BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Jatim Syariah

1. Sejarah Berdidinya Bank Jatim Syariah[1]

Sejarah singkat Bank Jatim Syariah Surabaya berawal dari sejarah Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan Bank JATIM, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akte Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.[2]

Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)tahun buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi perseroan terbatas (PT). Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri (PMDN) Nomor 1 tahun 1998 tentang bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1999 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah

[1]https://www.bankjatim.co.id/id/informasi/tentang-bankjatim/sejarah

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

(PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

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. Keberadaan perbankan islam di tanah air telah mendapatkan pijakan kokoh setelah lahirnya Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang direvisi melalui Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, yang dengan tegas mengakui keberadaan dan berfungsinya Bank Bagi Hasil atau Bank Islam. Dengan demikian, bank ini adalah yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil. Bagi hasil adalah prinsip muamalah berdasarkan syariah dalam melakukan kegiatan usaha bank.

Bank Jatim merupakan bank konvensional yang peka terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga Bank Jatim membentuk Unit Usaha Syariah yang didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal: persetujuan prinsip pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), pembukaan kantor cabang syariah dan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal: izin pembukaan kantor cabang syariah.

Operasional Bank Jatim Syariah diresmikan pada hari selasa tanggal 21 agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428 H. Dalam perjalanannya selama delapan tahun beroperasi BankJatim

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

Syariah 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, Bank Jatim Syariah berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel* berupa ATM (*Automatic Teller Machine, SMS Banking,* EDC dan *Mobile Banking.*

Sebagai lembaga keuangan yang terpercaya Bank Jatim Syariah membangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu insan BJS yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Pribadi demikian diharapkan akan memiliki empati, edifikasi, dan berorientasi hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan fokus kepada nasabah. Kami menyebut karakter tersebut dengan BJS FASTER (*Faṭanah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati* dan *Edifikasi, Result Oriented*).[3]

2. JaringanKantor Bank Jatim Syariah

Sepanjang tahun 2014, Bank Jatim Syariah telah menambah sejumlah jaringan kantor baru, yaitu 2 kantor cabang di Kediri dan Malang; 2 kantor cabang pembantu di Madiun dan Jember. Selain itu terdapat penambahan jaringan berupa peningkatan status cabang

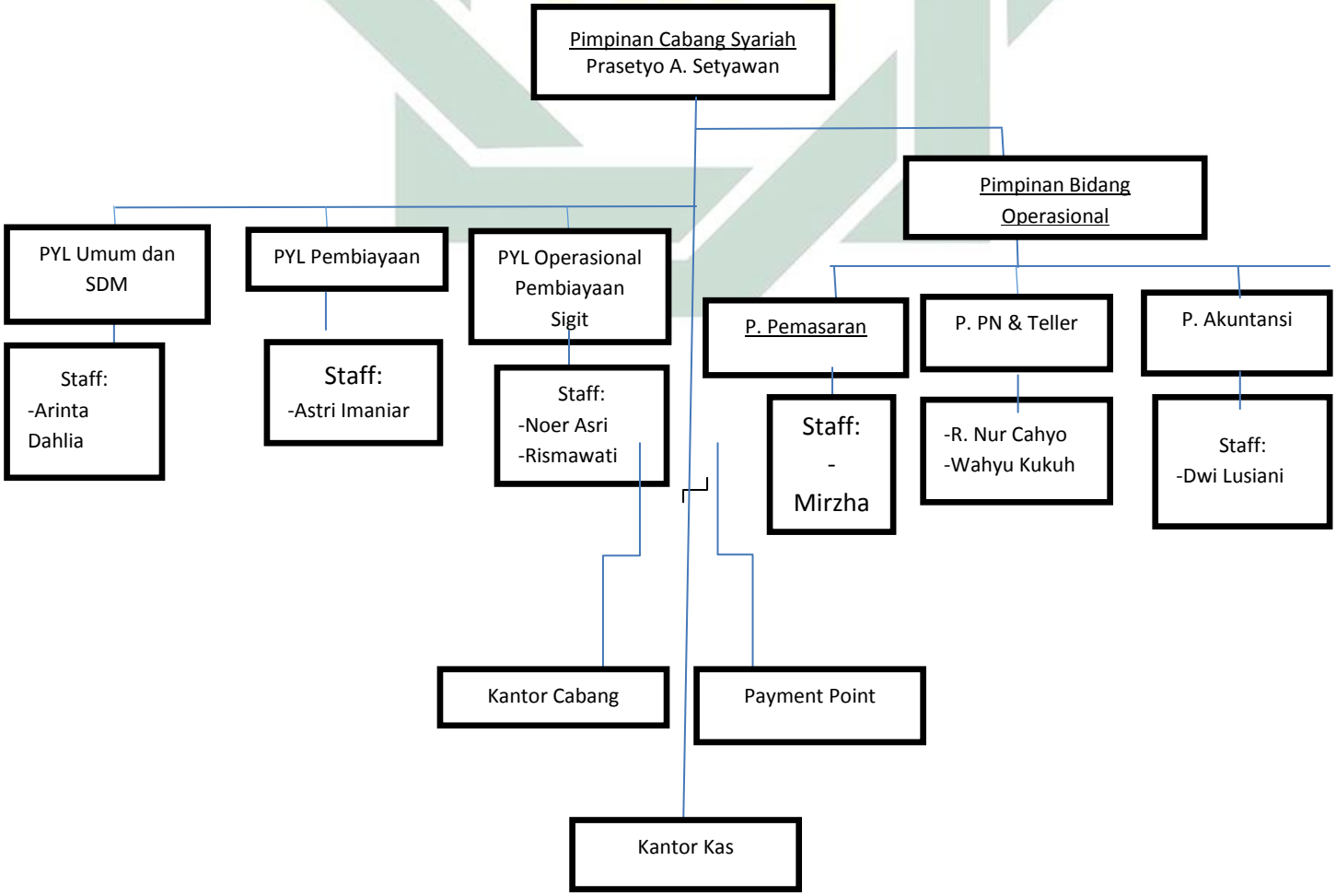
[3] https://www.bankjatim.co.id/id/syariah/profil

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

pembantu Gresik dan Madiun sebagai kantor cabang; pendirian 5 kantor cabang pembantu di Blitar, Jombang, Surabaya Utara, Surabaya Barat dan Surabaya Timur; penambahan 50 kantor layanan Syariah dan 6 ATM. Dengan ekspansi jaringan tersebut, akhir tahun 2014 hingga 2015 Bank Jatim Syariah memiliki 5 (lima) kantor cabang, 10 (sepuluh) kantor cabang pembantu, 97 kantor layanan syariah dan 10 ATM. Karena Bank Jatim Syariah masih unit usaha syariah maka ATM biasa bertransaksi di seluruh ATM Bank Jatim yang tersebar di seluruh Jawa Timur berjumlah 1308 ATM.

