

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan produk berupa jasa. Lembaga bank adalah lembaga yang aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain: memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran, mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya, membeli dan menjual surat-surat berharga, membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang, memberi jaminan bank.<sup>1</sup>

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bank juga mengikuti konsep produk pada bank jasa yang diberikan. Menurut Philip Kotler yang menyatakan ada penjualan-penjualan yang dibimbing oleh konsep produk bahwa konsumen akan menyukai produk yang memberikan kualitas dan prestasi yang paling baik. Manajer pada organisasi yang berorientasi pada produk ini, akan memfokuskan energi pada pembuatan produk yang baik dan perbaikannya secara terus menerus.<sup>2</sup>

Salah satu cara untuk menghadapi hal-hal tersebut di atas adalah dengan pengembangan produk yaitu melakukan perbaikan atau menghasilkan produk baru yang berbeda dengan produk yang telah ada.

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, edisi revisi, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hlm. 14

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1993), hlm. 18

Pengembangan produk pada dasarnya adalah usaha yang dilakukan untuk memperbaiki produk yang sedang berjalan atau menambah jenis produk yang belum ada. Bank syariah mampu meningkatkan dan memberikan inovasi yang baru pada produk jasa dan layanannya sebagai usaha manajemen operasional dalam menghadapi perubahan selera, teknologi dan persaingan yang semakin meningkat sehingga dapat mempetemukan keinginan pasarmelalui produk bank syariah yang tidak ketinggalan dari produk bank konvensional maupun bank syariah lainnya. Karena nasabah cenderung mencari produk yang baru di pasar perbankan dengan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Seperti yang dinyatakan oleh Sondang bahwa pengembangan produk adalah upaya menarik minat para pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk baru yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut karena mereka merasa puas terhadap produk yang selama ini sudah diluncurkan, dipromosikan dan dijual oleh perusahaan yang bersangkutan. Karena yang menjadi sasaran adalah para pelanggan lama, strategi pengembangan produk mencakup tiga jenis kegiatan, yaitu pengembangan dan meluncurkan produk baru, mengembangkan variasi mutu produk lama, dan mengembangkan model dan bentuk-bentuk tambahan terhadap produk lama itu.<sup>3</sup>

Para nasabah pengguna produk jasa perbankan sudah semakin selektif dalam memilih berbagai produk yang diinginkan. Karena itu,

---

<sup>3</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, cet ke-7, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 147

perbankan syariah perlu upaya dalam melakukan pengembangan produknya agar dikenal oleh masyarakat dan juga agar perkembangan pangsa pasarnya mampu bersaing dengan perbankan konvensional.

Perkembangan perbankan syariah di Gresik cukup pesat karena kepercayaan dan sambutan masyarakat atas sistem syariah yang semakin tinggi. Namun, perbankan syariah masih perlu mensosialisasikan mutu kinerjanya kepada masyarakat, karena pasar perbankan syariah masih belum dikerjakan secara menyeluruh. Perkembangan perbankan syariah dalam kurun waktu satu tahun terakhir tergolong pesat, khususnya pada Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang mendominasi aset perbankan syariah. Dari data Bank Indonesia (BI), tercatat aset perbankan syariah per Oktober 2013 mencapai 4,8%, dengan jumlah 9,2% dari total rekening perbankan nasional.

Perkembangan institusi yang bernafaskan Islam atau lebih bisa dikatakan berdasarkan pada konsep syariah di Gresik mendapatkan fenomena yang menggembirakan. Semakin banyaknya BPR syariah di Gresik, dan semakin pesatnya pertumbuhan koperasi yang berbasis syariah atau lebih dikenal dengan Baitul Mall wa Tamwill (BMT) dan mulai juga tumbuhnya layanan pegadaian yang berbasis Syariah menarik minat nasabah tidak hanya kalangan muslim saja tetapi juga kalangan non muslim.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan BPRS Di Indonesia**

No	Tahun	Jumlah BPRS	Presentase
1.	2007	114	9,7%
2.	2008	131	11,1%
3.	2009	138	11,7%
4.	2010	150	12,8%
5.	2011	155	13,2%
6.	2012	158	13,5%
7.	2013	160	13,6%
8.	2016	164	14%

Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Di Gresik**

Sandi	Nama	Alamat	Fax	KOJK
620050	PT BPRS Amanah Sejahtera	JL.KALIMANTAN 107 GKB GRESIK GRESIK	0313930207	Kantor Regional 3 Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara

620126	PT BPRS Mandiri Mitra Sukses	RUKO ANDALUSIA SQUARE BLOK A2, JLN KARTI GRESIK	0313980165	Kantor Regional 3 Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara <sup>4</sup>
--------	---------------------------------------	---	------------	---

Adapun, perbedaan pokok antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank syariah tidak melaksanakan konsep bunga dalam semua aktivitasnya karena bunga merupakan riba yang diharamkan, tetapi menggunakan konsep bagi hasil, sedangkan bank konvensional membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman.

