**Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance**
P-ISSN 2964-9811, E-ISSN 2964-8130
Volume 3 Issue 2, July - December 2024
https://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/falahiya

# Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Pembiayaan KPR Ib Muamalat KCP Ponorogo

**Ro Esta Wintari[1*], Khoirun Nisak[2]**
[1] Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, estawintari98@gmail.com
[2] Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, khoirunnisak@iainponorogo.ac.id

**Article Info**

**Article history:**
Received Juny 28, 2024
Revised July 3, 2024
Accepted August 15, 2024

*Corresponding author email: estawintari98@gmail.com

**Keywords:**
Bank Strategy, Customers, KPR, Mobile Banking, Islamic Banking

**Abstract**

**Introduction:** The research in this thesis is motivated by the decline in the number of customers in the iB Muamalat KPR financing product, in this product the number of customers is the lowest compared to other products. **Research Methods:** This research method uses field research using a qualitative approach. **Results:** The results of this research are the bank's strategy in increasing the number of customers on the iB Muamalat KPR financing product, namely with an excellent service strategy which consists of 6 concepts, namely ability, attitude, appearance, attention, action, accountability. accountability. The supporting factors in increasing the number of customers are product quality, service quality and emotionality. Meanwhile, the inhibiting factors are that it is not easy to woo customers, frequent rejections, complaints about requirements, and competition with other banks. **Conclusion:** The bank's strategy has had a positive impact in increasing the number of customers.

DOI: 10.21154/falahiya.v3i2.3202
Page: 103-110

Falahiya with CC BY license. Copyright © 2024, Ro Esta Wintari, Khoirun Nisak

## PENDAHULUAN

Kemampuan suatu perusahaan untuk bertahan dalam usahanya sangat bergantung pada kualitas layanannya. Mayoritas masyarakat di Indonesia menggunakan bank syariah untuk melakukan transaksi berdasarkan layanan yang ditawarkan, oleh karena itu perbankan syariah merupakan sektor jasa yang didirikan berdasarkan prinsip syariah. Bank harus menawarkan layanan yang luar biasa untuk memuaskan nasabahnya. Oleh karena itu, untuk memuaskan permintaan nasabah setiap badan usaha yang memberikan jasa juga harus

memperhatikan kualitas jasa yang ditawarkan. Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah ditentukan oleh lima faktor yaitu ability, attitude, appearance, attention, action, accountability.

Tanggung jawab untuk meningkatkan aset dan menarik lebih banyak anggota akan diserahkan kepada lembaga keuangan atau perusahaan yang menyediakan layanan keuangan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan jumlah nasabah, terutama di Bank Muamalat KCP Ponorogo, agar kinerjanya dapat terus berkembang dan maju di masa mendatang. Perusahaan harus dapat merancang strategi yang tepat dalam mecapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang di tawarkan. Oleh karena itu untuk menarik perhatian konsumen melakukan pembelian maka perusahaan harus bisa menerapkan suatu strategi pelayanan prima yang tepat sesuai dengan kondisi pasar yang dihadapi.

Strategi adalah rencana yang matang dan mencakup semua hal yang memberikan keunggulan kompetitif bagi bisnis dalam lingkungan tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk menjamin bahwa perusahaan dapat mencapai tujuannya melalui pelaksanaan yang efektif. (Arninda Wahyuni Lubis, 2018). Dalam penelitian ini, akan mengkaji mengenai Bank Muamalat KCP Ponorogo, sebuah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan prinsip bagi hasil. Fokus utamanya adalah pada meningkatkan jumlah nasabah dengan layanan menabung dan fasilitas pinjaman yang disediakan untuk masyarakat yang membutuhkan.

Salah satu layanan dana yang ditawarkan oleh Bank Muamalat adalah Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang disebut KPR iB Muamalat. Ini adalah solusi pembiayaan yang membantu dalam memperoleh kepemilikan rumah, baik itu rumah tinggal, apartemen, atau kondominium, termasuk juga dalam renovasi, pembangunan, pengalihan kepemilikan, dan penambahan dana (top up) pada pengalihan kepemilikan.

