

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Penelitian

1. Sejarah Singkat BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya.

Dalam meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Gresik sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut guna mencapai kesejahteraan masyarakat secara merata.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Gresik yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di suatu wilayah kabupaten dengan basis masyarakat religius serta di lingkungan masyarakat dengan tingkat kegiatan transaksi ekonomi, mikro yang cukup menonjol, seperti di Gresik, tentunya sejalan dengan kebijakan Pemerintahan Daerah setempat terutama dalam kaitannya meningkatkan

peran lembaga keuangan untuk mendukung terciptanya upaya peningkatan dan pendayagunaan perekonomian di daerahnya.

Melihat kondisi dan tujuan tersebut diatas, beberapa investor yang selama ini banyak berkesimpung di berbagai bidang usaha, dan para tokoh masyarakat yang aktif dalam perkembangan Masyarakat Ekonomi Syariah dan Majelis Ekonomi Muhammadiyah Jawa Timur terinspirasi untuk mengembangkan dan meningkatkan usaha mikro, khususnya yang berbasis syariah di lingkungannya, dengan berencana mendirikan BPR Syariah yang berdomisili di Gresik.

Serta untuk mewujudkan keinginan dan cita-cita tersebut, dibentuklah suatu tim pendirian BPR Syariah yang dikoordinir oleh team Pendirian BPR Syariah yang cukup berpengalaman sebagai pelaksana Bank Syariah. Sehubungan dengan hal-hal tersebut, tim pendiri BPR Syariah ini menggalang kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri, Bukopin Syariah serta tim dari konsultan PT Rafa Prima Consulting, dari Jakarta.

Kemudian dibentuklah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik diresmikan pada tanggal 1 Juli 2008 yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No. 103 Gresik. BPRS ini didirikan dalam bentuk badan usaha Perseroan Terbatas (PT) dengan surat kelengkapan usaha sebagai berikut:

- 1) Akta Pendirian No 1 tanggal 3 Maret 2008 Notaris Wachid Hasyim, SH.

- 2) Persetujuan izin prinsip dari Bank Indonesia No: 10/67/DPbS/PIA/Sb.
- 3) Pemberian izin usaha dari Bank Indonesia No: 10/42/KEP.GBI/2008 tanggal 19 Juni 2008.
- 4) Pengesahan Badan Hukum Perseroan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No: AHU-17513.AH.01.01 tahun 2008.
- 5) Tanda Daftar Perusahaan No: 13.02.1.65.01010.
- 6) Nomor Pokok Wajib Pajak No: 02.713.798.3-612.000.

Kemudian pada awal tahun 2014 BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik berpindah di Jl. Kartini No. 7 Ruko Andalusia Square Blok A2 Gresik. Selanjutnya BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terus berkembang dan membuka dua kantor cabang yaitu di Bojonegoro yang beralamat Jl. Diponegoro 1F Bojonegoro dan Tuban yang beralamat di Jl. Lukman hakim No. 35 Tuban. Seiring berjalannya waktu BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik membuka tiga Kantor Kas yaitu Kantor Kas Menganti yang beralamat di Perum Menganti Permai Blok A3 No. 1 (Belakang Toko Usaha Baru) Menganti-Gresik, Kantor Kas Sidayu yang beramat di Jl. Pahlawan No.4 Sidayu-Gresik, dan Kantor Kas PPS yang beralamat Jl. Raya Permata Suci 10A Pondok Permata Suci Gresik. Saat ini BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sedang mengembang lebih luas usaha bisnisnya yaitu dengan membuka enam Kantor Kas, yaitu Kantor Kas Balong Panggang

beralamatkan Jl. Kedungsari No 6 Kedungpring - Balopanggang, Kantor Kas Kota beralamatkan Jl. Sindu Joyo Lumpur - Gresik, Kantor Kas Driyorejo beralamatkan Jl. Sentra Bisnis Driyorejo Blok 1 No. 19 Kota Baru Driyorejo, Kantor Kas Babat beralamatkan Jl. Raya Pasar Babat Komplek Selatan S/N/5 Pasar Babat, Kantor Kas Palang beralamatkan Jl. Karang Agung Timur - Karang Agg Palang - Tuban, dan Kantor Kas Bawean beralamatkan Jl. Umar Mas'ud Sangkapura Bawean. Selain unit Kantor Kas untuk pelayanan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik juga mencoba membuka outlet-outlet dipasar untuk lebih dekat dengan para pelaku usaha khususnya pengusaha mikro. Sampai saat ini outlet yang sudah beroperasi sebanyak 51 outlet yang beredar dipasar-pasar Gresik, Tuban, dan Bojonegoro.