3. **Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah**

Struktur Organisasi Bank Jatim 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

4. **Visi dan Misi Bank Jatim Syariah**

Visi:

Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional. Dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Jatim secara sehat serta untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Jatim berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundangundangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk melaksanakan hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi, mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional.

Misi:

Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal. Peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah merupakan tujuan utama Bank Jatim dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang diaplikasikan dalam pemberian bantuan permodalan bagi usaha-usaha yang produktif baik dalam bidang UMKMK maupun usaha berskala besar, disamping itu berupaya memperoleh laba yang optimal merupakan tujuan yang diharapkan agar semakin menambah kepercayaan stakeholder terhadap kinerja Bank Jatim.

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

5. **Strategi Bank Jatim Syariah**

   a. Meningkatkan kualitas pelayanan

   b. Membangun koordinasi dan kerja sama internal yang solid

   c. Melaksanakan pelatihan

6. **Personalia dan Job Description**[4]

   a. **Pemimpin Cabang Utama**

   Membawahi pemimpin bidang operasional, pemimpin bidang pelayanan nasabah, pemimpin cabang pembantu, kontrol internal, pemimpin kantor kas, penyelia pemasaran, penyelia umum & SDM dan penyelia *payment point*.

   b. **Pemimpin Bidang Operasional**

   Membawahi penyelia kredit mikro & kecil dan penyelia akuntansi & teknologi.

   c. **Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah**

   Membawahi penyelia teller, penyelia luar negeri, dan penyelia pelayanan nasabah.

   d. **Penyelia Pemasaran**[5]

   Sebagaimana dimaksud pada butirdi atas mempunyai tugas-tugas pokok:

   1) Menghimpun dana dan mengelola dana dalam bentuk perkreditan non program dan non konsumtif dalam batas wewenang cabang

[4]A. Djohan Hidayat (PYL Umum dan SDM), *Wawancara*, Surabaya, 20 Juli 2014.
[5]Cahyaningtyas (Penyelia Teller), *Wawancara*, Surabaya, 10 Juli 2014

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

serta memantau daftar hitam dan daftar kredit macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

2) Menganalisa permohonan pembiayaan, bank garansi dengan plafond sesuai wewenangnya.
3) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat berkaitan dengan penyaluran kredit dengan jumlah plafond tertentu yang pemprosesan permohonan pembiayaannya dilaksanakan oleh kantor pusat, serta menyelenggarakan kegiatan administrasi pembiayaan.
4) Mengadakan supervisi dan penagihan atas pembiayaan yang tergolong lancar dan dalam perhatian khusus yang telah direalisasi.
5) Memantau aktifitas pemberian pembiayaan menengah dan penagihan kredit menengah yang bermasalah.
6) Melaksanakan kegiatan penyelesaian pembiayaan bermasalah baik secara sendiri maupun berkoordinasi dengan divisi pembiayaan khusus, antara lain :
    a) Melaksanakan upaya penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah (kurang lancar, diragukan, macet dan dihapus bukukan) serta mengupayakan langkah-langkah penyelamatan.

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

b) Melaksanakan tindakan pengamanan atas barang jaminan baik secara fisik maupun yuridis dan mengupayakan tindak lanjut penyelesaiannya.

c) Melaksanakan penjualan barang jaminan yang telah dikuasakan/diserahkan kepada bank baik oleh debitur maupun pemilik barang.

d) Melakukan penagihan-penagihan kepada debitur yang pembiayaannya bermasalah (kurang lancar, diragukan, macet dan dihapus bukukan), baik melalui surat maupun sarana lainnya.

e) Melaksanakan kegiatan restrukturisasi pembiayaan serta pengawasan pembiayaan.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pokok tersebut di atas, penyelia ini membawahi beberapa Account Officer (AO) dan Asisten Administrasi.

e. **Penyelia Umum/Sumber Daya Manusia**

Sebagaimana dimaksud pada butir, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha tersebut menjadi wewenang kantor cabang utama.

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) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan/pembayaran gaji pegawai, pajak dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya.
3) Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seluruh penyelia yang membutuhkan serta membuat pertanggung- jawaban setiap akhir bulan.
4) Mengelola barang-barang persediaan.

f. Penyelia Teller[6]

Sebagaimana dimaksud pada butir di atas, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Mengelola dan membuat laporan posisi harian kas serta bertanggung jawab atas persediaan uang dalam khasanah.
2) Menyediakan uang kas untuk para teller pada pagi hari, ATM dan melayani bon uang dari penyelia teller selama jam pelayanan kas.
3) Menerima penyetoran kembali uang kas dari penyelia teller II setelah tutup kas.
4) Mengelola kegiatan kas keliling dan *payment point*.
5) Menerima setoran dan melakukan pembayaran dari/ke cabang pembantu, kantor kas dan *payment point* untuk kegiatan operasional.

