

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian

Beberapa hal mengenai gambaran umum perusahaan : (1) sejarah singkat; (2) visi dan misi ; (3) struktur organisasi ; (4) produk. Gambaran tersebut dapat dipaparkan Sebagai berikut :

1. Sejarah Singkat

Bank Jatim Unit Usaha Syariah atau Bank Jatim Syariah (BJS) didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal : Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), Pembukaan Kantor Cabang Syariah dan Anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal : Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah.

Operasional BJS diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428 H. Dalam perjalanannya selama tujuh tahun beroperasi BJS telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan *financial* yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.

Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam pengembangan bisnis bank. Terkait dengan hal itu, BJS berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan

kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel* berupa ATM (*Automatic Teller Machine*), *SMS Banking*, EDC dan *Mobile Banking*.

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

2. Visi, Misi Perusahaan

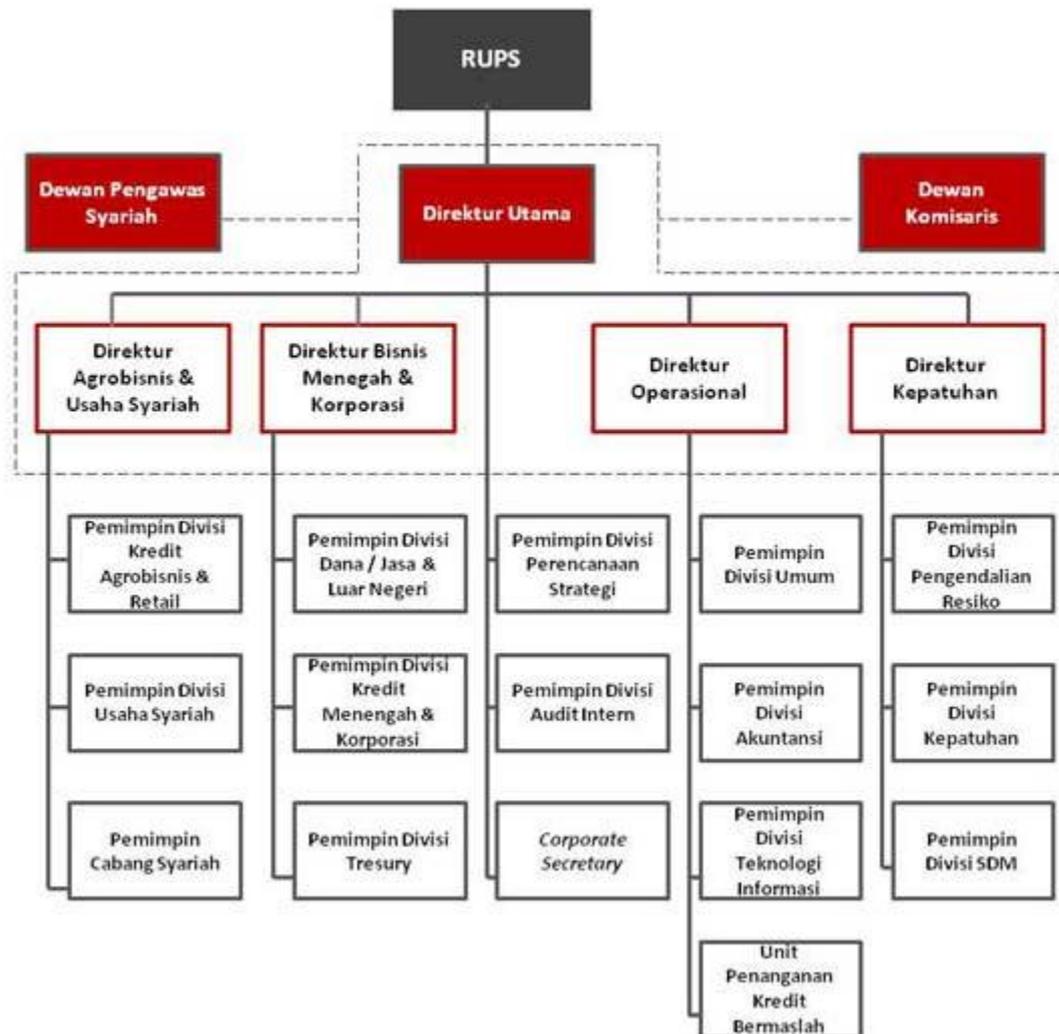
Bank Jatim Syari'ah memiliki visi, misi sebagai berikut :

Visi dari Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya :Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional.

