BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan suatu negara sangatlah besar, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan. Oleh karena itu, saat ini dan masa datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan atau perusahaan.[1]

Perbankan dalam kehidupan suatu negara merupakan salah satu agen pembangunan (*agen of development*). Hal ini dikarenakan fungsi utama dari perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.[2]

Islam memerintahkan umat manusia bertebaran untuk meraih karunia Allah Swt, yaitu mencari suatu manfaat ataupun memberikan manfaat bagi orang lain yang dimaknai dengan bersosialisasi, bersilaturahim, berniaga, dan melakukan aktivitas bisnis lain dalam rangka kebahagiaan dunia dan akhirat, yaitu berupa ridha Allah Swt. Kegiatan dan objek pemasaran yang terkait dengan penciptaan, penawaran, dan pertukaran bertujuan untuk kemaslahatan dan tidak menimbulkan kerusakan atau merugikan siapa pun sesuai tuntunan

[1]Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm 3
[2] Zubari Hasan, *Undang-undang Perbankan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Al-Qur'an dan hadist. Bertebaranlah membawa barang produksi, ilmu, dan nilai yang bermanfaat agar berguna bagi kehidupan alam semesta. Hal tersebut sejalan dengan perintah Allah Swt, dalam Al-Qur'an:

وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ وَأَحۡسِن كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧

"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan oleh Allah kepadamu (kebahagiaan) akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat *baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan." (QS. Al-Qashash: 77).*

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Menurut UU RI No. 7 Tahun 1992 Bab I pasal 1 ayat 1, "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak". Bank konvensional adalah bank yang mekanisme operasinya menggunakan sistem bunga yang tidak pernah disepakati bersama dalam suatu konvensi apapun. Hal inilah yang menyebabkan bunga yang diambil oleh Bank konvensional menjadi riba, sedangkan riba dalam sistem ekonomi Islam adalah sesuatu yang diharamkan.[3]

Pada saat terjadi krisis moneter di Indonesia banyak bank konvensional yang menggunakan prinsip bunga mengalami kepailitan. Namun, kondisi itu berbeda dengan perbankan yang menggunakan prinsip syariah karena tidak dibebani oleh nasabah membayar bunga simpanannya

[3]Rezkyrahmida.blogspot.com/2012/bank-konvensional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tetapi hanya membayar bagi hasil yang jumlahnya sesuai dengan tingkat keuntungan yang diperoleh dalam sistem pengelolaan perbankan syariah.

Era perbankan syariah di Indonesia di mulai pada tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai lembaga perbankan syariah yang pertama kali. Sejak saat itu, tingkat pertumbuhan perbankan syariah di tanah air sangat signifikan, rata-rata mencaapai 70% setiap tahun. Hingga tahun 2013, jumlah bank syariah di Indonesia dapat ditunjukan dalam tabel berikut:[4]

Tabel 1.1

Keterangan	2009	2010	2011	2012	2013
Jumlah Bank					
Bank Umum Syariah (BUS)	6	11	11	11	11
Unit Usaha Syariah (UUS)	25	23	24	24	23
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	139	150	155	158	160

Pada tahun 1992, diundangkannya UU Perbankan Nomor 7 tahun 1992, yang isinya tentang bank bagi hasil. Saat itu pula terbentuk Bank Muamalat Indonesia. Kemudian diikuti oleh BPR Syariah Bangun Drajad Warga dan BPR Syariah Margi Rizki Bahagia, keduanya berada di Yogyakarta. Berikutnya dilakukan revisi UU No. 7 Tahun 1992 menjadi UU No. 10 Tahun 1998 memiliki hikmah tersendiri bagi dunia perbankan nasional dimana pemerintah membuka lebar kegiatan usaha perbankan dengan berdasarkan pada prinsip syariah. Setelah UU No. 10 Tahun 1998 di