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah

| Tahun | Jumlah Nasabah |
|---|---|
| 2019 | 3 |
| 2020 | 0 |
| 2021 | 0 |
| 2022 | 1 |

*Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, 2024*

Dari tabel 1 dapat diketahui jumlah nasabah mengalami penurunan pada tahun 2019 terdapat 3 nasabah pembiayaan KPR, pada tahun 2020 dan 2021 tidak ada nasabah yang melakukan pembiayaan KPR, kemudian pada tahun 2022 terdapat 1 nasabah yang melakukan pembiayaan KPR. Sehingga dapat diketahui jumlah nasabah dari tahun 2019 hingga 2022 berjumlah 4 nasabah.

Menurut Bapak Fadhil Wafa, selaku Manajer Hubungan Pembiayaan di Bank Muamalat KCP Ponorogo, mengungkapkan bahwa jumlah nasabah terhadap produk pembiayaan KPR iB Muamalat masih rendah dari beberapa jenis pembiayaan yang ada dan hampir setiap tahun jumlah nasabah mengalami penurunan karena produk pembiayaan mengalami stagnan,

apabila pembiayaan mengalami stagnan maka tidak ada proses pencairan baru sehingga cenderung mengalami penurunan. Meskipun bank telah menerapkan strategi yang melibatkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan pertanggungjawaban (ability, attitude, appearance, attention, action, accountability), namun Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo belum berhasil sepenuhnya menerapkan strategi tersebut.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu dari hasil wawancara yang menggunakan metode wawancara semi terstruktur alasan penggunaan wawancara semi terstruktur adalah untuk memungkinkan peneliti menggali informasi secara terbuka sambil tetap mengikuti kerangka kerja wawancara. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini mencangkup beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data adalah menggunakan metode triangulasi, yang melibatkan penggunaan sumber atau metode lain di luar data utama sebagai cara untuk memeriksa atau membandingkan keakuratan data tersebut (Farida Nugrahani, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis strategi bank dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

a. Analisis Ability/Kemampuan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

Penerapan ability/kemampuan karyawan sudah baik dalam melayani nasabah dan melaksanakan komunikasi yang efektif. Menurut M Nur Rianto Al-Arif ability diartikan pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk mendukung berjalannya pelayanan prima. Dari teori tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan ability pegawai bank harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta pengetahuan produk yang mendalam jadi apabila memberikan informasi bisa jelas dan rinci sehingga nasabah dapat memahami apa yang disampaikan, hal tersebut akan dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan pemaparan data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa penerapan ability/kemampuan pegawai Bank Maumalat KCP Ponorogo dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR iB Muamalat sesuai dengan pemaparan teori. Pegawai bank dalam melayani nasabah menggunakan intonasi yang tepat sehingga dalam menyampaikan informasi lebih efektif, pengucapan yang jelas dan tepat dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan dengan baik dan mudah dimengerti oleh nasabah. Kesalahan dalam pengucapan dapat mengakibatkan kebingungan dan kesalahpahaman, sehingga penting untuk memastikan bahwa kata-kata diucapkan dengan benar, kemudian memberikan antusias yang berbeda kemudian menjelaskan produk dengan detail dan jelas, ability memiliki peranan yang penting dalam

meningkatkan jumlah nasabah oleh karena itu Bank Muamalat KCP Ponorogo harus bisa menjaga dan meningkatkan kualitas ability/kemampuan.

b. Analisis penerapan Attitude/Sikap dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

