

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Latar Belakang Obyek Penelitian

1. Profil Bank Jatim Syariah

Unit Usaha Syariah atau Bank Jatim Syariah (BJS) didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/7/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal : persetujuan prinsip pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), pembukaan kantor cabang syariah dan anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Sb tanggal 24 juli 2007 perihal : Izin pembukaan kantor cabang syariah.

Operasional BJS diresmikan pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2007 bertepatan tanggal 8 Syaban 1428 H. Dalam perjalannya selama tujuh tahun beroperasi BJS telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan finansial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.

Sepanjang tahun 2004, BJS telah menambah sejumlah jaringan kantor baru, yaitu 2 kantor cabang di Kediri dan di Malang : 2 kantor cabang pembantu di Madiun dan Jember. Selain itu dalam tahun 2014

terdapat penambahan jaringan berupa peningkatan status cabang pembantu Gresik dan Madiun sebagai kantor cabang; pendirian 5 kantor cabang pembantu di Blitar, Jombang, Surabaya Utara, Surabaya Barat dan Surabaya Timur; penambahan 50 kantor layanan syariah dan 6 ATM. Dengan ekspansi jaringan tersebut, akhir tahun 2014 BJS memiliki 5 kantor cabang, 10 kantor cabang pembantu, 97 kantor layanan syariah dan 6 ATM. Sebagai lembaga keuangan yang terpercaya.

Selanjutnya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri didirikan dan resmi beroperasi pada tanggal 17 Januari 2013, yang beralamatkan di Jalan Diponegoro No. 50B. pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam pengembangan bisnis bank, khususnya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Terkait dengan hal itu, BJS Cabang Kediri berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan kantor, layanan syariah, maupun electronic channel berupa ATM (Automatic Teller Machine, SMS Banking, EDC dan Mobile Banking.

Bank Jatim Syariah membangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu insan BJS yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Pribadi demikian diharapkan akan memiliki empati, edifikasi, dan

berorientasi hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan focus kepada nasabah. Kami menyebut karakter tersebut dengan BJS FASTER (Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Edifikasi, Result Oriented).

2. Visi Misi

a. Visi

Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang professional. Dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Jatim secara sehat serta untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Jatim berupaya melaksanakan kegiataanya dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk melaksanakan hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi, mempunyai jiwa melayani dan bertindak professional.

b. Misi

Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal. Peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah merupakan tujuan utama Bank Jatim dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang diaplikasikan dalam pemberian bantuan permodalan bagi usaha-

usaha yang produktif baik dalam bidang UMKMK maupun usaha berskala besar, disamping itu berupaya memperoleh laba yang optimal merupakan tujuan yang diharapkan agar semakin menambah kepercayaan stakeholder terhadap kinerja Bank Jatim.

3. Produk-Produk Bank Jatim Syariah

Adapun Produk-Produk dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri adalah sebagai berikut :

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan Barokah

Simpanan dengan prinsip Bagi Hasil (Mudharabah) antara Bank dengan Nasabah sesuai nisbah yang telah disepakati, yang penarikannya bisa dilakukan sewaktu-waktu.

Tujuan :

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah
- b) Memanfaatkan dana tabungan dari nasabah, dengan menyalurkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan ke berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah hingga tingkat korporasi sesuai prinsip syariah yang Insya Allah barokah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
 - b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
 - c) Bagi hasil sangat kompetitif/ bersaing.
 - d) Dapat ditarik/disetor setiap saat di seluruh cabang Bank Jatim.
 - e) Fasilitas kartu ATM dan dapat berfungsi sebagai kartu Debet, yang bisa diakses ke seluruh jaringan ATM berlogo ATM Bersama dan Prima.
 - f) Fasilitas SMS Banking.
- 2) Tabunganku iB

Simpanan dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Adh Dhamanah dimana simpanan Anda diperlakukan sebagai titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat.

Tujuan :

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah.
- b) Memanfaatkan dana tabungan dari nasabah dengan menginvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari kecil dan

menengah hingga tingkat korporasi dengan prinsip syariah yang Insya Allah barokah .

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Bebas biaya administrasi bulanan.
- d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan atau untuk referensi Bank Jatim Syariah.
- e) Fasilitas ATM dan SMS Banking.
- f) Bank dapat memberikan bonus atas simpanan Anda secara sukarela.
- g) Insya Allah barokah dengan memberikan manfaat bagi sesama.

