

## ABSTRAK

**Fitria Haniatuz Zahrotil Jannah, 1720510045**, Implementasi *Personal Selling* Pada Pembiayaan Ijarah untuk Meningkatkan Anggota di BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri Kabupaten Jepara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *Personal Selling* Pada Pembiayaan Ijarah untuk Meningkatkan Anggota Di BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri Kabupaten Jepara. BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri mengaplikasikan strategi *personal selling* ini adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kuantitas Anggota, dengan cara membangun relasi komunikasi secara langsung antara BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri dengan calon Anggota. Dalam penelitian ini, implementasi *Personal Selling* Terhadap Pembiayaan Ijarah Dalam Meningkatkan Anggota Di BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri Kabupaten Jepara dilandasi oleh teori yang dikemukakan Fani Firmansyah dan Dian Nailiyah, menyatakan bahwa tahapan *personal selling* meliputi *prospecting, preapproach, approach, presentation, handling objections, closing, follow-up*.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data berupa kata-kata. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu berupa wawancara dengan Kepala Cabang, *Customer Service, Marketing*, serta Anggota Pembiayaan Ijarah. Sedangkan data sekunder berasal dari brosur, catatan di Pembiayaan Ijarah serta dokumen-dokumen lainnya. Kemudian, pengujian keabsahan dalam penelitian ini menggunakan perpanjangan pengamatan, triangulasi (Sumber, Teknik, dan Waktu), dan *membercheck*. Selain itu, dalam penelitian ini analisis data menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Temuan dari penelitian ini mengemukakan diantaranya sebagai berikut: 1) Implementasi *personal selling* sudah diaplikasikan dengan baik oleh BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fani Firmansyah dan Dian Nailiyah. Hanya saja dalam praktiknya, BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri hanya mengimplementasikan 5 proses dari 7 proses *personal selling*. 2 proses *personal selling* (prapendekatan dan tindak lanjut pembelian) tidak dijalankan karena memakan waktu yang cukup lama sehingga dianggap tidak efektif dan efisien. 2) Hambatan yang dihadapi oleh BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri dalam Implementasi *personal selling* yaitu: keraguan calon Anggota dalam mengambil keputusan penggunaan produk pembiayaan Ijarah dikarenakan kurangnya fasilitas ATM, kurangnya kemampuan komunikasi *marketing* dalam mempengaruhi minat calon Anggota, yang disebabkan oleh *miss komunikasi*. Kurangnya tenaga pemasar, hal ini disebabkan faktor sumber daya manusia. 3) Solusi yang dilakukan oleh BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri dalam menghadapi hambatan-hambatan implementasi *personal selling* antara lain yaitu memanfaatkan *mobile banking* yaitu “*Mitra Muamalah mobile*”, pemanfaatan *mobile banking* yaitu “*Mitra Muamalah mobile*” sangat efektif untuk mengurangi keraguan calon Anggota untuk menggunakan produk pembiayaan Ijarah di BMT Mitra Muamalah Cabang Bangsri. Meningkatkan ketrampilan berkomunikasi oleh para *marketing* dengan cara melakukan evaluasi seminggu 2 kali untuk mengetahui kualitas SDM dan apa yang menjadi penghambat marketing dalam proses *personal selling*. Melakukan penambahan pegawai khususnya pada bidang pemasaran (*marketing*).

**Kata kunci : *Personal Selling, Pembiayaan Ijarah, Kuantitas Anggota.***