2. Visi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

“Menjadi Bank yang sehat, tumbuh berkembang dan dipercaya oleh masyarakat serta sebagai bank yang Rahmatan lil ‘Alamin.”

3. Misi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

- a. Memberikan kontribusi secara optimal dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
- b. Ikut berperan dalam mendorong pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
- c. Menjalankan kegiatan usaha secara profesional dan memperoleh laba secara optimal berdasarkan aturan syariah.

4. Karakteristik BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Keunggulan dari bank mitra sendiri adalah mengedepankan, ada 2 hal yang menjadi priority mitra yang pertama adalah produk, yang kedua adalah layanan. Dalam menjual produk harus berdinamikan, produk mitra pun juga harus banyak dan harus diminati oleh pasar. Layanan : bagaimana kita bisa menciptakan layanan prima buat calon nasabah dan masyarakat secara umum. Dan tentunya secara khusus adalah sudah menjadi nasabah bank mitra serta nantinya akan diklasifikasikan. Ada masyarakat umum, minimal masyarakat melihat ada bank mitra yang bagus. Kedua, bank mitra mempunyai nilai lebih jadi ingin menjadi nasabah dari bank mitra, yang ketiga bagaimana melayani nasabah yang sudah menjadi nasabah bank mitra dengan baik.

Aktivitas Utama PT BPRS Mandiri Mitra Sukses sebagaimana halnya dengan industry *manufacturing* dan industri jasa lainnya, industry perbankan juga dituntut adanya kegiatan usaha yang efektif dan efisien. Hal ini kiranya dapat diketahui industry perbankan saat ini berkembang sangat pesat dan semakin rumit serta beroperasi dengan tingkat persaingan yang sangat ketat, baik sesama bank maupun dengan lembaga keuangan lainnya. Para pelaku perbankan saat ini umumnya masih menjadikan instrument tabungan sebagai sumber pendanaan utama, ada beberapa alasan hal tersebut dilakukan antara lain: *Pertama*, tabungan merupakan dana yang berbiaya murah

dibandingkan dengan deposito. Sehingga bank yang komposisi dananya paling banyak (tabungan) dapat bersaing dalam menentukan margin atau suku bunga penyaluran pembiayaan atau kredit.

Kedua, dana yang berasal dari tabungan umumnya mengendap relative lama. Halini dapat dimaklumi karena umumnya pemilik tabungan hanya akan mengambil tabungannya apabila terdapat kebutuhan mendesak. *Ketiga*, dari se *Customer Based*, jumlah penabung lebih banyak dibandingkan dengan jumlah depositan. Dari kenyataan tersebut persaingan antar bank yang paling ketat adalah pada produk tabungan. Hampir semua iklan perbankan di media cetak maupun media elektronik didominasi oleh penawaran produk tabungan berbagai fitur dan hadiah. Tujuannya jelas yaitu unntuk membujuk calon nasabah baru sekaligus mempertahankan nasabah lama.

Loyalitas nasabah lama harus dipelihara jangan sampai pindah ke bank lain. Karena jika hal itu terjadi maka upaya yang dibutuhkan untuk menariknya kembali jauh lebih besar dibandingkan dengan upaya untuk menarik nasabah baru, sebagai bagian dari persaingan pasti tidak ingin kehilangan nasabahnya. PT BPRS Mandiri Mitra Sukses dalam menjalankan kegiatan operasionalnya telah sesuai dengan undang-undang Republik .Indonesia Nomor 10 tahun1998 tentang perubahan atau UU Nomor 7 tahun 1992 tentang perbabnkan. Pada pasal 1 ayat 2., bank adlah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan melayurkan kepada

masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hiduprakyat banyak.