[6]Cahyaningtyas (Penyelia Teller), *Wawancara*, Surabaya, 10 Juli 2014

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

6) Mengambil dan menyetor uang kas ke Bank Indonesia atau bank lainnya untuk keperluan penyediaan uang kas baik untuk keperluan cabang utama dan 15 cabang dalam wilayah kerja Bank Indonesia.
7) Mengelola pembayaran gaji pegawai pemerintah propinsi dan pemerintah kabupaten/kotamadya serta mengelola pembayaran uang pensiun.
8) Melakukan tugas sortir uang sebelum dimasukkan ke dalam khasanah.
9) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.

g. Penyelia Akuntansi dan Teknologi

Sebagaimana dimaksud pada butir di atas, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi-transaksi.
2) Menyimpan bukti-bukti pembukuan.
3) Membuat neraca dan rugi / laba dan laporan-laporan ke Bank Indonesia.
4) Mengadakan analisa dan laporan keuangan cabang.

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

5) Menjaga agar instalasi komputer beserta alat pendukungnya siap dioperasikan.
6) Mengatur dan mengawasi penggunaan instalasi komputer di lingkungan cabang utama.

h. Penyelia Pelayanan Nasabah [7]

Sebagaimana dimaksud pada butir di atas, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Menyelesaikan permohonan nasabah dan calon nasabah dalam hubungannya dengan penjualan produk dan jasa bank;
2) Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah baru dengan kerjasama dengan pemasaran dana.
3) Memberikan pelayanan permohonan referensi bank dan penyewaan *save deposit box*.
4) Melaksanakan administrasi operasi di bidang giro, tabungan, deposito dan sertifikat deposito.
5) Berkoordinasi dengan pengelola bisnis kartu kantor pusat dalam melayani permohonan kartu ATM dari nasabah.

7. Produk Bank Batim Syariah[8]

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan Barokah
2) Tabungan Haji Amanah
3) TabunganKu iB

[7]Arinta (Staff SDM), *Wawancara*, Surabaya, 14 Juli 2014
[8]Bank Jatim.id/id/**syaraiah**/produk-layanan

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

4) Deposito Barokah

5) GiroAmanah

6) Giro Maxi

b. Produk Pembiayaan

1) PembiayaanMultiguna Syariah

2) KPR iB Griya Barokah

3) KPR ANGSURAN BEBAS (KAB)

4) KUR Syariah

5) Emas iB Barokah

6) Talangan Haji "Al Mabrur"[9]

7) Pembiayaan Kepemilikan Logam Emas (KLE) iB Barokah

8) Produk *Kafalah*

9) Umroh iB Maqbula[10]

Produk pembiayaan kepada Nasabah yang akan melakukan perjalanan Umroh dengan angsuran tetap sampai dengan jangka waktu pembiayaan.

Karakteristik:

1) Menggunakan akad *Ijārah*

2) Untuk membiayai kebutuhan perjalanan Umroh

[9] Bankjatim.id/id/syariah/produk-layanan/pembiayaan/talangan-haji-al-mabrur (diakses: 17 maret 2015, jam 11.32)

[10]http://bankjatim.id/id/syariah/produk-layanan/pembiayaan/umroh-ib-maqbula-1 (diakses: 17 Maret 2015).

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

3) Diperuntukkan bagi pemohon yang berstatus karyawan tetap perusahaan/instansi bonafide dengan masa kerja min 2 tahun dan wiraswasta
4) Diperuntukkan juga bagi keluarga nasabah dan pihak lain yang menjadi tanggungan nasabah, sepanjang kemampuan mengangsur nasabah mencukupi (maks. 80% dari penghasilan bersih nasabah)
5) Plafond pembiayaan maks. 80% dari biaya umroh
6) Jangka waktu pembiayaan maks. 3 tahun
7) Angsuran tetap setiap bulannya hingga akhir jatuh tempo pembiayaan
8) Dapat diangsur setelah pulang dari Umroh
9) Biaya administrasi ringan
10) Perlindungan asuransi syariah
11) Fasilitas pembayaran angsuran melalui Autodebet.

Tabel 3.1

Tabel Angsuran Tetap Umroh IB Maqbula per Nasabah

PLAFOND PEMBIAYAAN (Rp)	JANGKA WAKTU 12 Bulan	JANGKA WAKTU 24 Bulan	JANGKA WAKTU 36 Bulan
Rp15.000.000,00	Rp1.250.000,00	Rp625.000,00	Rp416.667,00
Rp20.000.000,00	Rp1.666.667,00	Rp833.333,00	Rp555.556,00
Rp25.000.000,00	Rp2.083.333,00	Rp1.041.667,00	Rp694.444,00
Rp27.000.000,00	Rp2.291.667,00	Rp1.145.833,00	Rp763.889,00
Rp30.000.000,00	Rp2.500.000,00	Rp1.250.000,00	Rp833.333,00
Rp35.000.000,00	Rp2.916.667,00	Rp1.458.833,00	Rp972.222,00
Rp40.000.000,00	Rp3.333.333,00	Rp1.666.667,00	Rp1.111.111,00
Rp45.000.000,00	Rp3.750.000,00	Rp1.875.000,00	Rp1.250.000,00

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

Tabel 3.2
Tabel Imbal Jasa Bank Umroh iB Maqbula

PLAFOND PEMBAYARAN	JANGKA WAKTU (12 Bulan)	JANGKA WAKTU (24 Bulan)	JANGKA WAKTU (36 Bulan)
Rp 15.000.000,00	Rp 1.125.000,00	Rp 2.250.000,00	Rp 3.600.000,00
Rp 20.000.000,00	Rp 1.500.000,00	Rp 3.000.000,00	Rp 4.800.000,00
Rp 25.000.000,00	Rp 1.875.000,00	Rp 3.750.000,00	Rp 6.000.000,00
Rp 27.000.000,00	Rp 2.062.500,00	Rp 4.125.000,00	Rp 6.600.000,00
Rp 30.000.000,00	Rp 2.250.000,00	Rp 4.500.000,00	Rp 7.200.000,00
Rp 35.000.000,00	Rp 2.625.000,00	Rp 5.250.000,00	Rp 8.400.000,00
Rp 40.000.000,00	Rp 3.000.000,00	Rp 6.000.000,00	Rp 9.600.000,00
Rp 45.000.000,00	Rp 3.375.000,00	Rp 6.750.000,00	Rp 10.800.000,00

Simulasi: :

Biaya umroh Rp25.000.000,- dibiayai Bank Rp20.000.000,- (Rp25.000.000,- x 80%) Yang disetorkan di awal sbb :

Tabel 3.3

Imbal jasa untuk jangka waktu 12 bulan	Rp. 1.500.000,00
Biaya administrasi	Rp. 100.000,00
Jadi biaya yang disetorkan sebesar	Rp. 1.600.000,00

Imbal jasa bank hanya 1x dibayar di depan, selanjutnya angsuran untuk pokoknya saja.

