

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BRI Syariah

1. Sejarah BRI Syariah

Sejarah pendirian PT. Bank BRI Syariah Tbk, hal ini tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat No. 10/67777/KEP/GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRI syariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT. BRI Syariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip islam.

Pada tanggal 19 Desember 2008, unit Unit Usah Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam Bank BRI Syariah, Posess *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

BRI Syariah melihat potensi besar pada suatu segmen perbankan syariah, dengan niat menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan dengan prinsip-prinsip perbankan syariah, maka dari itu bank berniat menghadirkan produk dan layanan yang menentramkan serta memberi kenyamanan untuk pertumbuhan BRI syariah yang positif.

Untuk semakin memperkuat citranya diseluruh pemangku kepentingan, sejak 2016 BRI Syariah mencatatkan sejarah penting dalam bisnisnya yaitu proses *rebranding* logo yang dilakukan untuk menumbuhkan *brand equality* BRI Syariah emakin kuat seiring dengan diraihnya predikat sebagai bank syariah yang mempunyai nilai asset tertinggi keempat. Dan pada tahun 2017 BRI Syariah menjadi bank yang pertama dalam menyalurkan KUR Syariah sebesar RP.1,5 Milyar dengan jumlah nasabah yaitu 2.578 nasabah, serta BRI Syariah juga ditunjuk oleh Kementrian Keungan RI sebagai penerima pajak Negara secara elektronik maupun melalupi Modul Penerimaan Negara (MPN) generasi kedua bagi nasabah koperasi ataupun perorangan. Serta pada tahun 2018, BRI Syariah mengambil langkah yang pasti dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia.¹¹⁵

2. Visi dan Misi BRI Syariah

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan serta mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, untuk mewujudkan hal tersebut maka perusahaan menetapkan suatu visi dan misi bisnis dalam menjalankan usahanya, visi dan misi ditetapkan yaitu untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankanya

a. Visi BRI Syariah

Menjadi bank ritel modern yang terkemuka dengan berbai ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan yang mudah.

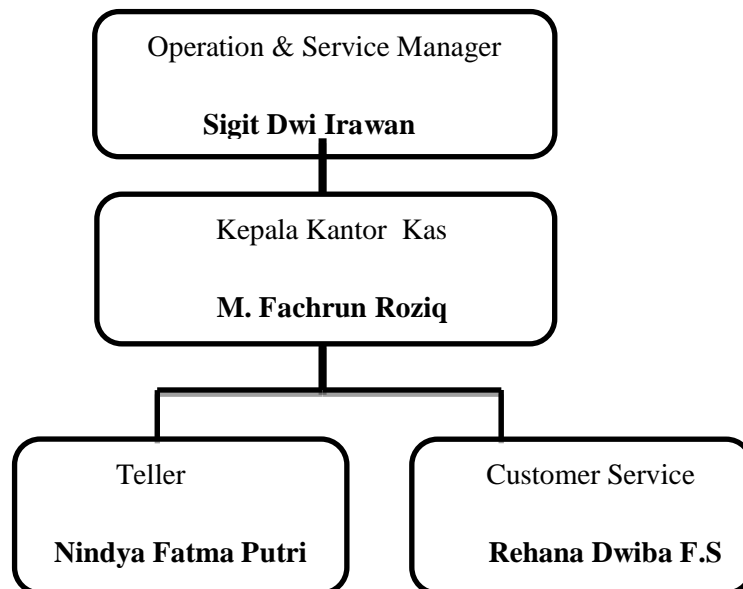
¹¹⁵Annual Report BRI Syariah Tahun 2018, hlm. 34

b. Misi BRI Syariah

- 1) Memahami keberagaman individu dengan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman.

3. Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung



4. Data Kelembagaan

Dalam pengelolaan BRI Syariah dikelola dengan baik secara professional dengan menerapkan sistem manajemen tercatat, serta dapat dipertanggung jawabkan. Dalam struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang dapat terlihat jelas segi aspek pengelolaannya.

Nama Lembaga : Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung
Alamat : Jln. Hasanuddin, Ruko Panglima Sudirman Trade
Centre A1 Tulungagung
Telepon : 0355-332692

5. Budaya Kerja BRI Syariah

Beberapa budaya kerja BRI Syariah yaitu:

- a. Profesional, yaitu ketangguhan dalam sesuai dengan standar dan etika yang ditentukan.
- b. Antusias, yaitu semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.
- c. Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan dengan hati yang dicapai.
- d. Penghargaan terhadap SDM, yaitu menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan serta pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta

memperlakukanya baik secara individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya terbuka, adil dan menghargai.

- e. Integritas, kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika dapat dipercaya dan serta senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis meskipun dalam keadaan yang sulit melakukannya.
 - f. Tawakkal, yaitu optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.
 - g. Kepuasan Pelanggan, yaitu memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal and internal di lingkungan perusahaan.
6. Produk Dana Dan Jasa Operasional BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Merupakan produk tabungan dengan akad wadi'ah, dengan beragam faedah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan.

2) Tabungan Faedah Haji BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan dari BRI syariah menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah sesuai dengan prinsip syariah, khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji Dan Umrah (BPIH). Selain itu Tabungan

Faedah Haji BRI Syariah iB dapat digunakan bagi nasabah yang ingin merencanakan ibadah umrah.

3) Tabungan Faedah Impian BRI Syariah iB

Merupakan tabungan berjangka dari BRI Syariah menggunakan akad mudhadrabah Mutlaqah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya dengan terencana memakai mekanisme *autodebet* setoran rutin bulanan melalui Tabungan Faedah BRI Syariah iB sebagai rekening induk.

4) Tabunganku BRI Syariah iB

Merupakan tabungan untuk perorangan menggunakan akad *wadiah*, persyaratan dengan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

5) Tabungan Faedah Simpanan Pelajar BRI Syariah iB

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi siswa yang diterbitkan secara nasional dengan persyaratan yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6) Giro Faedah BRI Syariah iB

Produk ini terdapat dua bagian yaitu pada segmen regular yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis menggunakan akad *wadiah* maupun *mudharabah mutlaqah*, serta pada segmen pemerintahan

menggunakan akad *wadiah*, yang diperbaikinya menggunakan bilyet giro, cek, dan sarana pembayaran lainnya ataupun dengan pemindah bukuan.

7) Deposito BRI Syariah iB

Merupakan investasi berjangka dengan waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*. dan didalamnya terdapat dua segmen yaitu Deposito Faedah iB BRI Syariah dan Simpanan Faedah iB BRI Syariah.

b. Produk Pembiayaan

1) Mikro Faedah iB

Mikro Faedah iB adalah pembiayaan produk dengan skema murabahah dan skema murabahah, ijarah mutahiyah bitamlik (IMBT) dan musyrakah mutanaqishah (MMQ) dengan total exposure seluruh pembiayaan produk mikro hanya maksimal 200 juta per nasabah. Mikro Faedah iB menawarkan tanpa dan dengan agunan. Agunan dapat berupa sertifikat tanah, kendaraan dan lain-lain.

2) KUR iB

BRI Syariah merupakan salah satu bank penyalur kredit usaha rakyat (KUR) iB ini memberikan pembiayaan modal kerja atau investasi kepada debitur yang produktif dan layak tetapi belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

c. Jasa Operasional

1) Kartu ATM

- 2) iBank
- 3) SMS Banking
- 4) BRIS Online
- 5) Cash Management System (CMS)

B. Paparan Data

1. Strategi Pengembangan Produk Dalam Meningkatkan Daya Saing Yang Diterapkan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara, observasi dan mengambil dokumentasi untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dalam pengembangan produknya dengan memodifikasi dan menambah fitur dari produk yang ada untuk meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan agar mampu bersaing.

Semua perusahaan pastinya tidak mau kalah dengan pesaingnya dalam hal pengembangan produk. Karena memberikan pelayanan yang terbaik serta kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah merupakan hal yang paling penting untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Disamping itu semakin lama persaingan juga semakin ketat sehingga perusahaan harus mampu menciptakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan memberikan kenyamanan ketika menggunakan produk tersebut.

Strategi merupakan suatu langkah yang harus dilaksanakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan. Tujuan tersebut merupakan tujuan yang bersifat jangka panjang terhadap perusahaan. Maka dari itu Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung membuat strategi agar perusahaan serta usaha yang dijalankan dapat bertahan jangka panjang.