Dalam tahun 2011 PT BPRS Mandiri Mitra Sukses telah menawarkan skim pembiayaan dengan atas dasar dari akad *mudharabh*, akad *istishna*, akad *multijasa* dan pembiayaan *riahn*. Akan tetapi masyarakat pengguna jasa pilihannya pada pembiayaan atas dasar akad *murabahah* dan akad *musharakah*. Karena skim ini mudah dipahami oleh masyarakat dan teah sesuai dengan kebutuhan usahanya.

5. Struktur Anggota BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Dewan Pengawas Syariah	: Prof. Dr. H. Syafiq Mughni
	Raditya Sukmana, SE. M. Ph
Komisaris Utama	: Indra Nur Fauzi
Komisaris	: Moch. Edy Prayitno
Direktur	: Samsun Ma'arif
Manajer Marketing	: Nur Cahyo S
Manajer Operasional	: Luki Hendra Hermawan
Customer Service	: Nurul Fridayanti
Teller	: Lenny

Penjelasan tugas dan fungsi pada struktur organisasi sebagai berikut:

- 1) Dewan Pengawas Syariah (DPS) berperan mengawasi jalannya Lembaga Keuangan Syariah sehari-hari agar selalu sesuai dengan

ketentuan-ketentuan syariah, mengajukan usul-usul pengembangan Lembaga Keuangan Syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan dan kepada DSN, melaporkan perkembangan produk dan operasional Lembaga Keuangan Syariah yang diawasinya kepada DSN sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun anggaran, dan merumuskan permasalahan yang memerlukan pembahasan DSN.

- 2) Komisaris bertugas untuk mempertimbangkan, menyempurnakan dan mewakili pemegang saham dalam memutuskan perumusan kebijakan umum yang baru yang diusulkan oleh Direksi untuk dilaksanakan pada masa yang akan datang.
- 3) Direktur adalah orang yang berwenang merumuskan dan menetapkan suatu kebijakan dan program umum perusahaan atau organisasi sesuai dengan batas wewenang yang diberikan oleh suatu badan pengurus atau badan pemimpin yang serupa dengan (Dewan Komisaris), dan bertanggung jawab atas suatu kegiatan, departemen, atau organisasi tertentu termasuk dalam organisasi perusahaan.
- 4) Manajer *Marketing* adalah orang yang mempunyai tanggung jawab atas memutuskan nasabah yang mempunyai potensi untuk diberikan pembiayaan.

5) Manajer Operasional adalah orang yang mempunyai tanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan client dengan cara yang efektif dan efektif. Jadi, seorang manajer operasional harus mampu membuat perusahaan mendapatkan keuntungan yang tinggi dan dengan biaya yang relatif rendah.

6) *Customer Servive* (CS) adalah pegawai/karyawan yang memberikan pelayanan kepada setiap nasabah/ tamu dengan baik dan islami serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

7) Teller adalah pegawai/karyawan yang yang membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*.

6. Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses

Gresik

SIMPANAN IB

a. Tabungan IB MITRA

1. Tabungan IB Mitra Dana

Manfaat:

- Media pembayaran kembali pembiayaan
- Pembayaran tagihan PLN

- Pembayaran tagihan telepon

2. Tabungan IB Mitra Guna

Manfaat:

- Tabungan untuk pendidikan
- Tabungan untuk ibadah haji, umroh.
- Tabungan untuk qurban

3. Tabungan IB Mitra Usaha

Manfaat:

- Simpanan yang dapat digunakan untuk membantu bisnis/usaha
- Memperoleh bagi hasil di akhir bulan

4. Tabungan IB Mitra Investara

Manfaat:

- Simpanan yang sekaligus media investara dengan bagi hasil hampir setara deposito.
- Dapat melakukan penyetoran dan penarikan sewaktu-waktu
- Tabungan untuk Aqiqah

5. Tabungan IB Mitra Usaha Mikro

Manfaat:

- Simpanan yang dapat digunakan untuk membantu bisnis/usaha khususnya untuk pedagang pasar.
- Memperoleh bonus di akhir bulan.

b. Deposito Ib Mitra

1. 3 bulan
2. 6 bulan
3. 12 bulan atau lebih

Manfaat :

- Membantu perencanaan investasi
- Bebas menentukan jangka waktu
- Bagi hasil yang menguntungkan dan barokah

PEMBIAYAAN IB

a. Produk Pembiayaan/Financing

1. Murabahah Ekspres (dalam pasar)
2. Murabahah Palugada (konsumtif)/ dalam pasar
3. Pembiayaan Regular Umum untuk mengusaha dan pribadi (karyawan dan pegawai)
4. Murabahah Roda Dua (Kepemilikan R2) dan Murabahah Roda Empat (Kepemilikan R4)
5. Pembiayaan Gadai Syariah

B. Temuan Penelitian

Pola pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajemen operasional di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik ditetapkan berdasarkan ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.