[4]Data statistik Perbankan Syariah, 2013, Direktorat Perbankan Syariah, Bank Indonesia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indonesia telah berdiri satu Bank Umum Syariah (Bank Muamalat Indonesia) ditambah dengan 80 BPR Syariah.[5]

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelanggarakan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua Bogor, Jawa Barat. Hasil Lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas IV MUI, dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja yang disebut Tim Perbankan MUI, bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait.[6]

Dilihat secara makro ekonomi, pengembangan bank syariah di Indonesia memiliki peluang besar karena peluang pasarnya yang luas sejurus dengan mayoritas penduduk Indonesia. UU No. 10 tidak menutup kemungkinan bagi pemilik bank negara swasta nasional bahkan pihak asing sekalipun untuk membuka cabang syariahnya di Indonesia. Dengan terbukanya kesempatan ini jelas akan memperbesar peluang transaksi keuangan di dunia perbankan kita, terutama bila terjalin hubungan kerja sama diantara bank-bank syariah.

---

[5] Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 15.
[6] Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, bank juga mengikuti konsep produk pada produk jasa yang diberikan. Menurut Philip Kotler menyatakan ada penjual-penjual yang dibimbing oleh konsep produk bahwa konsumen akan menyukai produk yang memberikan kualitas dan prestasi yang paling baik. Manajer yang berorientasi pada produk ini, akan memfokuskan energi pada pembuatan produk yang baik dan perbaikannya secara terus menerus.[7]

Salah satu cara untuk menghadapi hal-hal tersebut diatas adalah 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. Bank syariah harus mampu meningkatkan dan memberikan inovasi yang baru pada produk jasa dan layanannya sebagai usahan manajemen dalam mengahadapi perubahan selera, teknologi dan persaingan yang semakin meningkat sehingga dapat menemukan keinginan pasar melalui produk bank syariah yang tidak ketinggalan dengan produk bank konvensional. Karena nasabah cenderung mencari produk yang baru di pasar perbankan dengan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Seperti yang dinyatakan oleh Sondang P. Siagian bahwa pengembangan produk adalah upaya menarik minat para pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk baru yang dihasilkan oleh perusahaan

[7]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1993), hlm. 18.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut karena mereka merasa puas terhadap produk yang selama ini telah diluncurkan, dipromosikan dan dijual oleh perusahaan yang bersangkutan. Karena yang menjadi sasaran adalah pelanggan lama, strategi pengembangan produk mencakup tiga jenis kegiatan, yaitu mengembangkan dan meluncurkan produk baru, mengembangkan variasi mutu produk lama, dan mengembangkan model dan bentuk-bentuk tambahan terhadap produk lama itu.[8]

Dewasa ini, para nasabah pengguna produk jasa perbankan sudah semakin selektif dalam memilih berbagai produk yang diinginkanny. Karena itu, perbankan syariah perlu upaya dalam melakukan pengembangan produknya agar dikenal oleh masyarakat dan juga agar perkembangan pangsa pasarnya mampu bersaing dengan perbankan konvensional.

Indonesia merupakan Negara berpenduduk muslim terbesar di dunia hampir 85% yang tersebar dari sabang sampai merauke, oleh karena itu merupakan salah satu modal utama kenapa banyak bank-bank konvensional membuka unit usaha syariah ataupun membuka bank syariah yang terlepas dari induk usahanya. Selain itu bank-bank syariah berlomba-lomba membuat berbagai macam produk pembiayaan di antaranya produk pembiayaan talangan umroh. Produk pembiayaan ini menggunakan prinsip *Qarḍ wal Ijārah*. *Qarḍ wal Ijārah* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang

[8]Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, cet ke-7 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm. 147.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jaminan yang diserahkan. Dalam arti kata, pihak bank menjaga jaminan yang diberikan oleh nasabah.[9]

Produk pembiayaan ini merupakan produk yang prospeknya bagus karena banyak orang muslim ingin sekali menunaikan ibadah haji, akan tetapi selalu terbentur masalah biaya yang sangat mahal, oleh karena itu peranan perbankan syariah sangat besar disini. Bank bukan hanya sebagai tempat untuk mencari keuntungan ataupun berinvestasi untuk kehidupan dunia saja akan tetapi sebagai jalan mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Keinginan segera mengunjungi Baitullah dan waktu yang lama bertahun-tahun bagi para calon jamaah yang sudah mendaftar untuk menunggu diberangkatkannya haji, juga menjadi alasan yang mendasar kaum muslimin memilih melaksanakan ibadah umroh.