Bedasarkan hasil wawancara dilapangan yang dilakukan peneliti secara langsung mengenai bagaimana strategi pengembangan produk untuk meningkatkan daya saing. Data tersebut dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Strategi dilakukan agar perusahaan mampu terus berjalan lancar dan berkembang sesuai tujuan yang di inginkan serta mempunyai siklus hidup yang panjang, dan strategi kami dengan pengembangan produk yaitu memodifikasi dengan menambah fitur dan meningkatkan kualitas dari produk kami”.¹¹⁶

Hal tersebut juga dijelaskan oleh bapak Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“Pastinya mengusahakan agar produk yang kita miliki dan kita kembangkan dengan menambah fitur didalamnya yang dapat bermanfaat bagi nasabah dan konsumen, maka dari itu kami ingin memenuhi kebutuhan mereka dengan memiliki produk yang berkualitas”.¹¹⁷

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

¹¹⁶Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹¹⁷Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

“ Merencanakan produk yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen dengan memodifikasi, menambah inovasi dan variasi serta meningkatkan kualitas dari produk yang telah ada ada yang sudah ada sebelumnya, karena hal ini juga berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk yang kami miliki. ”¹¹⁸

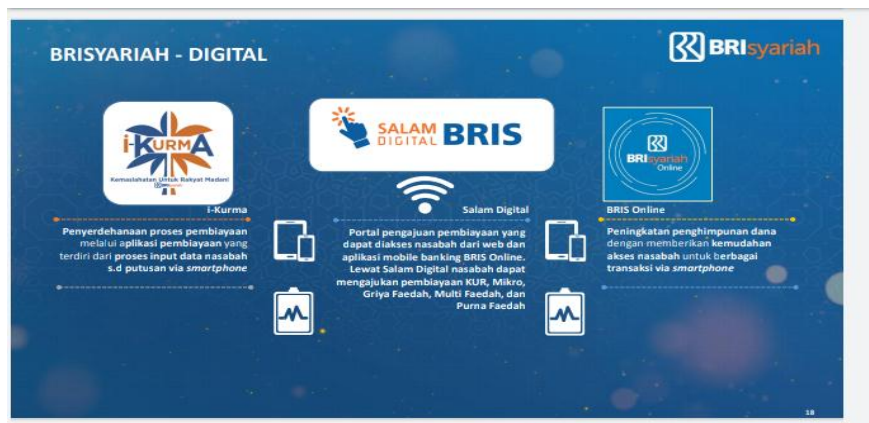
Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa dalam strategi pengembangan produk untuk meningkatkan daya saing, perusahaan harus mempunyai dan melakukan suatu strategi yang baik agar dapat berjalan lancar atas usaha yang dijalankan sehingga dapat mencapai tujuan dengan memberikan kenyamanan. Dimana perusahaan berusaha menambah fitur dan modifikasi produk yang lebih baik sehingga dapat menjadi produk yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen atau nasabah.

Hasil dari observasi yaitu dimana bank melakukan strategi pengembangan produk dalam meningkatkan daya saingnya dengan memodifikasi dengan menambah fitur dalam produk yang dimilikinya dengan layanan-layanan yang memudahkan agar dapat menjadi produk yang berkualitas baik, selain itu juga dengan memberikan kenyamanan dengan banyaknya kemudahan yang dapat diperoleh.

Berikut penambahan fitur dari produk Bank BRI Syariah meningkatkan kualitasnya agar mampu bersaing dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yaitu sebagai berikut.

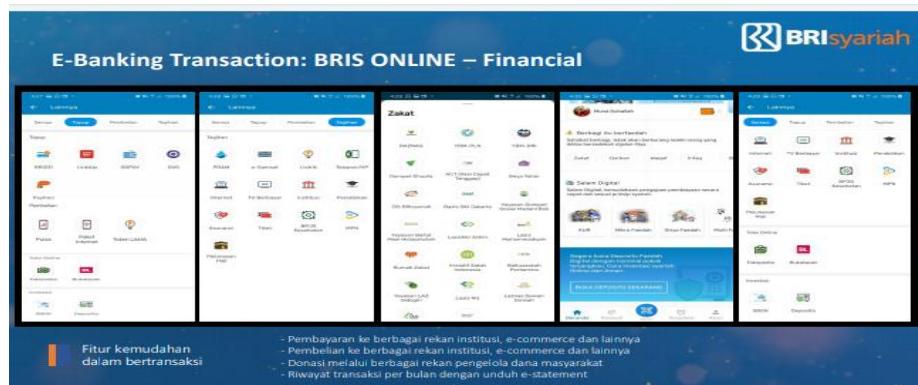
¹¹⁸ Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Sevice Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

Gambar 4.2
Penambahan Fitur Digital pada Produk



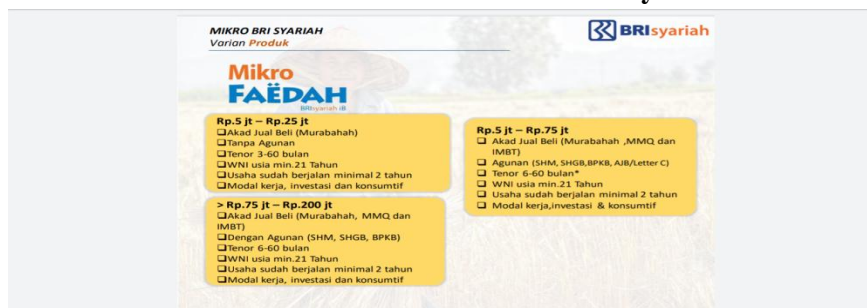
Sumber: <http://ir-brisyariah.com>

Gambar 4.3
Menu Fitur didalam E-Banking



Sumber: <http://ir-brisyariah.com>

Gambar 4.4
Salah Satu Fitur Produk BRI Syariah



Sumber: <http://www.asbisindo.or.id>

Dalam mencapai tujuannya maka harus bisa menciptakan strategi pengembangan produk yang baik serta mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu salah satunya dengan mengembangkan produk-produk yang dimiliki dengan cara memodifikasi produk digital yang telah ada sebelumnya menjadi produk yang lebih baik. Dalam melakukan strategi pengembangan produk ada beberapa tahap yang dilakukan yaitu langkah awal yang dilakukan adalah mengidentifikasi permasalahan dalam pasar yaitu seperti apa produk yang dibutuhkan, ketika sudah mengetahui seperti apa produk yang dibutuhkan, maka langkah selanjutnya yaitu mengumpulkan ide serta gagasan untuk mengembangkan produk serta melakukan beberapa tahap dalam proses pengembangan produk yang dilakukan sampai tahap akhir komersialisasi dimana produk sudah resmi diluncurkan kepada konsumen.

Bedasarkan pertanyaan peneliti terkait bagaimana bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dalam mengembangkan produknya sesuai dengan kebutuhan pasar, dan hasil wawancara lapangan yang dilakukan peneliti secara langsung mengenai strategi pengembangan produk untuk meningkatkan daya saing. Bapak Fachrun Roziq Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Dalam melakukan strategi pengembangan produk, iya seperti kebanyakan perusahaan yaitu langkah awal yaitu menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhan nasabah, setelah kita tau maka langkah berikutnya mengumpulkan ide dan gagasan untuk mengembangkan produk, selanjutnya kita menyaringnya agar hasilnya menjadi sebuah produk yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Jadi ide tersebut

didapat saat menganalisis kebutuhan konsumen”.sedangkan segi pengukuran kebutuhan pasar kita lihat situasi saat ini produk apa yang paling diminati oleh nasabah dari situ nanti kita tau seperti apa produk yang akan dikembangkan atau mungkin menciptakan produk baru.”¹¹⁹

Hal tersebut juga dijelaskan oleh bapak Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“Sedangkan cara mengukur pengembangan produk sesuai dengan kebutuhan pasar itu, jadi kita dalam pengembangan produk itu menganalisis kebutuhan nasabah untuk mendapatkan ide seperti apa produknya nanti, jadi ya kira-kira seperti apa produk yang dibutuhkan oleh nasabah”.¹²⁰

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Iya pastinya mencari ide gagasan terlebih dahulu ya sehingga tau bagaimana keinginan atau kebutuhan konsumen, kan dalam pengembangan produk terdapat beberapa hal yang harus direncanakan dengan baik agar dapat berjalan dengan lancar mencapai tujuan dan harapan dari perusahaan, maka dari itu ide dan gagasan sangat berpengaruh penting dalam pengembangan produk agar dapat memunculkan suatu produk yang berkualitas”¹²¹.

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa ada beberapa tahap yang dilakukan dalam pengembangan suatu produk dengan mengukur pengembangan produk sesuai dengan kebutuhan pasar yaitu dari mulai menganalisis nasabah untuk mendapatkan suatu ide terkait produk yang akan

¹¹⁹ Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹²⁰Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹²¹Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Sevice Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

di kembangkan agar dapat menciptakan suatu produk yang dapat bermanfaat dengan baik sesuai dengan kebutuhan konsumen atau nasabah.¹²²

Dalam menyikapi banyaknya gagasan yang muncul, Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung pastinya melakukan penyaringan, dengan tujuan untuk meminimalisir resiko yang mungkin terjadi dengan sedini mungkin. Dan cara yang dilakukan yaitu dengan menyeleksi semua ide yang ada, hal tersebut dilakukan dengan memperhatikan beberapa hal.

Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan penjelasan bahwa:

“ Saat kita melakukan proses penyaringan gagasan untuk produk ya melihat dari sasarannya terlebih dahulu, dengan melihat lingkungan. Sedangkan kalau masalah harga pastinya sudah ada ketentuannya dari pusat. Untuk selanjutnya pasti juga mempertimbangkan biaya, jadi pada saat menyaring gagasan juga mempertimbangkan sasaran , waktu, biaya, serta keuntungan. Disamping itu juga dalam menyaring gagasan juga memperhatikan mana gagasan produk yang lebih efektif dan efisien. ”¹²³

Hal tersebut juga sama dengan pernyataan oleh bapak Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“ Saat proses penyaringan kita harus memperhatikan sasaran yang akan dituju dengan melihat segmentasi pasar kita, misalkan kalau produk yang akan dikeluarkan ditawarkan pada lingk/ungan desa maka kita tawarkan produk Tabungan Faedah BRI Syariah IB, sedangkan kalau dimasyarakat perkotaan kita tawarkan produk Tabungan Faedah Impian iB. ”¹²⁴

¹²³Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹²⁴Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Dalam penyaringan tentunya memilih salah satu yang dianggap terbaik, sehingga dapat merencanakan sebuah penciptaan produk yang berkualitas sehingga di inginkan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhannya.”¹²⁵

Dalam penuturan tersebut dapat dipahami bahwa dalam penyaringan merupakan hal yang tidak dapat dilewatkan karena dalam penyaringan tersebut terdapat suatu ide yang dipilih dengan matang guna untuk mempertimbangkan modifikasi produk yang akan dilakukan serta didalam pelaksanaannya juga mementingkan kualitas yang akan diberikan kepada konsumen.