1. Produk Perbankan Syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Dari penelitian yang saya lakukan, saya melakukan wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif Selaku Direktur di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik, selaku untuk meningkatkan suatu perusahaan setiap perusahaan mempunyai cara tersendiri untuk membuat konsumen tertarik dengan produknya. Mengenai karakteristik produk bank syariah yang menarik, beliau mengatakan bahwa :

“Produk merupakan strategi dari perusahaan bagaimana perusahaan itu bisa menyajikan produk yang bisa diminati supaya dalam proses penjualannya itu pun lebih mudah dan feedback nya bank pun semakin bisa maju dengan peminat produk yang diminati masyarakat luas. Sebenarnya tidak cukup dengan menggunakan produk saja namun juga harus di asimilasi dengan layanan, jadi produk itu harus berkaitan erat dengan layanannya. Kalau berkaitan dengan produk tentunya kita banyak sekali, jadi ada pembiayaan yang sifatnya konsumtif, ada pembiayaan produktif dengan berkaitan penanaman modal ataupun pembiayaan bentuk investasi. Produk funding/tabungan itu banyak dan masih dipecah-pecah lagi dengan sub-sub produk lainnya. Pembiayaan konsumtif produk baru saja diluncurkan roda 2 dan roda 4, produk yang ditujukan kendaraan roda 2 dan roda 4 dipasarkan seluruh warga pasar/otlet-otlet kami yang sudah ada terus selanjutnya produk investasi melayani pembelian kepemilikan perumahan dengan konsep mikrosing jading dengan mencicil/kebutuhan apa saja yang bisa kita support dengan pengadaan 1 unit-unit rumah. Berkaitan dengan modal kerja kita luncurkan juga produk mikro express adalah produk yang sebenarnya kita analisis celah dari pasar terhadap siklus perputaran barang dan modal, ini ternyata setelah kita analisis disitu ada kesempatan bank masuk antara supplier barang, pedagang dan bank. Karena selama ini pedagang ini merasa berat karena dari supplier membelicast itu kendalanya adalah harga murah tapi tersediaan dana dapat barangnya sedikit. Kalau beli cast tempo barangnya mahal tapi dapatnya sedikit, jika keuntungannya hanya untuk produsennya saja. Nah, itu ternyata disitu ada celah untuk kita menjembatani kami masuk ke dalam, kalau pedagang itu butuh dana yang sifatnya cepat

kita ada dana instant sebesar 1-5juta itu hanya untuk membayari sales-sales. Pedagang membeli ke sales secara tunai, nanti dapat barangnyalebih banyak lebih murah diputar secara cepat seminggu bisa dikembalikan hutang itu. Dan itu akan berputar terus itu ada nilai manfaatnya bagi pedagang yang sudah kami lakukan dan lain-lain, banyak berkaitan sektor pertanian, perikanan, perindustrian kecil, UMKM jadi masih banyak lagi yang kita kembangkan yang berkaitan dengan produk”.¹

Tidak lepas dari bagaimana menariknya produk suatu perusahaan, sebelum dikembangkan produk tersebut tetap harus mengikuti ketentuan-ketentuan yang sesuai dengan prosedur. Terlebihnya lagi bank syariah untuk mengembangkan suatu produk harus sesuai dengan fatwa dari Dewan Syariah Nasional bahwa produk tersebut sudah sesuai dengan syariah islam atau belum. Karena suatu produk bank syariah tidak bisa fatwa. Seperti yang dipaparkan Bapak Samsun Ma’arif:

