

**ANALISIS PENGEMBANGAN PRODUK BANK SYARIAH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MANAJERIAL
(STUDI KASUS PT BNI SYARIAH KANTOR
CABANG MEDAN)**

Skripsi

*Diajukan untuk melengkapi dan Memenuhi Syarat-syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

SARI JAMIATU ROHMA
1501270095



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**ANALISIS PENGEMBANGAN PRODUK BANK SYARIAH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MANAJERIAL.
(STUDI KASUS BNI SYARIAH KC MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

SARI JAMIATU ROHMA

NPM: 1501270095

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Sri Fitri Wahyuni, SE, MM.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul Cerdas & Terpercaya

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nama dan tanggalnya



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Sari Jamiatu Rohma

Npm : 1501270095

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial (study kasus BNI Syariah ke Medan)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 13 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

Dekan

Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Oleh:

Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Salamat Pohan, S. Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Sari Jamiatu Rohma
Npm : 1501270095
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial (studi kasus BNI Syariah)

Medan, 13 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Selayat Pohan, S. Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul Berprestasi Berkeadilan

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sari Jamiatu Rohma
 Npm : 1501270095
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : SI (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Sri Fitri Wahyuni, SE, MM.
 Judul Skripsi : Analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas (Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
28/03/2019	- Perbaiki Deskripsi Uraian - perbaiki Pembahasan - Perbaiki Daftar Isi, Daftar tabel dan daftar lampiran		
02/03/2019	- perbaiki Daftar pustaka. - Perbaiki Lampiran. - Perbaiki Kesimpulan dan Saran.		
06/03/2019	- Perbaiki kesimpulan dan saran. - menambah lampiran.		
11/03/2019	ACC Skripsi		

Medan, 13 - 03 - 2019

Diketahui/ Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Sri Fitri Wahyuni, SE, MM.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbil' alamin.

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

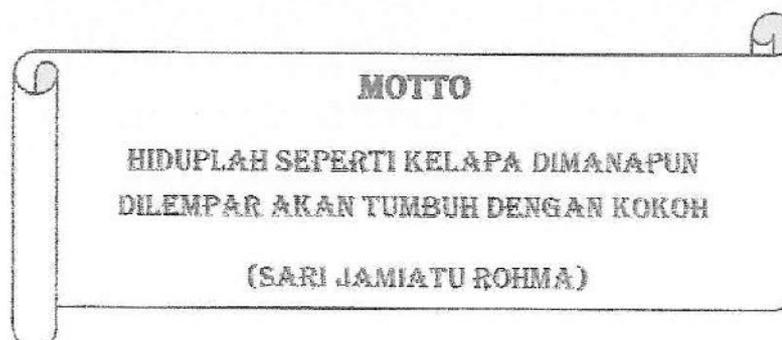
Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Supriani) dan Ayah (Alm. H. Ikhwani) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu melimpahkan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menaschatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik.

Terimakasih Ibu.. Terimakasih Ayah..

Adikku Tersayang

Sebagai tanda terima kasih, ku persembahkan karya kecil ini untuk adikku (Anisa Shofatul jannah, Muhammad Ikhsan dan Amri Masykuri). Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang kalian berikan menjadikan ku orang yang baik pula.

Terimakasih.....



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sari Jamiatu Rohma
NPM : 1501270095
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial (Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan)

Dengan ini menyatakan

1. Penelitian yang saya lakukan dengan judul diatas belum pernah diteliti di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Penelitian ini saya lakukan sendiri tan pa ada bantuan dari pihak manapun dengan kata lain penelitian ini tidak saya tempahkan (dibuat) oleh orang lain danjuga tidak tergolong *Plagiat*.
3. Apabila poin 1 dan 2 diatas saya langgar, maka bukan menjadi tanggungjawab dosen pembimbing atau pihak Fakultas Agama Islam, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pemyataan ini saya perbuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga, dan dapat dipergunakan sebagaimana seharusnya.

Medan, 10 Maret 2019
Hormat Saya
Yang Membuat Pernyataan



Sari Jamiatu Rohma

1501270095

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGEMBANGAN PRODUK BANK SYARIAH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MANAJERIAL
(Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan)**

Oleh:

Sari Jamiatu Rohma

NPM: 1501270095

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, Maret 2019

Pembimbing



Sri Fitri Wahyuni, SE. MM.

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

Medan, Maret 2019

Lampiran : Istimewa

Hal : Skripsi a.n. Sari Jamiatu Rohma

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Sari Jamiatu Rohma yang berjudul: ANALISIS PENGEMBANGAN PRODUK BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MANAJERIAL (Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan). Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqosah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing



Sri Fitri Waluyuni, SE. MM.

Abstrak

Sari jamiatu rohma, analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial (studi kasus BNI Syariah kc Medan), skripsi, Medan, fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah UMSU 2019

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja produk yang dikembangkan BNI Syariah kc Medan, analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial (studi kasus BNI Syariah kc Medan). BNI Syariah yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan inimenjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” danditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988.

Hasi penelitian ini menunjukkan untuk meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk bank syariah bank harus mempunyai 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.

Abstract

Sari jamiatu rohma, analysis of product development for Islamic banks in improving managerial quality (case study of BNI Syariah in Medan), thesis, Medan, faculty of Islamic Religion Islamic Banking Department UMSU 2019

This research was conducted to find out what products are developed by BNI Syariah in Medan, analysis of product development of Islamic banks in improving managerial quality (case study of BNI Syariah in Medan). BNI Syariah, formerly known as Bank Negara Indonesia, was the first bank to be established and owned by the Government of Indonesia. In line with the decision to use the year of establishment as part of the company's identity, the name of Bank Negara Indonesia in 1946 was officially used starting at the end of 1968. This change made Bank Negara Indonesia better known as "BNI 46" and was established at the same time with the 1988 corporate identity change.

The results of this study indicate that to improve managerial quality in the efforts to develop a product of a bank Islamic bank must have a strategy from the company how the company can offer products that are attractive so that the sales process is easier and the bank feedback can progress with those interested in the product large. Actually it is not enough to use the product but it must also be assimilated with services, so the product must be closely related to the service.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada nabi kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya keluar dari zaman jahiliyah menuju jalan yang penuh dengan cahaya ilmu, beserta keluarga dan sahabatnya sampai kepada kita yang senantiasa mengikuti jejak langkahnya sampai akhir zaman.

Untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka penulis menyusun skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGEMBANGAN PRODUK BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MANAJERIAL (STUDI KASUS BNI SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN)”**.

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis terutama kedua orang tua penulis, ayahanda Almi ikhwani dan Ibunda supriani yang telah banyak memberikan cinta dan kasih sayang, perhatian, doa, dukungan dan motivasi serta pengorbanan keduanya sehingga dapat membimbing penulis hingga sampai saat ini
2. Bapak Dr. Agussani M.AP. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM, Selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Sri Fitri wahyuni , SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menjadi pelajaran dan memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan umumnya bagi pembaca skripsi ini.

Wassalamua'alaikum. Wr. Wb.

Medan, 11 Februari 2019

Penulis

Sari Jamiatu Rohma

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	3
E. Tujuan Penelitian	3
F. Manfaat Penelitian	4
G. Sistematika Penulisan	4

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Uraian Teori	6
1. Pengertian Bank Syariah	6
B. Pengembangan Produk.....	12
1. Pengembangan Produk.....	12
2. Jenis-Jenis Produk	18
C. Ekonomi Manajerial.....	19
1. Kualitas manajerial melalui pengembangan produk	25
D. Penelitian terdahulu	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Sumber dan jenis data	30
D. Teknik pengumpulan data	30

E. Teknik analisis data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Penelitian.....	33
B. Temuan penelitian	41
C. Pembahasan.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Proses pengembangan produk.....	15
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	29
Tabel 4.1	Nisbah akad mudharabah	39

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Proses pengembangan produk	16
Gambar 2.2	Proses perbaikan	24
Gambar 4.1	Struktur organisasi.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, bank syariah pertama kali didirikan pada tahun 1992. Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan bank Negara-Negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Di tahun-tahun mendatang, jumlah bank syariah akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru, bertambahnya jumlah kantor cabang bank syariah yang sudah ada, maupun dengan dibukanya Islamic window di bank-bank konvensional.

Undang-undang no 10 tahun 1998 tentang penyempurnaan undang-undang no.7 tahun 1992 tentang perbankan merupakan langkah maju dalam perkembangan perbankan syariah. Dalam undang-undang ini perbankan syariah diperlakukan yang sama *equal treatment* dengan perbankan konvensional. Padahal jika dilihat dengan jumlahnya, ketika undang-undang itu disarankan, baru ada satu bank syariah yaitu bank muamalat pada undang-undang ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk membuka bank syariah lebih luas untuk berkembang tetapi juga menyatakan prinsip produk perbankan syariah seperti murabahah, salam istishna, mudharabah, musyarakah dan ijarah.

Perbankan sebenarnya telah cukup memberikan keleluasaan bagi bank syariah untuk mengembangkan sendiri produknya, sebab undang-undang ini hanya mengikat pada sistem perbankan konvensional pola yang harus dipegang dalam pengembangan produk adalah bahwa berbeda dengan yang ada dalam bank konvensional, yang memakai satu jenis transaksi yaitu pinjaman, dalam bank syariah produk-produk harus dikembangkan mengikuti karakter dan sifat produk syariah yang berbeda satu sama lain. Resiko dan jangka waktu merupakan faktor kedua sesudah karakter dan sifat itu diletakkan. Misalnya, karakter produk murabahah adalah jual beli barang, bank bertindak sebagai penjual dan nasabah

sebagai pembeli. Bank boleh meminta jaminan tambahan selain barang yang dibeli.

Ketika diminta mengembangkan suatu produk, biasanya terjadi perdebatan yang cukup panjang antara orang-orang yang berlatar belakang perbankan murni dengan yang berlatar belakang syariah. Pengembangan produk dalam bank syariah sering kali terjebak diantara kedua aturan yang saling tarik menarik, yaitu syariah dan hukum positif. Perlu ada upaya bersama untuk mencari jalan keluar. Pengembangan produk bukan saja melibatkan sumber daya yang ada dalam penelitian dan pengembangan, tetapi juga sumber daya yang mengerti dan mendalami syariah, karena sumber daya manusia yang ada di bank syariah sekarang ini belum memiliki pengetahuan di kedua bidang itu secara simultan.

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat berkembangnya produk bank syariah di PT BNI Syariah kantor cabang Medan yaitu belum memadainya sumber daya manusia yang terdidik dan professional, menyangkut manajemen sumber daya manusia dan pengembangan budaya serta jiwa wirausaha bangsa kita masih lemah, permodalan (dana) yang relative kecil dan terbatas, tingkat kepercayaan masyarakat masih rendah terhadap bank syariah oleh sebab itu untuk mengembangkan produk bank syariah kepada masyarakat butuh waktu yang panjang untuk meyakinkan kepada masyarakat tentang produk bank syariah tersebut.

Adapun masalah yang terjadi di PT BNI Syariah kantor cabang Medan adalah lemahnya pemahaman praktisi bank syariah, baik sisi pengembangan produk maupun syariah belum terpenuhinya sumber daya manusia yang menguasai di bidang ekonomi syariah, sehingga dalam praktiknya perbankan syariah seringkali menyimpang dari prinsip syariah hanya bisa menjelaskan apa yang mereka tahu dan belum memadainya sumber daya manusia yang terdidik dan profesional, terutama teknis manajerialnya.

Pengembangan produk bank adalah sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas manajerialnya, produk bank syariah harus mampu memberikan keunggulan supaya merespon perubahan minat masyarakat.