3) Tabungan Simpel iB

Tabungan yang cocok untuk yang berjiwa muda, kreatif, dan simpel. Diperuntukkan untuk siswa – siswi usia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman;
- b) Diikutkan dalam program penjaminan Pemerintah;
- c) Bebas biaya Administrasi Bulanan;

- d) Bank dapat memberikan bonus atas simpanan Anda secara sukarela;
 - e) Insya Allah barokah dengan memberikan manfaat bagi sesama.
- 4) Tabungan haji amanah

Simpanan yang menggunakan prinsip bagi hasil (Mudharabah) tabungan kepercayaan umat untuk mewujudkan niat dan langkah menuju Baitullah dan insya Allah menjadi Haji yang mabrur.

Tujuan :

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi panggilan Allah menuju Baitullah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Bebas biaya administrasi bulanan.
- d) Pendaftaran nomor porsi Siskohat didaftarkan setelah saldo rekening min Rp25 juta.

5) Giro amanah

Sarana penyimpanan dana dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet giro.

Tujuan:

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi usaha sesuai syariah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Cek dan bilyet giro diikutkan dalam Sistem Kliring Nasional.
- d) Memudahkan dalam bertransaksi usaha.

6) Deposito barokah

Simpanan berjangka dalam bentuk Deposito dengan prinsip mudharabah mutlaqah dengan bagi hasil yang bersaing, aman, dan mententramkan.

Tujuan:

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah.

- b) Memanfaatkan dana dengan menginvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah hingga tingkat korporasi dengan prinsip syariah yang Insya Allah barokah.

Manfaat:

- a) Dana nasabah dijamin aman
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah
- c) Bagi hasil sangat kompetitif/bersaing
- d) Dapat dijadikan agunan pembiayaan
- e) Insya Allah barokah dengan memberi manfaat bagi sesama
- f) Pencairan Deposito sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti
- g) Bagi hasil dapat dikapitalisir (menambah saldo Deposito)

b. Produk Pembiayaan

1) Multiguna syariah

Fasilitas Pembiayaan yang diberikan Bank kepada Nasabah yang mempunyai penghasilan tetap (fix income) dengan akad Murabahah. Tujuan : Untuk keperluan produktif dan konsumtif.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad Murabahah

- b) Jangka waktu pembiayaan :
 - (1) Pegawai Negeri Sipil maksimal 8 (delapan) tahun.
 - (2) Purnawirawan dan pensiunan PNS maksimal 5 (lima) tahun.
 - (3) Pegawai tetap dari Perusahaan Swasta/ Yayasan/ Koperasi bonafide maksimal 5 (lima) tahun.
 - c) Maksimal Pembiayaan :
 - (1) Pegawai Negeri Sipil sebesar 80% dari gaji yang diterima oleh nasabah
 - (2) Purnawirawan dan pensiunan PNS sebesar 80% dari hak pensiun yang diterima nasabah.
 - (3) Pegawai tetap dari Perusahaan Swasta/ Yayasan/ Koperasi bonafide sebesar 60% dan gaji yang diterima nasabah.
 - d) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti.
 - e) Perlindungan asuransi syariah
 - f) Angsuran tetap sampai dengan jatuh tempo pembiayaan.
- 2) Produk Kafalah

Berupa Bank Garansi adalah jaminan yang diberikan Bank kepada pihak ketiga (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, atas pemenuhan

kewajiban nasabah (yang dijamin) kepada pihak ketiga dimaksud.

Karakteristik : Diperuntukkan badan hukum dan lembaga-lembaga lainnya, yang bergerak di bidang jasa konstruksi, pengadaan barang dan jasa, jasa lainnya dan sektor usaha lain yang memenuhi syarat kelayakan.

Jangka Waktu Pembiayaan : Sesuai dengan permintaan dari penerima jaminan atau maksimal sesuai dengan jangka waktu kontrak antara nasabah dan pihak penerima jaminan.

3) Emas iB Barokah

Fasilitas pembiayaan yang diberikan bank kepada Nasabah berdasarkan kesepakatan, dimana nasabah menyerahkan secara fisik barang berharga berupa emas (baik lantakan maupun perhiasan), selanjutnya bank memberikan Surat Gadai sebagai jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

Tujuan : Memberikan solusi bagi Anda yang membutuhkan dana jangka pendek untuk keperluan yang mendesak, dengan proses cepat dan mudah.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad Qardh, Rahn dan Ijarah
 - b) Jangka waktu pembiayaan min. 10 hari, maks. 120 hari (4 bulan) dan dapat diperpanjang sampai dengan 2 (dua) kali perpanjangan
 - c) Fleksibel dalam pengaturan pelunasan
 - d) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti
 - e) Perlindungan asuransi syariah
 - f) Biaya pemeliharaan dibayar pada saat penebusan
 - g) Nilai pembiayaan sampai dengan 100% dari nilai taksir.
- 4) Kepemilikan logam emas (KLE) IB barokah

Fasilitas Pembiayaan Kepemilikan Logam Emas iB Barokah (KLE iB Barokah) adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu Anda memiliki Emas Lantakan dengan cara mengangsur setiap bulan.