“Berkaitan dengan ketentuan fatwa sebenarnya produk ini, seperti produk prinsip dasar tadi bank boleh jualan produk sesuai dengan konsep dan prinsip syariah ada mudharabah, musyarakah, murabahah, istishna, salam, rahn itu adalah produk dasar tapi perusahaan punya strategi di dalam mengembangkannya ekselarasinya sama tapi pengembangan sesuai dengan permintaan pasar. Saya kira strategi seperti itu bank akan eksis, bank akan tetap bisa tumbuh dan berkembang karena antara prinsip dasar dan dengan permintaan pasar ini kita bisa mate, saya kira dengan demikian bank kami bisa eksis dalam jangka panjang”.²

2. Pengembangan produk dan proses pengembangan produk BPRS

Mitra Sukses Gresik sesuai dengan prinsip Bank Syariah

¹ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.00

² Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.25

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Samsun Ma'arif Selaku Direktur di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik mengenai pengembangan produk yang dilakukan terhadap produk sebelumnya maupun produk baru yang ingin dimunculkan di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik, beliau mengatakan bahwa :

“Langkah-langkah yang kami ambil tentunya melakukan fungsi kontrol evaluasi triwulan, semester maupun 1 tahun berjalan berkaitan dengan produk yang kita luncurkan. Ternyata demikian bank juga harus memikirkan strategi kedepan jangka panjang jadi kebutuhan pasar yang tetap kami utamakan sehingga kita sambil berjalan produk yang eksistensing itu kita bisa jalankan sambil evaluasi, perform seperti apa sambil juga kita berakselerasi pengembangan produk baru dan langkah-langkah itu sudah kami lakukan. Yang pertama kita perlu analisa atau survey jadi minat peluang berkaitan dengan analisa SWOTnya olah alik berkaitan dengan fortunity nya, kekuatan, kelemahan, kondisi pasarnya terus kompetitor dan sebagiannya kita analisis. Minat besar maka bisa kita luncurkan dengan jalan dengan rumuskan lalu kita promosi besar-besar seluruh unit kerja untuk mengenalkan produk tersebut.”³

Wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Samsun Ma'arif Selaku Direktur di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik mengenai tujuan dari produk yang ditawarkan, beliau mengatakan bahwa :

“Sesuai dengan visi misi disisi lain kita bisnis orientit tentunya bank syariah ini juga ada education orientit mengenalkan produk-produk ini. Sehingga bisa memberikan manfaat antara kedua belah pihak antara shahibul maal dengan mudharib harus ada umpan balik yang baik sehingga walaupun tidak hanya bisnis orientit tetapi sosial orientit, education orientit harus mengenal jadi ini yang menjadi basic penerapan bank syariah.”⁴

³ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.30

⁴ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.00

Dan diperjelas oleh bapak Luky selaku manajer operasional mengungkapkan bahwa tujuan dari produk yang ditawarkan untuk mengenalkan bagaimana produk-produk dari perusahaan, sehingga masyarakat atau konsumen tau bagaimana manfaat yang didapat dari kedua belak pihak bukan hanya salah satu pihak saja yang mendapatkan manfaatnya.

“untuk mengenalkan bagaimana produk-produk yang dimiliki perusahaan, sehingga masyarakat atau konsumen mengerti bagaimana manfaat yang didapat dari kedua belak pihak dan bukan hanya salah satu pihak saja tetapi konsumen juga bisa merasakan manfaat yang didapat”.⁵

Tidak cukup hanya mempunyai tujuan dalam pengembangan produk tetapi suatu perusahaan juga harus mempunyai strategi produk dalam menjalankan pengembangan produk tersebut seperti yang dikatakan Bapak Samsun Ma'arif:

“Yang menjadi andalan program kami yang bisa menjadi bank syariah dipercaya oleh masyarakat kami disamping menggandeng lembaga-lembaga syariah yang pertama, kedua menggandeng lembaga-lembaga pendidikan. Kita pengen riil kinerjais memberikan spirit sebagaimana tata kelola keuangan ekonomi syariah ini berbeda. Memang berbeda jadi dari generasi kita ke generasi harus bisatanamkan terutama pada lembaga pendidikan, sehingga ini yang akan membantu untuk si are kita untuk bisa mengembangkan akan pertumbuhan menyupport pertumbuhan bank syariah. Ketiga kita punya strategi internal mestinya setiap bank itu sama mempunyai strategi masing-masing ini dengan program tersebut. Kita punya program grebek pasar ini yang kita lakukan sesuai asasi disana berkaitan dengan mengambil saya tarik masyarakat ini dengan melakukan hal-hal yang sifatnya sosial seperti cuci mas gratis, taksir mas gratis, tes kesehatan gratis, seperti itu menjadi apa. Andalan dan daya tarik masyarakat sehingga masyarakat umum yang semula tidak mengenal kami akhirnya jadi mengenal. Jadi bank mitra syariah, jadi syariah itu