Berdasarkan hal ini telah ditemukan maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Pengembangan Produk Bank Syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial (studi kasus PT BNI Syariah kc Medan)”

B. Identifikasi Masalah

1. Lemahnya pemahaman praktisi bank syariah, baik sisi pengembangan produk maupun syariah belum terpenuhinya sumber daya manusia yang menguasai di bidang ekonomi syariah.
2. Perbankan syariah seringkali menyimpang dari prinsip syariah hanya bisa menjelaskan apa yang mereka tahu dan belum memadainya sumber daya manusia yang terdidik dan profesional, terutama teknis manajerialnya.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya pembahasan, maka penulis memberikan batasan penelitian dengan tujuan agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, adapun penelitian ini hanya membahas mengenai produk jasa perbankan yang ada di PT BNI Syariah kc Medan dalam meningkatkan kualitas manajerial.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas terdapat, masalah pokok yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana pengembangan produk bank syariah di PT. BNI Syariah?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk di PT BNI Syariah kc Medan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja produk bank syariah yang dikembangkan oleh BNI Syariah kc Medan
2. Untuk mengetahui pengembangan produk bank syariah di BNI Syariah kc Medan.
3. Untuk mengetahui apakah BNI Syariah mampu meningkatkan kualitas menejerial melalui pengembangan produk.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoris

- a. Sebagai tambahan pengetahuan dalam bidang pemasaran produk dan operasional bank syariah khususnya mengenai pengembangan produk.
- b. Sebagai bahan evaluasi pengembangan produk bank syariah di BNI Syariah kc Medan dalam meningkatkan kualitas manajerialnya agar mampu bersaing secara profesional dengan perbankan lain.
- c. Sebagai rujukan menambah wawasan tentang lembaga keuangan islam dan prinsip ajaran syariah islam melalui produk bank syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat mengerti tentang perkembangan produk bank syariah di PT BNI Syariah kc Medan.
- b. Dapat memberikan informasi tentang produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial di PT BNI Syariah kc Medan.
- c. Bagi para nasabah yaitu sebagai pertimbangan untuk memberikan keputusan minat kepada produk bank syariah yang adadi PT. BNI Syariah kc Medan

G. Sistematika Penulisan

Teknis penulisan skripsi ini berdasarkan buku panduan penulisan skripsi fakultas agama islam adapun pada penulisan skripsi ini, penyusun membahas beberapa bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan sebagai gambar umum tentang penulisan skripsi. Pada bab ini diuraikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang kajian pustaka dan penelitian terdahulu yang relevan. Kajian pustaka digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan kenyataan di lapangan sedangkan kajian terdahulu memuat uraian tentang hasil penelitian yang didapat dari penelitian terdahulu untuk menunjukkan apa yang membedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini diuraikan langkah-langkah penelitian yaitu: rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, kehadiran peneliti tahapan penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pemeriksaan keabsahan temuan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diuraikan langkah-langkah penelitian yaitu: deskripsi penelitian, temuan penelitian, pembahasan. Deskripsi penelitian bagian ini mendeskripsikan lokasi penelitian terutama yang terkait dengan topic penelitian, temuan penelitian merupakan deskripsi data yang langsung berkaitan dengan upaya menjawab fokus penelitian, pembahasan keterkaitan dengan pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi posisi temuan yang diungkap dari lapangan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi simpulan, saran, dan rekomendasi yaitu kesimpulan dan saran.

BAB II

Landasan Teori

A. Uraian Teori

1. Pengertian Bank Syariah

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

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

Bank islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau biasa disebut dengan bank syariah adalah lembaga keuangan/ perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-qur'an dan hadist nabi saw.

Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu bank islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariat islam. Bank islam adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-quran dan hadist. Sementara bank yang beroperasi

¹Muhammad, *manajemen bank syariah*, edisi revisi, hal. 14.

² Philip kotler, *manajemen pemasaran analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*,(Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1993) hal. 18.

sesuai dengan prinsip syariat islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariat islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara islam.³

Salah satu cara untuk mengatasi hal-hal tersebut adalah dengan mengembangkan produk yaitu melakukan perbaikan dan 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 meingkatkan dan memberikan inovasi yang baru pada produk jasa dan layanannya sebagai usaha manajemen dalam menghadapi perubahan selera, teknologi dan persaingan yang semakin meningkat sehingga dapat mempertemukan keinginan pasar melalui produk bank syariah yang tidak ketinggalan dari produk bank konvensional. Karena nasabah cenderung mencari produk yang baru di pasar perbankan dengan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Manajerial adalah aplikasi dari teori ekonomi dan pengetahuan alat analisis untuk menerangkan bagaimana organisasi (*orientasi profit atau non profit*) dapat mencapai tugas atau tujuan secara efisien.⁴Manajerial dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi cara-cara untuk secara efisien mencapai setiap sasaran perusahaan. Para manajer perusahaan tersebut menggunakan sistem ekonomi manajerial untuk mengidentifikasikan strategi produksi yang dapat membantu memenuhi tujuan jangka pendek perusahaan secara lebih efisien dan efektif.⁵Perusahaan harus mempunyai strategi untuk mengembangkan produk bank syariah yang mereka tawarkan kepada nasabah untuk meningkatkan kualitas manajerial agar dapat mencapai tujuan yang lebih efektif.

³ Muhamad, *manajemen dana bank syariah*, edisi 1-1 (Jakarta rajawali pers 2014) hal: 2

⁴Dr. Arisetyanto nugroho,mm,*ekonomi manajerial*, edisi revisi (Jakarta rajawali pers 2014) hal1

⁵Dr. Arisetyanto nugroho,mm,*ekonomi manajerial*, edisi revisi (Jakarta rajawali pers 2014) hal 2

Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi untuk memenuhi keinginan dan kemudahan.

Untuk merebut calon nasabah bank harus berusaha keras. Nasabah tidak akan datang sendiri tanpa ada sesuatu yang menarik perhatian., sehingga berminat untuk membeli produk bank. Yang paling utama untuk menarik perhatian dan minat nasabah adalah keunggulan produk yang dimiliki jika dibandingkan dengan produk lain dan untuk memberikan keunggulan, maka bank perlu melakukan strategi produk. Strategi produk yang dilakukan oleh perbankan dalam mengembangkan suatu produk.⁶

Dimasa ini, para nasabah pengguna jasa roduk perbankan sudah semakin selektif dalam memilih berbagai produk yang diinginkannya. Karena itu, perbankan syariah perlu upaya dalam melakukan pengembangan produknya agar perkembangan pangsa pasarnya mampu bersaing dengan bank konvensional.

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

Penentuan nilai bagi hasil dibuat pada saat akad berlangsung dengan kemungkinan persentase untung dan rugi yang diperoleh. Jumlah laba dapat meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung oleh pihak bank dan nasabahnya. Sedangkan, lembaga keuangan dengan konsep bunga, penentuannya akan mengarah harus selalu untung berdasarkan jumlah uang yang dipinjamkan. Jumlah bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan yang diperoleh berlipat. Pembayaran bunga tidak tetap seperti perjanjian tanpa pertimbangan usaha yang dijalankan oleh nasabah mengalami untung atau rugi.

⁶Dr. Kasmir,SE,M.M, *manajemen perbankan*, edisi 12 (Jakarta: Rajawali pers 2014) hal:221

Dasar hukum tentang riba pada ayat-ayat alquran yang melandasi prinsip syariah dengan mengharamkan riba dalam islam, surat al-baqarah ayat 275 yang berbunyi

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَتُومُونَ إِلَّا كَمَا يُتُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَ قَالُوا إِنَّكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (275)

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena (tekanan) penyakit gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapatkan peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya, dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa yang mengulangi (mengambil riba), maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”

Adapun hadist yang menyebutkan adalah.

يَأْتِي عَلَى النَّاسِ زَمَانٌ يَأْكُلُونَ الرِّبَا فَمَنْ لَمْ يَأْكُلْهُ أَصَابَهُ مِنْ عِبَارِهِ

“Suatu saat nanti manusia akan mengalami suatu masa yang ketika itu semua orang memakan riba. Yang tidak makan secara langsung itu akan terkena debunya” (HR Nasai no 4455, namun dinilai *dhaif* oleh al Albani).

Konsep operasional bank yang berprinsip syariah yaitu menyalurkan jasa bebas dari bunga atau riba dapat menjadi pilihan unuk semua masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama islam. Hikmah yang terkandung dari Qur'an dan hadist dapat menjadi landasan untuk memahami ajaran agama islam yang mengutamakan kemaslahatan umat. Jika diperhatikan, keterbukaan dari sistem bagi hasil yang berbeda dengan bunga ini meliputi berbagai aspek ajaran muamalah yaitu dari persoalan hukum yang tegas dan hak manusia yang mendapat keadilan, juga dapat menjadi salah satu dasar lembaga untuk berjalan dalam dakwah dengan prinsip kemaslahatan umat. Sosialisasi jasa pelayanan produk yang diberikan pihak bank dengan

menunjukkan hasil kualitas kinerja, fasilitas serta produknya yang memang tak kalah dengan bank konvensional akan menjadi informasi dan perhatian penting bagi para calon nasabah untuk mengkaji produk keuangan seperti apa yang dijalankan oleh bank secara syariah, sebelum memutuskan menjadi nasabah bank tersebut.

Hal penting yang juga membedakan antara bank syariah dan bank konvensional, selain konsep bagi hasil pada bank syariah, serta bank konvensional dengan konsep bunga yang merupakan riba adalah adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bersifat independen dan kedudukannya sejajar dengan dewan komisaris bagi kepengurusan bank umum syariah (BUS) dan BPRS. DPS melakukan pengawasan pada bank syariah yang mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) serta norma-norma syariah menyangkut operasionalisasi bank, produk bank, dan moral manajemen.⁷

a. Pelayanan Jasa-Jasa Bank

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan. Arti dari pelayanan itu sendiri adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan.

Arti penting dari sebuah pelayanan yaitu: (1) Memiliki makna ekonomi. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab

⁷Windyningsih, dkk. *Bank asuransi islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana 2005) hal 80

sosial dan sebagainya. (2) Tempat berkumpul uang dan pekerjaan. Tanpa pelanggan, perusahaan tidak mampu apa-apa, perusahaanlah yang tergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Karena ini tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan. (3) Persaingan yang semakin tajam. Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya harga pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. (4) Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan. Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama. Tentunya masyarakat atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari pemerintah mengenai hak-hak pelanggan, juga semakin kompleksnya kegiatan bisnis serta terjadinya ledakan data informasi berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu pelayanan dan perbaikan kinerja *front line staf*.

Pelayanan yang cepat dan praktis menjadikan harapan setiap nasabah yang berhubungan dengan bank tersebut, sebab itu perlu memperhatikan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi konsumen agar merasa puas. Kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.

Kepuasan pelanggan adalah merupakan persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi dan sebaliknya pelanggan akan puas apabila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang bersifat situasional.

Menurut Richardson kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (1) Mutu Produk dan Jasa, yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya. (2) Mutu Pelayanan, berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu (3) Harga, adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain (4) Waktu pelayanan, maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. (5) Keamanan, pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

Manfaat Kepuasan Pelanggan, kepuasan pelanggan memberi beberapa manfaat bagi perusahaan sebagai berikut: (1) Pelanggan yang puas akan menimbulkan komitmen yang kuat untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang bernilai dalam jangka panjang (2) Pelanggan yang puas akan menimbulkan perasaan pelanggan untuk mempercayai merek atau perusahaan. (3) Pelanggan yang puas meningkatkan kualitas hubungan antara pelanggan dengan perusahaan yang diukur dengan indikator. (4) Pelanggan yang puas akan menceritakan kebaikan dan keunggulan merek atau perusahaan kepada orang lain dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli barang/jasa yang dijual perusahaan yang sudah menjadi pelanggannya. Pelanggan yang puas akan meningkatkan minat untuk melakukan pembelian ulang barang yang sama pada perusahaan yang sama sepanjang waktu, pelanggan yang puas umumnya menolak tawaran yang menarik dari perusahaan pesaing, pelanggan yang puas dapat meningkatkan daya saing dan profitabilitas yang dicapai perusahaan.

2. Pengembangan Produk

a. Pengembangan Produk

Perkembangan produk adalah suatu proses dari pencarian ide-ide untuk barang-barang dan pelayanan-pelayanan baru, dan mengubahnya menjadi tambahan lain produk yang berhasil secara komersil. Alasan dasar perusahaan mengembangkan produk baru adalah untuk menggantikan item-item yang telah kehilangan minat dari konsumen. Pengenalan item baru membantu meningkatkan pendapatan dan keuntungan bagi perusahaan.

Pengertian pengembangan produk telah banyak dikemukakan para ahli, antara lain: Assaury mengatakan bahwa pengembangan produk (product development) adalah suatu kegiatan atau aktifitas yang dilakukan dalam menghadapi kemungkinan perubahan suatu produk ke arah yang lebih baik sehingga dapat memberikan daya guna maupun daya pemuas yang lebih besar. Stanton mengatakan bahwa pengembangan produk (product development) adalah suatu istilah yang terbatas meliputi kegiatan teknis, seperti riset produk, rekayasa dan desain.