Karakteristik :

- a) Emas yang dibiayai berupa emas lantakan Antam maupun lokal 24 karat.
- b) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.

- c) Angsuran tetap setiap bulannya hingga akhir jatuh tempo pembiayaan.
 - d) Uang muka ringan, yaitu minimal 20% dari harga emas lantakan yang akan dibiayai Bank.
 - e) Nilai Pembiayaan emas dengan minimal berat 10 gram dan maksimal sebesar Rp150.000.000,00 (Seratus lima puluh juta)/nasabah.
 - f) Fasilitas pembayaran angsuran melalui Autodebet.
 - g) Bebas Biaya Provisi dan asuransi.
- 5) Pembiayaan konsumtif dan produktif
- a) Pembiayaan Konsumtif
 - (1) Pembiayaan Multiguna Syariah
Pembiayaan yang diberikan kepada karyawan pemerintah atau swasta bonafide
 - (2) Pembiayaan Pemilikan Kendaraan
Pembiayaan yang ditujukan bagi nasabah yang bermaksud melakukan pembelian/pemilikan kendaraan.
 - (3) Pembiayaan Pemilikan Rumah
Pembiayaan yang ditujukan bagi nasabah yang bermaksud melakukan pembelian rumah (baru/second).

b) Pembiayaan Produktif

(1) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan untuk keperluan pengadaan barang yang digunakan untuk modal kerja.

(2) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan untuk keperluan pembelian barang-barang yang diperlukan untuk keperluan investasi.

6) Umroh iB Maqbula

Biayaan kepada Nasabah yang akan melakukan perjalanan Umroh dengan angsuran tetap sampai dengan jangka waktu pembiayaan.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad Ijarah
- b) Untuk membiayai kebutuhan perjalanan Umroh
- c) Diperuntukkan bagi pemohon yang berstatus karyawan tetap perusahaan/instansi bonafide dengan masa kerja min 2 tahun dan wiraswasta
- d) Diperuntukkan juga bagi keluarga nasabah dan pihak lain yang menjadi tanggungan nasabah, sepanjang kemampuan mengangsur nasabah mencukupi (maks. 80% dari penghasilan bersih nasabah)

- e) Plafond pembiayaan maks. 80% dari biaya umroh
 - f) Jangka waktu pembiayaan maks. 3 tahun
 - g) Angsuran tetap setiap bulannya hingga akhir jatuh tempo pembiayaan
 - h) Dapat diangsur setelah pulang dari Umroh
 - i) Biaya administrasi ringan
 - j) Perlindungan asuransi syariah
 - k) Fasilitas pembayaran angsuran melalui Autodebet.
- 7) KPR iB Griya Barokah

Pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif) maupun renovasi, baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.

Tujuan : Pemilikan rumah, rusun, ruko, rukan dan apartemen di lingkungan perumahan maupun bukan perumahan, kondisi baru maupun lama.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad murabahah yaitu akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

- b) Jangka waktu pembiayaan maksimal 15 tahun.
- c) Fleksibel untuk pembelian rumah baru atau second.

Manfaat :

- a) Angsuran ringan dan tetap.
- b) Proses cepat dan mudah.
- c) Biaya administrasi ringan.
- d) Perlindungan asuransi syariah.
- e) Online pembayaran angsuran di seluruh cabang Bank Jatim, jaringan ATM Bersama dan ATM Prima.

8) Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)

Memberikan fasilitas kepada nasabah yang membutuhkan manfaat atas barang (sewa) dengan pembayaran tangguh, dengan opsi memiliki dikemudian hari.

a) Objek Sewa :

- (1) Properti (rumah, ruko, gudang, rukan, rusun);
- (2) Peralatan/Appliances (peralatan medis, peralatan industri/pabrik, mesin industri/pabrik);
- (3) Alat – alat transportasi;
- (4) Alat – alat berat.

b) Manfaat :

- (1) Proses cepat dan mudah;

(2) Biaya administrasi ringan;

(3) Perlindungan asuransi syariah.

9) Pembiayaan Koperasi (PKOP & PKPA)

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi dan/atau anggotanya dengan menggunakan akad Mudharabah.

Tujuan :

a) Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi dan/atau anggotanya dengan menggunakan akad Mudharabah;

b) Meningkatkan peranan Bank dalam penyaluran pembiayaan kepada koperasi;

c. Layanan

1) Surat Dukungan

Merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh Bank Jatim Syariah atas permintaan nasabah untuk kepentingan persyaratan dalam mengikuti tender proyek pemerintah ataupun swasta.