B. Implementasi Pembiayaan Talangan Umroh[11]

1. Ketentuan Umum Pembiayaan Talangan Umroh

a. Pembiayaan Multijasa Umroh Bank Jatim Syariah selanjutnya disebut Pembiayaan Multijasa Umroh iB Maqbula adalah pembiayaan yang diberikan untuk Pembiayaan Multijasa Umroh dengan prinsip *Ijārah*.

[11]Pembiayaan Multijasa Umroh, *Pedoman Pelaksanaan Pembiayaan Konsumsi*, BAB VII (Surabaya: Bank Jatim 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

b. iB atau *Islamic Banking* adalah penyeragaman nama produk dan jasa perbankan syariah untuk meningkatkan *awareness* masyarakat terhadap produk/jasa perbankan syariah maka seluruh Bank Syariah wajib menambahkan kata iB pada semua produk dan jasa yang ditawarkan.

c. *Ijārah* adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa.

d. Pembiayaan *ijārah* adalah produk penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip *ijārah* dimana Bank Jatim Syariah membiayai penyewaan jasa-jasa yang diperlukan nasabah melalui pembayaran sewa atau imbal jasa.

e. Nasabah adalah pihak yang mendapatkan fasilitas Pembiayaan Multijasa Umroh iB Maqbula berdasarkan perjanjian pembiayaan dan perjanjian-perjanjian lainnya yang berkaitan.

f. Akad adalah kesepakatan tertulis antara Bank Jatim Syariah atau UUS dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah.

g. *Ujroh*/Imbalan jasa/Fee adalah jumlah uang yang wajib dibayar lunas oleh nasabah kepada bank pada awal pembiayaan yang diberikan oleh bank dan telah disepakati dengan 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

h. Angsuran adalah sejumlah uang untuk pembayaran pembiayaan untuk pembayaran pokok yang wajib dibayar secara bulanan oleh nasabah sebagaimana ditentukan dalam akad.

i. Tagihan adalah hutang dan *ujroh* keuntungan atas pembiayaan ijarah.

j. Tunggakan adalah hutang *ijārah* dan ujroh keuntungan yang telah jatuh tempo, tetapi belum dibayar oleh nasabah.

2. **Penggunaan Pembiayaan**

a. Pembiayaan Multijasa Umroh iB Maqbula diperuntukan bagi pemohon/calon nasabah yang berstatus karyawan tetap dari suatu perusahaan/instansi yang diangkat dengan Surat Keputusan Pengangkatan dari Dinas/Instansi/Perusahaan tempat bekerja calon nasabah maupun untuk perorangan yang berpenghasilan tidak tetap/wiraswasta/profesional yang menjalankan usahanya sendiri, minimal sudah menjalankan usahanya 2 tahun.

b. Pembiayaan Multijasa Umroh juga diperuntukan keluarga nasabah dan pihak lain yang menjadi tanggungan nasabah, sepanjang *repayment capacity* nasabah mencukupi.

c. Digunakan untuk membiayai kebutuhan pembiayaan umroh melalui penyelanggara umroh yang telah terdaftar dan mempunyai izin dari Departemen Agama serta memiliki pengalaman usaha penyelenggaraan umroh minimal 2 (dua) tahun.

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

3. **Persyaratan Pemohon**

Pembiayaan Multijasa Umroh iB Maqbula diberikan kepada pemohon yang memenuhi syarat-syarat:

a. Warga Negara Indonesia
b. Telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau telah menikah dan berwenang melakukan tindakan hukum, dan pada saat jatuh tempo fasilitas pembiayaan usia calon nasabah maksimal samapai dengan usia pensiun 65 (enampuluh lima) tahun untuk wiraswasta.
c. Sudah menjadi pegawai tetap minimal 2 tahun berdasarkan Surat Keputusan daru dinas/instansi/perusahaan.
d. Untuk perorangan yang berpenghasilan tidak tetap/wiraswasta/ profesional yang menjalankan usahanya sendiri, minimal sudah menjalankan usahanya 2 tahun (dengan dibuktikan oleh SIUP/ijin profesi dan sejenisnya).
e. Dilakukan penilaian terhadap bonafiditas tempat bekerja calon nasabah dan bekerjasama untuk pembayaran angsuran melalui pemotongan gaji.
f. Tidak memiliki pembiayaan bermasalah baik di Bank Jatim Syariah maupun di bank lain.
g. Menyampaikan NPWP pribadi untuk pemohon dengan jumlah pembiayaan > Rp 100.000.000,- (seratus juta rupiah) atau SPT Pasal 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

4. **Jangka Waktu dan Agunan**

Maksimal jangka waktu pembayaran adalah 3 (tiga) tahun. Jaminan berupa kesanggupan bayar dari pihak-pihak terkait yang dibuktikan dengan:

a. Surat Persetujuan dan Kuasa dari nasabah (bermaterai) kepada bendahara gaji perusahaan tempat nasabah bekerja, untuk memotong/mentransfer gaji, tunjangan-tunjangan atau hak-hak yang timbul dalam bentuk apapun juga.
b. Surat Persetujuan dan Kuasa dari nasabah kepada bank untuk mendebet rekening nasabah guna pembayaran angsuran pembiayaan, denda, serta biaya-biaya lainnya yang timbul sehubungan dengan fasilitas pembiayaan nasabah.
c. Polis/sertifikat asuransi/penjaminan dari perusahaan asuransi/ penjaminan pembiayaan.
d. Untuk pemohon yang berpenghasilan tidak tetap, jaminan berupa aset tetap/ bergerak dengan rasio kecukupan aset terhadap nilai pembiayaan sebesar 120%.
e. Pembiayaan Multijasa Umroh kolektif dapat diajukan agunan yang dipergunakan bersama dan sumber penyelesaian pembiayaan serta jaminan harus atas nama yang mengajukan pembiayaan dan sebagai salah satu peserta 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