Guiltinan mengatakan bahwa pengembangan produk (product development) adalah suatu kebutuhan dan keinginan yang selalu berubah mengakibatkan adanya segmen baru atau adanya persaingan dan perubahan teknologi. Sigit mengatakan bahwa pengembangan produk (product development) disebut juga merchandising adalah kegiatan-kegiatan manufacturer (pembuat barang) atau middlemen (perantara) yang bermaksud melakukan penyesuaian barang-barang yang dibuat atau ditawarkan untuk dijual atas permintaan pembeli. Kotler dan Armstrong mengatakan bahwa pengembangan produk adalah strategi untuk pertumbuhan perusahaan dengan menawarkan produk baru atau yang dimodifikasi ke segmen pasar yang sekarang.

Dari berbagai pengertian pengembangan produk tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pengembangan produk adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan melalui perbaikan bentuk, penyederhanaan, pembentukan kembali,

menambah desain atau model dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan.

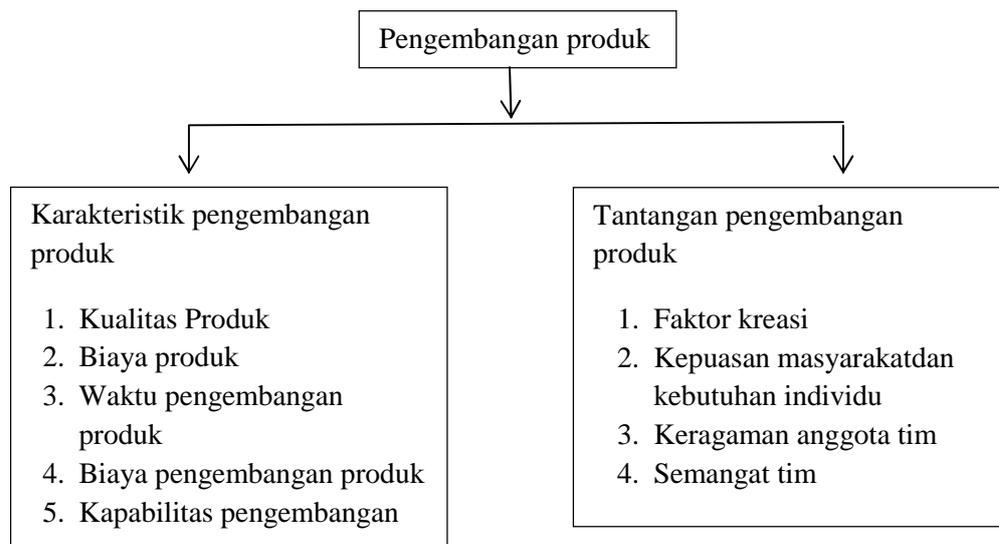
Produk merupakan suatu yang dijual oleh perusahaan kepada pembeli. Pengembangan produk merupakan serangkaian aktivitas yang dimulai dari analisis persepsi dan peluang pasar, kemudian diakhiri dengan tahap produksi, penjualan, dan pengiriman produk.

Dari sudut pandang investor pada perusahaan yang berorientasi laba, usaha pengembangan produk dikatakan sukses jika produk dapat diproduksi dan dijual engan menghasilkan laba. Namun laba sering kali sulit untuk dinilai secara cepat dan langsung lima dimensi spesifik yang lain, yang berhubungan dengan laba dan biasa digunakan untuk menilai kinerja usaha pengembangan produk.⁸

Usaha pengembangan produk merupakan usaha yang sulit. Sangat sedikit perusahaan mampu meraih kesuksesan lebih dari separuh waktu pengembangan produk. Kenyataan ini menunjukkan tantangan yang cukup besar bagi tim pengembangan produk. Bagi sebagian orang pengembangan produk cukup menarik karena mempunyai tantangan tersendiri. Bagi sebagian yang lain atribut yang dianggap berkontribusi terhadap daya tarik pengembangan produk.

produk jasa akan menghasilkan suatu penilaian tentang kualitas atau mutu hasil yang baru dapat dibuktikan setelah konsumen menggunakan jasa tersebut. Produk yang diberikan akan menjadi titik perhatian pertama dari konsumen dan akan menjadi ciri khas dari perusahaan atau lembaga tersebut. Karakteristik pada bank syariah dalam menjalankan usahanya dalam bentuk jasa (service) akan terlihat dari konsep syariah yang menjadi pijakan dalam pengembangan produk bank syariah.

⁸T. Ulrick, Karl perancangan dan pengembangan produk, (Jakarta: salemba teknika 2001)
hlm 2



Gambar 1.1
Pengembangan Produk

Dalam syariah pengembangan atau marketing, bisnis serta dengan keiklasan semata-mata hanya untuk mencari keridhoan Allah, maka seluruh bentuk transaksinya Allah akan menjadi ibadah. Ini akan menjadi bibit dan modal besar baginya untuk tumbuh menjadi bisnis yang besar. Pengembangan syariah sendiri menurut defenisi adalah penerapan suatu bisnis strategi yang sesuai dengan nilai dan prinsip syariah.⁹

Tahap-tahap Pengembangan Produk, perkembangan produk baru ini bukan merupakan hal yang mudah bagi perusahaan yang menjalankannya. Perusahaan-perusahaan tersebut akan di hadapkan akan berbagai masalah, di satu sisi mereka harus mengembangkan produk baru, namun di sisi lain, perusahaan harus pula menghadapi tantangan yang berat yang akan di hadapi dan akan menghalangi suksesnya perusahaan. Agar proses perkembangan produk ini akan berkembang dengan baik, maka ada delapan proses-proses tersebut dapat di susun sebagai berikut :

⁹Yulita sari, strategi pengembangan produk pada bank syariah dalam meningkatkan kualitas pembiayaan murabahah, jurnal 2017

Tabel 2.1
Proses Pengembangan Produk

Sequential Model	Simultaneous Model
<p>Pemunculan ide</p> <p>↓</p> <p>Penyaringan ide</p> <p>↓</p> <p>Pengembangan produk</p> <p>↓</p> <p>Pengujian pasar / produk</p> <p>↓</p> <p>Analisis bisnis</p> <p>↓</p> <p>Komersialisasi</p>	<p>Pengembangan teknologi = Temuan yang memungkinkan untuk menghasilkan sesuatu.</p> <p>↓</p> <p>Pengembangan Produk = Teknologi dijadikan dasar produksi berbagai tipe produk.</p> <p>↓</p> <p>Pengembangan/ Seleksi Pasar = Konsumen menentukan apakah penawaran baru tersebut berguna</p>

1. Pemunculan ide

Proses pengembangan produk baru berawal dari pencarian ide. Ide produk baru bisa berasal dari sejumlah sumber, misalnya departemen riset dan pengembangan, konsumen, ilmuwan, pesaing, karyawan, anggota saluran distribusi, dan manajemen puncak. Biasanya gagasan yang muncul dari sisi teknologi perusahaan cenderung akan dirumuskan dalam *technological terms*. Oleh sebab itu, konsep produk baru harus dinyatakan dalam dua aspek : (1) spesifikasi manfaat yang bakal diterima oleh para pelanggan potensial. (2) definisi atribut fisik atau teknologi yang bisa menghasilkan manfaat-manfaat tersebut.

2. Penyaringan ide

Tahap penyaringan ide terdiri atas sejumlah aktivitas yang dirancang untuk mengevaluasi konsep produk baru. Konsekuensinya akan ada banyak konsep baru yang dieliminasi dalam tahap ini. Setidaknya, informasi yang diperoleh dalam tahap penyaringan bisa membantu pihak manajemen untuk : (1) memproyeksikan tingkat permintaan potensial, (2) mengidentifikasi peluang keberhasilan produk, dan (3) memperkirakan tingkat kanibalisasi,

kegiatan-kegiatan penyaringan bisa meliputi studi potensi pasar (*market potensial studies*), pengujian konsep (concept test), dan modal scoring (*scoring model*).

3. Pengembangan Produk

Ide-ide menarik harus disempurnakan menjadi konsep produk yang dapat diuji, ada perbedaan antara ide produk, konsep produk, dan citra produk. Yang dinamakan ide produk adalah produk yang mungkin ditawarkan perusahaan ke pasar. Konsep produk merupakan versi yang lebih rinci dari sebuah ide yang dinyatakan dalam istilah/wujud/bentuk yang dimengerti konsumen. Sedangkan citra produk adalah gambaran khusus yang diperoleh konsumen mengenai produk yang masih potensial ataupun yang sudah actual.

4. Pengujian pasar/ produk

Uji pasar merupakan cara utama dalam menguji produk konsumen baru dalam situasi yang sama dengan yang akan dihadapi dalam peluncuran produk bersangkutan. perusahaan riset untuk menentukan kota-kota di mana wiraniaga perusahaan dalam rak pajangan mereka. Perusahaan melakukan periklanan dan promosi sama seperti yang akan dilakukan dalam pemasaran secara nasional. Biaya yang dibutuhkan akan sangat tergantung pada jumlah kota, lama pengujian, dan jumlah data yang ingin dikumpulkan perusahaan.

5. Analisis bisnis

Analisis bisnis adalah mendapatkan gambaran sekomprensif mungkin tentang dampak financial yang bisa diperoleh dari memperkenalkan sebuah produk baru. Sejumlah ukuran (seperti biaya, laba, return on investment, dan arus kas) digunakan, demikian pula metode-metode seperti analisis payback period, break-even analysis dan risk analysis. Analisis bisnis membutuhkan informasi rinci mengenai biaya manufaktur, biaya pemasaran, tingkat penjualan yang diperkirakan, dan tingkat kemungkinan kanibalisasi produk. Evaluasi financial produk baru lebih kompleks dibandingkan produk yang sudah mapan. Ini dikarenakan sejumlah factor, di antaranya tentang waktu, kemungkinan kanibalisasi, dan kebutuhan akan investasi. Dalam hal rentang waktu misalnya, penjualan dan biaya untuk produk baru kerap kali sangat bervariasi sepanjang waktu. Jarang sekali ada produk baru yang

langsung diadopsi konsumen. Konsekuensinya, biaya pemasaran pada tahun pertama akan sangat besar dibandingkan tahun-tahun berikutnya, dikarenakan adanya tuntutan kebutuhan untuk menciptakan awareness dan insentif untuk distribusi produk serta product trial. Selain itu, jika produk baru mengkaibalisasi penjualan produk yang sudah ada atau memanfaatkan fasilitas produksi dan pemasaran yang sama dengan produk saat ini, maka hanya penjualan dan biaya incremental dari produk baru bersangkutan saja yang boleh diperhitungkan dalam mengevaluasi kontribusi laba produk tersebut.¹⁰

6. Komersialisasi

Tahap komersialisasi menyangkut perencanaan dan pelaksanaan strategi peluncuran (launching strategy) produk baru ke pasar, pada prinsipnya, terdapat 3 komponen strategi peluncuran produk baru yaitu:

- 1) Penentuan timing introduksi produ baru.
- 2) Pemilihan strategi merek (branding strategy).
- 3) Koordinasi program-program pemasaran yang mendukung introduksi produk baru, seperti program harga, promosi, dan distribusi.

b. Jenis-Jenis Produk Bank Syariah

pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu:

a) Produk penyaluran dana

Dalam menyalurkan dana dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

1. Pembiayaan dengan prinsip jual-beli
2. Pembiayaan dengan prinsip sewa
3. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
4. Pembiayaan dengan prinsip akad pelengkap

¹⁰Chandra, Gregorius, pemasaran strategik, edisi 2 (C.V Andi offset) hlm:280-290

Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditunjukkan untuk memiliki barang, sedangkan yang menggunakan prinsip sewa ditunjukkan untuk mendapatkan jasa. Prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerja sama yang ditunjukkan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus.

Pada kategori pertama dan kedua, tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harta atas barang atau jasa yang dijual. Produk yang termasuk di dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip jual beli seperti murabahah, salam, istishna, serta produk yang menggunakan prinsip sewa, yaitu ijarah.

b) Produk penghimpun dana

Penghimpun dana di bank syariah dapat dibentuk giro, tabngan, dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.

c) Produk jasa

Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*), bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan antara lain berupa sharf dan ijarah.¹¹

3. Pengertian Ekonomi Manajerial

Ekonomi manajerial adalah penerapan teori ekonomi dan seperangkat analisis keputusan. Ilmu ini membahas bagaimana suatu organisasi atau bisnis dapat mencapai tujuan dengan cara yang efektif dan efisien. Sederhana, ekonomi manajerial bermaksud untuk menggabungkan ilmu ekonomi dan langkah pengambilan keputusan. Dalam hal ini ekonomi manajerial penting sebagai strategi yang paling efisien dan efektif untuk menjalankan bisnis.