2) Surat Referensi Bank

Surat keterangan yang diterbitkan Bank Jatim Syariah atas permintaan nasabah untuk tujuan tertentu sebagai pernyataan bahwa nasabah tersebut adalah benar-benar nasabah Bank Jatim Syariah

3) Transfer RTGS

Jasa Transfer uang valuta rupiah antara bank baik dalam satu kota maupun antar kota secara real time. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit. Biaya transfer RTGS :

4) Transfers SKN

Jasa pemindahan dana antar Bank dalam wilayah Nasional (untuk transfer) dan satu wilayah kliring lokal (untuk kliring Debet menggunakan sarana Cek, BG dan Nota Debet)

5) Western Union

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (real time on line) yang dilakukan lintas negara, dimana pengirim/penerima tidak harus memiliki rekening di bank atau tidak harus berdomisili tetap di negara pengirim atau di negara tujuan transfer

6) ATM

- a) Bisa di transaksikan di mesin ATM manapun yang bertanda ATM Bersama dan ATM Prima
- b) Bisa ditransaksikan di mesin CDM (Cash Deposit Machine) untuk setoran tunai berupa uang kertas dengan pecahan Rp50.000 dan 100.000

- c) Bisa difungsikan sebagai kartu debit yang bisa digunakan untuk berbelanja di merchant-merchant yang berlogo Debit BCA
 - d) Batas penarikan/pindah buku melalui mesin ATM per hari minimal Rp50.000,00 dan maksimal sebesar Rp10.000.000,- atau sesuai saldo terakhir
 - e) Didukung layanan MEPS (Malaysian Electronic Payment System) untuk orang Indonesia yang berada di Indonesia
 - f) Penarikan tunai di ATM manapun tidak dikenakan biaya
 - g) Transfer antar Bank peserta ATM Bersama maupun Prima secara real time online
- 7) SMS Banking

Layanan perbankan berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan dimana dan kapan saja

Jenis transaksi via SMS Banking Bank Jatim Syariah :

- a) Informasi saldo rekening
- b) Informasi 3 Transaksi terakhir
- c) Transfer antar rekening Bank Jatim/Bank Jatim Syariah maksimum Rp5.000.000,00

8) Call Center "Info Bank Jatim 14044"

Layanan yang diberikan meliputi :

- a) Informasi tentang semua produk Bank Jatim Syariah
- b) Informasi Saldo
- c) Informasi Transaksi terakhir
- d) Melakukan pengaman dini atas rekening nasabah, seperti hilang kartu ATM
- e) Menampung keluhan nasabah terhadap layanan yang kurang memuaskan.

4. Jumlah Nasabah Bank Jatim Syariah Kediri

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Tabungan Bank Jatim Syariah Kediri

| Akad | PRODUK TABUNGAN | NOA (Number Of Account) | | | | | |
|------------|---------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------------------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019(s/d Mei) |
| Mudharabah | Tab Barokah | 1372 | 1909 | 2776 | 3338 | 4138 | 4368 |
| | Tab Barokah Sejahtera | | | | 1 | 4 | 3 |
| | Tab Haji Amanah | 417 | 764 | 2082 | 3693 | 5288 | 13196 |
| | Tab Rencana IB Barokah | | | | | | 10 |
| Wadiah | Tabunganku | 620 | 1746 | 2339 | 3504 | 4390 | 4883 |
| | Tab Simple | | 29 | 1672 | 3478 | 4506 | 4536 |
| | Tab Umrah IB Amanah | | | | 122 | 140 | 138 |

Tabel 1.2

Jumlah Nasabah Pembiayaan Bank Jatim Syariah Kediri

| Agama | Produk Pembiayaan | | |
|------------|-------------------|-----------|------------|
| | Mudharabah | Murabahah | Musyarakah |
| Muslim | 500 | 400 | 90 |
| Non Muslim | 3 | 6 | 1 |

5. Kegiatan Bank Jatim Syariah

Berikut bagian-bagian pelayanan di Bank Jatim Syariah :

1. Pelayanan Nasabah (PN)

- a. Memberikan informasi, memperkenalkan serta menawarkan produk Bank Jatim Syariah kepada nasabah atau calon nasabah, seperti tabungan IB, Tabunganku, Giro Amanah, Deposito Barokah, dll //
- b. Melayani sesuai kebutuhannya dalam kegiatan seperti pembukaan rekening baru, penutupan rekening, pencetakan rekening Koran, informasi saldo nasabah, pembukaan kartu ATM, mencetak dan menjual buku cek/ bilyet giro, penggantian buku tabungan. Dls
- c. Melayani keluhan nasabah yang berkaitan dengan produk Bank Jatim Syariah