Misi dari Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya :Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal.

3. Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi Bank Jatim Syari'ah Cabang Surabaya, maka pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 4.1 Bagan Struktur organisasi

Susunan Organisasi Bank Jatim Syari'ah Cabang Surabaya, terdiri dari :

- a. Rapat Umum Pemegang Saham
- b. Direktur Utama
- c. Direktur Utama Membawahi :
 - 1) Pemimpin Divisi Perencanaan Strategi

- 2) Pemimpin Divisi Audit Intern
 - 3) Corporate Secretary
- d. Divisi agrobisnis dan Usaha Syariah dipimpin direktur utama membawahi:
- 1) Pemimpin Divisi Kredit Agrobisnis
 - 2) Pemimpin Divisi Usaha Syariah
 - 3) Pemimpin Cabang Syariah
- e. Direktur bisnis menengah dan korporasi dipimpin direktur utama membawahi :
- 1) Pemimpin Divisi dana/ jasa dan luar negeri
 - 2) Pemimpin Divisi Kredit menengah dan korporasi
 - 3) Pemimpin Divisi Tresury
- f. Direktur Operasional dipimpin direktur utama membawahi :
- 1) Pemimpin Divisi Umum
 - 2) Pemimpin Divisi Akuntansi
 - 3) Unit Penanganan Kredit Bermasalah
- g. Direktur Kepatuhan dipimpin direktur utama membawahi :
- 1) Pemimpin Divisi Pengendalian Resiko
 - 2) Pemimpin Divisi Kepatuhan
 - 3) Pemimpin Divisi SDM.
- h. Dewan Pengawas Syari'ah
- i. Dewan Komisaris

4. Produk

Berikut dapat dipaparkan produk Bank Jatim Syariah yaitu : a) produk penghimpun dana; b) produk penyaluran dana dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Produk Penghimpun Dana

Produk penghimpun dana terdiri dari beberapa : 1) Giro amanah; 2) Tabungan barokah; 3) Tabunganku IB; 4) Tabungan haji amanah; 4) Deposito barokah. Dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Giro Amanah

Giro amanah adalah Sarana penyimpanan dana dengan menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau *bilyet giro*. Prinsip ini, giro milik nasabah diperlakukan sebagai titipan yang di jaga keamanan dan ketersediaanya setiap saat guna menunjang kelancaran aktifitas usaha nasabah.

Tujuan dari giro amanah adalah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi usaha sesuai syariah. Manfaatnya yang akan diterima oleh nasabah giro amanah antara lain :

1. Dana nasabah dijamin aman.
2. Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
3. Cek dan bilyet giro diikutkan dalam Sistem Kliring Nasional.
4. Memudahkan dalam bertransaksi usaha.

2) Tabungan Barokah

Tabungan barokah adalah Simpanan dengan prinsip Bagi Hasil (Mudharabah) antara Bank dengan Nasabah sesuai nisbah yang telah disepakati, yang penarikannya bisa dilakukan sewaktu-waktu. Tujuan yaitu :1) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah. 2) Memanfaatkan dana tabungan dari nasabah, dengan menyalurkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan ke berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah hingga tingkat korporate sesuai prinsip syariah yang Insya Allah barokah.

Manfaat yang akan diterima oleh nasabah tabungan barokah adalah :Dana nasabah dijamin aman, diikutkan dalam program penjaminan pemerintah, bagi hasil sangat kompetitif/ bersaing, dapat ditarik/disetor setiap saat di seluruh cabang Bank Jatim, Fasilitas kartu ATM dan dapat berfungsi sebagai kartu Debet, yang bisa diakses ke seluruh jaringan ATM berlogo ATM Bersama dan Prima. Fasilitas SMS Banking.

3) Tabunganku IB

Tabungan IB Simpanan dengan menggunakan prinsip *Wadiah Yad Adh Dhamanah* dimana simpanan nasabah diperlakukan sebagai titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Tujuan dari program tabungan IB : 1) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah; 2) Memanfaatkan dana tabungan dari nasabah dengan menginvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari kecil dan

menengah hingga tingkat koorporate dengan prinsip syariah yang Insya Allah barokah .