Menurut M Nur Rianto Al-Arif attitude/sikap yaitu perilaku sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seperti pegawai yang berposisi pada bagian customer service dan teller, bagian pelayanan terdepan harus mampu melayani nasabah dengan ramah, dan selalu memberikan senyuman. Penerapan attitude/sikap Bank Muamalat KCP Ponorogo dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR iB Muamalat sudah cukup baik dilihat dari bentuk pelayanan yang diberikan pada bagian customer service dan teller pada saat melayani bisa menjaga kesopanan dalam berkomunikasi dengan nasabah, menampilkan sikap yang hangat dan ramah, seperti senyum, sapaan hangat, kemudian badan membungkuk sedikit saat nasabah datang mengucapkan salam dan terima kasih dengan kedua tangan dirapatkan adalah tindakan yang menunjukkan rasa hormat terhadap nasabah. Ini menciptakan kesan bahwa nasabah dihargai dan dianggap penting oleh pegawai bank, sikap ini dapat membuat nasabah merasa diterima dengan baik dan dihargai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan attitude/sikap pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik dalam meningkatkan jumlah nasabah, yang dibuktikan dengan pegawai bank mampu memberikan tingkah laku yang ramah dan sopan seperti menyambut nasabah dengan senyuman dan menyapa mereka dengan hangat.

c. Analisis penerapan Appearance/Penampilan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

Menurut M Nur Rianto Al-Arif appearance/penampilan yaitu Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik harus mencerminkan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen. Berdasarkan pemaparan data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa appearance/penampilan yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Ponorogo dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR iB Muamalat sudah sesuai dengan teori yang menerapkan penampilan fisik maupun non fisik. Penampilan fisik yaitu pegawai di Bank Muamalat KCP Ponorogo diwajibkan mengenakan seragam yang telah ditetapkan, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, harus menggunakan name tag yang terpasang dengan jelas dan mudah terbaca oleh nasabah, Bagi frontliner perempuan, penggunaan hijab harus sesuai dengan SOP penampilan yang telah ditetapkan hal ini menekankan pentingnya tampilan yang sopan dan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang dianut oleh Bank Muamalat, kemudian penggunaan kaos kaki berwarna hitam menjadi bagian dari SOP penampilan yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Kemudian untuk penampilan non fisiknya yaitu frontliner di Bank Muamalat KCP Ponorogo diharapkan memiliki perilaku yang ramah saat melayani nasabah seperti senyum yang tulus dan memiliki sopan santun dan etika yang baik dalam berinteraksi dengan nasabah. Berdasarkan analisis data diatas dapat diketahui bahwa appearance/penampilan yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Ponorogo dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR iB Muamalat telah sesuai dengan teori.

d. Analisis penerapan Attention/Perhatian dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

Menurut M Nur Rianto Al-Arif attention/perhatian yaitu karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Berdasarkan pemaparan data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Bank Muamalat KCP Ponorogo mengartikan kepedulian penuh itu dengan memberikan perhatian yang lebih kepada nasabahnya dengan menyebut nama nasabah dan menanyakan kabar mereka, bank menunjukkan bahwa mereka memperhatikan nasabah dan menghargai keberadaan nasabah, kemudian memberikan ucapan selamat dan doa, bank menciptakan kesan kedekatan dan keakraban dengan nasabah hal ini berupaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan nasabah, bank dapat membangun hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah dan dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan analisis data diatas dapat diketahui bahwa attention/perhatian yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Ponorogo dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR iB Muamalat telah sesuai dengan teori. Hal ini merupakan strategi yang tepat dalam membangun hubungan yang kuat dengan nasabah.

e. Analisis penerapan Action/Tindakan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo.

Menurut M Nur Rianto Al-Arif action/tindakan adalah karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Berdasarkan pemaparan data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR iB Muamalat dengan sigap dan cepat menanggapi keluhan nasabah, bank dapat menunjukkan bahwa mereka menghargai waktu dan kebutuhan nasabah. Kemampuan untuk tanggap terhadap kebutuhan atau keinginan nasabah tanpa perlu menjelaskannya secara rinci merupakan salah satu bentuk tindakan positif pegawai bank kepada nasabah.

f. Analisis penerapan Accountability/Pertanggungjawaban dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