Penentuan nilai bagi hasil dibuat pada saat akad berlangsung dengan kemungkinan persentase untung dan rugi yang diperoleh. Jumlah laba dapat meningkatkan jumlah pendapatan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung oleh pihak bank dan nasabahnya. Sedangkan, lembaga keuangan dengan konsep bunga, penentuannya akan mengarah harus selalu untung berdasarkan jumlah uang yang dipinjamkan. Jumlah bunga tidak meningkatkan sekalipun jumlah keuntungan yang diperoleh berlipat.

---

<sup>4</sup> [www.ojk.go.id/files/statistik/bprs.pdf](http://www.ojk.go.id/files/statistik/bprs.pdf)

Pembayaran bunga tetap seperti perjanjian tanpa pertimbangan usaha yang dijalankan oleh nasabah mengalami untung atau rugi.<sup>5</sup>

Dasar hukum tentang riba pada ayat-ayat al-Qur'an yang melandasi prinsip syariah dengan mengharamkan riba dalam Islam. Surat (2) Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ

الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ

جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ

أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya:

*“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah Menghalalkan jual beli dan Mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya Larangan dari Tuhan-nya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.* (QS. Al-Baqarah (2): 275).<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, cet ke-2, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 21.

<sup>6</sup> Departemen Agama R.I., *Al-Qur'an dan Terjemahannya*

Hadits penegasan tentang riba seperti yang disabdakan Rasulullah saw:

“Dari Jabir, Rasulullah saw telah melaknat (mengutuk) orang yang makan riba wakilnya, penulisnya, dan dua saksiannya.: (HR. Muslim).<sup>7</sup>

Berdasarkan Hadits tersebut menjelaskan bahwa Rasulullah saw melarang dengan tegas siapapun orang yang melakukan penambahan uang atau barang dalam bentuk riba atau bunga.

Konsep operasional bank yang berprinsip syariah yaitu menyalurkan jasa bebas dari bunga atau riba dapat menjadi pilihan untuk semua masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Hikmah yang terkandung dari Qur'an dan Hadits dapat menjadi landasan untuk memahami ajaran agama Islam yang mengutamakan kemaslahatan umat. Jika diperhatikan, keterbukaan dari sistem bagi hasil yang berbeda dengan bunga ini dapat meliputi berbagai aspek ajaran muamalah, yaitu dari persoalan hukum yang tegas dan hak manusia yang mendapatkan keadilan, juga dapat menjadi salah satu dasar Lembaga untuk berjalan dalam dakwah dengan prinsip kemaslahatan umat. Sosialisasi jasa pelayanan produk yang diberikan pihak bank dengan menunjukkan hasil kualitas kinerja, fasilitas serta produknya yang memang tak kalah dengan bank konvensional akan menjadi informasi dan perhatian penting bagi para calon nasabah untuk mengkaji produk keuangan

---

<sup>7</sup> Sulaiman Rsyid, *Fiqh Islam (Hukum Fiqh Lengkap)*, cet ke-28,(Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1996), hlm. 293

seperti apa yang dijalankan oleh bank secara syariah, sebelum memutuskan menjadi nasabah bank tersebut.

Hal penting yang juga membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional, selain konsep bagi hasil pada bank syariah, serta bank konvensional dengan konsep bunga yang merupakan riba adalah adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bersifat independen dan kedudukannya sejajar dengan dewan komisaris bagi kepengurusan Bank Umum Syariah (BUS) dan BPRS. DPS melakukan pengawasan pada bank syariah yang mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) serta norma-norma syariah menyangkut operasionalisasi bank, produk bank dan moral manajemen.<sup>8</sup>

Menurut Pasal 1 angka 12 PBI No.6/24/PBI/2004 disebutkan bahwa:

“Dewan Syariah Nasional adalah dewan yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia yang bertugas dan memiliki kewenangan untuk menetapkan fatwa tentang produk dan jasa dalam kegiatan usaha bank yang melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah”.