Manfaat yang akan diterima oleh nasabah program tabungan IB adalah :

1. Dana nasabah dijamin aman.
2. Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
3. Bebas biaya administrasi bulanan.
4. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan atau untuk referensi Bank Jatim Syariah.
5. Fasilitas ATM dan SMS Banking.
6. Bank dapat memberikan bonus atas simpanan Anda secara sukarela.
7. Insya Allah barokah dengan memberikan manfaat bagi sesama..

4) Tabungan Haji Amanah

Tabungan haji amanah adalah simpanan yang menggunakan prinsip bagi hasil (Mudharabah) tabungan kepercayaan umat untuk mewujudkan niat dan langkah menuju Baitullah dan insya Allah menjadi Haji yang mabrur. Tujuan program tabungan haji amanah adalah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi panggilan Allah menuju Baitullah.

Manfaat yang akan diterima oleh nasabah tabungan haji amanah adalah sebagai berikut :

1. Dana nasabah dijamin aman.

2. Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
3. Bebas biaya administrasi bulanan.
4. Pendaftaran nomor porsi Siskohat didaftarkan setelah saldo rekening min 25 juta.

5) **Deposito Barokah**

Deposito barokah adalah Simpanan berjangka dalam bentuk Deposito dengan prinsip mudharabah mutlaqah dengan bagi hasil yang bersaing, aman, mententramkan dan Insya Allah barokah. Tujuan dari program deposito barokah adalah 1). Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah. 2). Memanfaatkan dana dengan menginvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah hingga tingkat korporate dengan prinsip syariah yang Insya Allah barokah.

Manfaat yang akan didapat oleh nasabah deposito barokah antara lain:

1. Dana nasabah dijamin aman
2. Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah
3. Bagi hasil sangat kompetitif/bersaing
4. Dapat dijadikan agunan pembiayaan
5. Insya Allah barokah dengan memberi manfaat bagi sesama
6. Pencairan Deposito sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti
7. Bagi hasil dapat dikapitalisir (menambah saldo Deposito)

b. Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana terdiri dari : 1) KUR Syari'ah ; 2) KPR angsuran bebas ; 3) Talangan haji Al-mabrur dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. KUR Syariah

KUR Syariah adalah Fasilitas Pembiayaan modal kerja maupun investasi untuk usaha produktif berupa pengadaan bahan baku, barang dagangan/persediaan, kebutuhan operasional, pembelian properti, kendaraan, mesin dan sebagainya, dengan menggunakan prinsip Syariah. Karakteristik dari KUR Syariah sebagai berikut:

- a. Diperuntukkan nasabah perorangan, badan usaha, koperasi, Baitul Maal wat Tamwil (BMT), BPR Syariah dan Kelompok Usaha.
- b. Plafond pembiayaan :
 1. Penyaluran secara langsung kepada Perorangan, Badan Usaha dan Koperasi maksimal Rp500.000.000,00
 2. Penyaluran secara tidak langsung (melalui Lembaga Linkage) maksimal Rp2.000.000.000,00
- c. Jangka waktu pembiayaan :
 1. Modal kerja maksimal 3 tahun
 2. Investasi maksimal 5 tahun
- d. Tidak dikenakan biaya administrasi
- e. On line pembayaan angsuran di seluruh cabang Bank Jatim, jaringan ATM Bersama dan ATM Prima.

2. KPR Angsuran Bebas

KPR Angsuran bebas merupakan pengembangan dari produk KPR iB Barokah yang ditujukan untuk nasabah yang mempunyai penghasilan tetap/*fix income*. Manfaat yang diberikan adalah Uang muka ringan hanya 20 % untuk rumah dengan type 70 m2 kebawah dan 30% untuk rumah dengan type lebih dari 70 m2, Jangka waktu pembiayaan maksimal 15 tahun, Biaya administrasi terjangkau, dan Angsuran fleksibel disesuaikan dengan rencana pendapatan.

