

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Produk Perbankan Syariah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, bahwasanya produk adalah suatu yang dihasilkan proses produksi yang baik, bermanfaat dapat dikonsumsi, bedaya guna dan dapat menghasikan perbaikan material, moral dan spiritual bagi konsumen.<sup>1</sup>

Produk juga merupakan strategi dari perusahaan bagaimana perusahaan itu bisa menyajikan produk yang bisa diminati supaya dalam proses penjualannya itupun 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.

Berkaitan dengan produk tentunya banyak sekali, terutama di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik 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.

---

<sup>1</sup> Abdul Halim Usman, Manajemen Strategi Syariah Teori, Konsep dan Aplikasi, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2015), hal.133

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 yang sudah ada lalu selanjutnya produk investasi melayani pembelian kepemilikan perumahan dengan konsep mikrosing jadi dengan mencicil/kebutuhan apa saja yang bisa disupport dengan pengadaan 1 unit-unit rumah.

Berkaitan dengan modal kerja luncurkan juga produk mikro express adalah produk yang sebenarnya dianalisis celah dari pasar terhadap siklus perputaran barang dan modal, ini ternyata setelah dianalisis disitu ada kesempatan bank masuk antara suplier barang, pedagang dan bank.

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. Strategi seperti itu bank akan eksis, bank akan tetap bisa tumbuh dan berkembang karena antara prinsip dasar dan dengan permintaan pasar itu bisa mate, dengan demikian bank bisa eksis dalam jangka panjang.

## **B. Pengembangan produk dan proses pengembangan produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik sesuai dengan prinsip Bank Syariah**

Untuk menghadapi kualitas dan prestasi yang baik salah satu cara yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan dengan pengembangan produk yaitu melakukan perbaikan atau menghasilkan produk baru yang berbeda dengan produk yang telah ada. Pengembangan produk pada dasarnya adalah usaha yang dilakukan untuk memperbaiki produk yang sedang berjalan atau menambah jenis produk yang belum ada. Terutama bank syariah mampu meningkatkan dan memberikan inovasi yang baru pada produk jasa dan layanannya sebagai usaha manajemen operasional dalam menghadapi perubahan selera yang semakin meningkat.<sup>2</sup>

Pengembangan produk yang dilakukan terhadap produk sebelumnya maupun produk baru yang ingin dimunculkan di BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik terdapat beberapa langkah yang dilakukan dari pihak bank melakukan fungsi kontrol, evaluasi triwulan, semester maupun 1 tahun. Selain berkaitan dengan produk yang diluncurkan bank juga harus memikirkan strategi kedepannya dalam jangka panjang dengan kebutuhan pasar yang tetap diutamakan karna sambil berjalan produk yang sedang eksistensi juga melakukan evaluasi perform seperti apa sudah baik atau belum sambil melakukan akselerasi pengembangan produk yang baru.

---

<sup>2</sup> Sondang P. Siagian, Manajemen Strategik, cet ke-7, (Jakarta: PT. Bumi Aksaea, 2007), hal. 147

Dan langkah yang sudah dilakukan yang pertama adalah menganalisis atau survey, jadi minat peluang yang berkaitan dengan analisa SWOT nya diolah alih berkaitan dengan fortunity, kekuatan, kelemahan kondisi pasarnya lalu kompetitor dianalisis. Jadi semakin banyak minat makan pihak bank bisa meluncurkan dengan promosi besar-besaran di seluruh unit kerja untuk mengenalkan produk tersebut.

Tujuan dari produk yang ditawarkan, sesuai dengan visi misi disisi lain bank 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.

Strategi produk yang dijalankan oleh BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik, yang menjadi andalan program bank mitra yang bisa menjadi bank syariah dipercaya oleh masyarakat disamping menggandeng lembaga-lembaga syariah yang pertama, kedua menggandeng lembaga-lembaga pendidikan. Menginginkan riil kinerjais memberikan spirit sebagaimana tata kelola keuangan ekonomi syariah ini berbeda. Memang berbeda jadi dari generasi kita ke generasi harus bisa ditanamkan terutama pada lembaga pendidikan, sehingga ini yang akan membantu untuk si are untuk bisa mengembangkan akan pertumbuhan menyuport pertumbuhan

bank syariah. Ketiga bank punya strategi internal mestinya setiap bank itu sama mempunyai strategi masing-masing ini dengan program tersebut.