5. **Maksimal Pembiayaan dan Angsuran per Bulan**

a. Maksimal Pembiayaan

Plafond pembiayaan tidak melebihi 80% (delapan puluh persen) dari kebutuhan biaya umroh yang diajukan sepanjang kemampuan pembayaran kembali nasabah *(repayment capacity)* mencukupi untuk pembayaran angsuran pembiayaan.

b. Angsuran per Bulan

1) Pembayaran pelunasan Pembiayaan Multijasa Umroh iB Maqbula dilakukan dengan cara angsuran dalam jumlah yang sama setiap bulan.

2) Kemampuan mengangsur *(re-payment capacity)* tidak melebihi 80% (delapan puluh persen) dari penghasilan bersih nasabah.

C. **Strategi Pengembangan Produk Pembiayaan Talangan Umroh**

1. **Strategi Pengembangan di Dalam Kantor (Internal)**

Strategi pengembangan produk pembiayaan talangan umroh di dalam kantor adalah strategi yang dilakukan oleh para orang-orang internal kantor seperti direktur, manajer, karyawan dan stafnya dan dilakukan hanya di dalam lingkungan kantor. Strategi pengembangan ini dilaksanakan berupa:

a. Rapat Diskusi

Rapat diskusi adalah suatu strategi pengembangan produk dilingkungan internal kantor yang biasanya dilakukan oleh masing-

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

masing staf, seperti halnya produk pembiayaan multijasa umroh maka dalam mengembangkannya membutuhkan rapat terlebih dahulu sesama staf pembiayaan untuk mendiskusikan langkah-langkah strategi apa saja yang akan dilakukan untuk mengembangkan produk dan mendapatkan banyak nasabah serta membagi tugas masing-masing sesama staf pembiayaan. Kegiatan seperti ini dilakukan setiap satu bulan sekali. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Siti yang mengatakan bahwa:[12]

> "Kegiatan strategi pengembangan produk di dalam kantor sangat diperlukan sebelum kita terjun langsung ke masyarakat untuk mengembangkannya, ini adalah langkah pertama yang kami lakukan mengadakan rapat dan mendiskusikannya terlebih dahulu sesama staf untuk memperoleh hasil yang maksimal."

Menurut Rismawati diungkapkan bahwa:[13]

> "Dengan diadakannya rapat diskusi berguna untuk menyusun perencanaan kerja kami mengenai strategi apa saja yang akan kami lakukan dalam pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh untuk meningkatkan minat nasabah."

Menurut Siti Umi Hanik diungkapkan bahwa:[14]

> "Kami sebagai penyelia marketting dalam pengembangan produk pembiayaan talangan umroh bersama dengan penyelia pembiayaan mengadakan kegiatan rapat diskusi dalam menyusun perencanaan dan skenario kerja. Hal ini dilakukan sebagai rutinitas bentuk strategi internal dalam pengembangan produk."

---

[12]Siti Mulawarman (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[13]Rismawati (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[14]Siti Umi Hanik (Penyelia Pemasaran*), Wawancara*, Surabaya 4 Juni 2015.

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

Dengan mendiskusikan suatu langkah-langkah strategi terlebih dahulu maka diharapkan para staf lebih terarah didalam pekerjaannya mengembangkan suatu produk sehingga dapat banyak diminati nasabah.

b. Menyediakan Brosur dan Memasang Banner

Dalam mengembangkan setiap produknya Bank Jatim Syariah menyediakan brosur pada masing-masing produk yang mana brosur-brosur tersebut berisi tentang penjelasan singkat apa dan bagaimana produk tersebut. Brosur biasanya disediakan di bagian depan kantor seperti di ruang tunggu nasabah, di meja customer service, di meja marketing, di meja penyelia pembiayaan gadai dan di ruang ATM dan pada acara-acara tertentu seperti pameran. Banner biasanya dipasang di depan halaman kantor Bank Jatim Syariah dan banner kecil di area ruangan tunggu nasabah. Brosur dan Banner dapat memudahkan bank untuk memasarkan dan mengembangkan produknya terutama pada produk baru seperti halnya produk pembiayaan multijasa umroh, para calon nasabah akan mulai tertarik untuk membeli suatu produk bank dengan membaca penjelasan singkat pada suatu brosur yang tersebar apalagi apabila tulisan yang berada di dalam brosur tersebut menarik dan memberikan manfaat lebih bagi nasabah apabila membeli produk bank tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Siti Mulawarman:[15]

> "Kami menyediakan brosur pada masing-masing produk Bank Jatim Syariah termasuk pada produk pembiayaan multijasa

[15]Siti Mulawarman (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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 kami sediakan di dalam lingkungan kantor dan pada setiap acara-acara seperti pameran untuk menarik perhatian para nasabah yang masuk di dalam kantor dan ruang ATM kita untuk membeli produk-produk bank lainnya atau para nasabah baru yang hadir pada suatu acara seperti pameran. Sedangkan banner kami pasang untuk produk-produk tertentu misalnya, pada produk-produk baru. Ini semua untuk meningkatkan minat nasabah terhadap produk kita."

Menurut Siti Umi Hanik diungkapkan bahwa:[16]

"Brosur dan banner adalah bentuk promosi internal yang kami lakukan dalam strategi pengembangan produk tidak terkecuali pada produk pembiayaan Umroh iB Maqbula. Selain kami menyebarkan brosur di acara-acara pameran kami menyediakan brosur di setiap ruangan kantor yang dihadiri oleh nasabah termasuk di ruang ATM sama dengan banner yang kami pasang dilingkungan kantor Bank Jatim Syariah."