3. Talangan Haji “Al Mabror”

Pembiayaan talangan haji “Al Mabror” adalah pembiayaan talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana guna mendapatkan nomor porsi untuk berangkat haji, berdasarkan prinsip *Qardh*. Dimana Bank Jatim Syariah memberikan pembiayaan kepada nasabah tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pembiayaan secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dengan plafond pembiayaan mulai Rp 15 juta sampai 23 juta

Syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan dana talangan haji adalah :

1. Warga Negara Indonesia
2. Memiliki rekening Tabungan Haji Amanah minimal Rp4.530.000,00
3. Menyerahkan formulir SPPH yang diterbitkan Kandepag setempat
4. Menyerahkan Surat Kuasa kepada Bank untuk memotong/mendebet rekening

5. Menyerahkan Surat Kuasa Pembatalan Porsi Haji
6. Tidak memiliki pembiayaan bermasalah di Bank
7. Telah memenuhi syarat - syarat yang ditetapkan oleh pemerintah untuk menjadi calon jemaah haji

Fasilitas yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah kepada nasabah talangan haji “Al Mabruur” adalah:

1. Dana Talangan Haji maksimal Rp 23 juta
2. Jangka waktu pelunasan fasilitas Qardh maksimal 12 (dua belas) bulan sejak akad pembiayaan Qardh dan tidak dapat diperpanjang
3. Pelunasan sebesar pokok pembiayaan (tanpa marjin/kelebihan atas pokok)
4. Pelunasan pembiayaan secara sekaligus saat jatuh tempo
5. Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda
6. Biaya administrasi dibayarkan di muka pada saat pencairan fasilitas Qardh
7. Online dengan Kementerian Agama RI (SISKOHAT & Switching BPIH)

c. Produk Layanan

Produk layanan terdiri dari : 1) Transfer RTGS ; 2) transfer SKN dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Transfer RTGS

Jasa Transfer uang valuta rupiah antara bank baik dalam satu kota maupun antar kota secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

2. Transfers SKN

Jasa pemindahan dana antar Bank dalam wilayah Nasional (untuk transfer) dan satu wilayah kliring lokal (untuk kliring Debet menggunakan sarana Cek, BG dan Nota Debet).

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian seperti yang diungkapkan pada Bab I, yaitu:

1) Untuk mengetahui penerapan sistem informasi manajemen di Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya ; 2) Untuk mendeskripsikan perkembangan jumlah nasabah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya pada tahun 2010-2014 ; 3) Untuk mengungkap peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan nasabah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya maka berikut ini dipaparkan data dari penulis sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Bank Jatim Syari'ah Cabang Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf pimpinan perusahaan bagian SDM Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya pada tanggal 14 Agustus 2015 pukul 09.00 WIB, dituturkan bahwa :

Sistem informasi manajemen yang digunakan oleh bank jatim syariah yaitu SIM teknologi ada SMS banking dan E-Banking yang bisa di akses di HP masing-masing. Bank jatim menggunakan sistem informasi manajemen promosi memakai brosur-brosur secara manual. Untuk yang lebih baik belum *launching* kita masi manual. Untuk sistem informasi manajemen pelayan seperti biasa dilakukan dengan mengisi data. Untuk segmentasi pasarnya kesemua kalangan masyarakat.

Selanjutnya, menurut bapak Cahyo selaku karyawan pelayanan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya pada tanggal 13 Agustus 2015, pukul 17.06 WIB dituturkan bahwa :

Dalam kegiatan sehari-hari karyawan BJS menerapkan SIM pelayanan,tehnologi dan promosi. Dalam SIM pelayanan ada teller dan sistem kliring nasional(SKN) . Dalam SIM Tehnologi, BJS memakai tehnologi telkom sehingga data semua di *backup* oleh telkom jadi untuk keamananya dijamin oleh PT Telkom. Sedangkan untuk tehnologi ATM itu memakai sistem pusat dari kantor pusat Bank Jatim. Kantor pusat tersebut mem- *backup* dari jawa timur sampai jakarta Karena diluar jawa timur juga punya cabang-cabangnya serta tehnologi E-banking yang masi dalam proses belum bisa digunakan. Dalam SIM Promosi, BJS menerapkan manajemen marketing *Funding* (pengumpulan dana) dan Marketing *Leding* (Pembiayaan).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa BJS memiliki sistem informasi manajemen promosi, pelayanan dengan adanya teler dan SKN, serta tehnologi dari telkom dan juga tehnologi ATM yang yang memakai sistem pusat yang keamanya telah dijamin oleh PT.Telkom. Namun kekuranganya yaitu Tehnologi E-Banking yang belum bisa digunakan.Peranan SIM yang digunakan oleh BJS dalam SIM Tehnologi yaitu E-Banking yang masi dalam tahap proses. Terlihat pada gambar 4.2 di bawah :



Gambar 4.2 Aktivasi E- Banking.