- d. Memelihara dan mengadministrasikan semua file data atau rekeningrekening nasabah Bank Jatim Syariah
- e. Melakukan monitor atas deposito yang akan jatuh tempo dan mengkonfirmasi nasabah pemilik deposito tersebut
- f. Mencetak bukti perpanjangan deposito serta memastikan bunga deposito yang diberikan sesuai surat edaran terbaru
- g. Memeriksa stock buku tabungan, ATM, materai, buku giro dll
- h. Memeriksa kembali dokumen dan stempel untuk pembukuan
- i. Melakukan monitor atas save deposit books yang akan ,jatuh tempo dan mengkonfirmasi nasabahnya
- j. Pengelolaan terhadap rekening yang tidak aktif
- k. Menerima dan menginput pembayaran anak sekolah, serta penerimaan tabungan
- l. Transfer antar Bank
- m. Melakukan kliring (penyelesaian pembukuan dan pembayaran antar bank dengan memindah bukukan saldo kepada pihak yang berhak)
- n. Pencairan Cek

2. Pembiayaan

a. Admin Pembiayaan

- 1) Mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi dan dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi Bank dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hukum yang berlaku
- 2) Membuat laporan nominatif
- 3) Mengarsip data-data nasabah pembiayaan
- 4) Merapikan serta menyimpan jaminan nasabah
- 5) Menerima pembayaran angsuran dari nasabah / debitur

b. Analis Pembiayaan

- 1) Memberikan informasi, memperkenalkan serta menawarkan produk Bank Jatim Syariah kepada nasabah atau calon nasabah, seperti pembiayaan talangan haji, talangan umroh, KPR IB Griya Barokah, (Pembelian rumah baru, sccond dan renovasi), Pembiayaan modal kerja, pembiayaan koperasi pada anggota dls
- 2) Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan (Kredit) dari unit / bagian berada dibawah super visinya, hingga dapat memberikan pelayanan keutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah maupun bagi bank syariah

- 3) Menganalisis calon nasabah yang mengajukan pembiayaan apakah layak atau tidak dalam memenuhi persyaratan pengajuan
- 4) Melakukan monitoring, evaluasi, review terhadap kualitas portofolio pembiayaan (Kredit) yang telah diberikan dalam rangka pengaman atas setiap pembiayaan (Kredit) yang telah diberikan
- 5) Menyusun strategi - planning dan selaku marketing/ sosialisasi nasabah baik dalam rangka penghimpunan sumberdana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif dan terarah.

3. Sumber Daya Manusia dan Umum

- a. Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha-usaha tersebut menjadi wewenang kantor cabang.
- b. Menyelenggarakan kegiatan penghitungan/ pembayaran gaji karyawan, pajak, dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya
- c. Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seluruh penyelia yang membutuhkan serta membuat pertanggung jawaban tiap akhir bulan.
- d. Mengelola barang-barang persediaan dan inventaris kantor beserta asset bank sekaligus Pengamanannya termasuk asuransi.

- e. Menyusun laporan berkala atas kegiataanya
- f. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan jika dipandang perlu.
- g. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.

4. Pramubakti

Menjaga dan memelihara kebersihan, keindahan, dan kenyamanan di dalam dan sekitar kantor serta membantu karyawan yang memerlukan sesuatu guna menjamin kelancaran tugas dan pekerjaannya.

5. Driver

Melayani transportasi seluruh karyawan bank baik di dalam maupun diluar kota guna membantu kelancaran operasional tugas dan pekerjaan karyawan.

6. Security

Menjaga keamanan atas harta benda atau asset milik Bank yang tersimpan didalam kantor serta disekitar lingkungana gedung kantor dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab pada saat jam

kantor maupun diluar jam kantor dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas tersebut.

B. Temuan Peneliti

1. Cara Pemasaran Bank Jatim Syariah Kediri Terhadap Nasabah Non Muslim

- a. Mempromosikan sebuah produk pembiayaan dengan cara menjelaskan sebuah produk

Cara mempromosikan produk pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri kepada nasabah non muslim dengan cara memperkenalkan produk pembiayaan tersebut kepada nasabah. Berkenaan dengan cara mempromosikan produk pembiayaan, Mas Rendi yang bertugas di bidang pembiayaan menjelaskan.

“cara mempromosikan produk pembiayaan kepada nasabah non muslim itu dengan memperkenalkan produk pembiayaan, kemudian menjelaskan bagaimana alur produk pembiayaan tersebut. Sehingga nasabah mengerti akan produk pembiayaan yang diambil nasabah tersebut”.