Persoalan yang mendasar lainnya adalah masalah pendanaan. Banyak para calon jamaah yang ingin menunaikan ibadah umroh namun biaya yang tersedia tidak mencukupi untuk pembayaran. Dalam kegiatan ini, Dewan Syariah Nasional memberikan kesempatan kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) untuk merespon kebutuhsn masayarakat dalam berbagai produknya, termasuk pengurusan dan talangan pembiayaan ibadah umroh.

Dengan adanya dana talangan ini, calon jamaah bisa melakukan ibadah umroh secepatnya tanpa harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mengumpulkan dana. Penyediaan dana talangan ini banyak dilakukan oleh perbankan terutama perbankan syariah. Calon jamaah bisa melakukan

[9] www.syariahmandiri.co.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

angsuran selama waktu tertentu namun sudah bisa melaksanakan ibadah umroh. Hal ini tentu saja sangat berguna bagi calon jamaah yang masih mempunyai dana yang sedikit namun mempunyai keinginan yang besar untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci.

Bank syariah dalam menjalankan usahanya tidak dapat dipisahkan dari konsep-konsep syariah yang mengatur produk dan operasionalnya. Konsep dasar syariah akan dijadikan pijakan dalam mengembangkan produk bank syariah. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat sangat dibutuhkan manajemen yang handal dan mampu mengantisipasi pada setiap persaingan yang dapat menjalankan perusahaan secara efektif dan efisien. Berbagai usaha untuk menciptakan produk yang unggul dalam kegiatan pemasaran. Bank membutuhkan suatu strategi untuk mempengaruhi nasabah dengan cara mencari peluang usaha baik dalam bentuk produk maupun jasa.[10]

Ada beberapa keuntungan dan kerugian yang didapatkan dengan menggunakan dana talangan. Keuntungan yang bisa didapatkan dengan adanya dana talangan ini adalah calon jamaah umroh bisa berangkat umroh dengan cepat tanpa harus melakukan pelunasan biaya keseluruhan. Jadi hal ini bisa sangat menguntungkan bagi yang belum mempunyai dana yang cukup namum benar-benar ingin pergi ke tanah suci. Namun ada kerugian dimana hal ini sama dengan sistem perkreditan di perbankan pada umumnya. Biasanya dana yang akan diangsur jumlahnya akan lebih besar dari biaya

[10] Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm 21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umroh yang sesungguhnya. Namun hal itu terkadang tidak menjadi kendala yang utama.

Dengan demikian penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam memerlukan adanya layanan lembaga keuangan berbasis syariah. Masyarakat muslim mengharapkan adanya lembaga yang dapat membantu menyalurkan Ibadah Umroh sebagai salah satu Ibadah suci orang Islam, sekaligus dapat memberikan keringan dana ibadah umroh. Seperti kehadiran produk dana talangan umroh dari perbankan syariah menjadi salah satu alternatif bagi muslim yang telah mampu pada saat yang telah ditentukan. Menurut syari'at kalau didudukkan perkaranya, maka Talangan umroh adalah upaya untuk membuat seseorang memiliki kemampuan untuk berumroh.

Jika sesorang secara financial memiliki kepastian untuk membayar talangan dimasa yang akan datang, misalnya karena gaji yang cukup, atau penghasilan lain yang stabil, dan sudah barang tentu masuk dalam perhitungan perbankan syariah pemberi talangan, maka baginya dapat dikategorikan sebagai mampu untuk berumroh. Tetapi jika ia tidak memilki kepastian melunasinya dan tentu bank tidak akan memberikan talangan pada nasabah yang demikian itu, ia belum dikategorikan sebagai mampu berumroh.