Gambar di atas merupakan teknologi aktivasi E-banking Bank Jatim Syaria'ah cabang Surabaya . Teknologi Aktivasi E-banking ini baru ada di BJS pada juli 2015 sehinggah saat ini mesin E-banking masih belum bisa digunakan dikarenakan masih ada pemecahan sistem dari konvensional ke syari'ah. Tujuan dengan adanya layanan E-banking Bank Jatim Syaria'ah cabang Surabaya yaitu untuk mempermudah keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman , nyaman, murah dan tersedia bagi nasabah selama 24 jam/ 7 hari yang dapat diakses di mana saja baik dari Hp, Komputer, laptop dan note book dan tidak lain tujuan utamanya yaitu untuk meningkatkan nasabah.

Selain SIM yang digunakan oleh BJS cabang Surabaya yaitu SIM teknologi E-banking, mesin ATM juga merupakan SIM teknologi, terlihat pada gambar di bawah :



**Gambar 4.3 Mesin ATM Bank Jatim Syariah cabang Surabaya
(Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah cabang Surabaya , 2015)**

Tujuan penyediaan fasilitas mesin ATM Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya yaitu untuk meningkatkan pelayanan dalam melakukan transaksi perbankan seperti penarikan uang, transfer yang dapat dilakukan melalui ATM tanpa harus jauh ke Bank Jatim Syariah. Tujuan utamanya tidak lain adalah untuk meningkatkan nasabah.

Peranan SIM Pelayanan Bank Jatim Syariah cabang Surabaya pada teller yaitu setelah nasabah masuk menuju ruang teller didahulukan dengan mengambil nomor antrian, setelah itu mengisi slip dengan mengambil slip yang sudah di sediakan, nomor antrian akan dipanggil secara otomatis oleh mesin pemanggil barulah menuju teller seperti terlihat pada gambar 4.4 dibawah :



**Gambar 4. 4 Teller Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya
(Sumber : Informasi Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya, 2015)**

Teller merupakan bagian SIM pelayanan yang sangat dibutuhkan baik dari segi keramah tamahan dengan nasabah, sapaan dan salam terhadap nasabah. Karena teller tersebut melayani secara langsung terhadap nasabah seperti setortunai, tarik tunai, tarik giro, transfer, pembayaran dan juga melayani sistem SKN. Dan tidak lain semua itu demi meningkatkan jumlah nasabah.

SIM yang digunakan oleh BJS cabang Surabaya dalam promosi yaitu masi dengan menggunakan brosur-brosur seperti terlihat pada gambar 4.5 di bawah :



**Gambar 4.5 Brosur sebagai media SIM promosi Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya
(Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah cabang Surabaya, 2015)**

Tujuan dengan adanya brosur pada Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya yaitu sebagai media pemberitahuan kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk Bank Jatim Syariah cabang Surabaya yang ditawarkan. Brosur ini merupakan media penting dalam periklanan karena dengan brosur nasabah akan mengenali tentang produk yang dimiliki.

2. Diskripsi Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya

Terkait dengan produk BJS cabang Surabaya, produk terbagi menjadi produk penghimpun dana, produk penyaluran dana, dan jasa dengan demikian dapat diambil gambaran mengenai jumlah nasabah pada tahun 2010,2011,2012,2013, dan 2014 sehingga hasil yang dapat diperoleh dari BJS

cabang Surabaya dari produk penghimpun dana yaitu Giro Amanah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jumlah nasabah Giro Amanah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya

Giro Amanah					
Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah Nasabah	190	198	210	250	280

Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya, 2015

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2010-2011 meningkat sebanyak 8 nasabah (4,2 %). Tahun 2011-2012 meningkat 12 nasabah (6%). Tahun 2012-2013 meningkat 40 nasabah (19 %). Pada tahun 2013-2014 meningkat 30 nasabah (12%). Tahun 2013 jumlah nasabah BJS mengalami peningkatan yang tajam.

