uasahnya yang kurang selektif dimasa pandemi covid-19 seperti kafe-kafe, sekolah-sekolah, toko fashion, pengrajin, pelaminan dan lain-lain, dikarenakan adanya aturan prosedur pengajuan baru berpengaruh pada jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* disebabkan calon nasabah sudah tidak termasuk dalam kriteria prosedur pengajuan pembiayaan. Dalam meningkatkan jumlah nasabah PT. BPRS Carana Kiat Andalas upaya yang dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan pemasaran dan pelayanan yang maksimal, pelayanan menggunakan *service excellent* membuat nasabah tertarik dan membuat nasabah lama bertahan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana peneliti mengumpulkan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Dengan melakukan wawancara langsung kepada objek yang melakukan analisis terhadap prosedur pembiayaan *murabahah* yaitu kepala marketing.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Carana Kiat Andalas menggunakan prosedur baru dengan mengecualikan para usaha yang kurang selektif dimasa pandemi seperti para pengrajin, toko fashion, sekolah-sekolah tanpa harus menganalisis rasio keuangan calon nasabah tersebut, karena adanya aturan baru membuat calon nasabah untuk tidak mengajukan pembiayaan karena tidak termasuk dalam kriteria.

Oleh karena itu solusi dari masalah ini adalah seharusnya pihak bank tetap melakukan analisis ulang untuk melakukan pembiayaan kepada pengusaha dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar meningkatnya jumlah nasabah pembiayaan pada masa covid-19 dan harus tetap memberi ketegasan kepada nasabah yang terdampak covid walaupun mereka sudah mendapatkan keringan dalam ansuran pembiayaan dan meningkatkan pemasaran dan pelayanan.

Kata Kunci: Prosedur, Pembiayaan *murabahah*, Nasabah