Salah satu perbankan syariah yang dapat memberikan dana talangan umroh adalah Bank Jatim Syariah. Kehadiran Bank Jatim Syariah sebagai perbankan syariah yang murni syariah menjadikan perhatian masyarakat dalam menilai berbagai produk keuangan. Produk dana talangan umroh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan salah satu produk pembiayaan Bank Jatim Syariah yang sampai saat ini masih dikembangkan di Bank tersebut, tetapi ada beberapa faktor yang menjadi kendala masih kurangnya minat nasabah yang memilih produk ini untuk memudahkan umat muslim di Jawa Timur menjalankan ibadah umroh.

Dalam perjalanannya beroperasi BJS telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan financial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah. Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam pengembangan bisnis bank. Terkait dengan hal itu, BJS berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel.*[11]

Produk pembiayaan dana talangan umroh di Bank Jatim Syariah baru berkembang beberapa tahun ini dimulai pada tahun 2014. **Pembiayaan Multijasa Umroh Bank Jatim Syariah** selanjutnya disebut Pembiayaan Multijasa Umroh IB Maqbula adalah pembiayaan yang diberikan untuk Pembiayaan Multijasa Umroh dengan prinsip *Ijarah.IB* atau *Islamic Banking* adalah penyeragaman nama produk dan jasa perbankan syariah untuk meningkatkan *awareness* masyarakat terhadap produk/jasa perbankan syariah

[11]bankjatim.id/id/syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka seluruh Bank Syariah wajib menambahkan kata iB pada semua produk dan jasa yang ditawarkan.[12]

Besarnya potensi pasar ibadah haji dan umroh secara nasional maupun lokal mendorong Bank Jatim Syariah untuk meningkatkan pembiayaan ibadah haji. Sejak ditunjuk sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH), outstanding loan belum besar. Program umroh atau iB Maqbula dikenalkan setelah Bank Syariah Jatim ditunjuk sebagai BPS BPIH. Program ini merupakan carry over dari semester pertama, dan dilanjutkan di semester kedua. Tentunya sebagai salah satu produk untuk nasabah yang tidak sabar melaksanakan ibadah haji.

Untuk menjalankan ibadah haji, calon jamaah harus menunggu sekitar 16 tahun, dengan pembiayaan Rp25 juta. Sedangkan ibadah umroh cukup tiga tahun dengan pembiayaan sekitar Rp10 juta. Sementara data yang dimiliki Bank Jatim Syariah saat ini sudah ada sekitar 30 ribu antrean calon jamaah haji, dengan sekitar 17 ribu sudah melunasi. Hingga april 2015 ini Bank Jatim Syariah baru memiliki 3 nasabah Umroh iB Maqbula dan baru 1 nasabah yang sudah lunas pembiayaan, jumlah ini masih terlalu sedikit apabila dilihat dari bagusnya porspek produk pembiayaan ini bagi nasabah.[13]

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dengan judul "**Strategi Pengembangan Produk Pembiayaan**

[12]Pembiayaan Multijasa Umroh, *Pedoman Pelaksanaan Pembiayaan Konsumsi*, BAB VII (Surabaya: Bank Jatim Syariah), hlm. 1
[13] *www.enciety.co/bank-jatim-syariah-genjot-osl-haji-dan-umroh/*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dana Talangan Umroh Dalam Upaya Meningkatkan Minat Nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya".