⁵ Wawancara dengan Bapak Luky, (Manajemen Operasioanl BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

apa dan juga kita keempat melakukan edukasi jaga pendampingan, konsultasi dan sebagainya. Dan dilakukan secara parodik, 1 adanya peluncuran produk terus 2 bagian dari produk second manajemen, jadi rutin dilakukan bisa 1 bulan sekali sampai 3 bulan sekali ada frame jadwal dan berpindah-pindah ke 1 tempat ke tempat lain.”⁶

Setelah tujuan dan strategi, perusahaan juga harus mempunyai pasar mana saja yang akan di targetkan seperti yang dijelaskan Bapak Samsun Ma’arif, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk namanya cost and benefit secara kalkulasi bisnis kita harus punya hitung-hitungan jadi setiap 1 unit kerja minimal harus mencapai target sekian, karena target sekian yang membantu menghidupi biaya yang dikeluarkan dalam 1 proses unit. Setiap unit-unit yang tidak produktif yang tidak bisa mencapai target akan kami lakukan langkah-langkah prefensif, infrentif kita lakukan baik 1 porsinya, pasarnya atau akan tenaga kerjanya. Jadi, nanti akan ami evaluasi sehingga bisa mendayagunakan optimali sumber daya yang ada disana.”⁷

Sebagaimana yang diungkapkan Bapak Luky:

“tentunya di perusahaan pasti mempunyai target seperti rencana unit kerja mana yang akan kita laksanakan, dan setiap unit yang tidak produktif kita akan melakukan langkah bagaimana agar unit tersebut berjalan sesuai dengan tujuan kita bisa dibidang koreksi kira-kira apa yang kurang kok sampai tidak bisa mencapai target”.⁸

Seerti yang dijelaskan Bapak Luky tidak cukup hanya mempunyai tujuan tetapi dalam pengembangan produk perusahaan juga harus mempunyai strategi dan didalam nya terdapat gagasan produk yang harus dilakukan dari pihak bank, beliau pun menjelaskan:

“Kembali lagi kepada kami ini adalah jaringan banyak dan cukup terbuka melihat peluang bisnis jadi kami tanamkan kepada karyawan-

⁶ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.00

⁷ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.00

⁸ Wawancara dengan Bapak Luky, (Manajemen Operasional BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

karyawan kami. Kita open main seperti itu jadi kita harus mempunyai paradigma cara pandang yang berbeda terhadap kondisi perkembangan pasar membutuhkan apa, request baru kita olah kita analisa nanti bisa kita akomodir atau tidak. Keterbukaan ini yang membangun nilai-nilai pertumbuhan bank mitra syariah sendiri, karena kami paham gampang atau tidak gampang syariah itu tidak mudah karena perlu perjuangan, perlu totalitas yang luar biasa. Makanya perlu kita tanamkan berkaitan dengan pemahaman akhlakul karimah di kebersamaan yang kita bangun jadi yang dilapangan bisa memberikan feedback manajemen bagaimana keadaan pasar, manajemen bisa merumuskan suatu strategi untuk bisa mengakomodir kepentingan masyarakat itu.”⁹

Tidak hanya berhenti disitu saja setelah menjadi gagasan produk lalu perusahaan perlu mengubahnya menjadi desain produk yang sesuai dengan minat dan kebutuhan masyarakat atau konsumen dan berikut penjelasan dari Bapak Samsun Ma’arif:

“Tentunya dalam menentukan implementasi suatu gagasan atau strategi tentunya tidak hanya serta merta sekali jadi tentunya melalui proses, proses itu kita rubah menjadi ide, lalu ide itu kita forumkan kita bentuk panitian kecil baru kita analisis baru nanti bisa diluncurkan jadi prosesnya. Jadi tidak 1 produk bank tidak hanya dilakukan serta merta pada saat, tetapi melalui proses plus dan minusnya seperti apa harus bisa kita antisipasi harus bisa kita targetkan seperti itu.”¹⁰