Penjelasan yang sama juga dinyatakan oleh Mas Ageng sebagai salah satu karyawan yang bertugas di bidang pembiayaan.

“salah satu caranya itu menjelaskan bagaimana produk pembiayaan yang ditawarkan dan menunjukan alur saat nasabah mengambil sebuah produk tersebut.”

Data tersebut juga didukung berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Fajar selaku salah satu marketing di bidang pembiayaan beliau menyatakan bahwa

“langkah pertama yang kami lakukan dalam mempromosikan produk – produk pembiayaan tersebut yaitu mempromosikan sebuah produk tersebut dan menjelaskan alurnya sebuah produk pembiayaan yang diminati nasabah. Ketika nasabah masih bingung dengan produk pembiayaan, kami memberikan selebar kertas yang berisikan penjelasan produk pembiayaan kami.”

Berdasarkan hasil wawancara yang ada diatas bahwa langkah pertama untuk mempromosikan sebuah produk pembiayaan kepada nasabah Non Muslim yaitu dengan menjelaskan sebuah produk pembiayaan tersebut dan menjelaskan alur pembiayaan yang diambil oleh nasabah tersebut. Ketika nasabah masih bingung tentang produk pembiayaan tersebut akan diberikan selebar kertas yang berisi penjelasan tentang produk pembiayaan tersebut untuk dipahami.

- b. Menjelaskan tentang keunggulan suatu produk pembiayaan yang ada di Bank Jatim Syariah Kediri

Penjelasan keunggulan yang ada di produk pembiayaan syariah juga menjadi salah satu cara untuk mempromosikan kepada nasabah Non Muslim. Sebagaimana hasil wawancara dengan Mas Rendi menjelaskan.

”selain menjelaskan produk pembiayaan tersebut, kita juga menjelaskan keunggulan dari produk pembiayaan tersebut seperti tidak floating rate, angsuran tetap dari awal sampek lunas. Sehingga bisa dibuat pertimbangan buat nasabah”.

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Mas Fajar selaku karyawan Bank Jatim Syariah Kediri yang bertugas sebagai marketing pembiayaan.

“penjelasan keunggulan produk juga penting dalam memasarkan produk karena sistem yang digunakan di dalam bank syariah itu berbeda dengan konvensional, sehingga bisa menarik minat nasabah”.

Data tersebut didukung berdasarkan wawancara dengan Mas Ageng selaku karyawan di bidang pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri.

“salah satu keunggulan yang ada di produk pembiayaan kita yaitu angsurannya tetap dari awal sampek lunas. Sehingga itu menjadi faktor pendukung untuk pertimbangan calon nasabah untuk mengambil produk pembiayaan tersebut”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam keunggulan produk pembiayaan tersebut salah satunya yaitu dalam pelunasan angsuran tetap dari awal sampek luna dan keunggulan dari produk pembiayaan ini tidak sama dengan keunggulan yang ada di dalam bank konvensional.

- c. Pendekatan konvensional yang digunakan untuk mempromosikannya produk pembiayaan

Pendekatan yang digunakan dalam mempromosikan produk pembiayaan tersebut masih menggunakan pendekatan konvensional. Sebagaimana Mas Rendi yang bertugas sebagai staf pembiayaan menjelaskan.

“pendekatan yang digunakan dalam mempromosikan produk tersebut masih secara konvensional karena kalau pakai pendekatan syariah pasti nasabah Non Muslim tidak akan menerimanya karena bertentangan dengan ajaran agama mereka”.

Hal yang sama dinyatakan oleh Mas Fajar selaku staf pembiayaan yang ada di Bank Jatim Syariah Kediri.

“dalam mempromosikan kepada nasabah Non Muslim, kami masih menggunakan pendekatan konvensional dikarenakan jika menggunakan pendekatan syariah pasti tidak akan cocok dengan calon nasabah”.

Data tersebut juga didukung oleh pernyataan yang di ungkapkan oleh Mas Ageng selaku staf pembiayaan yang ada di Bank Jatim Syariah Kediri.

“saat menjelaskan kepada calon nasabah itu masih menggunakan metode yang dipakai konvensional tetapi masih dalam sistem syariah jadi bisa diterima oleh calon nasabah Non Muslim”.

Dari hasil wawancara diatas dapat bahwa pendekatan yang digunakan dalam menjelaskan produk pembiayaan tersebut masih dengan cara konvensional tetapi tidak keluar dari sistem syariahnya.