Setelah penyaringan gagasan dilakukan, selanjutnya hal yang dilakukan adalah tahap pengujian kelayakan serta pengembangan konsep, padahal ini gagasan akan diuji dengan kebutuhan konsumen melalui survey tanggapan produk yang dibuat. Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“Pengujian konsep yang kita lakukan itu dengan mengetahui tanggapan masyarakat atau nasabah, sehingga dapat mengetahui peluang untuk produk yang akan diluncurkan. Dalam membuat konsep yang nantinya akan kita keluarkan, pastinya kita harus merencanakan dengan tepat produk itu untuk kedepannya agar mempunyai siklus hidup yang panjang, dengan menciptakan produk yang kreatif dan berinovasi untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah sehingga kita mampu bersaing dengan pesaing. Dimana perencanaan tersebut dibuat secara matang dengan memperhatikan

¹²⁵Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

bagaimana masa depan produk tersebut sehingga tetap memberikan manfaat untuk kedua belah pihak agar selalu diminati oleh nasabah.”¹²⁶

Tambahan penjelasan dari bapak Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“ Saat kita melakukan sosialisasi dari suatu konsep produk yang akan coba dikeluarkan maka kita melihat potensi kebutuhan dari nasabah untuk dijadikan peluang yang dapat dimanfaatkan lalu diwujudkan menjadi sebuah produk, sehingga nantinya kita dapat mengetahui kira-kira produk mana yang paling potensial untuk diluncurkan ”.¹²⁷

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Yaitu melihat tanggapan terkait konsep produk yang akan dikeluarkan sehingga, dapat mengetahui respon konsumen seperti apa dan hal tersebut dapat dijadikan peluang untuk memperbaiki konsep apabila konsep tersebut kurang memiliki tanggapan yang baik.”¹²⁸

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa dalam proses pengujian merupakan suatu kegiatan survey yang dilakukan dalam masyarakat atau konsumen untuk mengetahui sejauh mana tanggapan terkait produk tersebut dapat diterima dan dapat memenuhi keinginan nasabah. Dan juga dapat juga menjadi tolak ukur bagaimana produk yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan keinginan mereka dengan kualitas yang diberikan. Selain itu

¹²⁶ Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹²⁷ Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹²⁸ Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

juga dapat menjadi peluang untuk memperbaiki agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen apabila ada kekurangan didalamnya.

Selain itu Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

*“ Dalam menguji kelayakan produk kita lihat produk kita apakah sudah sesuai standar perusahaan, standar syariah serta apakah sudah mencakup kebutuhan pasar, apabila nanti produk yang sudah kita kembangkan tidak cukup laku tetapi produk tersebut tetap ada dan tidak pernah hilang tapi mungkin sewaktu-waktu produk tersebut juga akan diperbarui lagi entah ditambah fitur atau apa didalamnya ”.*¹²⁹

Kemudian pernyataan diatas juga diperkuat oleh Bapak Sigit Dwi Irawan sebagai berikut:

*“ Kalau menguji kelayakan pastinya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan sehingga produk tidak menjadi gagal, kalau produk gagal maka nasabah atau masyarakat juga enggan untuk menggunakan lagi sehingga tingkat kepercayaannya juga ikut berkurang. Ketika produk sudah layak uji dan dipasarkan tetapi hanya diminati oleh masyarakat hanya diawal peluncuran saja setelah itu tidak banyak yang menggunakan tetapi sampai kapanpun produk tersebut tetap ada jadi produk tidak dihilangkan ”.*¹³⁰

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Jadi sebelumnya harus menerapkan beberapa standar agar dapat menjadi produk yang layak salah satunya lulus uji kesyariahnya, kalo lulus semua uji baru ditawarkan ke masyarakat. Dan setiap kantor cabang dari

¹²⁹ Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 02 November 2021 pukul 14.30 WIB

¹³⁰ Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 02 November 2021 pukul 15.00 WIB

*bank BRI Syariah harus berusaha untuk memasarkan produk-produk yang ditawarkan.*¹³¹

Dari hasil wawancara maka dapat disimpulkan, bahwa pengujian kelayakan dilakukan dengan menguji produk sesuai standart perusahaan, standart kesyariahan serta mencocokkan dengan kebutuhan pasar, selain itu apabila nanti produk yang telah dikembangkan dan sudah lulus uji kelayakan sudah dipasarkan ke masyarakat. Selain itu informan juga menjelaskan apabila produk yang sudah lulus semua uji dan telah dipasarkan nanti hanya laku diawal saja maka produk tetap ada sampai kapanpun yang mungkin sewaktu-waktu dapat diperbarui didalamnya dan pihak pusat tetap mengingatkan agar berusaha untuk menarik nasabah untuk menggunakannya sehingga tidak terjadi penurunan.

Langkah selanjutnya dalam menerapkan strategi pengembangan produk yaitu dengan melakukan analisis usaha, dimana analisis usaha digunakan sebagai bentuk langkah perusahaan mempertimbangkan biaya dan serta manfaat yang akan didapat dari pengembangan produk. Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“ Yang kita lakukan yaitu mengevaluasi hasil dari konsep produk tersebut, apakah sudah sesuai dengan tujuan, hal ini dilakukan untuk menilai penjualan dari produk yang dikembangkan. Jadi kalau

¹³¹ Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 02 November 2021 pukul 15.30 WIB

*mengembangkan produk harus sesuai dengan tujuan, jangan sampai menurunkan minat nasabah untuk menggunakan produk kita.*¹³²

Kemudian pernyataan diatas juga diperkuat oleh Bapak Sigit Dwi Irawan sebagai berikut:

“ Iya kalau sudah melakukan penelitian terhadap respon nasabah, kan pasti kita tau hasil dari penelitian yang dilakukan, dan langkah berikutnya kita mengevaluasi dari respon nasabah untuk mencocokkan dengan tujuan dari perusahaan. Respon kan bisa positif bisa juga negatif, dari respon tersebut kita bisa memunculkan gagasan atau ide baru dalam membenahi atau perlu menambahkan atau mengurangi fitur dari produk tersebut agar sesuai dengan yang direncanakan”.¹³³

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Yaitu mengevaluasi terkait respon dari nasabah apakah produk yang akan diluncurkan memiliki respon yang baik tau tidak, ketika ada respon yang kurang maka sebisa mungkin hal tersebut segera di perbaiki”.¹³⁴

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa dalam menganalisis usaha pastinya mempertimbangkan beberapa hal yang menjadi bagian penting, karena hal tersebut menjadi titik dimana pencapaian pengembangan produk bisa dikatakan berhasil apabila sudah mencapai tujuan dari perusahaan. Selain itu hal tersebut digunakan untuk mnevaluasi juga terkait tanggapan konsumen apakah produk yang ditawarkan sudah berhasil memenuhi kebutuhan dari konsumen. Apabila kurang mendapat respon yang baik maka

¹³²Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹³³Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹³⁴Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

hal yang dilakukan adalah dengan memperbaiki produk yang dikembangkan tersebut agar menjadi produk yang sempurna.

Dan tahap selanjutnya yaitu pengembangan produk keseluruhan dengan membutuhkan perencanaan dengan memberi merk, dan usaha pendukung yang lainnya yaitu dengan harga serta promosi. Apabila sebelumnya masih berupa konsep maka langkah selanjutnya dilakukan pada tahap ini. Selain itu Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

*“ Jadi gini, apabila konsep yang kita rencanakan sudah diuji kelayakannya termasuk kesyariahnya, dan hasil menunjukkan positif maka produk tersebut sesuai dengan tujuan perusahaan karena mendapat respon baik dari nasabah. Dan selanjutnya produk tersebut dapat dikelola dan dikomersialisasikan, dari yang awalnya berupa konsep bisa diwujudkan setelah itu dapat ditawarkan atau dipasarkan yaitu ada apa saja produk-produknya ”.*¹³⁵

Hal ini juga sesuai dan diperkuat oleh Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

*“ Kalau memang sudah fix semuanya, dan memang sudah deal serta perbaikan dan penambahan sudah dilakukan dan perusahaan pun juga sudah yakin maka setelah itu ya mewujudkan konsep tersebut menjadi suatu produk yang baik dan siap ditawarkan kepada nasabah. Jadi intinya ya gini, kalo semua sudah fix maka produk diwujudkan setelah itu ditawarkan. ”*¹³⁶

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

¹³⁵Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹³⁶Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

“ Apabila semua tahapan sudah dilalui dan dirasa sudah baik maka produk tersebut diwujudkan agar dapat segera ditawarkan kepada konsumen ”¹³⁷

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa, dalam pengembangan produk apabila produk sudah diujikan kelayakan dengan penambahan dari evaluasi sebelumnya dan mendapatkan tanggapan yang cukup baik positif dari konsumen maka produk tersebut di wujudkan dan segera ditawarkan kepada konsumen untuk mengenalkan produk baru yang sudah cukup diketahui oleh konsumen dari yang sebelumnya telah diujikan kelayakanya.

Apabila produk yang direncanakan sudah terwujud, kemudian langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian pasar dengan menawarkan produk tersebut ke nasabah ataupun pasar untuk memasarkan produk agar menarik minat masyarakat untuk menggunakannya, selain itu hal ini juga dapat menjadi proses pengenalan produk yang akan diluncurkan.

Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“ Kalau produk yang telah diluncurkan atau sudah jadi setelah itu kita tawarkan pada nasabah, nanti dari waktu ke waktu kita pasti tau dan bisa melihat respon dari nasabah mengenai produk tersebut yaitu banyak atau sedikitkah yang menggunakan produk tersebut. Kita bisa mengetahui dari tanggapan mereka yaitu dengan nasabah puas atau tidak saat menggunakan produk, hal ini bisa diukur dari tingkat penjualan apabila penjualan tinggi maka bisa dikatakan produk ini memang cocok untuk nasabah karena dapat memenuhi keinginan mereka, mungkin diawal masih belum banya tanggapan namun kita terus bersosialisasi untuk memasarkan produk kita dengan tujuan agar semain banyak nasabah yang menggunakan produk kita. ”¹³⁸

¹³⁷Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

¹³⁸Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

Hal ini juga sesuai dan diperkuat oleh Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“ Biasanya kita itu menawarkan produk baru ketika melayani nasabah jadi kita itu melayani juga bersosialisasi, iya setidaknya mereka tau dulu tentang produk kita dari situ nanti mereka nanti kalau misalnya butuh pasti menggunakan produk tersebut dengan datang ke kita.”¹³⁹

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“Ketika sudah menjadi produk yang fix maka produk siap ditawarkan kepada nasabah dan calon nasabah”.¹⁴⁰

Dalam penuturan diatas dapat dipahami bahwa dalam pemasaran produk yaitu dengan menawarkan dan mengenalkan kepada konsumen terkait produk yang dikembangkan dengan memberikan informasi baru didalamnya, apabila nanti konsumen belum berminat menggunakannya setidaknya mereka tau terkait produk yang dikembangkan tersebut dan apabila sewaktu-waktu membutuhkan bisa datang ke bank BRI Syariah untuk menggunakan produk yang ditawarkan sebelumnya. Selain itu hal tersebut dapat dilihat dari seberapa tinggi tingkat penjualan dari produk yang dikembangkan dan ditawarkan, apabila mendapat respon yang baik maka bisa dikatakan kalau produk yang dikembangkan tersebut berhasil dan begitu sebaliknya.

¹³⁹Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹⁴⁰Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

Serta tahap terakhir dalam menerapkan strategi pengembangan produk yaitu dengan melakukan komersialisasi, pada tahap ini produk mulai ramainya diperkenalkan dan ditawarkan kepada masyarakat kepada nasabah. Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“ Untuk melakukan komersialisasi produk, pastinya kita harus memperhatikan beberapa hal, yang paling utama dan penting kita harus banyak-banyak untuk mensosialisasikan dan memasarkan produk tersebut agar sesuai dengan harapan serta tujuan dari perusahaan. Kita biasanya mensosialisasikannya saat melayani nasabah untuk mengenalkan produk serta berpesan kepada nasabah untuk menyampaikan informasi ini kepada orang terdekat dan selain itu juga kita membuat brosur untuk disebarakan agar nasabah dapat lebih mudah memahami terkait produk yang ditawarkan. Disamping itu brosur dapat disimpan dan apabila suatu saat membutuhkan kan bisa tau apa persyaratan untuk memanfaatkannya.”¹⁴¹

Hal ini juga diperkuat oleh Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“ Kita mesosialisasikan produk baru itu ketika nasabah datang ke kantor untuk melakukan transaksi, saat itu dimanfaatkan juga untuk mengenalkan serta menjelaskan terkait produk tersebut tentang berbagai macam informasi yang ada didalamnya sambil membagikan brosur yang telah kita buat guna untuk memberi informasi kepada nasabah tentang produk ini. Biasanya juga nasabah memberikan respon baik, yaitu mereka bertanya, selain melakukan sosialisasi kita juga membagikan informasi dengan memberikan brosur dengan memberikan keterangan terkait persyaratan, manfaat serta akad, dan melalui website juga hal ini bertujuan agar masyarakat itu tau tentang produk baru yang kita tawarkan.”¹⁴²

¹⁴¹Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00WIB

¹⁴²Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Pada tahap komersialisasi, berarti produk sudah resmi diluncurkan maka dari itu perusahaan harus kuat dalam memasarkan serta menawarkannya agar masyarakat tau dan menggunakan produk baru tersebut”.¹⁴³

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa dalam tahap komersialisasi yaitu produk secara resmi telah diluncurkan dan dikeluarkan yang sebelumnya telah melewati beberapa tahap untuk menyempurnakanya, diaman hal ini untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari nasabah, maka dari itu perusahaan harus siap dan semangat dalam memasarkan agar produk yang telah dikembangkan dan dimodifikasi tersebut dapat menjadi produk yang sesuai dengan tujuan perusahaan.

Sebagai hasil dari strategi pengembangan produk yang telah dilakukan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memiliki beberapa varian produk yang akan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan keinginannya. Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“ Jadi produk kami itu sebagai mana yang ada dalam brosur yaitu ada tabungan Faedah, Tabungan Faedah Haji, Tabungan Faedah Impian, Tabungan Simpanan Pelajar, Giro Faedah, Deposito, pembiayaan mikro serta berbagi produk yang lainnya. Contoh dari strategi pengembangan produk yang telah dilakukan yaitu dari produk Tabungan Faedah Haji khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran haji,

¹⁴³Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

selain itu sekarang produk ini dikembangkan jadi Tabungan Faedah Haji ini dapat digunakan bagi nasabah untuk merencanakan ibadah umrah juga.”¹⁴⁴

Hal ini juga diperkuat oleh Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“ Produk kami sesuai dengan yang kami tawarkan dalam iklan dan brosur yang ada, yang didalamnya itu memuat beberapa informasi terkait produk dari BRI Syariah, selain itu Tabungan Faedah Haji juga memberikan kesempatan umroh gratis.”¹⁴⁵

Tambahan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Jadi ada beberapa produk dari BRI Syariah, yaitu ada produk pendanaan , pembiayaan, yang dimana hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen. Dan informasi tersebut dapat diketahui melalui brosur yang ada dan mungkin kami bagikan serta ada juga di website kami.”¹⁴⁶

Gambar 4.5
Fitur Baru Produk Tabungan Faedah Haji

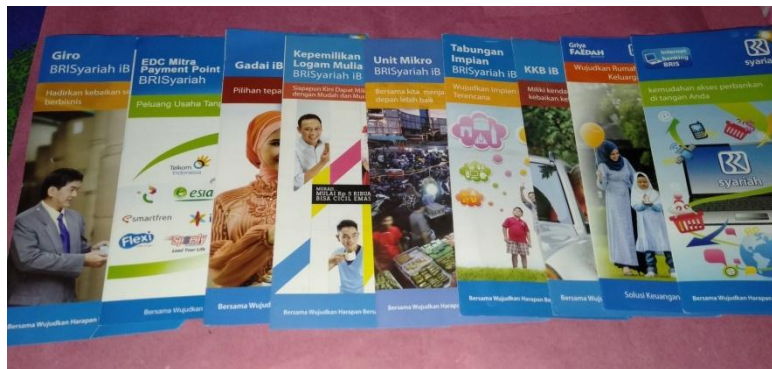


¹⁴⁴Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹⁴⁵Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹⁴⁶Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

Gambar 4.6
Produk BRI Syariah



Dari hasil Penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung sangat terorganisasi dalam menangani produk barunya, yaitu dengan menerapkan beberapa langkah yang telah dijelaskan diatas hal tersebut dilakukan guna untuk menunjang keberhasilan dari tujuan dan harapan dari perusahaan dalam mengeluarkan atau mengembangkan produk untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan dari nasabah.¹⁴⁷

Gambar 4.4 dan 4.5 merupakan salah satu dan beberapa macam produk dari BRI Syariah yang ditawarkan kepada nasabah seperti yang dijelaskan oleh pihak oleh informan.¹⁴⁸

Dari hasil observasi yang dilakukan, bank BRI Syariah juga menawarkan beberapa produk yang dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah. Produk tersebut erbagi macam yang ditawarkan dan fasilitas yang diberikan. Karena pada saat ini apabila suatu bank tidak dapat

¹⁴⁷ Hasil Observasi di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

¹⁴⁸ Hasil Dokumentasi penelitian pada tanggal 12 Februari 2021

memberikan yang sesuai dengan nasabah maka tingkat kepercayaan mereka pun juga ikut terkikis.¹⁴⁹

Selain melakukan perencanaan produk, Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga memikirkan bagaimana produk tersebut dapat memecahkan masalah keuangan dari nasabah dengan menawarkan berbagai produk yang dimilikinya. Dan memikirkan tentang produk tambahan, dimana produk tambahan ini merupakan produk dengan penawaran jasa tambahan untuk memuaskan nasabah. Hal ini dilakukan agar nasabah semakin percaya untuk menggunakan produk yang ditawarkan.

Yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“ Jasa pelayanan tambahan kami tawarkan itu juga dapat menjaga kepercayaan nasabah, dengan memberika jasa keuangan yang berbasis syariah dengan menggunakan bagi hasil jadi tidak berbunga ataupun riba, yaitu dimana kami memberikan fasilitas sebaik mungkin, selain itu juga kita menanggapi dari pertanyaan ataupun mungkin ada keluhan dari nasabah kita akan membantunya sebisa mungkin.”¹⁵⁰

Disamping itu dalam mengembangkan produk pastinya perusahaan memberikan yang terbaik untuk nasabahnya dengan melakukan cara yang dapat menarik nasabah untuk bergabung denganya yaitu seperti yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“ Iya pastinya kita memberikan layanan dan sebuah produk sebaik mungkin dalam melayani transaksi nasabah yaitu dengan meningkatkan kualitas produk, meningkatkan keistimewaan dari produk kita agar mampu

¹⁴⁹ Hasil Observasi di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

¹⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

*bersaing dengan pesaing dan diharapkan juga dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk yang kita miliki”.*¹⁵¹

Jadi dari penjelasan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dalam mengembangkan produknya hal yang dilakukan terlebih dahulu yaitu menganalisis dahulu kebutuhan dalam pasar atau nasabah, setelah itu melakukan beberapa langkah untuk mengembangkan produk yang dimilikinya, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui seberapa produk yang dikembangkan dapat diterima oleh nasabah sehingga langkah tersebut dilakukan karena lebih efektif. disamping itu beberapa langkah yang dilakukan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga meningkatkan kualitas dan keistimewaan dari produknya karena hal tersebut merupakan hal yang juga penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah saat menggunakan produk. Pengembangan produk dilakukan demi menunjang keunggulan bersaing dari perusahaan agar dapat menempati posisi yang terbaik karena mampu memenuhi kebutuhan dari nasabah.

Hasil yang diperoleh oleh peneliti dari observasi bank BRI Syariah melakukan beberapa tahapan penting dalam proses pengembangan produk agar produk yang dikembangkan diharapkan dapat menjadi produk yang memiliki keunggulan serta memberikan kenyamanan kepada yang menggunakannya, sehingga tahapan tersebut dilakukan untuk menunjang dari keunggulan produk yang akan dikembangkan sehingga mampu bersaing.

¹⁵¹Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

Karena pada saat ini apabila bank syariah tidak dapat memenuhi keinginan nasabah maka tidak menggunakan produknya serta tingkat kepercayaannya pun ikut terkikis.¹⁵²

2. Kendala Yang dihadapi Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Dalam Strategi Pengembangan Produk

Dalam mengembangkan produk pastinya dan kendala yang dihadapi oleh perusahaan, penemuan dilapangan menunjukkan adanya hambatan-hambatan yang dialami oleh perusahaan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yaitu yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

“Kendalanya di masyarakat yang terkadang kurang mengerti mengenai transaksi halal dari perbankan syariah, maka dari itu kita harus memberikan edukasi kepada masyarakat agar mengerti tentang perbankan syariah dan produk-produk didalamnya, karena kesadaran masyarakat juga kurang akan transaksi syariah yang berada ditengah-tengah mereka”.¹⁵³

Hal ini juga diperkuat oleh Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“Kebanyakan dari nasabah kurang menyadari dari transaksi halal dari perbankan syariah, karena kan gini mereka berpikir yang terpenting itu apa yang mereka butuhkan dapat terpenuhi sehingga mereka mungkin memilih untuk cari yang lebih mudah menurutnya. Karena kebanyakan dari masyarakat itu mengetahui transaksi konvensional, sehingga sering juga terjadi pada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan yang menayanyakan : “berapa bunganya?” dari situ kita bisa meluruskan dan menjelaskan kalau

¹⁵² Hasil Observasi di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

¹⁵³ Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

transaksi kita tidak menggunakan bunga tetapi menggunakan sistem bagi hasil sesuai dengan ketentuan syariah”¹⁵⁴

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Kebanyakan saat saya melayani nasabah itu, adalah kurangnya pengetahuan mengenai produk perbankan syariah, jadi sering terjadi anggapan bahwa perbankan syariah sama seperti perbankan lainnya”¹⁵⁵

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa kendala yang dihadapi oleh masyarakat yaitu dalam pengembangan produk adalah kurangnya paham masyarakat terkait produk syariah dalam perbankan sehingga hal tersebut sering terjadi pertanyaan ketika produk ditawarkan, bahkan tak jarang dari mereka menganggap bahwa produk yang ada dalam perbankan syariah sama seperti produk pada perbankan umum.

Selain itu bapak Fachrun Roziq juga menjelaskan mengenai hubungan strategi pengembangan produk untuk meningkatkan daya saing dengan pemahaman masyarakat.

“ Jadi begini, kalau rata rata produk yang dikenal itu haji jadi orang tau syariah itu yang sudah memakai produk haji, kalo hubungannya pasti ada karena produk yang kita tawarkan dengan kualitas yang baik maka masyarakatpun juga tertarik untuk menggunakannya. Sedangkan kalo dari segi hubungan itu pasti saling berkaitan karena sebagian orang yang paham dengan transaksi syariah akan menggunakan produk yang kita tawarkan”

Hal ini juga diperkuat oleh Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

¹⁵⁴Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹⁵⁵Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

“ Jelas memiliki hubungan kan kalau kita mengembangkan produk dengan maksimal mungkin salah satunya menambah fitur atau memberikan produk syariah yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, maka secara tidak langsung hal tersebut juga akan memberikan informasi kepada masyarakat kalo seperti ini lo sistem bank syariah yang menganut prinsip islam, sedangkan kalo kesadaran masyarakat kembali lagi ke mereka nyamanya seperti apa tapi kita sudah memberkan sebaaik mungkin untuk memenuhi kebutuhannya”.

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Kalo hubungan pengembangan produk untuk meningkatkan daya saing dengan pemahaman konsumen jelas ada, karena antara penjual dan pembeli pastinya ada beberapa hal yang menjadi kriteria yaitu dengan memberikan informasi terkait bank syariah selain itu juga menawarkan produk yang kita jual. Maka dari situ nanti bisa kita lihat sejauh mana tingkat antusias masyarakat terhadap apa yang kita informasikan apakah akan memakai bank syariah atau tidak”.

Dari penuturan diatas dapat diambil kesimpulan bahawa hubungan strategi pengembangan produk dengan pemahaman atau kesadaran masyarakat saling berkaitan, karena dimana antara penjual dan pembeli yang pastinya sudah memiliki kriteria tertentu ketika ingin memutuskan untuk menggunakan transaksi syariah. Selain itu pada bank syariah sendiri pastinya memberikan produk yang sesuai dengan prinsip islam, yang memiliki kualitas baik dan juga cocok untuk masyarakat sehingga hal tersebut diharapkan masyarakat mampu mengetahui dan menggunakannya seberapa baik dalam memanfaatkanya. Dan informasi terkait dengan bank syariah secara tidak langsung juga ikut diberikan agar tingkat pemahaman dari masyarakat cukup baik.

Disamping itu juga hambatan lain yang terjadi dalam pengembangan produk yaitu yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan penjelasan bahwa:

“Terkadang kita juga kekurangan ide dalam mengembangkan produk, karena kan gini kalo kita ikut pasar itu pastinya kita harus mempunyai kekhasan dari produk kita meskipun produk kita hampir sama dengan produk pesaing lainnya”¹⁵⁶

Hal ini juga diperkuat oleh Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“ Ada juga kendala lain yaitu dalam ide dan gagasan,kadang dalam hal ini menjadi kebingungan karenai ide gagasan itu menentukan seperti apa produk kedepannya sehingga mampu bersaing dengan memiliki keunikan tersendiri ya meskipun kadang hampir sama dengan produk pesaing tapi kita tidak sama plek ya mbak, tetap ada perbedaan yang menjadi ciri khas produk kami” .¹⁵⁷

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Terkadang bingung memberikan ciri khas dalam produk kami itu seperti apa untuk membedakan dengan produk yang sejenis dari lembaga keuangan lainnya, karena pesaing pun juga pandai dalam berinovasi pada produk yang dimilikinya” .¹⁵⁸

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa kendala lain dari strategi pengembangan produk yaitu ide dan pembedaan produk yang lain meskipun sejenis sehingga memiliki keunikan tersendiri, serta perusahaan dituntut inovatif dalam pengembangan produknya dengan semenarik mungkin dalam

¹⁵⁶Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹⁵⁷Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹⁵⁸Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

fitur produk yang dimilikinya agar mampu bersaing dan menarik konsume atau nasabah untuk menggunakannya.

Dan selain hambatan juga ada faktor pendukung dalam pengembangan produk yaitu yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

*“ Yaitu faktor pendukungnya itu untuk meningkatkan kualitas perusahaan dengan pengembangan produk kita juga bisa meningkatkan keunggulan bersaing dengan lembaga lain sehingga kita tidak tertinggal, karena kepercayaan nasabah juga terletak pada kualitas perusahaan dan produk yang ditawarkan ”.*¹⁵⁹

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

*“ Faktor pendukungnya itu yang paling utama ya pasti untuk meningkatkan persaingan, karena kan saat ini dunia bisnis sangat ketat sekali ya persainganya sehingga kita juga harus bisa bersaing dengan keunggulan yang kita miliki ”.*¹⁶⁰

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

*“Kalau dari faktor pendukung yang paling menonjol itu pastinya untuk meningkatkan keunggulan bersaing, yaitu dengan mengembangkan produk dengan menambah variasi dan modifikasi hal tersebut diharapkan dapat memenangkan persaingan dan menarik minat konsumen”. Karena konsumen kan pasti mencari suatu produk yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan mereka.*¹⁶¹

¹⁵⁹Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹⁶⁰Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00 WIB

¹⁶¹Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

Dari penuturan diatas dapat dipahami bahwa selain dari hambatan yang ada dalam pengembangan produk yaitu adanya faktor pendukung yang memberikan peluang untuk memajukan perusahaan juga yaitu dengan pengembangan produk yang dimiliki, dimana hal tersebut berguna untuk meningkatkan daya saing dari perusahaan karena persaingan yang semakin ketat dalam bisnis keuangan sehingga harus mampu menciptakan suatu produk yang inovatif karena dalam faktor pendukungnya adalah untuk meningkatkan keunggulan bersaing agar mampu memenangkan persaingan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan yaitu hambatan terbesar dari strategi pengembangan produk yaitu terletak pada kurangnya kesadaran masyarakat akan transaksi syariah yang terbebas dari riba dan bunga, serta minimnya pengetahuan nasabah atau masyarakat mengenai transaksi yang halal sesuai dengan prinsip islam sehingga sering kali terjadi kesalah pahaman saat bertransaksi.