Pasal 1 angka 13 PBI No. 6/24/PBI/2004 disebutkan bahwa:

“Dewan Pengawas Syariah adalah dewan yang melakukan pengawasan terhadap prinsip syariah dalam kegiatan usaha Bank.”<sup>9</sup>

Hubungan kerja antara BI dan DSN hanya merupakan koordinasi antara dua lembaga tersebut. Berdasarkan pasal di atas, DSN dibentuk oleh MUI, yang kedudukannya berada di bawah MUI dan sampai saat ini DSN belum

---

<sup>8</sup> Wirdyaningsih, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 80

<sup>9</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Payung Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, hlm. 188



independen, sehingga kedudukannya belum sejajar dengan BI. Penyediaan kegiatan bank berdasarkan prinsip syariah tetap harus sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia. Seperti yang terdapat pada ketentuan Pasal 6 huruf UU Perbank No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjelaskan bahwa menyediakan pembiayaan dan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.<sup>10</sup>

Bagi lembaga yang bergerak pada dibidang jasa perbankan syariah, memberi produk dan operasional yang baik merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga produk dan operasional yang bermutu bagi nasabah merupakan hal yang penting. Pola pengembangan, kualitas manajemen operasional dapat diperoleh dari sebuah perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya adalah dengan memberikan kualitas dari dalam dan luar perusahaan. PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia. Dalam meningkatkan kepercayaan nasabah, maka PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik yaitu memberikan kualitas produk dan manajemen operasional yang lebih baik lagi yang akan berdampak positif bagi perkembangan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 5

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pola Pengembangan Produk Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Syariah”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja produk bank syariah di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Syariah?
2. Bagaimana pola pengembangan produk bank syariah di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Syariah?
3. Bagaimana PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Syariah meningkatkan kualitas manajemen operasional melalui pengembangan produk?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan apa saja produk bank syariah di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Syariah.
2. Untuk mendeskripsikan pola pengembangan produk bank syariah di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Syariah.
3. Untuk mendeskripsikan cara PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Syariah ini meningkatkan kualitas manajemen operasional melalui pengembangan produk.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya pembahasan, maka penulis memberikan batasan penelitian dengan tujuan agar masalah yang diteliti

tidak terlalu luas, adapun penelitian ini hanya membahas mengenai pola pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajemen operasional di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Mandiri Mitra Sukses Gresik.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu perbankan sebagai tambahan pengetahuan dalam bidang pemasaran produk dan operasional bank syariah khususnya mengenai pengembangan produk.

##### 2. Secara Praktis

- a. Bagi lembaga, sebagai sumbangsih pemikiran untuk pengambilan keputusan di bidang pengembangan produk dalam meningkatkan kualitas manajemen operasional di PT. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik
- b. Bagi akademis, yakni untuk memperkaya referensi pembendaharaan ke perpustakaan di IAIN Tulungagung
- c. Bagi penelitian lanjutan, yaitu untuk memberi referensi pada peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan kajian yang sama tetapi dengan judul yang berbeda

## F. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi penafsiran dalam memahami istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka perlu adanya penegasan istilah.

### 1. Penegasan Konseptual

#### a. Pola

Model atau rancangan.<sup>11</sup>

#### b. Pengembangan

Pola pengembangan adalah suatu usaha yang direncanakan dan dilakukan secara sadar untuk memperbaiki produk yang ada, atau untuk menambah banyaknya ragam produk yang dihasilkan dan dipasarkan. Pengembangan terdiri atas penjualan-penjualan yang bertambah yang diusahakan oleh perusahaan-perusahaan dengan mengembangkan produk-produk yang diperbaharui untuk pasar-pasarnya yang sekarang.

#### c. Produk Bank Syariah

Dalam marketing, produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan.

#### d. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang kegiatan usahanya dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Sedangkan prinsip syariah

---

<sup>11</sup> Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: ARKOLA, 1994), hlm. 605.

adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam (UU No. 21/2008 tentang Perbankan Syariah)

e. Kualitas

Pengertian pokok kualitas yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan straktif (berdaya tarik) yang memehuni keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

f. Manajemen Operasional

Adapun yang dimaksud kualitas manajemen operasional dalam penelitian ini adalah upaya dalam meningkatkan kualitas manajerial dan operasional yaitu tidakan dari proses dan aktivitas manajemen yang diambil PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas (ketepatangunaan, menunjang tujuan) dan efisiensi (ketepatan, penghematan) produk jasa dan layanan bank syariahnya.

2. Penegasan operasional

Pola pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajemen operasional adalah penelitian dimana proses bagaimana pola pengembangan produk bank syariah sebagai

meningkatkan kualitas manajemen operasional di PT Bank  
Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan proposal ini, disajikan dalam tiga bab. Sebagai perincian dari bab-bab tersebut maka sistematika pembahasan proposal yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penegasan Istilah, Sistematika Penulisan.

BAB II berisi tentang kajian teori, meliputi : Kajian fokus pertama, kajian fokus kedua dan seterusnya, hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir teoritis (jika perlu)

BAB III Metodologi penelitian, meliputi: Pendekatan Penelitian, Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Kehadiran Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, Pengecekan Keabsahan Data, Tahap-Tahap Penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, meliputi: paparan data, temuan penelitian, pembahasan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan

BAB VI Penutup, meliputi: Kesimpulan, Implikasi penelitian (jika perlu) dan saran/rekomendasi.