Menurut M Nur Rianto Al-Arif accountability/pertanggungjawaban yaitu suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan pemaparan

data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR iB Muamalat apabila nasabah menyampaikan keluhan atau masalah, pihak bank untuk bertanggung jawab dan memberikan respon yang cepat dan efektif. Setelah memahami keluhan nasabah kemudian pegawai Bank Muamalat KCP Ponorogo kemudian memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang dikeluhkan nasabah apabila masalah yang di keluhkan nasabah dianggap ringan atau sederhana dapat langsung ditangani oleh pegawai bank pada saat itu juga maka pegawai bank akan berusaha menyelesaikan keluhan dengan cepat untuk meminimalkan ketidakpuasan nasabah. Apabila keluhan nasabah yang memerlukan keterlibatan pimpinan atau penanganan yang lebih mendalam, Bank Muamalat KCP Ponorogo menetapkan batas waktu penyelesaian selama empat belas hari kerja paling lama. Kemudian apabila ada nasabah yang mengalami keluhan diluar pekerjaan atau di hari libur pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo tetap memberikan respon kepada nasabah memberikan solusi yang cepat dan efektif sesuai dengan keluhan nasabah.

**2. Analisis faktor pendukung dan penghambat strategi bank dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo.**

a. Faktor pendukung dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

Dengan menggunakan media iklan yang memberikan informasi mengenai manfaat produk serta keunggulan yang dimiliki dari produk KPR iB Muamalat. Iklan dirancang untuk menarik perhatian calon nasabah baru dan menimbulkan minat pada produk dan layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung strategi bank dalam meningkatkan jumlah nasabah pada faktor kualitas produk yaitu dengan menggunakan media iklan yang terdiri dari media offline dan juga menggunakan media online.

Media offline seperti penyebaran brosur setiap Sabtu atau Minggu menyebar brosur keperumahan-perumahan untuk memberikan informasi kenasabah atau ke calon customer.Sedangkan media online melalui website dari instagramnya Muamalat dengan menguplod informasi mengenai produk seperti bagaimana produknya, fiturnya, promonya kemudian keuntungan marginnya. Dengan menggunakan media online, seperti instagram dapat mempermudah bagi calon nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk dan layanan perbankan yang ditawarkan. Nasabah dapat mengakses informasi dengan mudah, hanya dengan menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet.

b. Faktor penghambat dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo

1) Tidak mudah merayu nasabah untuk ditawari produk KPR

Hal ini diakibatkan karena kebutuhan setiap orang berbeda, produk KPR memiliki persyaratan yang cukup banyak, seperti uang muka yang besar, dokumen-

dokumen yang dibutuhkan, dan penilaian kredit yang ketat. Hal ini membuat sebagian besar orang sulit untuk memenuhi syarat-syarat tersebut.

2) Penolakan juga sering terjadi

Karena produk KPR itu pembiayaan untuk mendapatkan hunian jadi apabila seseorang yang sudah memiliki hunian mungkin pembiayaan KPR tidak dibutuhkan atau memilih produk pembiayaan lain yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

3) Keluhan dalam melengkapi data

Dalam mengajukan pembiayaan KPR, dalam pengajuan pembiayaan KPR membutuhkan persyaratan yang banyak untuk melengkapi data sehingga dapat membuat nasabah tidak tertarik untuk melanjutkan proses pengajuan pembiayaan. Kemudian apabila calon nasabah terdapat kredit macet di bank lain maka akan memperlambat pengajuan pembiayaan KPR.

4) Persaingan dengan bank lain

Dalam dunia bisnis pasti akan ada persaingan begitu juga pada perbankan bersaing dalam menawarkan produk-produk sehingga harus bisa memberikan produk yang memiliki keunggulan dari bank lain agar mampu bersaing di dunia bisnis.