B. Identifikasi Masalahdan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Ada beberapa masalah yang diidentifikasi, yaitu:

a. Aspek pengembangan produk pembiayaan
b. Implementasi manajemen pembiayaan dana talangan umroh
c. Strategi yang digunakan dalam mengembangkan produk dana talangan umroh untuk meningkatkan minat nasabah
d. Kekurangan dan kelebihan produk pembiayaan dana talangan umroh
e. Perkembangan minat nasabah melalui pembiayaan dana talangan umroh

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus, maka penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

a. Strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh yang digunakan dalam upaya meningkatkan minat nasabah
b. Perkembangan minat nasabah produk pembiayaan dana talangan umroh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah Surabaya?
2. Bagaimana perkembangan minat nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya melalui pembiayaan dana talangan umroh pada tahun 2014-2015?

D. Kajian Pustaka

Kajian tentang perbankan dari penelitian bank syariah telah ada yang meneliti. Melalui penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini perlu menjadi landasan sebagai pembeda dengan hasil penelitian dari penelitian sebelumnya

Dalam skripsi Arif Hidayat yang berjudul *"Strategi Pengembangan Produk BMT Al-Fath Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing"* penelitian ini dimaksudkan untuk mendiskripsikan strategi pengembangan BMT Al-Fath dalam meningkatkan keunggulan bersaing pada produk yang dipasarkan. Adapun hasilnya disimpulkan bahwa dalam pengembangan produk-produk yang dimilikinya adalah dengan cara mengembangkan produk-produk yang sudah ada dan dalam menghadapi persaingan usaha BMT Al-Fath menerapkan strategi SWOT dalam menjalankan usahanya, karena strategi ini secara tidak langsung dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perbedaannya dengan penelitian saya adalah penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk mendiskripsikan strategi pengembangan BMT Al-Fath dalam meningkatkan keunggulan produk bersaing pada produk yang dipasarkan sedangkan pada penelitian saya bertujuan untuk mendiskripsikan strategi pengembangan produk pembiayaan talangan umroh dalam upaya meningkatkan minat nasabah dan bagaimana perkembangan nasabahnya.

Dalam skripsi Anjarini Mandasari yang berjudul *"Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajerial (Studi Kasus Di BRI Syariah Cabang Yogyakarta)"* penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apa saja produk bank syariah yang dikembangkan oleh BRI Syariah Yogayakarta dan mengetahui pola pengembangan produknya. Adapun hasilnya disimpulkan bahwa BRI Syariah Cabang Yogyakarta melakukan pola pengembangan produknya dengan mengidentifikasi peluang pasar melalui segmentasi pasar yang luas untuk meningkatkan sumber pendanaan bank dan mengatasi likuiditas bank, membuat desai produk yang sesuai dengan pertmintaan atau kebutuhan nasabah, pengujian produk bank syariah yang layak digunakan oleh nasabah, melaksanakan komersialisasi dengan pengelolaan resiko operasional dan manajemen resiko.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya adalah penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk mengetahui apa saja produk bank syariah yang dikembangkan dan pola pengembangan produknya sedangkan di penelitian saya bertujuan untuk mendiskripsikan strategi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengembangan produk pembiayan dana talangan umroh dalam upaya meningkatkan minat nasabah dan bagaimana perkembangan nasabahnya.

Dalam skripsi Dini Restu Syabistari yang berjudul *"Strategi Pengembangan Pola Investasi Muḍārabah Dalam Meningkatkan Pendapatan BNI Syariah "* penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui strategi pengembangan pola investasi *muḍārabah* yang dilakukan oleh BNI Syariah dan mengetahui perkembangan pendapatannya melalui pola investasi *muḍārabah* pada tahun 2007-2008. Adapun hasilnya disimpulkan bahwa dalam meningkatkan pendapatan dari pembiayaan *muḍārabah* BNI Syariah meningkatkan promosi pembiayaan *muḍārabah*, memberikan tingkat bagi hasil yang bersaing dengan lembaga keuangan syariah lain sebagai sarana menarik nasabah pembiayaan dan terus berusaha memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih mengenal dan memahami syariah dan bank syariah serta pengembangan jaringan cabang syariah yang ditujukan untuk memberikan kemudahan akses bagi para nasabah.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saya adalah penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk mengetahui strategi pengembangan pola investasi *muḍārabah* yang dilakukan BNI Syariah dan mengetahui pola perkembangan pendapatannya melalui pola investasi *muḍārabah* sedangkan pada penelitian saya bertujuan untuk untuk mendiskripsikan strategi pengembangan produk pembiayan dana talangan umroh dalam upaya meningkatkan minat nasabah dan bagaimana perkembangan nasabahnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh dalam upaya meningkatkan minat nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya
2. Untuk mengetahui perkembangan minat nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya melalui pembiayaan talangan umroh pada tahun 2014-2015