Perkembangan jumlah nasabah dipertegas dengan adanya peningkatan tajam pada tahun 2012- 2013. Wawancara kepada Bapak Cahyo selaku karyawan pelayanan nasabah BJS cabang Surabaya pada tanggal 18 Agustus 2015, pukul 18.30 dituturkan bahwa :

Peningkatan tersebut dikarenakan pada tahun 2012-2013 SIM berfokus pada pelayanan, saat itu kami memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan oleh nasabah, apapun yang diinginkan saat itu BJS cabang Surabaya selalu ikuti.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan nasabah Bank Jatim Syari'ah merupakan perkembangan yang baik dikarenakan

setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan yang paling banyak yaitu pada tahun 2013 sebanyak 40 nasabah Giro Amanah dengan kenaikan sebanyak 19 % dikarenakan BJS berfokus pada SIM pelayanan.

3. Peranan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Nasabah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dika selaku Staf pimpinan bagian SDM Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya pada tanggal 14 Agustus 2015 pukul 09.00 WIB, dituturkan bahwa :

Dalam meningkatkan nasabah Peranan sistem informasi manajemen Bank Jatim Syariah yaitu dengan melakukan strategi promosi yang kita gunakan yaitu jemput bola dan sasaran kita adalah perusahaan-perusahaan serta instansi baik negeri maupun muhammadiyah, strategi pelayanan yang baik, dan strategi teknologi dengan adanya SMS Banking dan ATM. Segmentasi kita yaitu ke seluruh masyarakat Jawa Timur. Dalam pasar sasaran perbankan target sasaran yaitu Instansi-instansi Sekolah, koperasi dan Perusahaan. Pengaruhnya setiap bulan kurang lebih 20 % sampai 30%.

Seperti yang dituturkan staf pimpinan bagian SDM BJS cabang Surabaya, menurut bapak Cahyo selaku karyawan pelayanan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya pada tanggal 13 Agustus 2015, pukul 17.00 WIB menuturkan :

Peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan nasabah yaitu menggunakan sistem informasi manajemen pelayanan misalkan teller. ... Dalam Sistem informasi manajemen teknologi dalam meningkatkan nasabah bank Jatim menggunakan ATM, SMS Banking dan juga E-Banking. Untuk sistem informasi manajemen promosi dalam meningkatkan nasabah ada program pembiayaan contohnya di SD Muhammadiyah 26 Surabaya. Sistem promosi ini menggunakan keunggulan produk, nisba, dan hadiah. ... dan untuk jangka panjangnya diberi pelayanan dan kenyamanan tidak hanya hadiah saja. Iklan yang sudah diterapkan yaitu ada brosur, baliho besar yang ada di depan Alhuda Surabaya dengan bertuliskan umrah Maqbulah dan spanduk untuk media Elektronik seperti TV dan radio untuk Bank Jatim Syari'ah masih belum tercapai. ... Bank Jatim berperan memberikan informasi keamanan hal itu dilakukan misalnya di sekolah-sekolah instansi-instansi saat diadakannya rapat. Untuk layanan ATM bisa kita katakan aman misalkan nanti ada ATM

yang ketelan segera menghubungi pihak kami agar segera kita buatkan atau kami ambilkan jika ketelannya di ATM Bank jatim.

Selanjutnya untuk hasil wawancara dengan Nasabah Bank Jatim Syariah cabang surabaya yaitu dengan Kepala SD Muhammadiyah 26 Surabaya Ust. Hervit Ananta pada tanggal 14 agustus 2015 pukul 14.10 sebagai berikut :