- d. Pencarian nasabah Non Muslim melalui rekomendasi nasabah lain dan perusahaan besar

Sasaran nasabah Non Muslim untuk mempromosikan produk pembiayaan terhadap itu dari rekomendasi nasabah lain. Hal ini dinyatakan oleh Mas Ageng sebagai staf pembiayaan menjelaskan.

“dalam mencari nasabah Non Muslim itu dapat rekomendasi dari nasabah lain, kemudian kita telepon untuk mengetahui respon awalnya, begitu responnya baik maka kita datang untuk ketemu menjelaskan produk pembiayaan tersebut”.

Data tersebut juga didukung oleh pernyataan Mas Rendi sebagai staf pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri.

“kalau prospek langsung menemui nasabah, biasanya targetnya itu perusahaan besar dan bukan perorangan. Karena kita sudah tahu pasti keadaan yang ada di perusahaan tersebut dan kita bisa menjelaskan produk pembiayaan yang mungkin dibutuhkan oleh perusahaan tersebut”.

2. Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Produk Pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim mengambil produk pembiayaan yang ada di Bank Jatim Syariah Kediri yaitu terhadap sistem dan keunggulan yang ada di produk pembiayaan tersebut. Salah satunya yaitu angsurannya tetap dari awal sampai akhir

dan alur pembiyaannya tidak rumit. Sebagaimana yang dinyatakan beberapa nasabah berikut.

a. Subjek 1

Inisial : HNF

Usia : 35

Nasabah : Pembiyaan KPR

Dalam wawancara tersebut, peneliti menanyakan terkait dengan alasan memilih Bank Jatim Syariah Kediri. Nasabah HNF menjawab

“saya memilih Bank Jatim Syariah Kediri karena rekomendasi teman saya yang sudah menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kediri ”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan bagaimana pihak bank penjelasan produk pembiayaan tersebut. Nasabah HNF menjawab.

“pihak bank Jatim Syariah Kediri menjelaskan tentang produk pembiayaan tersebut sangat jelas sehingga lebih cepat dipahami dan dimengerti”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan alasan kenapa memilih produk pembiayaan tersebut Nasabah HNF menjawab

“alasan saya memilih produk pembiayaan tersebut yaitu biaya administrasinya itu ringan dan angsurannya ringan serta tetap sehingga tidak akan memberatkan saya”

b. Subjek 2

Inisial : CPNG

Usia : 58

Nasabah : Pembiayaan Murabahah

Dalam wawancara tersebut, peneliti menanyakan terkait dengan alasan memilih Bank Jatim Syariah Kediri. Nasabah menjawab

“saya memilih Bank Jatim Syariah Kediri karena pada saat itu pihak dari bank Jatim Syariah Kediri itu mendatangi rumah saya dan menawarkan produk pembiayaan tersebut. Pada saat itu saya juga membutuhkan modal untuk mengembangkan toko saya”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan bagaimana pihak bank penjelasan produk pembiayaan tersebut. Nasabah menjawab.

“penjelasan mengenai produk pembiayaan tersebut sangat jelas dan mungkin ada beberapa hal yang saya tidak ketahuipun bisa di tanyakan kepada pihak bank

Jatim Syariah Kediri tersebut. Jadi saya lebih bisa mengerti tentang sistem pembayarannya”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan alasan kenapa memilih produk pembiayaan tersebut Nasabah menjawab

“alasan saya memilih produk pembiayaan tersebut yaitu jika jatuh tempo tidak dikenakan penalti dan angsuran tetap sampai dengan jatuh tempo pembiayaan

c. Subjek 3

Inisial : PRSL

Usia : 60

Nasabah : Pembiayaan KPR

Dalam wawancara tersebut, peneliti menanyakan terkait dengan alasan memilih Bank Jatim Syariah Kediri. Nasabah menjawab

“saya mengetahui tentang bank Jatim Syariah Kediri dari saudara saya yang pernah mengambil produk pembiayaan KPR di Bank Jatim Syariah Kediri. Kemudian saya datang langsung ke Bank Jatim Syariah Kediri untuk bertanya dan mengambil produk tersebut”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan bagaimana pihak bank penjelasan produk pembiayaan tersebut. Nasabah menjawab.

“penjelasan mengenai produk pembiayaan tersebut sama persis dengan apa yang dialami oleh saudara saya. Kemudian saya bertanya beberapa hal yang saya tidak mengerti dan pihak bank menjawab dengan jelas”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan alasan kenapa memilih produk pembiayaan tersebut Nasabah menjawab

“alasan saya memilih produk pembiayaan tersebut yaitu menurut saya lebih menguntungkan dari perbankan lainnya yang saya pernah ketahui. Mulai dari sistem pembayaran dan angsurannya”.