**3. Analisis dampak strategi bank dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo.**

Berdasarkan keterangan data diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi bank dalam meningkatkan jumlah nasabah KPR pada penerapan ability/kemampuan, attitude/ sikap, appearance/ penampilan, attention/ perhatian, dan accountability/ pertanggungjawaban sudah berhasil karena karyawan memberikan pelayanan yang baik, berdasarkan data yang diperoleh melalui pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa setelah mengalami stagnan muncul kembali pembiayaan di bulan Oktober 2023 dan terdapat penambahan 2 nasabah pembiayaan KPR. Akan tetapi, belum sesuai dengan harapan diakibatkan karena bank sekarang dalam kondisi new normal, sejak adanya pendemi covid hampir semua perbankan memberhentikan pembiayaan termasuk di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang peneliti lakukan mengenai permasalahan pada setiap rumusan masalah, dapat ditarik kesimpulan yaitu yang pertama adalah strategi bank yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo menggunakan strategi pelayanan prima yang terdiri dari *ability*/ kemampuan, *attitude*/ sikap, *appearance*/penampilan, *attention*/ perhatian, *action*/ tindakan, *accountability*/ pertanggungjawaban. Dalam memberikan pelayanan Bank Muamalat KCP ponorogo telah memiliki kemampuan mengetahui informasi mengenai produk, pegawai bank sudah memberikan antusias yang berbeda kemudian menjelaskan produk dengan detail dan jelas, (*ability*/kemampuan), menjaga emosional, geture tubuh, sikap yang hangat dan ramah, seperti senyum kepada nasabah (*attitude*), penampilan dari pegawai yang sesuai dengan standarnya dan penampilan dari kantor bank

yang nyaman *(appearance*/penampilan), memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan nasabah *(attention*/perhatian), pegawai bank sigap dan cepat menanggapi keluhan nasabah *(action*/tindakan), pihak bank untuk bertanggung jawab dan memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap keluhan nasabah (*accountability*/pertanggungjawaban).

Faktor Pendukung dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo yaitu pertama faktor kualitas produk dengan menggunakan media iklan yang memberikan informasi tentang manfaat dan keunggulan produk KPR iB Muamalat, kemudian testimoni nasabah penggunaan testimoni dari nasabah yang telah berhasil dalam melakukan pembiayaan KPR iB Muamalat. Faktor pendukung kedua yaitu kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan dengan baik kepada nasabah, menangani keluhan nasabah dengan sbar. Faktor pendukung ketiga yaitu emosional dengan mood yang baik dari karyawan Bank Muamalat KCP Ponorogo. Faktor Penghambat dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR iB Muamalat KCP Ponorogo yaitu tidak mudah untuk meyakinkan nasabah untuk memilih produk KPR iB Muamalat dan penolakan dan keluhan nasabah penolakan yang sering terjadi dan keluhan nasabah terkait dengan persyaratan yang banyak atau sulit dipenuhi dalam mengajukan pembiayaan KPR.

Dampak Positif dari Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu kemampuan (*ability*), sikap *(attitude),* penampilan *(appearance*), perhatian *(attention*), tindakan *(action)* dan pertanggungjawaban (*accountability*) memiliki dampak positif terhadap kepercayaan, kepuasan, dan meningkatkan jumlah nasabah, berdasarkan data yang diperoleh melalui pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa setelah mengalami stagnan muncul kembali pembiayaan di bulan Oktober 2023 dan terdapat penambahan 2 nasabah pembiayaan KPR. Dampak kedua merupakan dampak terhadap nasabah, dengan adanya pembiayaan KPR dapat membantu nasabah mendapatkan rumah lebih cepat. Dampak ketiga merupakan dampak terhadap karyawan bank, dengan memiliki nasabah dapat mempunyai banyak kenalan

**REFERENSI**

Anoraga, Pandji. Manajemen Bisnis. Jakarta: Renika Cipta, 2009.

Arif, M. Nur Rianto Al. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta, 2012.

Fahmi, Irham. Manajemen Strategi. Bandung: Alfabeta, 2015.

Lubis, Arnida Wahyuni dan M. Sholeh Shahfithrah, “Strategi Bank BRI Syariah Dalam Menangani Kredit Bermasalah Di BRI Syaraiah KC. Medan,” Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam, (2018), 6.

Nugrahani, Farida. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Surakarta: Farida Nugrahani, 2014.