Sedangkan menurut Rismawati diungkapkan bahwa:[17]

"Dalam pengembangan produk pembiayaan Umroh iB Maqbula brosur dan banner sangat penting disediakan dilingkungan kantor guna menarik minat nasabah yang hendak ke kantor BJS dan masyarakat yang melintasi lingkungan kantor."

Dengan menyediakan brosur dan banner di dalam lingkungan kantor Bank Jatim Syariah, maka secara tidak langsung bank telah memasarkan dan mengembangkan produknya melalui sebuah tulisan yang dibaca oleh nasabah sehingga menambahkan rasa minat nasabah terhadap produk tersebut.

[16]Siti Umi Hanik (Penyelia Pemasaran*), Wawancara*, Surabaya 4 Juni 2015.
[17]Rismawati (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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. **Strategi Pengembangan di Luar Kantor (Eksternal)**

Strategi pengembangan produk pembiayaan multijasa umroh di luar kantor adalah strategi yang dilakukan oleh para staf karyawan di luar lingkungan kantor antara para staf dengan masyarakat atau lembaga-lembaga tertentu. Strategi pengembangan ini dilaksanakan berupa:

a. Promosi

Promosi adalah suatu strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah Surabaya di dalam maupun di luar lingkungan kantor. Promosi di dalam lingkungan kantor sebagaimana telah dijelaskan di atas menyediakan brosur dan banner. Promosi di sini akan dijelaskan apa saja promosi yang dilakukan Bank Jatim Syariah dalam mengembangkan produk pembiayaan multijasa umroh di luar lingkungan kantor. Seperti yang diungkapkan oleh Rismawati:[18]

> "Dalam mengembangkan suatu produk Bank Jatim Syariah melakukan promosi pada setiap produknya termasuk pada produk pembiayaan umroh iB Maqbula. Promosi yang kami lakukan diluar lingkungan kantor yaitu berupa kegiatan-kegiatan di luar kantor yang mana kami langsung berinteraksi dengan masyarakat. Promosi di luar kantor yang telah kami lakukan dalam mengembangkan produk pembiayaan Umroh iB Maqbula adalah dengan mengikuti kegiatan pameran di acara-acara tertentu yang diadakan di dalam kota surabaya seperti pameran di mal, acara sekolah, gedung, car free day di hari minggu, dan bakti sosial".

Menurut Eka Yunidian diuangkapkan bahwa:[19]

[18]Rismawati (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[19]Eka Yunidian (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

> "Dalam praktinya promosi adalah strategi yang paling banyak kami lakukan seperti pada acara pameran-pameran, acara kegiatan di sekolahan kami ikut mensponsori dengan begitu kami dapat memasarkan produk-produk kami, selain itu dengan mengadakan pameran di halaman kantor BJS di kegiatan car free day, dan dengan bakti sosial di bulan ramadhan dengan membagi-bagi makanan ta'jil dan menyantuni anak yatim."

Menurut Siti Mulawarman diungkapkan bahwa:[20]

> "Strategi pengembangan produk pembiayaan talangan umroh yang kami lakukan dengan kegiatan promosi adalah dengan mengikuti acara-acara pameran di mall, gedung, sekolahan dan mengadakan kegiatan bakti sosial. Hal ini dilakukan dalam meningkatkan pamor bank dimata masyarakat untuk menarik minat mereka menjadi nasabah kami."

1) Pameran

Pameran adalah sebagai bentuk promosi dalam strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh Bank Jatim Syariah Surabaya. Pameran yang diikuti oleh Bank Jatim Syariah dilakukan di acara-acara yang diadakan di pusat perbelanjaan, gedung dan sekolahan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Siti Umi Hanik:[21]

> "Promosi produk kami biasanya mengikuti pameran yang diadakan pada acara-acara tertentu di surabaya seperti di pusat perbelanjaan, gedung, dan sekolahan. Biasanya kami mendirikan stand sebaik mungkin di pameran tersebut untuk menarik minat masyarakat tidak lupa kami menyebarkan berbagai brosur produk kami kepada para pengunjung pameran, melayani dan menjelaskan produk kami dengan baik kepada para nasabah yang berminat. Pameran di sekolah biasanya kami mengikuti ketika ada sebuah acara di sekolah tersebut Bank Jatim Syariah bepartisipasi menjadi sponsor

[20]Siti Mulawarman (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[21]Siti Umi Hanik (Penyelia Pemasaran), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

sekaligus kami memasarkan produk kami dengan mendirikan stand pameran."

2) *Car free Day*

Sama halnya dengan kegiatan pameran di atas, dalam mengikuti kegiatan car free day adalah bentuk promosi yang bank lakukan seperti yang diungkapkan oleh Siti Umi Hanik:[22]

> "Pada acara *car free day* di hari minggu bank juga melakukan promosi produknya termasuk produk pembiayaan dana talangan umroh. Kami mendirikan stand di halaman kantor Bank Jatim Syariah Surabaya yang mana kantor kami terletak sangat strategis di tengah kota surabaya yang setiap hari minggu digunakan untuk kegiatan car free day maka kami juga memanfaatkannya untuk memasarkan dan mengembangkan produk kami untuk meningkatkan minat nasabah Bank Jatim Syariah."