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Samsun Ma’arif Selaku Direktur di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik mengenai penentuan posisi produk berdasarkan preferensi konsumen, beliau mengatakan bahwa:

“Jadi tentunya bank ini akan banyak segmen disitu kita klasifikasikan baik pembiayaan pun ada pembiayaan pro ritil dan ada pembiayaan yang besar tapi sementara bagi dua mikro dan ritil. Funding pun

⁹ Wawancara dengan Bapak Luky, (Manajemen Operasional BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.00

pengalihan dana, penghimpunan dana tidak demikian jadi ada mikro ada yang ritil jadi disitu akan bisa terpetakkan pasar mikro kita yang mana segmen ritil kita yang mana jadi yang klasifikasi ini sudah menentukan targetnya.”¹¹

Dan yang terpenting dalam pengembangan produk tidak lepas dari pengujian reaksi nasabah karna penilaian dari nasabah sangat penting dalam kelanjutan produk yang telah di cetuskan dan berikut adalah paparan dari Bapak Samsun Ma’arif, beliau mengatakan bahwa:

“Sebenarnya seperti yang disampaikan, suatu produk dimunculkan apabila ada request dari pasar bisa kita layani, baru kita lakukan. Contoh berkaitan dengan analisisnya kalau kita mau buka analisa pasarnya bagaimana kita punya standarisasi. Kita bisa melakukan penelitian menganalisis berkaitan dengan koesioner bagaimana kira-kira dengan layanan seperti ini banyak diminati atau tidak senang atau tidak paham atau tidak dengan proses demikian kenapa, karna berkaitan dengan bisnis segala sesuatunya diukur dengan ruginya seperti apa.”¹²

Bagaimana yang dikatakan Bapak Luky:

“sebenarnya kita meluncurkan suatu produk itu karna banyak permintaan dan kita amati dari masyarakat lalu kita saring lalu kita bahas dengan tim kita, karna tidak mungkin kan kita meluncurkan produk tanpa minat dari masyarakat sendiri”.¹³

3. Kualitas Manajemen Operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Samsun Ma’arif Selaku Direktur di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik mengenai yang dilakukan untuk meningkatkan fasilitas dan layanan nasabah, beliau mengatakan bahwa:

¹¹ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.00

¹² Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 11 Januari 2018 Pukul 09.00

¹³ Wawancara dengan Bapak Luky, (Manajemen Operasional BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

“Bank tentunya terus berdinamika dalam rangka meningkatkan layanan kepada customer-customer pada nasabahnya atau masyarakat. Langkah-langkah dengan berkaitan demikian langkah-langkah internal yang kita lakukan termasuk dalam pendidikan dan pelatihan itu yang paling utama. Pertama dengan adanya edukasi internal terkaitnya biasanya terjadwal setiap tahun ada beberapa kali pelatihan dari internal berkaitan dengan service excellent pelayanan, yang ini nanti terus melalui pendidikan-pendidikan seluruhan organisasi sebagai mamangku resikonya. Misalnya customer service nanti apa sih yang mengedepankan, marketing, operasional sehingga setiap organisasi ada pengesahan kompetensi supaya semuanya profesional dan bagus saya kira masyarakat yang nanti berhak menilai. Kedua layanan tidak hanya face to face atau person to person tetapi juga bisa melalui teknologi informasi atau sumber daya manajemen informasi. Jadi manajemen informasi, sistem informasi masih manajemen atau dan teknologi informasi itu sangat penting berarti bank juga harus memperhatikan 1 layanan internal personality. Pelayanan berkaitan dengan manajemen informasi dan teknologi informasi, ada keterkaitan sistem informasi manajemen dengan teknologi manajemen ini sangat 2 hal yang tidak bisa dipisahkan. Ini terus kami kembangkan contohnya meminta layanan agar keseharian seperti alat doku sebagian dari layanan sistem teknologi, mau transfer sudah tidak bingung lagi adalah keterkaitan antara layanan dan perkembangan sistem informasi manajemen.”¹⁴