F. Kegunaan HasilPenelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna dalam dua aspek :

1. Aspek teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan tentang strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh dalam upaya meningkatkan minat nasabah.
2. Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi, pertimbangan dan masukan bagi pihak Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya untuk menetapkan kebijakan strategi pengembangan produknya terutama bagi produk pembiayaan dana talangan umroh sehingga dapat bekerja lebih optimal dalam meningkatkan minat nasabah.

G. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Strategi Pengembangan Produk Pembiayaan Dana Talangan Umroh Dalam Upaya Meningkatkan Minat Nasabah Bank

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jatim Syariah Surabaya". Agar lebih memudahkan dalam memahami skripsi ini, penelitian ini mendefinisikan beberapa istilah, antara lain:

1. Strategi Pengembangan

   Istilah "strategi" dirumuskan sebagai suatu tujuan yang ingin dicapai, upaya untuk mengkomunikasikan apa saja yang akan dikerjakan, oleh siapa yang mengerjakan, bagaimana cara mengerjakannya, serta kepada siapa saja hal-hal tersebut pula dikomunikasikan, dan juga dipahami mengapa hasil kinerja tersebut perlu dinilai. Dengan demikian, dapatlah dinyatakan bahwa strategi merupakan suatu pernyataan yang mengarahkan bagaimana masing-masing individu dapat bekerja sama dalam suatu organisasi, dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran organisasi tersebut.[14]

2. Produk Pembiayaan Talangan Umroh

   Produk pembiayaan talangan umroh adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalan umroh namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi, dan persiapan pembiayaan umroh lainnya dengan menggunakan akad ijarah.[15]

3. Minat Nasabah

   Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabakan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan

[14]Sofjan Assauri, *Strategic Manajemen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 3.
[15]www.syariahmandiri.co.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa.[16]

4. Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya

Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428 H, berlokasi di Jl. Raya Darmo N0. 105-107 Surabaya. Dalam perjalanannya beroperasi BJS telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan financial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.[17]

H. Metodologi Penelitian

Untuk hasil yang lebih baik dalam suatu penelitian diperlukan adanya metode penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data tentang strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh dalam meningkatkan minat nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya, buku, jurnal, artikel, dan skripsi terdahulu.

---

[16]Erni Damayanti Alla, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Di Tabungan Masa Depan (Tampan) Pada PT. Bank Sulselbar, Tbk Unit Kantor Utama Makassar" (Skripsi—Universitas Hasanuddin, Makassar, 2012), 9.
[17]bankjatim.id/id/syariah/profil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sumber Data

Untuk melengkapi data tersebut, diperlukan sumber-sumber data sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama. Dalam penelitian ini sumber utamanya adalah Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data primer adalah hasil wawancara dengan staf karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya sebagai responden mengenai strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh dalam upaya meningkatkan minat nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya dan wawancara dengan beberapa pimpinan Bank Jatim Syariah Surabaya mengenai komentar produk dan layanan BJS.

b. Sumber Data Sekunder

Data yang didapat secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi literatur-literatur atau atau bacaan yang relevan dengan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Jenis wawancara dengan semiterstruktur *(Semistructure Interview).* Jenis ini termasuk dalam kategori *in-dept interview,* dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.[18]