Disamping itu juga ada faktor pendukung dalam melakukan strategi pengembangan produk yaitu adanya persaingan karena dunia bisnis saat ini sangatlah ketat sehingga perusahaan dituntut untuk mampu bersaing dengan keunggulan yang dimilikinya.

Dari hasil observasi, kebanyakan saat ini masyarakat minim informasi terkait perbankan syariah sehingga menganggap sama saja, karena dari segi bunga dan bagi hasil mereka beranggapan bahwa sama-sama memiliki tambahan disetiap transaksinya. Sehingga sering juga menimbulkan kesalah

pahaman saat melakukan transaksi. Serta persaingan yang ketat saat ini juga mendorong bank syariah untuk mampu menjadi yang terbaik sehingga berusaha untuk memenangkan persaingan.¹⁶²

3. Upaya Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Dalam Mengatasi Hambatan Yang Dihadapi

Dalam mengatasi kendala atau hambatan yang dialami oleh Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dalam pengembangan produk dengan melakukan cara yaitu bersosialisasi serta mengedukasi masyarakat nasabah, ataupun calon nasabah. yaitu yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

*“ Saat kita melakukan aktivitas seperti biasa yaitu melayani nasabah atau saat kita berada disuatu event, pastinya kita juga sedikit atau banyak memberikan edukasi serta informasi terhadap nasabah dengan menjelaskan terkait bagaimana produk kita, apa saja keunggulan produk kita, serta kita jelaskan bagaimana alur dana yang dipercayakan kepada kita dengan prinsip syariah. jadi ya gini mba, selagi ada kesempatan untuk mengedukasi pasti kita manfaatkan hal itu sebaik mungkin agar mereka juga mau ikut bergabung dengan kami ”.*¹⁶³

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager sebagai berikut:

“Cara kita dalam mengatasi hambatan yang ada yaitu dengan memberikan informasi penjelasan serta edukasi terkait dengan perbankan syariah beserta akad dan sistem yang dijalankan adalah yang sesuai dengan prinsip islam, biasanya cara ini sering dilakukan pada saat kita di event-event atau dengan brosur dan iklan karena kan pasti banyak kesempatan

¹⁶² Hasil Observasi di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

¹⁶³ Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

untuk mengedukasi serta memperkenalkan transaksi syariah. jadi ya harus telaten dalam hal tersebut. Pokoknya kita sering-sering melakukan sosialisasi dengan semangat untuk mengamalkan ajaran islam dalam bermuamalah.”¹⁶⁴

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“ Upayanya yaitu dengan menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah dan masyarakat secara langsung karena lebih efektif dengan memberikan informasi dan pengetahuan mengenai perbankan syariah dan produknya, hal itu tidak boleh hanya sekali dua kali saja tapi harus terus dilakukan agar masyarakat tidak selalu beranggapan bahwa perbankan itu samasaja. Dan biasanya bentuk pemberian informasi dapat berupa brosur a, hal ini bertujuan agar konsumen tau mengetahui jadi produk – produk bank syariah didalamnya”.¹⁶⁵

Dari penuturan diatas dapat dipahami yaitu, karena minimnya informasi masyarakat terhadap bank syariah maka hal yang perlu dilakukan dalam mengatasi pengembangan produk ketika ditawarkan adalah memberikan penjelasan tau informasi yang cukup, Selain itu ketika ada kesempatan kecil untuk memberikan informasi dan edukasi hal tersebut dilakukan dengan mengikuti event hal dan memberkan informasi lewat brosur yang nantinya tersebut diharapkan dapat mengenalkan dan menawarkan produk sehingga sedikit atau banyak nasabah dapat mengenal bank syariah mulai dari sistem dan produk yang ditawarkan.

Serta disamping itu ketika Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung kekurangan ide dalam pengembangan produknya dan upaya

¹⁶⁴Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00WIB

¹⁶⁵Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

dalam mengatasi sebagai berikut yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Bapak Fachrun Roziq memberikan menjelaskan bahwa:

*“Biasanya perusahaan melihat situasi dan kondisi didalam pasar jadi produk apa yang dibutuhkan masyarakat, setelah tau data tersebut kami merencanakan dan menyusun pengembangan produk sesuai dengan yang dibutuhkan pasar saat ini dengan menambah atau mengurangi fitur didalamnya. Serta memberikan ciri khas pada produk yang kita kembangkan meskipun sejenis dengan produk pesaing”.*¹⁶⁶

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Sigit Dwi Irawan selaku Operation Service Manager memberikan menjelaskan bahwa:

*“ Pertama pastinya lihat kebutuhan pasar serta kebanyakan produk yang seperti apa yang dibutuhkan masyarakat atau nasabah, disitu kita bisa tau dengan melihat pasar dulu. Setelah tau maka kita mencoba merencanakan serta menyusun seperti apa produk yang cocok untuk masyarakat dengan mengembangkan produk mungkin, atau inovasi produk baru, tetapi kita pasti menciptakan suatu produk dengan kualitas yang baik dan memberikan sesuatu yang khas dari produk yang kita miliki, walaupun sejenis dengan produk yang pesaing, hal ini dunakan bahwa produk kita beda dengan yang lain meskipun sejenis”.*¹⁶⁷

Dan juga ditambahkan penjelasan oleh Ibu Rehana Dwiba selaku Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memberikan keterangan bahwa:

“Sebelum meluncurkan produk pastinya sudah merencanakan dan melakukan beberapa tahap dalam pengembangan produk, dan sebelum hal tersebut dilakukan pasti mengumpulkan semua ide yang sampai akhirnya dapat dipilih yang mana yang lebih cocok. Dan ide tersebut dengan

¹⁶⁶Wawancara dengan Bapak Fachrun Roziq (Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung) pada tanggal 01 Februari 2021 pukul 15.00 WIB

¹⁶⁷Wawancara dengan Bapak Sigit Dwi Irawan (Operation Service Manager) pada tanggal 05 Februari 2021 pukul 10.00WIB

*menganalisis dilapangan terlebih dahulu. Setelah itu barulah ide tersebut kemudian dikelola dimodifikasi agar menjadi produk yang berkualitas”.*¹⁶⁸

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya agar terus percaya terhadap perusahaan serta usaha yang dijalankan meskipun memiliki hambatan atau kendala tetapi pihak perusahaan berusaha mengatasi hambatan yang terjadi. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi nasabahnya untuk melakukan transaksi sesuai yang mereka butuhkan, selain itu juga untuk menarik calon nasabah agar mau bergabung dengan menggunakan produk yang ditawarkan sehingga Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung mampu bersaing dengan lembaga atau bisnis keuangan lainnya.

Selain itu ketika Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung kekurangan ide atau gagasan, dimana melihat situasi dan kondisi pasar dulu yaitu untuk mencari data terkait produk yang seperti apa yang dibutuhkan masyarakat, ketika data telah didapat maka selanjutnya mencoba merencanakan dan menyusun produk yang cocok untuk nasabah sesuai dengan kebutuhannya dan hal tersebut tidak lupa dalam produk pastinya diberikan ciri khas sebagai pembeda dengan produk pesaing meskipun sejenis. Dengan menciptakan suatu produk yang berkualitas baik.

Dari hasil observasi yang dilakukan, karena kurangnya informasi terkait bank syariah maka yang dilakukan yaitu edukasi dan sosialisasi terkait

¹⁶⁸Wawancara dengan Ibu Rehana Dwiba (Customer Service Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung) pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 15.30 WIB

produk bank syariah yang akhirnya nanti diharapkan masyarakat lebih mengerti. Selain itu berupaya untuk mengatasi hambatan yang dihadapi agar usaha yang dijalankan mampu berjalan dengan baik dimana Bank BRI Syariah memberikan brosur, mengikuti event pada kegiatan tertentu hal tersebut merupakan upaya untuk mengenalkan diri. Serta dari segi ide dan gagasan karena banyaknya produk yang sejenis maka bank syariah sulit untuk menciptakan perbedaan selain dengan menambah fitur.¹⁶⁹

Pemaparan Data Menurut Nasabah Terkait Strategi Pengembangan Produk Dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yaitu sebagai berikut:

Produk memiliki peranan penting bagi bank syariah dalam menciptakan sebuah produk. Produk yang berkualitas menjadi kriteria utama nasabah dalam pemilihan produk yang ditawarkan, maka dari itu bank syariah harus mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk guna memenuhi keinginan para nasabah. Bank syariah harus bisa memberikan kualitas yang terbaik untuk nasabah. Karena ketika produk itu memiliki kualitas lebih, pastinya akan menarik hati calon nasabah, begitu sebaliknya ketika produk yang ditawarkan tidak bermutu otomatis nasabah akan pindah ke bank syariah yang lain. Dengan produk yang berkualitas inilah bank syariah dapat bersaing dengan para kompetitor dalam menguasai pangsa pasar.