Dalam meningkatkan fasilitas dan layanan juga perlu kualitas yang sesuai dengan spesifikasi berdasarkan prinsip syariah seperti yang dipaparkan oleh Bapak Samsun Ma'arif, beliau mengatakan bahwa:

“Tentunya dalam langkah proses menentukan suatu produk dan layanan tentu saja tidak bekerja sendiri jadi bank boleh mempromosikan produk apapun yang dijual namun harus melalui proses, adalah mengusulkan kepada DSN turunnnya DPS. Secara bagian volume maupun resiko berkaitan dengan prinsip syariah sudah sesuai dengan ketentuan belum. Ketiga baru masuk ke regulator, adalah OJK dan BI nanti baru diproses digodok. Produk disetujui atau tidak jadi dalam menentukan suatu produk perbankan khususnya bank syariah ini harus melalui persetujuan Bank Indonesia maupun OJK harus seperti itu. Karna ada standart-standart yang harus dipenuhi jadi demikian semuanya bisa kita luncurkan melalui proses itu melalui

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

regulator yang paling lama biasanya di OJK, karena mereka yang berhak berkaitan dengan peraturan, pengawasan dan lingkungan.”¹⁵

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Samsun Ma’arif Selaku Direktur di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik apa yang dilakukan bank dalam memberi tanggapan terhadap permintaan nasabah, beliau mengatakan bahwa:

“Jadi kami dalam meningkatkan pelayanan tentu saja selalu mempunyai gerak cepat atau quick respon jadi terhadap kejadian-kejadian yang dilapangan baik komplain terus kejadian usulan. Kita tampung melalui manajemen, kita sudah ada visi untuk berkaitan dengan tanggapan maupun komplek atau usulan terhadap masyarakat. Jadi sudah ada penunjuk jadi semua dari seluruh unit kerja itu baik persoalan maupun usulan akan ditampung bermuara di kantor pusat disini sendiri.”¹⁶

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Samsun Ma’arif Selaku Direktur di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik mengenai bagaimana komunikasi, kepercayaan, keamanan, konsistensi, kompetensi, akses, dan tata krama yang dilakukan oleh BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik, beliau mengatakan bahwa:

“Kembali pada tata nilai value culture, yang ada tadi kita ada disiplin, profesional, dan akhlakul karimah jadi dalam penguatan itu bank mengambil langkah-langkah contoh langkah-langkah yang prefentif. Apaantisipasi jika terjadi persoalan kita ada contoh ada briefing pagi kita menjalankan baca asmaul khusna bersama terus tartil qur’an secara giliran dan ketika untuk menguatkan mental spriritual ada pengajian yang kita lakukan setiap hari jumat. Jadi dari ke tiga nya ini insyaallah yang akan menguatkan internal masing-masing

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma’arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

personal yang ada di bank, sehingga bisa menjalankan pekerjaan dengan baik.”¹⁷

Itu semua tidak akan berjalan dengan baik jika tanpa adanya nilai yang diterapkan dari budaya perusahaan yang disampaikan oleh Bapak Yogi selaku Costumer Servise:

“setiap perusahaan, perbankan semuanya pasti ada yang namanya berkaitan dengan profesionalisme kerja yang mana kita berbicara profesionalisme berarti disitu pasti ada aturan SOP yang harus dijalankan oleh setiap karyawan yang berada di dalam perusahaan lingkungan tersebut. Berkaitan dengan kedisiplinan pastinya semua perusahaan akan memberikan aturan terhadap kedisiplinan karyawannya bertujuan untuk meningkatkan perusahaan bisa menjadikan perusahaan yang lebih baik kan, untuk membentuk perusahaan berawal dari karyawan kalau karyawannya bagus insyaallah perusahaan akan menjadi perusahaan sukses. Bagaimana bisa disiplin? SDM memberikan sanksi terhadap karyawan apabila terlambat tidak mematuhi aturan pasti memberikan sanksi, kita juga veer, kita memberikan reward karyawan yang berprestasi disini pasti ada timbal baliknya, motivasi karyawan bisa meningkatkan.”¹⁸

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Samsun Ma'arif, (Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Januari 2018 Pukul 09.00

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Yogy, (Costumer Servise BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 10 Januari 2018 Pukul 09.00