Melalui teknik ini, penyusun mengambil data-data dengan melakukan wawancara dengan pihak Bank Jatim Syariah Surabaya bertempat di Jl. Raya Darmo No. 105-107 Surabaya, khususnya wawancara yang ditujukan kepada bagian penyelia produk pembiayaan, staf operasional dan pemasaran produk pembiayaan Bank Jatim Syariah Surabaya.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. Melalui teknik ini penyusun penyusun sebagai peneliti akan mengamati kegiatan di Bank Jatim Syariah Surabaya dan melakukan observasi partisipatif yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Penyusun sebagai peneliti melakukan partisipasi moderat agar terdapat keseimbangan antara peneliti menjadi orang dalam dengan orang luar.

[18]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 413.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif.[19]

Dokumentasi merupakan seluruh data yang menunjang pengetahuan penyusun berkenaan dengan produk perbankan syariah, pengembangan produk talangan umroh, sejarah berdiri, visi misi, tujuan didirikan, struktur organisasi di Bank Jatim Syariah Surabaya dan informasi lain yang menunjang penelitian ini.

4. Teknik Pengolahan Data

Setelah data berhasil dihimpun dari lapangan, maka peneliti akan menggunakan teknik pengolahan data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian. Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.

b. *Organizing*, yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis. Dalam hal

[19]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* hlm. 422.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun kembali data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisis data.

c. Penemuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dan dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.[20]

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisa kualitatif yaitu merupakan analisa yang mendasarkan pada adanya hubungan semantis antara variabel yang sedang diteliti. Tujuannya adalah agar peneliti mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Hubungan antar semantis sangat penting karena dalam analisa kualitatif, peneliti tidak menggunakan angka-angka seperti pada analisa kuantitatif.

Penelitian ini juga bersifat verifikatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menguji secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dari masalah yang sedang diselidiki di dalam

[20] *Ibid,* hlm. 427.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hipotesis. Atau dengan kata lain, penelitian untuk menguji kebenaran suatu hipotesis dimana dalam penelitian ini yang akan diuji adalah strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh dalam upaya meningkatkan minat nasabah.[21]

Langkah-langkah analisis data sebagai berikut:[22]

a. Reduksi Data (*Data reduction*), berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.
b. Penyajian Data (*Data Display*), penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, teks yang bersifat naratif, dan sejenisnya.
c. Verifikasi (*Verification/ Conclusion Drawing*), verifikasi adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung data berikutnya. Tetapi apabila didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.
d. Koleksi Data (*Data Collection*), merupakan kumpulan sejumlah data baik sebelum di reduksi maupun setelah seluruh data disimpulkan.

[21]https://skripsisipil.wordpress.com/2013/05/07/metode-penelitian/
[22]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* hlm. 431.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Sistematika Pembahasan

Untuk menghasilkan suatu tulisan yang teratur dan terarah, peneliti menguraikan penelitian ini dalam lima bab sebagai berikut :

Bab pertama berupa pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan peenelitian, kajian pustaka, definisi operasional, kerangka teoritis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua, membahas landasan teori dan dasar kajian untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian ini. Dalam bab ini, dibahas teori-teori yang menjadi dasar pedoman tema penelitian, mengangkat teori tentang manajemen strategik dan pemasaran bank syariah, strategi pengembangan produk pembiayaan talangan umroh. Hal ini merupakan studi literatur dari berbagai referensi.

Bab tiga dimuat deskripsi data yang berkenaan dengan variabel yang diteliti secara objektif, meliputi gambaran mengenai Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya secara umum, sejarah berdirinya, visi dan misi, produk, struktur organisasi, strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh serta perkembangan nasabahnya.

Bab empat, membahas hasil-hasil yang didapat dari data yang kemudian dijabarkan secara terperinci hasil-hasil yang didapat dari pengolahan data.

Bab lima merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Khususnya dalam tujuan penentuan strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh dalam meningkatkan minat nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id