¹¹Adiwarman A. Karim, bank islam analisis fiqih dan keuangan (Jakarta: PT RAHJAGRAFINDO Persada, 2013)

Menurut Hirschey (2003), ekonomi manajerial adalah aplikasi teori ekonomi sebagai metode untuk pengambilan keputusan manajerial dan administrative. Sedangkan menurut Dominic Salavatore (1996), pengertian ekonomi manajerial adalah pengetahuan atau wawasan yang menunjukkan adanya pengambilan keputusan berdasarkan teori ekonomi tersebut untuk menelaah bagaimana bisnis dapat mencapai tujuan dengan efisien. Dan menurut Ket (2000), ekonomi manajerial adalah ilmu dan seni tentang bagaimana mengorganisir dan mengalokasikan sumber daya perusahaan yang terbatas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Manajerial ekonomi dapat dijadikan sebagai alat evaluasi jika terjadi pergantian manajer baru. Maka manajer baru dapat mempelajari apa saja yang kurang dan apa saja yang bisa dilanjutkan dari strategi ekonomi manajerial yang dilakukan manajer lama. Manajerial membantu sebagai penganalisis dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajer seperti yang kita ketahui, kemajuan ekonomi membuat kemajuan dalam kondisi pasar yang sering berubah-ubah sehingga perlu adanya pembaharuan kebijakan sebagai upaya mengembangkan perusahaan atau bisnis secara efektif.

Selain itu perusahaan juga perlu melakukan analisis lingkungan dimana produk mereka akan dikeluarkan. Analisis lingkungan ini sangat diperlukan untuk tahap pengambilan keputusan bagaimana caramendapatkan keuntungan yang diinginkan. Dengan adanya strategi ekonomi manajerial diharapkan dapat menganalisis hal-hal yang membawa keuntungan dalam perusahaan.

ekonomi manajemen menerapkan tentang teori dan metode ekonomi dalam pengambilan keputusan dan menggambarkan kekuatan ekonomi manajerial dipengaruhi oleh keputusan-keputusan manajerial sehingga dengan demikian ekonomi manajerial menjelaskan tentang logika praktik dan menerapkan kualitas manajerial dalam mengembangkan produk bank syariah.¹²

¹²Muhammad, *manajemen bank syariah*, edisi revisi, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005) hlm. 14

Ekonomi manajerial dapat dipergunakan untuk:

- a. Mengidentifikasi cara-cara efisien mencapai, pada dasarnya, setiap sasaran perusahaan.
- b. Mengidentifikasi strategi penetapan harga dan produksi yang akan membantu memenuhi tujuan jangka pendek secara efektif.
- c. Memiliki aplikasi preskriptif di luar sector laba dari sebuah perekonomian.
- d. Dapat menetapkan alokasi yang optimal dari sumber daya yang digunakan dalam kegiatan operasional perusahaan secara efisien.
- e. Dapat digunakan untuk menentukan penyakit penyakit perusahaan.

Ekonomi manajerial menggambarkan bagaimana kekuatan ekonomi memengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan-keputusan manajerial sehingga dengan demikian ekonomi manajerial menjabarkan logika praktik penetapan harga ini dalam kaitannya dengan sasaran maksimalisasi laba.¹³ Pada penelitian ini dalam kualitas adalah standar produk dan layanan bank yang telah sesuai dengan spesifikasi (penjenisan/perincian) berdasarkan prinsip syariah, mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan/nasabah, memberi tanggapan terhadap permintaan nasabah, memenuhi kualitas dengan komunikasi, kepercayaan, keamanan, konsistensi, akses, dan tata krama.

1. Konsep Kualitas

Pengertian Kualitas, Pelanggan mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan

¹³ Prof. Dr. H. Aulia Tasman, S.E. M.sc. dan Prof. Dr. H. M. Hafidz Aima, M.S. "Ekonomi Manajerial" (PT RAJAGRAFINDO PERSADA) hlm. 1-2

pelanggan. Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memenuhi kebutuhan tertentu.

Untuk memahami makna kualitas, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam pikiran pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari dimensi sebagai berikut:

1) *Comformance to Specifications* (Kesesuaian dengan Spesifikasi)

Pelanggan mengharapkan produk atau jasa mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan. Kualitas ditentukan oleh kesesuaiannya dengan spesifikasi yang ditawarkan. Dalam sistem jasa, kesesuaian dengan spesifikasi juga perlu, walaupun tidak menghasilkan sesuatu yang dapat disentuh. Spesifikasi untuk operasi jasa berkaitan dengan pengiriman barang pada waktu atau kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan.

2) *Value* (Nilai)

Value atau nilai menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga yang pelanggan bersedia membayar. Kualitas diukur dari harga yang pelanggan bersedia membayar. Kualitas diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa. Berapa nilai produk atau jasa dalam pikiran pelanggan tergantung pada harapan pelanggan sebelum membelinya.

3) *Fitness for Use* (Cocok untuk Digunakan)

Kecocokan untuk digunakan menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mewujudkan tujuan yang dimaksudkan, pelanggan mempertimbangkan fitur mekanis produk atau kenyamanan pelayanan. Kualitas ditentukan oleh seberapa jauh kecocokan barang atau jasa untuk dipergunakan. Aspek lain termasuk penampilan, gaya, daya tahan, keandalan, keahlian, dan kegunaan.

4) *Support* (Dukungan)

Sering kali dukungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi pelanggan, seperti halnya kualitas produk dan

jasa itu sendiri. Dukungan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan purnajual. Pelanggan bingung jika neraca keuangan salah, respons atas klaim jaminan terlambat, atau iklan menyesatkan.

5) Psychological Impressions (Kesan Psikologi)

Orang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologis: ikim, citra, atau estetika. Dalam pelayanan, dimana terdapat kontak langsung dengan penyelenggara, penampilan dan tindakan penyelenggara sangat penting. Pekerja yang berpakaian baik, sopan, bersahabat dan simpatik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Keterlibatan pekerja yang berkaitan dengan kualitas menyangkut kegiatan yang berhubungan dengan sebagai berikut:

a) Perubahan Budaya

Tantangan utama dalam mengembangkan budaya yang tepat untuk TQM adalah mendefinisikan pelanggan. Terdapat dua macam pelanggan, yaitu external customer dan internal customer. External customer adalah orang atau perusahaan yang membeli produk atau jasa. Dalam hal demikian, seluruh unit dalam perusahaan harus melakukan yang terbaik untuk memuskan external customers. Akan tetapi, mengomunikasikan kepentingan pelanggan kepada setiap pekerja dalam organisasi sangat sulit. Internal customer adalah pekerja dalam perusahaan yang tergantung pada output dari pekerja lainnya. Sebagai contoh, di dalam di dalam bank seorang teller menjadi external customer customer service.

b) Pengembangan Individu

On-the-job training program dapat membantu memperbaiki kualitas. Mengajarkan metode kerja baru kepada pekerja berpengalaman atau melatih pekerja baru dalam praktik kerja baru akan meningkatkan produktivitas dan menurunkan jumlah produk cacat.

Beberapa perusahaan melatih pekerja mewujudkan pekerjaan untuk membantu mereka memahami bagaimana masalah kualitas dalam pekerjaan mereka sendiri dapat menimbulkan masalah pada pekerja lainnya. Manajer juga memerlukan keterampilan baru, tidak hanya yang langsung berhubungan dengan tugasnya, tetapi juga yang diperlukan untuk mengajar bawahan.

c) Penghargaan dan Insentif

Pengupahan dengan sistem merit dan bonus dapat memberi pekerja beberapa insentif untuk memperbaiki kualitas. Perusahaan dapat mengikat insentif dalam bentuk uang secara langsung pada perbaikan kualitas.

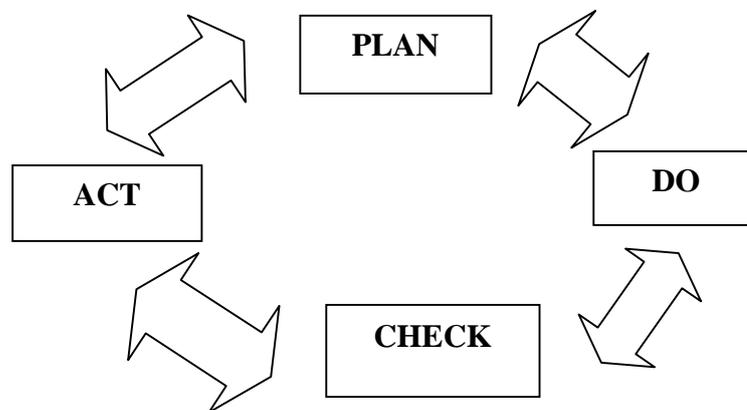
Penghargaan dalam bentuk bukan uang, seperti pengakuan di depan rekan sekerja, juga dapat memotivasi perbaikan kualitas. Setiap bulan dapat memberi pengakuan khusus dalam bentuk employee of the month kepada mereka yang menunjukkan kinerja terbaik.

d) Perbaikan Berkelanjutan

Menejemen kualitas tidak dapat dipisahkan dengan usaha terus menerus untuk melakukan perbaikan. Perbaikan berkelanjutan menyangkut identifikasi benchmark praktik unggul dan menanamkan rasa kepemilikan pekerja dalam proses. Fokusnya dapat menurunkan waktu yang diperlukan untuk memproses pengajuan pinjaman pada bank.

Perbaikan terus-menerus dilakukan melalui suatu siklus, berikut ini.

Gambar 2.2
Proses Perbaikan



1) Plan

Pada tahap awal, tim menyeleksi proses (aktivitas, metode, mesin, atau kebijakan) yang perlu perbaikan. Tim kemudian mendokumentasikan proses yang terpilih dengan menganalisis data, menetapkan tujuan kualitatif dari perbaikan dan mendiskusikan berbagai cara mencapai tujuan

2) Do

Pada tahap berikutnya, tim menjalankan rencana dan memonitor progres. Dan dikumpulkan secara kontinu untuk mengukur perbaikan dalam proses. setiap perubahan dalam proses didokumentasikan dan direvisi selanjutnya sesuai kebutuhan.

3) Check

Kemudian, tim menganalisis data yang dikumpulkan selama tahap Do untuk menemukan berapa dekat hasilnya terhadap tujuan yang ditetapkan pada tahap Plan. Jika timbul kekurangan secara menyolok tim harus merevaluasi Plan atau menghentikan proyek.

4) Act

Bila hasilnya sukses, tim mendokumentasikan proses yang direvisi sehingga menjadi standar dan menginstruksikan bagi siapa saja untuk menggunakannya.

2. Kualitas manajerial melalui pengembangan produk

Manajerial ekonomi adalah aplikasi dari teori ekonomi dan pengetahuan alat analisis untuk menerangkan bagaimana organisasi (orientasi profit atau non-profit) dapat mencapai tugas atau tujuan secara paling efisien.

Produk jasa akan menghasilkan suatu penilaian tentang kualitas atau mutu hasil yang baru dapat dibuktikan setelah konsumen menggunakan jasa tersebut. Produk yang diberikan akan menjadi titik perhatian pertama dari konsumen dan akan menjadi ciri khas dari perusahaan atau lembaga tersebut

B. Penelitian terdahulu

Melalui penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini perlu mejadi landasan sebagai pembeda dengan hasil penelitian dari penelitian sebelumnya yang dipaparkan dalam artikel, jurnal, maupun skripsi.