3) Bakti Sosial

Untuk meningkatkan promosi bank akan produk-produknya maka bank juga melakukan kegiatan bakti sosial ini dilakukan bukan hanya untuk kegiatan sosial tetapi juga sebagai bentuk promosi dalam meningkatkan pamor bank. Hal ini diuangkapkan oleh Siti Umi Hanik:[23]

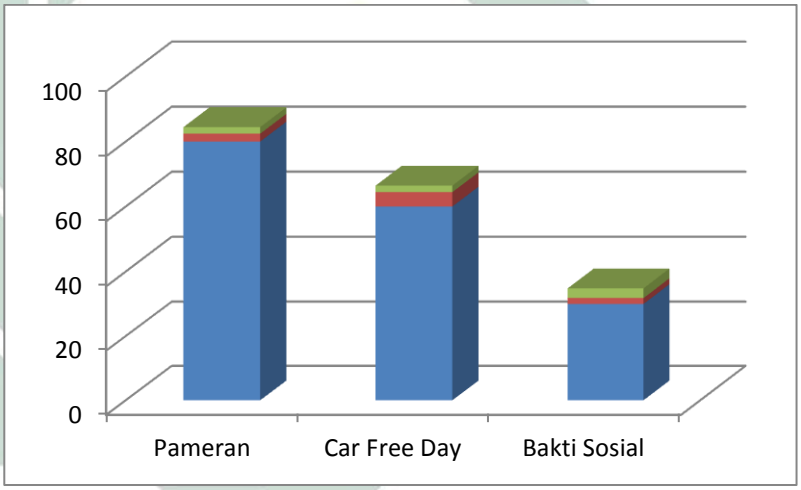
> "Bakti sosial lebih banyak kami lakukan pada bulan ramadhan biasanya kami akan mengunjungi panti asuhan untuk menyantuni kaum dhuafa' selain itu kami juga rutin membagi makanan takjil kepada para pengguna jalan raya yang melintasi depan Bank Jatim Syariah Surabaya dan memberi makanan takjil kepada kaum-kaum dhuafa' yang berada di sekitar kantor Bank Jatim Syariah Surabaya. Hal ini adalah sebagai bentuk kegiatan sosial yang kami lakukan

[22]Siti Umi Hanik (Penyelia Pemasaran*), Wawancara*, Surabaya 4 Juni 2015.
[23]Eka Yunidian (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

selain itu juga bermanfaat untuk mempromosikan bank sehingga dikenal lebih baik oleh para masyarakat."

Maka dengan melakukan promosi di luar kantor seperti yang tersebut di atas akan membantu bank untuk memasarkan produknya dan meningkatkan pamor bank dengan produk-produknya sehingga dikenal masyarakat dan diminati nasabah. Berikut persentase strategi promosi yang dilakukan Bank Jatim Syariah dalam upaya meningkatkan minat nasabah produk pembiayaan dana talangan umroh.



Gambar 1.2

b. Bekerja Sama dengan Travel Umroh

Travel Umroh adalah pihak yang sangat berkaitan penting dengan produk pembiayaan Umroh iB Maqbula yang mana dapat membantu pihak Bank Jatim Syariah untuk mengembangkan produknya maka Bank Jatim Syariah bekerja sama dengan berbagai

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

pihak travel penyelenggara umroh yang ada di surabaya. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Rismawati:[24]

> "Kami bekerja sama dengan beberapa pihak penyelenggara travel yang ada di surabaya dalam usaha mengembangkan produk pembiayaan Umroh iB Maqbula, travel-travel tersebut yaitu shafira, ebad wisata, linda jaya, mabruro, andalus, tourindo, mekah medinah."

Menurut Siti Umi Hanik disampaikan bahwa:[25]

> "Bentuk pemasaran dalam mengembangkan produk pembiayaan Umroh iB Maqbula salah satunya dengan bekerja sama dengan travel penyelanggara umroh. Ini adalah salah satu bentuk kerja sama bank dengan pihak manajemen lain, dengan ini akan memudahkan bank dalam memfasilitasi para nasabah Umroh iB Maqbula dalam proses pembiayaan Bank Jatim Syariah dan memudahkan nasabah berhubungan dengan bank dan travel yang sudah bekerja sama secara langsung,"

Menurut Siti Mulawarman disampaikan bahwa:[26]

> "Mengadakan kerja sama antara bank dengan pihak travel penyelanggara umroh adalah sebagai bentuk langkah strategi kami dalam mengembangkan produk Umroh iB Maqbula. Kerja sama ini untuk memudahkan kami memfasilitasi nasabah agar lebih mudah melakukan pembiayaan dan berangkat ke Baitullah dengan saling bekerja sama antara nasabah, Bank Jatim Syariah dan travel umroh."

Dengan bekerja sama antara Bank Jatim Syariah dan travel penyelenggara umroh juga akan memudahkan kerja sama antar nasabah yang berminat melakukan pembiayaan talangan umroh.

---

[24]Rismawati (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[25]Siti Umi Hanik (Penyelia Pemasaran*), Wawancara*, Surabaya 4 Juni 2015.
[26]Siti Mulawarman (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

3. **Perkembangan Minat Nasabah**

a. Data Rinci Nasabah

Tabel 3.4

Data Nasabah Umroh iB Maqbula Tahun 2014-2015

Nama Nasabah	Tanggal	Jangka Waktu	Nominal Pembiayaan
Pujiati	2 Oktober 2014	1 Tahun	Rp 24.000.000,00
Sofianita	12 Desember 2014	2 Tahun	Rp 89.000.000,00
Hery Ariani	8 Januari 2015	3 Tahun	Rp 47.500.000,00

Perkembangan nasabah produk pembiayaan Umroh iB Maqbula berkembang sedikit demi sedikit nasabahnya dari didirikannya produk ini bulan Mei tahun 2014 hingga bulan Juli 2015 dilakukannya penelitian ini.

b. Hubungan Strategi Dengan Hasil

Dalam mengembangkan produk pembiayaan Umroh iB Maqbula sudah banyak strategi yang kami upayakan berbagai promosi dan bekerja sama dengan pihak-pihak travel penyelanggara umroh. Ada perkembangan sedikit demi sedikit dari nasabah yang membeli produk ini tetapi masih terlalu sedikit nasabah berminat. Seperti yang disampaikan oleh Eka Yunidian:[27]

> "Sudah berbagai strategi yang kami lakukan untuk menarik banyak minat nasabah Umroh iB Maqbula seperti promosi-promosi dan bekerja sama dengan pihak-pihak travel

[27]Eka Yunidian (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

> penyelanggara umroh, ada perkembangan nasabah sedikit demi sedikit bertambah tetapi masih sedikit nasabah yang membeli produk ini. Sepanjang kurang lebih satu tahun ini dari didirikannya produk pembiayaan umroh sampai saat ini Juni 2015 kami memiliki 3 nasabah Umroh iB Maqbula ini masih jauh dari rata-rata target yang kami inginkan".