¹⁶⁹ Hasil Observasi di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Subjek 1:

Nama : Fani
 Umur : 45 Tahun
 Pekerjaan : Swasta

Peneliti bertanya terkait Jasa Dan Produk BRI Syariah dan sudah berapa lama menjadi nasabah dari BRI Syariah?

“ Saya menggunakan BRI Syariah sekitar sudah 4 atau 5 tahunan karena saya tertarik menggunakan Bank syariah sehingga saya memutuskan untuk menggunakannya ”¹⁷⁰

Dan selanjutnya peneliti bertanya terkait bank apa saja yang digunakan saat ini? Dan sejauh ini saat menggunakan beberapa bank tersebut apa yang dirasakan? Nasabah menjawab:

“Saat ini saya menggunakan beberapa bank yaitu bank BNI, BCA, dan BRI dan BRI Syariah, kalo yang saya rasakan dari beberapa bank yang saya gunakan pastinya ada kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kalo transaksi agak besar memang cukup bagus menggunakan bank BCA sedangkan kalo biasa saja ya cukup menggunakan BNI dan BRI”¹⁷¹.

Peneliti bertanya, Dimanfaatkan untuk apa saja dari beberapa bank yang digunakan dan sejauh ini saat menggunakan beberapa bank tersebut apa yang dirasakan?

“Dari beberapa bank yang saya miliki, saya gunakan untuk transfer, pembayaran ketika pembelian barang, belanja online. Dan yang saya rasakan ketika menggunakan beberapa bank tersebut kalo dari segi

¹⁷⁰ Wawancara Fani nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.00 WIB

¹⁷¹ Wawancara Fani nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.00 WIB

*kemudahan saya lebih puas di BRI Syariah karena fiturnya yang cukup baik dan pilihanya juga cukup memudahkan.*¹⁷²

Peneliti bertanya apakah Strategi pengembangan produk, hal apa yang perlu dilakukan oleh Bank Syariah dalam strategi pengembangan produk dalam meningkatkan daya saingnya? Dan nasabah menjawab:

*“ Yang pasti harus meningkatkan kualitas dari produk yang dimiliki, bisa dengan menambah fitur dan dimanfaatkan oleh nasabah. Maka dari itu bank syariah harus mempunyai strategi yang baik dalam bisnisnya agar lancar dan dapat bersaing ”.*¹⁷³

Peneliti bertanya kembali terkait bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas produk dari BRISyariah? dan nasabah menjawab:

*“Sejauh ini produk yang saya gunakan adalah tabungan saya rasa memiliki kualitas yang baik, karena memiliki keunggulan salah satunya adalah gratis biaya administrasi bulanan. Dan saya juga cukup puas dengan produk yang saya gunakan karena adanya bebas admin di tiap bulanya.”*¹⁷⁴

Setelah itu peneliti bertanya hal apa yang harus dilakukan oleh bank syariah agar dapat mengatasi kendala yang dihadapinya, dan nasabah menjawab:

*“Iya pastinya bank syariah harus bisa memberikan informasi dapat berupa brosur, iklan dan dapat juga penjelasan secara langsung tetapi ketika ada sebagian yang sudah mengerti maka bank syariah hanya perlu menjelaskan inti dari produk yang ditawarkan ”.*¹⁷⁵

Dari penuturan Fani memberikan penjelasan bahwa hal yang harus dilakukan bank syariah dalam strategi pengembangan produknya agar dapat bersaing dengan pesaing lain yaitu dengan memeberikan inovasi dan

¹⁷² Wawancara Fani nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.00 WIB

¹⁷³ Wawancara Fani nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.00 WIB

¹⁷⁴ Wawancara Fani nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.00 WIB

¹⁷⁵ Wawancara Fani nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.00 WIB

memodifikasi produknya agar dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen juga, selain itu Fani juga menjelaskan terkait pengalaman dalam menggunakan produk dari BRI Syariah yang menurutnya cukup baik selama menggunakannya karena cukup memenuhi kebutuhannya dan memudahkan dalam transaksi.

Disamping itu menurut Fani juga ketika Bank syariah mengalami beberapa kendala yang dihadapi ketika dalam pengembangan produknya yaitu perusahaan harus mampu mengatasinya agar tidak mempengaruhi kualitas dari perusahaan dimana harus terus memberikan informasi dan pengenalan terhadap produk yang telah ditawarkan kepada konsumen.

Subjek 2:

Nama : Irfan Junaidi

Umur : 31

Pekerjaan : Swasta

Peneliti bertanya terkait apakah menggunakan Jasa Dan Produk BRI Syariah dan sudah berapa lama menjadi nasabah dari BRI Syariah? Dan nasabah menjawab:

*“ Iya saya menggunakan BRI Syariah sudah sekitar 7 tahunan, karena saya rasa BRI Syariah cukup bagus jadi saya memutuskan untuk menjadi bagian didalamnya”.*¹⁷⁶

Dan selanjutnya peneliti bertanya terkait bank apa saja yang digunakan saat ini? Dan nasabah menjawab:

“ Untuk saat ini saya menggunakan Bank BRI konvensional, BRI Syariah, dan Bank Mandiri, tapi yang lebih sering saya gunakan itu BRI syariah sedangkan lainnya pasif”

Peneliti bertanya, sejauh ini saat menggunakan beberapa bank tersebut apa yang dirasakan?

“Menurut saya masing-masing mempunyai kelebihan tersendiri dimana saya lebih suka dengan bank BRI karena fitur yang cukup lengkap dan baik selain itu juga mempunyai Mobile Banking jadi lebih mempermudah gitu, sedangkan bank Mandiri tidak punya. Jadi saya lebih puas dalam menggunakan BRI Syariah”.

Peneliti bertanya, Dimanfaatkan untuk apa saja dari beberapa bank yang digunakan?

“Biasanya saya sering menggunakannya untuk transfer, pembayaran ketika membeli barang, saya puas menggunakan BRI Syariah karena kan saya juga menyesuaikan dari lawan seperti misal lawannya pakai BRI maka saya juga akan pakai BRI dan begitu sebaliknya.”¹⁷⁷

Peneliti bertanya dari beberapa bank yang digunakan yang mana yang paling diminati untuk digunakan, serta keunggulannya seperti apa?

*“ Kalo saya lebih minat dan suka menggunakan BRI Syariah kalo dari keunggulannya itu karena saya menyesuaikan lawan transfer gitu biasanya dan selain itu kan biaya admin transfer itu lebih murah, selain fiturnya cukup baik itu juga adanya Mobile Banking jadi lebih mempermudah”.*¹⁷⁸

Peneliti bertanya menurut bapak apakah strategi pengembangan produk untuk meningkatkan daya saing itu penting untuk diterapkan?

“ Iya sangat penting karena kan kalo perusahaan tidak mampu bersaing atau ketinggalan dengan pesaingnya secara tidak langsung

WIB ¹⁷⁷ Wawancara Irfan Junaidi nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.30

WIB ¹⁷⁸ Wawancara Irfan Junaidi nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.30

mereka juga akan tertinggal karena apa yang ditawarkan pun juga pasti kurang diminati oleh penggunanya”.

Peneliti bertanya, pengembangan produk yang seperti apa agar mampu bersaing dengan pesaing?

*“Pastinya yang membuat penggunanya nyaman saat menggunakan, dan lebih tepatnya dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna karena saat ini yang paing diminati juga yang mudah. Selain itu dalam pengembangannya produk bisa menambah fitur baru agar terdapat banyak pilihan sehingga dapat mempermudah transaksi bagi penggunanya dari hal tersebut sudah mampu bersaing dengan bank lain”.*¹⁷⁹

Peneliti bertanya terkait, pastinya ada kendala yang dihadapi ketika pengembangan produk lalu bagaimana dalam menghadapinya?

*“ Jadi perusahaan harus melihat dulu kendalanya seperti apa dan harus mempunyai solusi dalam menghadapinya agar usaha yang dijalankan tidak sampai jatuh, perusahaan diharuskan mempunyai strategi khusus dan pencegahan agar bisnis yang dijalankan dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan”.*¹⁸⁰

Dari hasil wawancara Bapak Irfan Junaidi memperoleh hasil, Bapak Irfan Junaidi sudah menjadi nasabah dari BRI Syariah sekitar 7 tahun, ia menggunakan beberapa bank untuk memenuhi kebutuhannya yaitu bank BRI konvensional, BRI syariah dan Mandiri, dimana beberapa dari bank yang dimiliki dimanfaatkan untuk transfer dan pembayaran saat pembelian barang. Menurut bapak Irfan Junaidi bank yang paling diminati olehnya adalah BRI Syariah karena fiturnya yang cukup lengkap dan memudahkannya saat

¹⁷⁹ Wawancara Irfan Junaidi nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.30 WIB

¹⁸⁰ Wawancara Irfan Junaidi nasabah BRI Syariah pada tanggal 03 November 2021 pukul 14.30 WIB

transaksi karena adanya *Mobile Banking* sehingga BRI Syariah menjadi bank yang utama olehnya untuk melakukan transaksi

Selain itu menurut Bapak Irfan Junaidi menjelaskan dalam pengembangan produk untuk meningkatkan daya saing merupakan hal yang penting karena agar mampu bersaing dengan pesaing untuk memenangkan persaingan, maka dari itu perusahaan diharapkan memberikan produk yang memberikan kenyamanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dan dalam pengembangan produk penambahan fitur merupakan hal yang penting karena dapat memudahkan nasabah dalam bertansaksi.