Dalam skripsi Hidayat Fadilah yang berjudul “Analisis sistem pengendalian internal pada pembiayaan di PT. BRI Syariah cabang Yogyakarta” penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis efektif sistem pengendalian internal pada pembiayaan yang dapat menjamin agar tujuan organisasi dapat tercapai dan membantu pihak manajemen dalam memilih calon debitur yang qualified. Adapun hasilnya disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal pada pembiayaan yang diterapkan PT. BRI Syariah cabang Yogyakarta adalah efektif.¹⁴

Skripsi M. Amirul Mustaqim yang berjudul “evaluasi terhadap sistem pengendalian intern pada kegiatan pembiayaan murabahah lembaga keuangan syariah (study kasus pada BRI Syariah)”, untuk mengevaluasi sistem pengendalian intern yang diterapkan pada BRI Syariah dalam memberikan keputusan pembiayaan murabahah antara teori dan praktek serta cara menangani pembiayaan bermasalah. Rasionya bahwa BRI Syariah belum sepenuhnya menerapkan unsur-unsur sistem pengendalian intern dalam menjalankan aktivitas usahanya dilihat dari unsur sistem wewenang dan prosedur pencatatan praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap organisasi, pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektifitas unsur-unsur system pengendalian intern yang lain.¹⁵

Swastati Estu Sariwaras Tuti yang berjudul “strategi keunggulan bersaing BNI Syariah kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah”, menjelaskan dan menganalisis tentang strategi bersaing BNI Syariah kota Yogyakarta dalam upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BNI Syariah kota Yogyakarta untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menaikkan nilai rata-rata bagi hasil pada tabungan, giro dan deposito,

¹⁴ Hidayati Fadilah, analisis sistem pengendalian internal pada pembiayaan di PT BRI Syariah cabang Yogyakarta, uin suka Yogyakarta, 2007

¹⁵ M. amirul mustaqim, evaluasi terhadap sistem pengendalian intern pada kegiatan pembiayaan murabahah lembaga keuangan syariah (studi kasus pada BRI Syariah), skripsi, UIN SUKA Yogyakarta, 2007.

menurunkan nilai rata-rata margin pembiayaan dan meningkatkan intensitas promosi.¹⁶

Penelitian tentang pengembangan produk yang penyusun dapatkan, dilakukan di beberapa perusahaan atau unit usaha yang bergerak tidak pada sector perbankan dan lebih menekankan pada upaya meningkatkan hasil upaya produknya. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu, karena penelitian ini mengkaji tentang analisis pengembangan produk pada bank syariah yang merupakan industry keuangan syariah dengan produk utamanya berbentuk jasa. Penyusun memfokuskan pada proses pengembangan produk, produk jasa dan layanan bank syariah dan kegunaan produk. Sedangkan beberapa aspek untuk memenuhi kualitas dan mutu manajerial dari produk layanan jasa bank syariah dapat dilihat dari komunikasi, kepercayaan, keamanan, standar produk layanan. Maka penyusun merasa penelitian skripsi dengan judul analisis pengembangan pada produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial studi kasus BNI Syariah kantor cabang Medan belum ada yang melakukan penelitian serupa yang dilakukan oleh penyusun

¹⁶Swastati Estu Sariwaras Tuti, strategi keunggulan bersaing BNI Syariah kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah, kripsi UIN SUKA Yogyakarta, 2008.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Rancangan Penelitian

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antarfenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep sensitifitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah (*grounded theory*) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama.¹⁵

Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut: (a) Bersifat alamiah, peneliti kualitatif dilakukan pada latar alamiah atau metode konteks dari suatu keutuhan. Hal ini dilakukan karena sifat alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya. (b) Manusia sebagai alat (instrument), dalam peneliti kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan salah satu sarana pengumpulan data yang utama. (c) Metode kualitatif, metode yang digunakan yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. (d) Lebih mementingkan proses dari pada hasil, hal ini disebabkan oleh adanya hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.¹⁶

¹⁵ Imam Gunawan, metode penelitian kualitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara 2013) hlm . 80

¹⁶ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2006), hal. 8-11

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Secara teknis studi kasus adalah suatu penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Studi kasus juga dikenal sebagai studi yang bersifat komprehensif, intens, rinci, dan mendalam serta lebih diarahkan sebagai upaya menelaah masalah-masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer atau kekinian. Secara umum studi kasus memberikan akses atau peluang yang luas kepada peneliti untuk menelaah secara mendalam, detail, intensif, dan menyeluruh terhadap unit sosial yang diteliti.¹⁷ Adapun yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini adalah “ Analisis pengembangan pada bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial studi kasus BNI Syariah kantor cabang Medan”

B. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian terdapat di PT BNI Syariah kantor cabang Medan

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Nov 2018				Des 2018				Jan 2018				Feb 2018				Mar 2018				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengajuan Judul			■	■																	
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■												
3	Seminar Proposal									■	■	■										
4	Pengumpulan Data											■	■	■	■							
5	Analisis Data														■	■	■					
6	Bimbingan Skripsi																	■	■	■		
7	Meja Hijau																				■	■

¹⁷ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal.20

C. Sumber Dan Jenis Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan. Termasuk sumber data primer adalah: (1) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan. Yang termasuk sumber data ini adalah karyawan dan pimpinan BNI Syariah kantor cabang Medan (2) *Place*, yaitu data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. (3) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Prosedur pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan dilakukan secara sistematis dengan prosedur yang standar. Agar dalam penelitian ini dapat diperoleh data-data yang relevan, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

1. Metode Wawancara (*Indept Interview*)

Metode *interview* (wawancara) merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya-jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Pada umumnya dua orang atau lebih hadir secara fisik dalam proses tanya jawab, dan masing-masing pihak dapat menggunakan saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar. Dalam *interview* selalu ada dua pihak yang masing-masing mempunyai kedudukan yang berbeda. Pihak yang satu berkedudukan sebagai pengejar informasi, sedang pihak lainnya dalam kedudukan sebagai pemberi informasi. Melalui teknik wawancara, peneliti bisa merangsang informan agar memiliki wawasan pengalaman yang lebih luas. Metode ini digunakan untuk mendapatkan berbagai hal yang berhubungan dengan “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BNI Syariah kantor cabang Medan”. Berbagai hal yang ingin diketahui peneliti meliputi tentang proses perhitungan pembiayaan dan penerapannya. Adapun yang menjadi informan dalam wawancara pada penelitian ini adalah manajer PT BNI Syariah kantor cabang Medan.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian yang diterapkan dengan cara “peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen-dokumen, catatan harian dan sebagainya”.¹⁸ Metode dokumentasi pada penelitian ini digunakan peneliti untuk mendokumentasikan tentang kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan yang menggunakan “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BNI Syariah kantor cabang Medan”. Dalam hal ini dokumentasi dilakukan terhadap berbagai sumber data baik yang berasal bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan atau tentang profil “Pola Pengembangan Produk Bank

¹⁸ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian...*, hal. 131

Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BNI Syariah kantor cabang Medan.

E. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif atau menggunakan deskriptif analisis yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang bersifat empiris kemudian data tersebut dipelajari dan dianalisis sehingga bisa dibuat suatu kesimpulan dan generalisasi yang bersifat umum. Analisis data disebut juga pengolahan dan penafsiran data. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi,¹⁹ wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut perlu dilanjutkan dengan upaya mencari makna. Sifat analisis penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (*deskriptif*) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik yang tampak (*interpretif*). Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis interpretif dengan mengandalkan daya imajinasi, intuisi, dan daya kreasi peneliti dalam proses yang disebut reflektif dalam menangkap makna dari objek penelitian. Tujuan analisis tersebut adalah untuk menemukan makna peristiwa yang ada pada objek penelitian dan menginterpretasikan makna dari hal yang diteliti. Data-data yang nantinya diperoleh dari penelitian tentang Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Opeasional di PT BNI Syariah kantor cabang Medan akan dianalisis dan ditafsirkan kedalam kata-kata atau penjelasan yang bisa dipahami dengan jelas oleh orang lain, untuk kemudian disajikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian.

¹⁹ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.180

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Pengembangan BNI Syariah

Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang secara resmi dimiliki Negara RI, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagai segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus anak-anak. Seiring dengan pertambahan usianya yang memasuki 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “value” pada setiap karyanya. Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan inimenjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Dari tahun ke tahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya. Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah pun mulai bermunculan yang pada akhirnya BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah, diawali dengan pembentukan Tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia kemudian

mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, syariah sebagai berikut :

- a. Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.
- b. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 kantor cabangsyariahyang difokuskan ke kota-kota besar di Indonesia, yakni : Jakarta (2cabang), Bandung, Makassar, dan Padang.
- c. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang.
- d. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan load bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah Jepara.
- e. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukkan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman.

Dari awal beroperasi hingga kini, BNI Syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Disamping itu komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta,

Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

2. VISI dan MISI BNI Syariah

a. VISI

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

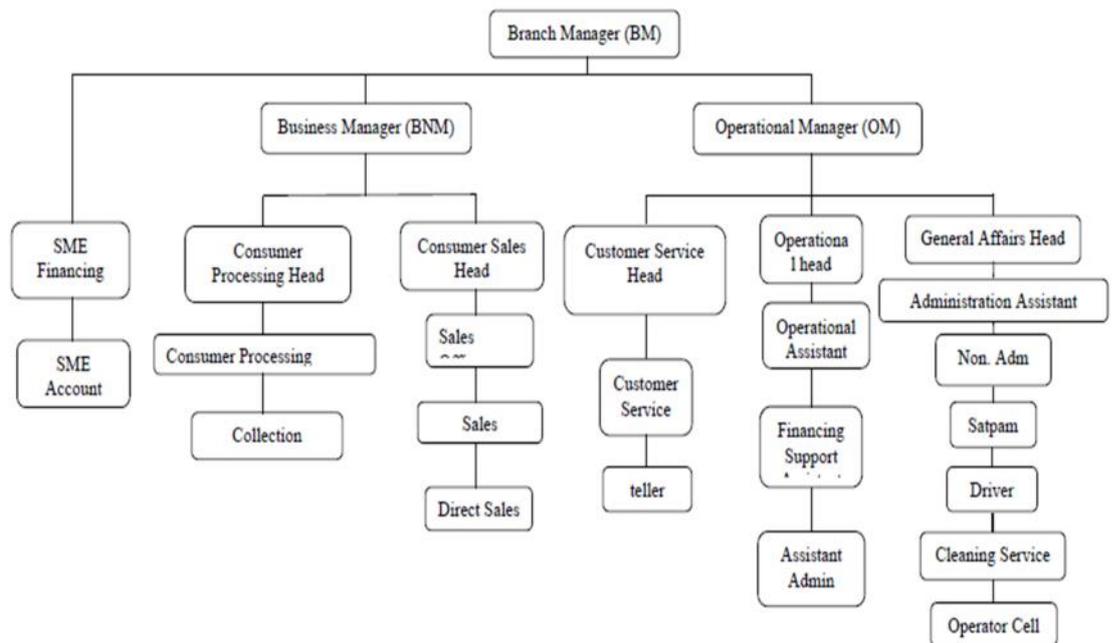
b. MISI

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Struktur organisasi

Adapun struktur organisasi di BNI Syariah adalah



Gambar 4.1 Struktur organisasi BNI Syariah cabang Medan

4. Produk-Produk Bank Syariah di BNI Syariah

a. Tabungan BNI Hasanah iB

Tabungan ini merupakan tabungan syariah yang dapat dibuka oleh siapa saja. Akad yang digunakan ada 2 yaitu Mudharabah dan Wadiah yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menabung menggunakan mata uang Rupiah.

Nasabah yang memiliki tabungan ini akan mendapatkan fasilitas perbankan berupa buku tabungan, kartu ATM dan fitur transaksi seperti ATM, SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking. (Sehingga kapanpun anda melakukan transaksi dapat dengan mudah).

b. Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah

Jika anda memiliki sebuah bisnis dan membutuhkan dukungan untuk mengontrol keuangan bisnis anda maka anda bisa mengajukan permohonan pembukaan rekening bisnis hasanah di BNI Syariah.

Secara rinci keluar masuknya uang akan tercatat pada buku tabungan dan mutasi rekening yang jelas, serta bagi hasil yang lebih kompetitif dibandingkan dengan tabungan di bank lain.

Untuk membuka rekening tabungan bisnis syaratnya adalah membawa KTP dan setoran awal minimal Rp5 juta dan permohonan pembukaan rekening dapat dilakukan di kantor cabang BNI tempat tinggal anda.

c. Tabunganku BNI Syariah

Tabunganku merupakan program dari pemerintah untuk mendukung budaya hidup hemat dengan menabung, BNI Syariah salah satu bank yang ditunjuk untuk melayani masyarakat yang ingin menabung dengan setoran awal yang ringan yaitu hanya Rp20.000. Akad yang digunakan dalam tabunganku syariah ini adalah Wadiah atau titipan.

Sehingga tidak ada perjanjian bagi hasil, hanya saja bank berhak memberikan hadiah tertentu kepada nasabah yang aktif menabung tanpa ditentukan sejak awal.

Syarat membuka tabungan : KTP dan setoran awal minimal Rp20.000

d. BNI Prima iB Hasanah

Buat yang punya dana lebih anda bisa membuka rekening tabungan prima di BNI Syariah karena tabungan ini menggunakan akad Mudharah dengan sistem bagi hasil yang menguntungkan dan dengan ketentuan nisbah sebagai berikut 72:28 (Bank dan Nasabah).