Bank punya program grebek pasar ini yang dilakukan sesuai asasi disana berkaitan dengan mengambil daya 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 akhirnya jadi mengenal. Jadi bank mitra syariah, jadi syariah itu apa dan juga keempat melakukan edukasi jaga pendampingan, konsultasi dan sebagainya. Dan dilakukan secara periodik, 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.

Pasar mana saja yang ditargetkan namanya cost and benefit secara kalkulasi bisnis 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 preventif, infrenatif kita lakukan baik 1 persinya, pasarnya atau akan tenaga kerjanya. Jadi, nanti akan dievaluasi sehingga bisa mendayagunakan optimalisasi sumber daya yang ada disana.

Pencetusan gagasan produk yang dilakukan oleh bank kembali lagi kepada itu sendiri adalah jaringan banyak dan cukup terbuka melihat

peluang bisnis jadi ditanamkan kepada karyawan-karyawan. Open main seperti itu jadi harus mempunyai paradigma cara pandang yang berbeda terhadap kondisi perkembangan pasar membutuhkan apa, request baru diolah dianalisa nanti bisa diakomodir atau tidak. Keterbukaan ini yang membangun nilai-nilai pertumbuhan bank mitra syariah sendiri, karena paham gambang atau tidak gambang syariah itu tidak mudah karena perlu penjuangan, perlu totalitas yang luar biasa. Makanya perlu ditanamkan berkaitan dengan pemahaman akhlakul karimah di kebersamaan yang dibangun jadi yang dilapangan bisa memberikan feedback manajemen bagaimana keadaan pasar, manajemen bisa merumuskan suatu strategi untuk bisa mengakomodir kepentingan masyarakat itu.

Untuk mengubah gagasan menjadi desain produk dengan menggunakan pemasaran tentunya dalam menentukan implementasi suatu gagasan atau strategi tentunya tidak hanya serta merta sekali jadi tentunya melalui proses, proses itu dirubah menjadi ide, lalu ide itu diformulasikan dibentuk panitia kecil baru dianalisis 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 diantisipasi harus bisa ditargetkan seperti itu.

Penentuan posisi produk berdasarkan preferensi konsumen jadi tentunya bank ini akan banyak segmen disitu diklasifikasikan baik pembiayaan pun ada pembiayaan pro ritel dan ada pembiayaan yang besar tapi sementara bagi dua mikro dan ritel. Funding pun pengalihan dana,

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

Pengujian reaksi nasabah terhadap produk bank sebenarnya seperti yang disampaikan, suatu produk dimunculkan apabila ada request dari pasar bisa dilayani, baru dilakukan. Contoh berkaitan dengan analisisnya kalau mau buka analisa pasarnya bagaimana punya standarisasi. Bisa melakukan penelitian menganalisis berkaitan dengan koisioner 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.

### **C. Kualitas Manajemen Operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik**

Yang dilakukan untuk meningkatkan fasilitas dan layanan nasabah bank tentunya terus berdinamika dalam rangka meningkatkan layanan kepada customer-customer pada nasabahnya atau masyarakat. Langkah-langkah dengan berkaitan demikian langkah-langkah internal yang dilakukan 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 seluruh 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 dikembangkan 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.

Bank juga telah memenuhi kualitas dari standar produk dan layanan bank yang telah sesuai dengan spesifikasi berdasarkan prinsip syariah 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 turunnya 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 regulator yang paling lama biasanya di OJK, karena mereka yang berhak berkaitan dengan peraturan, pengwasan dan lingkungan.

Terkait dengan layanan bank dalam memberi tanggapan terhadap permintaan nasabah untuk meningkatkan pelayanan tentu saja selalu mempunyai gerak cepat atau quick respon jadi terhadap kejadian-kejadian yang dilapangan baik komplain terus kejadian usulan. Ditampung melalui manajemen, 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.

Untuk komunikasi, kepercayaan, keamanan, konsistensi, kompetensi, akses, dan tata krama yang dilakukan oleh BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik kembali pada tata nilai value culture, yang ada tadi ada disiplin, profesional, dan akhlakul karimah jadi dalam penguatan itu bank mengambil langkah-langkah contoh langkah-langkah yang prefentif. Apa antisipasi jika terjadi persoalan ada contoh ada brifing pagi menjalankan baca asmaul khusna bersama terus tartil qur'an secara giliran dan ketika untuk menguatkan mental spriritual ada pengajian yang

dilakukan setiap hari jumat. Jadi dari ke tiga nya ini insyaallah yang akan menguatkan internal masing-masing personal yang ada di bank, sehingga bisa menjalankan pekerjaan dengan baik.