C. Analisis Data

1. Analisis Pemasaran Produk Pembiayaan Kepada Nasabah Non Muslim di Bank Jatim Syariah Kediri

Berdasarkan pengamatan penelitian yang dilakukan, pada dasarnya pemasaran produk pembiayaan kepada nasabah Non Muslim di Bank Jatim Syariah Kediri merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memperkenalkan produk pembiayaan tersebut kepada calon nasabah. Pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri terdiri dari beberapa produk yaitu : kafalah, KPR, IMBT, murabahah, dan umrah IB Maqbula.

Pada dasarnya promosi yaitu usaha yang mengarahkan jasa atau produk dari produsen ke konsumen yang menekankan pada proses perencanaan dan penetapan konsepsi, penetapan harga, promosi dan

distribusi.⁶⁷ Bank dalam kapasitasnya bertugas untuk mempromosikan produk pembiayaan tersebut kepada calon nasabah baik itu Muslim maupun Non Muslim.

Dari hasil penelitian diatas, bank syariah dapat mempromosi produk pembiayaan tersebut kepada nasabah Non Muslim dengan cara memperkenalkan produk – produk pembiayaan tersebut dan menjelaskan keuntungan dalam produk pembiayaan tersebut. Sehingga bisa menarik minat calon nasabah untuk bisa mengambil produk pembiayaan yang dibutuhkannya.

Pencarian nasabah Non Muslim bisa dilakukan dengan cara rekomendasi dari nasabah lain. Kemudian menghubungi calon nasabah dan melihat dari respon pertama dari calon nasabah tersebut. Sehingga pihak perbankan bisa mengambil keputusan selanjutnya untuk memasarkan produk pembiayaan tersebut.

Selain rekomendasi dari pihak nasabah lain, pencarian nasabah bisa juga dilakukan dengan cara prospek langsung atau mendatangi calon nasabah secara langsung tanpa menghubungi terlebih dahulu, tetapi dengan syarat calon nasabah yang di datangi langsung mempunyai perusahaan besar dan bukan perorangan. Pihak perbankan bisa menawarkan produk pembiayaan yang dibutuhkan oleh perusahaan tersebut.

⁶⁷ Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: CV BUDIUTAMA. 2012) hal 2

Konsep pemasaran yang diterapkan kepada pihak nasabah Non Muslim berbeda dengan nasabah Muslim. Pendekatan konvensional lebih masuk kepada calon nasabah Non Muslim. Karena tidak menyimpang dari keyakinan calon nasabah tersebut.

2. Analisis Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Produk Pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri

Konsumen menurut Sopiah & Sangadji dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam semua aktivitas manusia. Kaitannya dalam perilaku konsumen merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh konsumen yang secara langsung terlibat dalam proses berinvestasinya.⁶⁸

Dari pengertian diatas, dapat diambil pengertian bahwa konsumen adalah orang yang menggunakan jasa atau barang untuk kepentingan pribadi atau orang lain. Hal ini menimbulkan pengertian bahwa pemakai adalah konsumen yang mengkonsumsi barang atau jasa yang diproduksi oleh orang lain (perusahaan). Hubungan tersebut dipengaruhi oleh perilaku konsumen dalam menanggapi produk atau jasa yang dijual.

Bank Jatim Syariah Kediri adalah suatu lembaga keuangan syariah yang menggunakan prinsip syariah dalam mengelola keuangan. Selain untuk penerapan keuangan syariah dan diperuntukan oleh masyarakat

⁶⁸ Anggi Fadhilah, Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah..., 2018, hal. 14

Muslim, Bank Jatim Syariah Kediri juga mempunyai tujuan untuk bisa masuk di semua kalangan termasuk masyarakat Non Muslim.

Salah satu produk perbankan yang diminati oleh nasabah non muslim yaitu produk pembiayaan. Alasan nasabah Non Muslim memilih produk tersebut untuk membandingkan bunga yang diberikan oleh perbankan konvensional dengan pembagian hasil yang dilakukan perbankan syariah.

Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai nasabah Non Muslim dengan profesi yang mendekati kesamaan yaitu wirausaha. Dari wawancara tersebut maka bisa disimpulkan minat nasabah Non Muslim terhadap pembiayaan yang ada di Bank Jatim Syariah Kediri.

Hasil wawancara tersebut memperoleh informasi tentang alasan nasabah Non Muslim untuk mengambil produk pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri.

Berdasarkan penelitian terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah Non Muslim untuk mengambil produk pembiayaan yang ada di Bank Jatim Syariah Kediri yaitu :

- a. Sistem yang lebih mudah
- b. Menguntungkan dari segi angsuran
- c. Proses pembiayaan sangat mudah dan bisa dipahami oleh nasabah Non Muslim.