Menurut Rismawati diungkapkan bahwa:[28]

> "Dari hasil nasabah yang kami peroleh masih menurut kami masih kurang jauh dari target yang diinginkan dengan segenap usaha yang telah dilakukan dalam strategi pengembangan produk pembiayaan dana talangan umroh Bank Jatim Syariah Surabaya."

Sedangkan menurut Siti Mulawarman:[29]

> "Sudah berbagai strategi yang kami lakukan dalam upaya meningkatkan nasabah pembiayaan Umroh iB Maqbula Bank Jatim Syariah surabaya tetapi dari hasil yang diperoleh sejauh ini masih kurang minatnya nasabah akan produk Umroh iB Maqbula ini, jadi belum ada hubungan yang signifikan antara strategi dan hasilnya."

Dengan melihat data nasabah di atas yang diperoleh Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya, maka masih kurang baiknya hubungan antara strategi dengan hasil yang diperoleh.

c. Kendala

Berbagai kendala yang dihadapi oleh Bank Jatim Syariah dalam mengembangkan produk pembiayaan umroh, dimana setelah dilihat hubungan stretegi dan hasilnya masih kurang baik. Kendala tersebut seperti yang diungkapkan oleh Rismawati:[30]

> "Salah satu kendala masih sedikitnya minat nasabah produk ini adalah jaminan atau agunan seperti para

[28]Rismawati (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[29]Siti Mulawarman (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[30]Rismawati (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

pegawai tetap sebuah perusahaan atau institusi tidak hanya menggunakan surat kepegawaiannya untuk jaminan tetapi harus menambah jaminan lainnya harta tidak bergerak seperti BPKB atau sertifikat tanah, rumah dan sebagainya maka nasabah lebih banyak memilih produk pembiayaan lain yang sebanding mendapatkan pembiayaan lebih besar dengan jaminan yang besar pula seperti produk KPR, produk pembiayaan ini lebih banyak peminatnya. Kendala lain berkurangnya minat nasabah dengan produk ini adalah nasabah enggan untuk mengangsur di belakang yang mana nasabah sudah melakukan umroh ke baitullah setelah pulang ke tanah air masih ada tanggungan cicilan yang harus dipenuhi maka sebagian besar mereka lebih memilih pembiayaan talangan haji yang mana membeli produk ini guna mendapatkan porsi terlebih dahulu dan diangsurnya sebelum berangkat ke baitullah sambil menunggu antrian keberangkatan porsinya."

Menurut Eka Yunidian diungkapkan bahwa:[31]

"Kendala pada perkembangan minat nasabah produk pembiayaan dana talangan umroh Bank Jatim Syariah Surabaya adalah di dalam promosi masih kurang seperti melalui media cetak dan elektronik belom kami lakukan kendalanya adalah BJS masih Unit Usaha Syariah (UUS) jadi harus ada keputusan dari pusat Bank Jatim Konvensional dan kami masih mengikuti aturan-aturan ketetapan dan persetujuan dari pusat.

Sedangkan menurut Siti Umi Hanik:[32]

"Kendala lainnya dalam perkembangan minat nasabah produk pembiayaan Umroh iB Maqbula pada hubungan kerja sama dengan pihak-pihak travel umroh masih kurangnya komunikasi yang sering atau lebih erat yang dilakukan oleh pihak bank dengan travel sehingga tidak ada kegiatan kerja sama di bidang pemasaran yang dilakukan bank dengan pihak travel umroh."

[31]Eka Yunidian (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[32]Siti Umi Hanik (Penyelia Pemasaran), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

d. Tantangan dan Solusi

Dari penjelasan di atas maka berbagai tantangan yang harus dilakukan Bank Jatim Syariah Surabaya dalam mengembangkan produk pembiayaan Umroh iB Maqbula yaitu bagaimana agar strategi yang diupayakan dapat sebanding dengan hasil yang lebih baik yang diinginkan dan tentunya memikirkan bagaimana solusinya untuk upaya meningkatkan minat nasabahnya. Seperti yang diungkapkan oleh Rismawati:[33]

> "Masih banyak tantangan yang dihadapkan oleh kami dalam mengembangkan produk pembiayaan umroh yaitu bagaimana meyakinkan nasabah dengan jaminan-jaminan yang ada meminati produk kami, bagaimana lebih berusaha lagi dalam mempromosikan produk ini sehingga membuang rasa enggan nasabah yang berminat dengan produk ini tetapi masih berfikir angsuran-angsuran yang masih tertanggung setelah melakukan umroh."

Menurut Eka Yunidian diungkapkan bahwa:[34]

> "Tantangan yang kami hadapi adalah bagaimana Bank Jatim Syariah dipercepat untuk tidak lagi menjadi Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Jatim diharapkan memberi solusi agar BJS mampu berkembang lebih luas dalam praktikanya dan membuang jauh-jauh persepsi nasabah akan BJS yang akan terpengaruhi oleh konvensional dikarebakan masih Unit Usaha Syariah Bank Jatim."

Sedangkan menurut Siti Umi Hanik bahwa:[35]

> "Tantangan Bank Jatim Syariah dalam perkembangan nasabah produk pembiayaan Umroh iB Maqbula adalah berupaya bagaimana lebih mengeratkan lagi komunikasi kepada pihak-pihak travel penyelanggara umroh yang

[33]Rismawati (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[34]Eka Yunidian (Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.
[35]Siti Umi Hanik (Penyelia Pemasaran), *Wawancara*, Surabaya, 4 Juni 2015.

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

sudah saling bekerja sama. Dengan itu solusinya mungkin kami akan memberi hadiah-hadiah cinderamata seperti atribut-atribut umroh untuk menarik minat nasabah, meningkatkan promosi-promosi yang kami lakukan di masyarakat dan lebih menjalin hubungan kerja sama komunikasi yang baik dengan.pihak-pihak travel penyelanggara 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