Hasil yang diperoleh dari observasi kepada nasabah yaitu, nasabah juga menginginkan bank syariah agar mengembangkan produknya dengan menambahkan fitur didalamnya, selain itu dapat mengatasi kendala yang dihadapi untuk mengembangkan usahanya. Nasabah juga memberikan tanggapan baik agar perusahaan dapat menjalankan bisnisnya sesuai dengan harapan selain itu nasabah juga memberikan tanggapan terkait produk yang digunakan karena dapat memenuhi kebutuhannya serta sesuai dengan keinginannya.¹⁸¹

¹⁸¹ Hasil Observasi nasabah Bank BRI Syariah

C. Temuan Data

1. Strategi Pengembangan Produk Dalam Meningkatkan Daya Saing Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Dalam menghadapi banyak perubahan dari hal kebutuhan yaitu berbagai segi baik teknologi, persaingan dan sejenisnya. Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung tidak hanya mengandalkan dari produknya yang telah ada sebelumnya tetapi juga mengembangkan menjadi produk baru, karena produk yang telah ada sebelumnya dapat digolongkan sama dengan produk pesaing pada umumnya. Karena semakin banyaknya perubahan selera nasabah dari waktu ke waktu sehingga nasabah mengharapkan produk baru yang lebih baik dari sebelumnya. Maka dari itu Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memerlukan beberapa program yang digunakan dalam suatu pengembangan produk yang akan dilakukan atau dijalankan agar hasil yang diharapkan dapat maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam pengembangan pastinya ada beberapa langkah yang harus dilakukan dengan mengelola langkah serta proses pengembangan produk baru hal ini akan berguna untuk menunjang keberhasilan dari pengembangan produk yang dilakukan.

Dimana langkah pertama dalam menerapkan strategi pengembangan produk yaitu dengan mengumpulkan ide atau gagasan terlebih dahulu dengan menganalisis kebutuhan nasabah dari jasa lembaga keuangan. Disamping itu selain dari menganalisis dari kebutuhan nasabah, gagasan

dan ide dapat memodifikasi produk yang telah ada seperti pengembangan produk tabungan yaitu Tabungan Faedah Simpanan Pelajar

Langkah kedua, yaitu menerapkan strategi pengembangan produk dengan melakukan penyaringan ide, yaitu merupakan sebuah langkah pengurangan atau menyaring ide dan gagasan yang telah didapat sebelumnya sehingga mendapatkan suatu ide yang selanjutnya yang akan dijalankan.

Langkah ketiga, adalah pengujian konsep dan pengembangan konsep dimana hal ini merupakan tahapan pengujian konsep produk berdasarkan tanggapan nasabah dari konsep tersebut. Selain itu sebagian dari pengamatan Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung melakukan pengamatan terhadap potensi pelanggan yang selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam pengembangan produk.

Langkah ke empat, yaitu analisis usaha dengan menganalisis usaha pastinya mempertimbangkan beberapa hal yang menjadi bagian penting, karena menjadi titik pencapaian pengembangan produk bisa dikatakan berhasil apabila sudah mencapai tujuan dari perusahaan. Selain itu hal tersebut digunakan untuk mengevaluasi juga terkait tanggapan konsumen apakah produk yang ditawarkan sudah berhasil memenuhi kebutuhan dari konsumen. n memasuki penerapan dari ide strategi pengembangan produk dengan analisis usaha .

Langkah ke lima, yaitu tahap pengembangan dimana produk dikembangkan total dengan mewujudkan konsep yang sudah matang sebelumnya serta yakin pada tujuan yang diharapkan yaitu menjadi sebuah produk yang dapat dikelola dan berwujud dan selanjutnya dapat diperkenalkan kepada pasar atau nasabah.

Langkah ke enam, yaitu pengujian pasar pada tahap ini BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memperkenalkan produk baru kepada nasabah ataupun pasar yang kemudian dilihat minat dan kepuasan dalam menggunakan produk baru yang telah dikembangkan. Dalam tahap ini waktu yang dibutuhkan cukup lama karena BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung harus melihat bagaimana progress dari penjualan produk, apabila hasil yang didapatkan positif maka hal ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan nasabah memiliki tingkat keminatan serta kepuasan yang cukup baik terhadap produk baru yang diluncurkan.

Langkah ke tujuh, yaitu komersialisasi dimana pada tahap ini merupakan tahap terakhir dari proses pengembangan produk. Pada tahap ini memperhatikan kepada siapa, dimana, kapan serta bagaimana produk tersebut akan dikomersialisasikan ketika produk sudah berhasil diwujudkan. Dalam komersialisasi BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung melakukan sosialisasi terhadap nasabah terkait produk baru yang telah dikembangkan dengan berpesan kepada nasabah untuk membantu menyebarkan informasi terkait hal ini, karena apabila ada calon nasabah yang mungkin membutuhkan jasa lembaga keuangan. Disamping

itu BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga menyebarkan informasi melalui brosur kepada nasabah atau calon nasabah untuk mengetahui informasi lebih mudah terkait produk baru.

Hasil dari penerapan strategi pengembangan produk BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memiliki berbagai produk yang ditawarkan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan serta keinginannya. Dimana produk yang ditawarkan yaitu dari beberapa diantaranya yaitu ada produk pendanaan serta pembiayaan mikro. Dari banyaknya produk yang dimiliki oleh BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung adalah tujuannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah selain itu juga meningkatkan daya saing dari perusahaan untuk menunjukkan keunggulannya agar mampu bersaing dengan pesaing, karena saat ini persaingan semakin ketat dalam lembaga bisnis keuangan syariah maupun konvensional.

Disamping itu BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Penawaran jasa yang yang biasanya diberikan yaitu memberikan produk dan jasa keuangan dengan menggunakan prinsip bagi hasil, selain itu juga menanggapi pertanyaan-pertanyaan ataupun keluhan dari nasabah dan apabila BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung mampu membantu maka akan selalu berusaha siap melayani untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.

2. Kendala Yang dihadapi Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Dalam Strategi Pengembangan Produk

Dalam melakukan strategi pengembangan produk pasti ada kendala didalamnya, hal ini dapat menghambat kinerja dari strategi pengembangan produk yang dilakukan. Kendala tersebut diantaranya adalah kurangnya kesadaran masyarakat atau nasabah akan transaksi yang diperbolehkan dalam islam (halal), banyak dari masyarakat yang belum cukup tau mengenai perbankan syariah serta produk yang ditawarkan. Dimana masyarakat menganggap bank semua itu sama saja, banyak dari masyarakat yang belum menyadari suatu lembaga keuangan syariah yang terbebas dari bunga atau riba, karena mereka berfikir yang paling penting kebutuhannya segera tepenuhi dengan mudah.

Selain itu, kekurangan ide dalam strategi pengembangan produk juga menjadi kendala, karena ide sangat dibutuhkan untuk menentukan kualitas dari produk yang akan di keluarkan sehingga mampu bersaing dengan pesaing. Meskipun ada kendala tetapi ada faktor pendukung menjadi pendorong dari strategi pengembangan produk sehingga meenuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas dari produk yang dimilikinya untuk meningkatkan persaingan, dimana saat ini persaingan dalam dunia bisnis sangatlah ketat maka dari itu perusahaan dituntut untuk mampu menunjukkan keunggulan yang dimilikinya agar dapat menjadi pemenang dalam persaingan.

3. Upaya Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung Dalam Mengatasi Hambatan Yang Dihadapi

Dalam mengatasi kendala atau hambatan yang dihadapi oleh Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung selalu berusaha serta berupaya melakukan berbagai cara agar tujuannya dapat tercapai demi kemasalahatan bersama, ada beberapa cara yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dalam mengatasi kendala yang dihadapi yaitu dengan mengedukasi dan bersosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan informasi terkait perbankan syariah dan produk yang ada didalamnya. Serta menjelaskan alur dana yang dihimpun dari masyarakat yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah, serta memberikan informasi terkait dengan manfaat menggunakan produk dan menjelaskan tentang memberikan pengertian kepada nasabah jika lembaga keuangan yang dijalankan tidak ada unsur bunga tetapi menganut sistem bagi hasil, disamping itu juga memeberikan informasi lain melalui brosur, iklan bahkan secara langsung kepada nasabah dengan melakukan sosialisasi atau edukasi hal tersebut diharapkan agar konsumen lebih mengerti tentang bank syariah, produk dan sistem yang digunakan, dimana hal tersebut didalam penyampaianya diusahakan menarik seperti menjelaskan keuntungan yang didapat ketika menggunakan produk, dan mungkin fasilitas yang diberikan serta perusahaan harus semangat untuk memberikan informasi kepada nasabah secara terus menerus.

Serta dalam hal kekuarangan ide atau gagasan langkah awal yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yaitu melihat pasar terlebih dahulu untuk mendapatkan data terkait produk yang dibutuhkan masyarakat, karena dalam melihat pasar perusahaan mengerti seperti apa produk yang memang di butuhkan oleh masyarakat atau nasabah, setelah mendapatkan data tersebut perusahaan muai menyusun rencana dengan mengembangkan produk yang cocok untuk nasabah sehingga mereka dapat memenuhi keinginanya. Selain itu menciptakan suatu produk yang memiliki ciri khas atau pembedaan produk meskipun produk tersebut sejenis dengan produk pesaing. Hal tersebut digunakan agar produk mudah dikenali oleh nasabah dan menarik minat nasabah untuk menggunakannya.