Untuk mengajukan permohonan pembukaan tabungan prima ini, nasabah harus memenuhi syarat dan ketentuan sebagai berikut :

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor)
2. Setoran awal minimal Rp. 25.000.000,-
3. Memiliki dana minimal Rp. 250.000.000,-

e. BNI Dollar iB Hasanah

Mau nabung Dollar biar ga kena inflasi? Maka solusinya adalah membuka rekening BNI Dollar Syariah. Tabungan yang dikelola dengan akad syariah (Wadiah dan Mudharabah) memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan bagi nasabah BNI Syariah dalam mata uang USD.

Syaratnya juga gampang :

1. Menunjukkan identitas diri yang berlaku
2. Menunjukkan NPWP
3. Setoran awal minimal \$50 USD
4. Menandatangani ketentuan pembukaan rekening iB Dollar di atas materai
5. Melakukan setoran awal.

f. BNI Baitullah iB Hasanah

Bagi anda yang punya niat untuk mengumpulkan dana untuk biaya ibadah haji dan umroh maka anda bisa menabung di rekening tabungan BNI Baiktullah iB Hasanah, dijamin berkah.

Tabungan Baitullah Hasanah ini menggunakan akad Mudharabah dan Wadiah, sebagai saranan anda untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat haji atau untuk merencanakan ibadah umroh sesuai dengan keinginan (setoran rutin bebas, tidak ada ketentuan).

	Nasabah	Bank
Rupiah	10%	90%
USD	5%	95%

Table 4.1 nisbah akad mudharabah

Jika anda tertarik untuk membuka tabungan haji di BNI Syariah maka silahkan datang ke kantor cabang terdekat dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan, apa saja persyaratannya?

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor)
2. Setoran awal minimal : 100.000 (Akad Wadiah) dan Rp500.000 (Akad Mudharabah).

g. BNI SimPel iB Hasanah

BNI Syariah juga menawarkan produk tabungan untuk siswa yang masih duduk dibangku sekolah atau usia dibawah 17 tahun dengan persyaratan yang mudah dan sederhana sehingga dapat mendorong budaya menabung sejak kecil.

Nasabah akan mendapatkan fasilitas berupa :

buku tabungan dengan nama siswa yang bersangkutan, kartu ATM, dan fitur transaksi e-banking dengan notifikasi transaksi yang dikirimkan ke hp orangtua sehingga orangtua dapat mengetahui transaksi yang dilakukan anak.

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Kerjasama Antar Sekolah dan Bank
2. Pembukaan rekening dilakukan oleh orangtua/wali
3. Kartu Pelajar/Paspor/Akte Kelahiran
4. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor) Orang Tua/Wali
5. Kartu Keluarga (bila tidak serumah dengan orangtua/wali)
6. Setoran awal minimal Rp 1.000,-

h. BNI Tunas iB Hasanah

Tabungan ini hampir sama dengan simpel syariah, karena tabungan ini juga diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang usianya masih dibawa 17 tahun, Tabungan ini menggunakan akad Wadiah dan Mudaharabah.

Setoran awal untuk membuka rekening tabungan ini lebih besar bila dibandingkan dengan Simpel Hasanah yaitu Rp100.000 (minimal), syarat lainnya yang harus dilengkapi yaitu :

1. Kartu Keluarga
2. KTP orangtua
3. Kartu Pelajar

i. BNI Tapenas iB Hasanah

Merencanakan keuangan untuk masa depan itu sangat penting dan perlu di pikirkan sejak sekarang. Dimana tabungan ini dapat membantu anda untuk menyiapkan biaya untuk sebuah keperluan yang akan datang seperti :

1. liburan keluarga,
2. pendidikan anak,
3. ibadah haji dan
4. umroh dll.

Nasabah memiliki kewajiban untuk setoran rutin perbulanan minimal Rp100.000 s/d Rp5 juta, berbagai Manfaat yang akan didapat oleh nasabah adalah bagi hasil yang lebih tinggi, asuransi otomatis bebas premi, perlindungan jiwa hingga 1 Miliar, Asuransi kesehatan hingga 1 juta per hari per orang.

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor)
2. Setoran awal minimal Rp. 100.000,-
3. Mempunyai Rekening Afiliasi di Bank BNI Syariah
4. Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun.

B. Temuan Penelitian

a) Hasil wawancara

Analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial BNI Syariah Kc Medan ditetapkan berdasarkan ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh BNI Syariah Kc Medan.

1. Produk Perbankan Syariah di BNI Syariah Kc Medan

Dari penelitian yang saya lakukan, saya melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Ichsan Selaku manager operasional di BNI Syariah Kc Medan, selaku untuk meningkatkan suatu perusahaan setiap perusahaan

mempunyai cara tersendiri untuk membuat konsumen tertarik dengan produknya. Mengenai karakteristik produk bank syariah yang menarik, beliau mengatakan bahwa :

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

sektor pertanian, perikanan, perindustrian kecil, UMKM jadi masih banyak lagi yang kita kembangkan yang berkaitan dengan produk”.²⁰

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

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

2. Pengembangan produk dan proses pengembangan produk BNI Syariah ke Medan sesuai dengan prinsip Bank Syariah.

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Samsun Ma'arif Selaku Direktur di BNI Syariah ke Medan mengenai pengembangan produk yang dilakukan terhadap produk sebelumnya maupun produk baru yang ingin dimunculkan di BNI Syariah ke Medan, beliau mengatakan bahwa :

“Langkah-langkah yang kami ambil tentunya melakukan fungsi kontrol evaluasi triwulan, semester maupun 1 tahun berjalan berkaitan dengan produk yang kita luncurkan. Ternyata demikian bank juga harus memikirkan strategi kedepan jangka panjang jadi kebutuhan pasar yang tetap kami utamakan sehingga kita sambil berjalan produk yang eksistensing itu kita bisa jalankan sambil evaluasi, perform seperti apa sambil juga kita berakselerasi pengembangan produk baru dan langkah-langkah itu sudah kami lakukan.

²⁰Muhammad ichsan, wawancara di BNI Syariah

Yang pertama kita perlu analisa atau survey jadi minat peluang berkaitan dengan analisa SWOTnya olah alik berkaitan dengan fortunity nya, kekuatan, kelemahan, kondisi pasarnya terus kompetitor dan sebagiannya kita analisis. Minat besar maka bisa kita luncurkan dengan jalan dengan rumuskan lalu kita promosi terbesar seluruh unit kerja untuk mengenalkan produk tersebut.”²¹

Wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Muhammad Ichsan Selaku manager operasional di BNI Syariah kc Medan mengenai tujuan dari produk yang ditawarkan, beliau mengatakan bahwa :

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

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

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

Tidak cukup hanya mempunyai tujuan dalam pengembangan produk tetapi suatu perusahaan juga harus mempunyai strategi produk dalam

²¹ Muhammad ichsan, wawancara di BNI Syariah

menjalankan pengembangan produk tersebut seperti yang dikatakan Bapak Muhammad Ichsan

“Yang menjadi andalan program kami yang bisa menjadi bank syariah dipercaya oleh masyarakat kami disamping menggandeng lembaga-lembaga syariah yang pertama, kedua menggandeng lembaga-lembaga pendidikan. Kita pengen riil kinerjais memberikan spirit sebagaimana tata kelola keuangan ekonomi syariah ini berbeda. Memang berbeda jadi dari generasi kita ke generasi harus bias tanamkan terutama pada lembaga pendidikan, sehingga ini yang akan membantu kita untuk bisa mengembangkan akan pertumbuhan menyuport pertumbuhan bank syariah. Ketiga kita punya strategi internal mestinya setiap bank itu sama mempunyai strategi masing-masing ini dengan program tersebut. Kita punya program grebek pasar ini yang kita lakukan sesuai asasi disana berkaitan dengan mengambil saya tarik masyarakat ini dengan melakukan hal-hal yang sifatnya sosial seperti cuci mas gratis, taksir mas gratis, tes kesehatan gratis, seperti itu menjadi apa. Andalan dan daya tarik masyarakat sehingga masyarakat umum yang semula tidak mengenal kami akhirnya jadi mengenal. Kita juga ketempat melakukan edukasi jaga pendampingan, konsultasi dan sebagainya. Dan dilakukan secara parodik, 1 adanya peluncuran produk terus 2 bagian dari produk second manajemen, jadi rutin dilakukan bisa 1 bulan sekali sampai 3 bulan sekali ada frame jadwal dan berpindah-pindah ke 1 tempat ke tempat lain.”

Setelah tujuan dan strategi, perusahaan juga harus mempunyai pasar mana saja yang akan di targetkan seperti yang dijelaskan Bapak Muhammad Ichsan, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk namanya cost and benefit secara kalkulasi bisnis kita harus punya hitung-hitungan jadi setiap 1 unit kerja minimal harus mencapai target sekian, karena target sekian yang membantu menghidupi biaya yang dikeluarkan dalam 1 proses unit. Setiap unit-unit yang tidak produktif yang tidak bisa mencapai target akan kami lakukan langkah-langkah prefensif, infrentif kita lakukan baik 1 porsinya, pasarnya atau akan tenaga kerjanya.

Jadi, nanti akan kami evaluasi sehingga bisa mendayagunakan optimalitas sumber daya yang ada disana.”

Sebagaimana yang diungkapkan Bapak Muhammad Ichsan

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

Seperti yang dijelaskan Bapak Muhammad Ichsan tidak cukup hanya mempunyai tujuan tetapi dalam pengembangan produk perusahaan juga harus mempunyai strategi dan didalamnya terdapat gagasan produk yang yang harus dilakukan dari pihak bank, beliau pun menjelaskan:

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

Tidak hanya berhenti disitu saja setelah menjadi gagasan produk lalu perusahaan perlu mengubahnya menjadi desain produk yang sesuai dengan minat dan kebutuhan masyarakat atau konsumen dan berikut penjelasan dari Bapak Muhammad Ichsan

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

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Muhammad Ichsan selaku manajer operasional BNI Syariah cabang Medan mengenai penentuan posisi produk berdasarkan preferensi konsumen, beliau mengatakan bahwa:

“Jadi tentunya bank ini akan banyak segmen disitu kita klasifikasikan baik pembiayaan pun ada pembiayaan pro ritil dan ada pembiayaan yang besar tapi sementara bagi dua mikro dan ritil. Funding pun pengalihan dana, penghimpunan dana tidak demikian jadi ada mikro ada yang ritil jadi disitu akan bisa terpetakkan pasar mikro kita yang mana segmen ritil kita yang mana jadi yang klasifikasi ini sudah menentukan targetnya.”

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

“Sebenarnya seperti yang disampaikan, suatu produk dimunculkan apabila ada request dari pasar bisa kita layani, baru kita lakukan. Contoh berkaitan dengan analisisnya kalau kita mau buka analisa pasarnya bagaimana kita punya standarisasi. Kita bisa melakukan penelitian menganalisis berkaitan dengan koesioner bagaimana kira-kira dengan laynan 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.”

Bagaimana yang dikatakan Bapak Muhammad Ichsan :

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

Berikut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Muhammad Ichsan selaku manajer operasional BNI Syariah cabang Medan mengenai bagaimana meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk bank syariah.

“untuk meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk bank syariah karyawan harus mengerti produk bank syariah seperti apa yang akan ditawarkan kepada nasabah agar nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan, Bank tentunya terus berdinamika dalam rangka meningkatkan layanan kepada customer-customer pada nasabahnya atau masyarakat. Langkah-langkah dengan berkaitan demikian langkah-langkah internal yang kita lakukan termasuk dalam pendidikan dan pelatihan itu yang paling utama. Pertama dengan adanya edukasi internal terkaitnya biasanya terjadwal setiap tahun ada beberapa kali pelatihan dari internal berkaitan dengan service excellent pelayanan, yang ini nanti terus melalui pendidikan-pendidikan 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 kami kembangkan contohnya meminta layanan agar keseharian seperti alat doku sebagian dari layanan sistem teknologi, mau transfer sudah tidak bingung lagi adalah keterkaitan antara layanan dan perkembangan sistem informasi manajemen.”

Sebenarnya seperti yang disampaikan, suatu produk dimunculkan apabila ada request dari pasar bisa kita layani, baru kita lakukan. Contoh berkaitan dengan analisisnya kalau kita mau buka analisa pasarnya bagaimana kita punya standarisasi. Kita bisa melakukan penelitian menganalisis berkaitan dengan wawancara bagaimana kira-kira dengan laynan 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.

Jadi, untuk meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk bank syariah bank harus mempunyai 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. Kalau berkaitan dengan produk tentunya kita banyak sekali, jadi ada pembiayaan yang sifatnya konsumtif, ada pembiayaan produktif dengan berkaitan penanaman modal ataupun pembiayaan bentuk investasi. 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. bank syariah dipercaya oleh masyarakat kami disamping menggandeng lembaga-lembaga syariah yang pertama, kedua menggandeng lembaga-lembaga pendidikan.

Kita pengen riil kinerjais memberikan spirit sebagaimana tata kelola keuangan ekonomi syariah ini berbeda. Memang berbeda jadi dari generasi kita ke generasi harus bias tanamkan terutama pada lembaga pendidikan, sehingga ini yang akan membantu kita untuk bisa mengembangkan akan pertumbuhan menyupport pertumbuhan bank syariah. Ketiga kita punya strategi internal mestinya setiap bank itu sama mempunyai strategi masing-masing ini dengan program tersebut. Andalan dan daya tarik masyarakat sehingga masyarakat umum yang semula tidak mengenal kami akhirnya jadi mengenal. Kita juga

ketempat melakukan edukasi jaga pendampingan, konsultasi dan sebagainya. Dan dilakukan secara parodik, 1 adanya peluncuran produk terus 2 bagian dari produk second manajemen, jadi rutin dilakukan bisa 1 bulan sekali sampai 3 bulan sekali ada frame jadwal dan berpindah-pindah ke 1 tempat ke tempat lain. Untuk meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk bank syariah karyawan harus mengerti produk bank syariah seperti apa yang akan ditawarkan kepada nasabah agar nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan, Bank tentunya terus berdinamika dalam rangka meningkatkan layanan kepada customer-customer pada nasabahnya atau masyarakat. Langkah-langkah dengan berkaitan demikian langkah-langkah internal yang kita lakukan termasuk dalam pendidikan dan pelatihan itu yang paling utama. Pertama dengan adanya edukasi internal terkaitnya biasanya terjadwal setiap tahun ada beberapa kali pelatihan dari internal berkaitan dengan service excellent pelayanan, yang ini nanti terus melalui pendidikan-pendidikan 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 layanan internal personality. Pelayanan berkaitan dengan manajemen informasi dan teknologi informasi, ada keterkaitan sistem informasi manajemen dengan teknologi manajemen ini sangat 2 hal yang tidak bisa dipisahkan. Ini terus kami kembangkan contohnya meminta layanan agar keseharian seperti alat doku sebagian dari layanan sistem teknologi, mau transfer sudah tidak bingung lagi adalah keterkaitan antara layanan dan perkembangan sistem informasi manajemen.

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di BNI Syariah cabang Medan, 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.

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 BNI Syariah cabang Medan ada pembiayaan yang sifatnya konsumtif, ada pembiayaan produktif dengan berkaitan penanaman modal ataupun pembiayaan bentuk investasi. Produk funding/tabungan itu banyak dan masih dipecah-pecah lagi dengan sub-sub produk lainnya. Pembiayaan konsumtif produk baru saja diluncurkan roda 2 dan roda 4, produk yang ditujukan kendaraan roda 2 dan roda 4 dipasarkan seluruh warga pasar/otlet-otlet 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 meluncurkan 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 ekselasinya 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.

1. Pengembangan produk BNI Syariah cabang Medan

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. Pengembangan produk yang dilakukan terhadap produk sebelumnya maupun produk baru yang ingin dimunculkan di BNI Syariah cabang Medan 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. Dan langkah yang sudah dilakukan yang pertama adalah menganalisis atau servey, 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 BNI Syariah cabang Medan, 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.

Sebagaimana dikemukakan di depan, bahwa pengembangan dan kelangsungan usaha bank tergantung antra lain dari kemampuan bank dalam melakukan inovasin produk dan jasa bank . hal tersebut mendorong Bank Indonesia mengeluarkan PBI No. 10/17/PBI/2008 tentang prodk bank syariah dan unit usaha syariah. Dalam pasal 1 angka 5 PBI disebutkan bahwa produk bank adalah prodk yang dikeluarkan bank baik di sisi penghimpunan dana maupun penyaluran dana serta pelayanan jasa bank yang sesuai dengan prinsip syariah, tidakn termasuk produk lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh bank sebagai agen pemasaran.

Terkait dengan pengembangan produk bank syariah, ada beberapa ketentuan yang harus dipenuhi. Dalam pasal 2 PBI No. 10/17/PBI/2008 disebutkan bahwa bank wajib melaporkan rencana pengeluaran produk baru kepada Indonesia. Produk ebagaimana dimaksud merupakan produk sebagaimana ditetapkan dalam buku kodifikasi produk perbankan syariah yang nantinya akan diatur lebih lanjut dalam surat edaran bank Indonesia.

Bank Indonesia memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan pengajuan produk baru paling lambat 15 hari sejak seluruh persyaratan dipenuhi dan dokumen pelaporan diterima secara lengkap. Dalam hal permohonan disetujui, maka bank wajib melaporkan realisasi pengeluaran produk baru paling lambat 10 hari setelah produk baru dimaksud dikeluarkan.²²

Pada dasarnya kesempatan atau peluang suatu perusahaan di dalam memutuskan untuk menciptakan produk baru didasarkan pada adanya kepuasan pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap suatu produk. Kodama (1995) dalam Song dan Perry (1997) mengemukakan bahwa yang terpenting dalam

²²Khotibul usman, Perbankan Syariah,(Jakarta : PT RajaGrafindo 2016) hlm. 183-184

pengembangan produk adalah kemampuan untuk mengubah jarak permintaan dengan harapan yang samar-samar menjadi produk yang nyata. Keberhasilan produk ditentukan dalam empat faktor yaitu tingginya kualitas proses produk baru, pemahaman strategi produk baru di setiap level bisnis (perusahaan), komitmen sumber daya, yaitu sumber daya manusia dan dana, dan kemampuan departemen research and development (R&D) dalam menggagas pengembangan produk baru. Keberhasilan pengembangan produk akan berdampak pada dihasilkannya produk yang lebih unggul.

Khurana dan Rosenthal (1997) model keputusan go /no go, jadi atau tidaknya product launching, atau keputusan proses pengembangan produk baru sangat tergantung pada bagaimana perusahaan dapat mengintegrasikan beberapa elemen, yaitu strategi dan potofolio produk, struktur organisasi pengembangan produk, ketajaman analisis terhadap kebutuhan konsumen, identifikasi dan analisis pasar dan teknologi, serta batasan tentang produk dan perencanaan proyek. Jika perusahaan mampu mengintegrasikan berbagai elemen tersebut, perusahaan akan menghasilkan produk yang unggul. Pada saat awal prodk memang membutuhkan konsep yang unik untuk bertahan. Ia harus menjadi yang pertama dalam kategori produknya yang memiliki nama yang menancap di benak para konsumen. Tetapi dalam jangka panjang konsep unik akan dilupakan pelanggan apalagi jika ada dua produk dengan kategori yang sama, maka yang tertinggal hanyalah perbedaan nama produk suatu perusahaan dengan pesaingnya.²³

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 90 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

²³ Farida Indriani, Jurnal study manajemen dan organisasi, 2006

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 parodik, 1 adanya peluncuran produk terus 2 bagian dari produk second manajemen, jadi rutin dilakukan bisa 1 bulan sekali sampai 3 bulan sekali ada frame jadwal dan berpindah-pindah ke 1 tempat ke tempat lain. 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 prefensif, infrentif kita lakukan baik 1 porsinya, pasarnya atau akan tenaga kerjanya. Jadi, nanti akan dievaluasi sehingga bisa mendayagunakan optimali 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 ritil dan ada pembiayaan yang besar tapi sementara bagi dua mikro dan ritil. 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

2. Meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk di BNI Syariah kc Medan

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 turunya 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, pengawasan 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 BNI Syariah cabang Medan 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. Apaantisipasi 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.

Cooper dan Kleinshmidt (1990) menyatakan bahwa keunggulan produk diberikan produk kepada pelanggan, kelebihan produk (*product superiority*), sangat ditentukan oleh keunikan produk dan keunikan manfaat yang inovasi produk yang terus menerus, kemampuan produk memenuhi kebutuhan pelanggan, kemampuan produk mereduksi biaya yang dikeluarkan pelanggan, kecanggihan teknologi produk, dan desain produk itu sendiri. Keunggulan produk dibangun melalui aktifitas manajerial seperti koordinasi lintas departemen, tim pengembangan produk merupakan perwakilan lintas fungsi, komitmen manajemen untuk mengembangkan produk. Dan berbagai keahlian yang dapat meningkatkan kualitas proses manajerial dalam pengembangan produk.

Perlunya perusahaan membangun kompetensi khusus. Kopetensi khusus harus dibangun dengan mengintegrasikan empat komponen, yaitu

kompetensi manajerial dan fokus strategi, kompetensi berdasarkan sumber daya, kompetensi berdasarkan transformasi dan kompetensi pada pengeluaran. Perusahaan harus membangun kekhususan atas kualitas produk yang konsisten, dan selalu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, produk akan unggul di pasar. Kualitas manajerial akan berjalan karena adanya pemasaran yang optimal, mengoptimalkan pengawasan yang ketat menjaga hubungan dengan pegawai/bawahan, memberikan tanggung jawab sesuai kewenangan mengembangkan strategi, generalisasi ide, tingkat promosi yang baik.²⁴

untuk meningkatkan kualitas manajerial dalam upaya pengembangan produk bank syariah karyawan harus mengerti produk bank syariah seperti apa yang akan ditawarkan kepada nasabah agar nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan, Bank tentunya terus berdinamika dalam rangka meningkatkan layanan kepada customer-customer pada nasabahnya atau masyarakat. Langkah-langkah dengan berkaitan demikian langkah-langkah internal yang kita lakukan termasuk dalam pendidikan dan pelatihan itu yang paling utama. Pertama dengan adanya edukasi internal terkaitnya biasanya terjadwal setiap tahun ada beberapa kali pelatihan dari internal berkaitan dengan service excellent pelayanan, yang ini nanti terus melalui pendidikan-pendidikan seluruhan organisasi sebagai mamangku resikonya. Kualitas manajerial akan berjalan karena adanya pemasaran yang optimal, mengoptimalkan pengawasan yang ketat menjaga hubungan dengan pegawai/bawahan, memberikan tanggung jawab sesuai kewenangan mengembangkan strategi, generalisasi ide, tingkat promosi yang baik. 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.

²⁴ Farida Indriani, Jurnal study manajemen dan organisasi, 2006

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di PT BNI Syariah kc Medan dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. BNI Syariah cabang Medan menetapkan produk bank syariah dengan melakukan proses pengembangan produk yang berkaitan dengan hal sebagai berikut: tujuan dan strategi produk BNI Syariah yang dikembangkan, mengidentifikasi peluang pasar melalui segmentasi pasar yang luas untuk meningkatkan sumber pendanaan bank dan mengatasi likuiditas bank, membuat desain produk yang sesuai dengan permintaan atau kebutuhan nasabah bentuk desain yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang ada di BNI Syariah, pengujian produk bank syariah yang layak digunakan oleh nasabah, melaksanakan komersialisasi dengan pengelolaan risiko operasional dan manajemen risiko.
2. Dengan adanya edukasi internal terkaitnya biasanya terjadwal setiap tahun ada beberapa kali pelatihan dari internal berkaitan dengan service excellent pelayanan, yang ini nanti terus melalui pendidikan-pendidikan seluruhan organisasi sebagai mamangku resikonya. Kualitas manajerial akan berjalan karena adanya pemasaran yang optimal, mengoptimalkan pengawasan yang ketat menjaga hubungan dengan pegawai/bawahan, memberikan tanggung jawab sesuai kewenangan mengembangkan strategi, generalisasi ide, tingkat promosi yang baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, ada beberapa saran yang dapat dikembangkan dan perlu kiranya mendapat perhatian dan pertimbangan.

1. Terkait dengan produk yang dikembangkan, BNI Syariah hendaknya mempromosikan produk melalui kegiatan-kegiatan yang dapat memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai produk-produk bank syariah, sistem bagi hasil yang menguntungkan, sistem manajerial bank syariah yang akan menambah pengetahuan nasabah secara langsung, melalui penjelasan dari para praktisi perbankan syariah. Selain karyawan BNI Syariah yang sering diberi pelatihan bank syariah, hendaknya nasabah juga diberikan kesempatan untuk mengikuti beberapa event seperti pelatihan tentang bank syariah. Dengan langkah ini, akan ada komunikasi dan interaksi yang dekat antara pihak bank dengan nasabah. Proses feed back antara nasabah dan perusahaan BNI Syariah dapat memberikan peluang BNI Syariah untuk terus maju dan meningkatkan kualitas perbankan syariah di Indonesia..
2. Akan lebih baik BNI Syariah cabang Medan juga mempunyai divisi pengembangan produk yang dapat memberikan fokus terhadap upaya mengembangkan produk-produk baru. Karena sampai saat ini, pembentukan divisi pengembangan produk hanya ada di kantor saja.

Daftar pustaka

- A. Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* Jakarta: PT RAJAGRAFINDO Persada, 2013
- Arissetyanto, Nugroho, *Ekonomi Manajerial*, edisi revisi Jakarta Rajawali Pers 2014
- Aulia, Tasman dan Hafidz, Aima “*Ekonomi Manajerial*” PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Durianto, Darmadi, *Brand Equity Ten Strategy Memimpin Pasar*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004
- Chandra, Gregorius, *Pemasaran Strategik*, edisi 2 C.V Andi Offset
- Fandy, Tjiptono dan Anastasia, Diana “*Total Quality Management*”, edisi revisi, Yogyakarta: Andi Offset, 2003
- Hasan, Ali, *Manajemen Bisnis Syariah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Hidayati, Fadilah “*Analisis Sistem Pengendalian Internal pada Pembiayaan*” Yogyakarta, 2007.
- Indriani, Farida, *Jurnal Study Manajemen dan Organisasi*, 2006
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, edisi 12 Jakarta: Rajawali Pers 2014
- Kotler, Philip, “*Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*” Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1993
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, edisi revisi, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005
- _____, *Manajemen Dana Bank Syariah*, edisi 1-1 Jakarta Rajawali Pers 2014
- Mustaqim, M. Amirul, *Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern pada Kegiatan Pembiayaan Murabahah Lembaga Keuangan Syariah Studi Kasus pada BRI Syariah*, skripsi, UIN SUKA Yogyakarta, 2007

sari, Yulita, strategi pengembangan produk pada bank syariah dalam meningkatkan kualitas pembiayaan murabahah, jurnal 2017

Tuti, Swastati Estu Sariwaras, strategi keunggulan bersaing BNI Syariah kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah, skripsi UIN SUKA Yogyakarta, 2008

T. Ulrick, Karl perancangan dan pengembangan produk, Jakarta: salemba teknika 2001

Usman, Abdul Halim, *Management Strategi Syariah Teori, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2015

Usman, Khotibul Perbankan Syariah, Jakarta : PT RajaGrafindo 2016

Windyningsih, dkk. *Bank asuransi islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana 2005

lampiran-lampiran

Pengumuman

Nisbah Produk BNI Syariah

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nasabah yang terhormat, dengan ini kami umumkan nisbah terbaru produk tabungan :

Nama Produk	Mata Uang	Nisbah	
		Nasabah	Bank
BNI iB Hasanah Perorangan	IDR	13%	87%
BNI iB Hasanah Non Perorangan	IDR	13%	87%
BNI Prima iB Hasanah	IDR	23%	77%
BNI Baitullah iB Hasanah	IDR	12%	88%
BNI Bisnis iB Hasanah Perorangan	IDR	15%	85%
BNI Bisnis iB Hasanah Non Perorangan	IDR	15%	85%
BNI Tapanas iB Hasanah	IDR	43%	57%

Nisbah baru akan berlaku efektif mulai tanggal 17 Januari 2019. Bagi nasabah yang keberatan dengan nisbah baru tersebut, dapat mengunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat sebelum tanggal 16 Januari 2019.

Terima kasih,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT Bank BNI Syariah



www.siahmad.com

NO	JENIS	NOMINAL	SOUVENIR *
	Tabungan		
1	IB Hasanah	Rp 100.000 - Rp 300.000, >Rp 300.000 - Rp 400.000, >Rp 400.000 - Rp 500.000, >Rp 500.000 - Rp 750.000, >Rp 750.000,-	TUMBUK BHI PAYUNG BANTAL BOLA BANTAL LEMER TUMBUKWARE + PAYUNG TAS BANTAL BOLA + LEMER + TUMBUK BHI
		Rp 200.000 - Rp 400.000, >Rp 400.000 - Rp 600.000, >Rp 600.000,-	TUMBUKWARE PAYUNG TAS SEDANG BHI BANTAL LEMER BANTAL BOLA BANTAL LEMER + TAS KECEK BHI BANTAL BOLA + TASECEK BHI
2	Tab IB Hasanah	Rp 500.000 - Rp 750.000, > Rp 750.000 - Rp 1.000.000, > Rp 1.000.000,-	MENSA BHI + PAYUNG BANTAL LEMER BANTAL BOLA TAS BANTAL BHI + BANTAL LEMER TAS BANTAL BHI + BANTAL BOLA
		Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000, >Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000, >Rp 5.000.000,-	Payung TAS KECEK BHI Payung + TAS KECEK BHI BANTAL BOLA BANTAL LEMER BANTAL BOLA + TAS SEDANG BHI BANTAL LEMER + TAS SEDANG BHI
	DEPOSITO		

* Menyediakan Voucher BFC / Red D / Expo

Tabungan iB Tunas Hasanah

Definisi	Produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.
Akad	Wadiah
Kode Produk	2991 - 0001
Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Buku Tabungan• Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card• Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan <i>standing order</i>.• E-Banking (SMS Banking, Phone Banking (Inquiry only), Internet Banking (inquiry only))
Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">• Kartu Pelajar atau Paspor atau <i>copy</i> Akte Kelahiran• Setoran awal minimal Rp. 100.000,• KTP/Paspor orang tua/wali• Kartu Keluarga (bila tidak tinggal serumah dengan orang tua/wali)
Keunggulan	<ul style="list-style-type: none">• Tunas Card sebagai kartu ATM dengan jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, & ATM Link) dan kartu belanja (<i>Debit Card</i>) di <i>merchant</i> yang menggunakan jaringan EDC BNI.• Nama anak tertera pada buku tabungan dan Tunas Card• Dapat melakukan transaksi di counter teller Bank BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.• SMS notifikasi ke HP Orangtua• Desain Tunas Card yang menarik

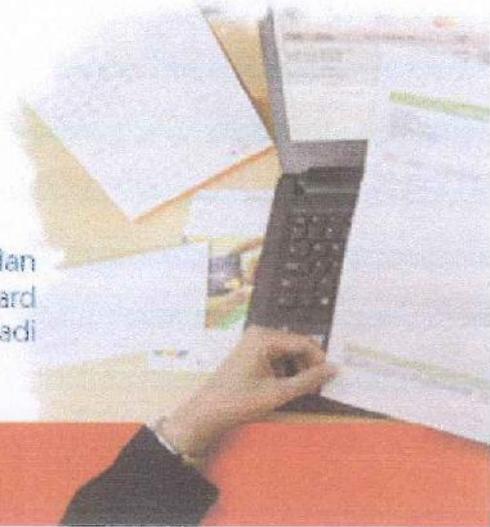
Alis SHY
PERKAWANAN



BNI Syariah
Menyimpan yang Terbaik Untuk Anda

BNI iB Hasanah Card Manfaatkan kemudahan yang Hasanah

Daftar *e-billing* untuk informasi tagihan lebih mudah dan cepat. Efektif April 2017 biaya tagihan BNI iB Hasanah Card menggunakan kertas mengalami penyesuaian menjadi Rp.15.000/tagihan.



BNI Syariah terdaftar dan disawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
Kunjungi kantor cabang BNI Syariah terdekat atau www.bnisyariah.co.id

An advertisement for the BNI iB Hasanah Card. It features a hand holding the card in front of a telephone. The background is a gradient of orange and red. Text on the left reads "BERIBADAH SEMAKIN HASANAH". Text on the right reads "KARTU HAJI & UMROH INDONESIA". The BNI Syariah logo is visible in the bottom right corner.

BERIBADAH SEMAKIN HASANAH

KARTU HAJI & UMROH INDONESIA

BNI Syariah



UMSU

Bila menjawab surat ini agar dicantumkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 04/11.3/UMSU-01/F/2019
Lamp : -
Hal : Izin Riset

16 J. Akhir 1440 H
21 Februari 2019 M

Kepada Yth : Pimpinan PT BNI Syariah Kantor Cabang Medan
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

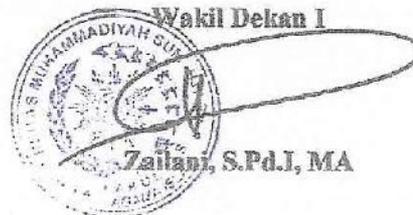
Nama : Sari Jamiatu Rohma
NPM : 1501270095
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajerial (Studi Kasus PT BNI Syariah Kantor Cabang Medan)

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan

Wakil Dekan I



CC. File

Medan, 08 Maret 2019

No : MES/01/186

Lamp : -

Kepada Yth :

**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Agama Islam
Di-
Tempat**

Hal : Konfirmasi Izin Riset

Surat Saudara No: 84/II.3/UMSU-01/F/2019

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Menunjuk surat saudara tersebut diatas perihal pokok surat, dengan ini kami beritahukan kepada Saudara bahwa mahasiswa/i dibawah ini :

Nama	: Sari Jamiatu Rohma
NPM	: 1501270095
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Agama Islam

Dapat kami berikan izin riset di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan, untuk pengumpulan data penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajerial (Studi kasus BNI Syariah KC Medan)”. Sehubungan dengan hal tersebut kepada mahasiswa/i yang akan melaksanakan riset harus mematuhi segala peraturan yang berlaku di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

**PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Medan**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptan Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

12 Rabiul awal 1440 H
19 Nopember 2018 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Sari Jamiatu Rohma
Npm : 1501270095
Program Studi : Pendidikan Agama Islam
Kredit Kumalatif : 3,31
Megajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Strategi pemasaran tabungan haji bank BNI Syariah kc Medan			
2	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap e-banking BNI Syariah Kc Medan			
	Analisis pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajerial (study kasus BNI Syariah Kc Medan)	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i> Sri Fitri Waluyuni SE-MA	<i>[Signature]</i> 26/11/18

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

[Signature]
(Sari Jamiatu Rohma)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. ...



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Beras & Terpadu

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 16 Februari 2019 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa :

Nama : Sari Jamiatu Rohma
 Npm : 1501270095
 Semester : VII (Tujuh)
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : Analisis Pengembangan Produk Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Manajerial (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Medan)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	✓
Bab I	Identifikasi masalah → persepsi
Bab II	di Belakang.
Bab III	✓
Lainnya	Daftar Tabel & Daftar Gambar (lihat panduan proposal). Daftar pustaka pribadi.
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 16 Februari 2019

Tim Seminar

Ketua

(Selamat Pohan, S.Ag, M.A)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI)

Pembimbing

(Sri Fitri Wahyuni, SE, M.M)

Pembahas

(Ainul Mardiyah, S.P, M.Si)



Unggul Berprestasi & Berkeadilan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada hari Sabtu, 16 februari 2019 M, menerangkan bahwa :

Nama : Sari Jamiatu Rohma
 Npm : 1501270095
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : Analisis Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajerial (studi kasus BNI Syariah kantor cabang Medan)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi.

Sabtu, 16 Februari 2019 M

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Selamat Pohan, S.Ag, M.A)

Pembimbing

(Sri Fitri Wahyuni, S.E., M.M)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.El)

Pembahas

(Ainul Mardiyah, S.P, M.Si)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Zailani, S.PdI, M.A

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Sari Jamiatu Rohma
2. NPM : 1501270095
3. Tempat/Tgl Lahir : Medan, 23 Oktober 1997
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kebangsaan : Indonesia
9. Alamat : Jln Setia luhur gang Melati no: 46C

ORANG TUA

1. Ayah : Alm. H. Ikhwani
2. Ibu : Supriani

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2003-2009 : SD Swasta Kartika 1-2
2. Tahun 2009-2012 : MTS Pon. Pes. Ar-raudlatul Hasanah
3. Tahun 2012-2015 : MA Pon. Pes. Ar-raudlatul Hasanah
4. Tahun 2015-sekarang : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 10 Maret 2019
Penulis



Sari Jamiatu Rohma