Saya menjadi nasabah bank jatim syari'ah karena Bank jatim syari'ah bersedia memberikan pinjaman karena pada waktu itu bank-bank lain tidak mampu, selain itu marjin yang diberikan juga cukup kecil, hal itu dikarenakan bank jatim juga memberikan penawaran dalam menentukan margin dengan bertanya kesangupan pihak sekolah. Setelah berlanjut satu tahun kami mengadakan kerja sama yang lain karena kami sudah percaya terhadap bank jatim syariah, selain itu BJS cabang Surabaya juga memberikan bukti yang baik. Kami menjadi nasabah bukan karena iklan melainkan karena ada rekomendasi untuk bekerja sama. Untuk layanan ATM di daerah keputih agar diberi fasilitas ATM karena memang fasilitas ATM di daerah keputih belum ada sehingga untuk mencari ATM masih di daerah luar keputih. Saat ada marketing BJS cabang Surabaya pernah disampaikan tentang keamanannya, tentang SMS Banking dan juga tentang E-Banking.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan nasabah dilakukan dengan strategi promosi dengan cara jemput bola, keunggulan produk, nisba dan hadiah. SIM dalam meningkatkan nasabah, terhadap pelayanan yaitu teller dengan pelayanannya melayani setoran tunai, tarik tunai, dan lintas giro menggunakan sistem SKN. Sedangkan SIM tehnologi menggunakan ATM dan SMS banking. Nasabah minat dan bekerja sama dengan Bank Jatim Syariah karena rekomendasi yang ditawarkan serta kepercayaan yang telah diberikan oleh manajemen BJS kepada nasabah.

SIM yang digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Jatim Syari'ah melalui : SIM Promosi, SIM Tehnologi, dan SIM Pelayanan. Untuk SIM

promosi yang digunakan yaitu dengan memberikan hadiah terlihat pada gambar 4.6 di bawah :



Gambar 4.6 Hadiah sebagai media SIM promosi BJS cabang surabaya

(Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah cabang Surabaya, 2015)

Tujuan BJS cabang Surabaya memberikan hadiah kepada nasabah yang akan membuka rekening yaitu agar nasabah senang, selain itu tidak lain untuk meningkatkan jumlah nasabah BJS cabang Surabaya, dengan hal itu hadiah yang

diberikan tidak terlalu mahal. Contohnya yang terlihat di atas seperti jam dinding, mug, tempat pensil, mukenah, dan kalender.

Selain memberikan hadiah dalam SIM promosi, untuk meningkatkan nasabah BJS cabang Surabaya Juga mengadakan kerja sama dalam Event di SD Muhammadiyah 26 Surabaya terlihat pada gambar di bawah :



**Gambar 4.7 BJS mengadakan kerja sama dalam Event *Acountable* di SD Muhammadiyah 26 Surabaya
(Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah cabang Surabaya, 2015)**

Tujuan adanya event Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya yang dilakukan dengan kerja sama terhadap sekolah-sekolah tidak lain sebagai alat komunikasi dalam memperkenalkan produk Bank Jatim Syari'ah. Selain itu untuk meningkatkan jumlah nasabah.

BJS juga menerapkan peranan SIM pelayananyang bekerja sama dengan SD Muhammadiyah Surabaya melalui pembayaran SPP dan pembayaran calon Siswa baru. Terlihat media yang digunakan dalam pelayanan pembayaran siswa baru dan SPP SD Muhammadiyah pada gambar 4. 8 di bawah :

PENERIMA		No. Seleksi
NOMOR REKENING	61010022654	/ 2014 - 2015
NAMA	SD MUHAMMADIYAH 26	Nama Siswa
CABANG	SURABAYA	Nama Penyetor
I. Infak Pengembangan Pendidikan / DPP		Alamat & No.Telp. Penyetor
A. 8.000.000		A. 500.000
B. 8.500.000		B. 550.000
C. 9.000.000		C. 600.000
III. Uang Kegiatan Siswa 1 Tahun	IV. Uang Seragam Siswa	V. IKWAM
1.800.000	1.100.000	B. Rp. 20.000
Total Pembayaran		
Terbilang		
Keterangan		
Disahkan	Teller	TT. Penyetor

Gambar 4.8 Slip pelayanan pembayaran siswa baru di SD Muhammadiyah 26 Surabaya
(Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah cabang surabaya, 2015)

Tujuan pelayanan pembayaran SPP ini adalah untuk membangun kerja sama Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya terhadap SD muhammadiyah 26 Surabaya yang tidak lain adalah untuk memberikan kepercayaan dalam meningkatkan nasabah.

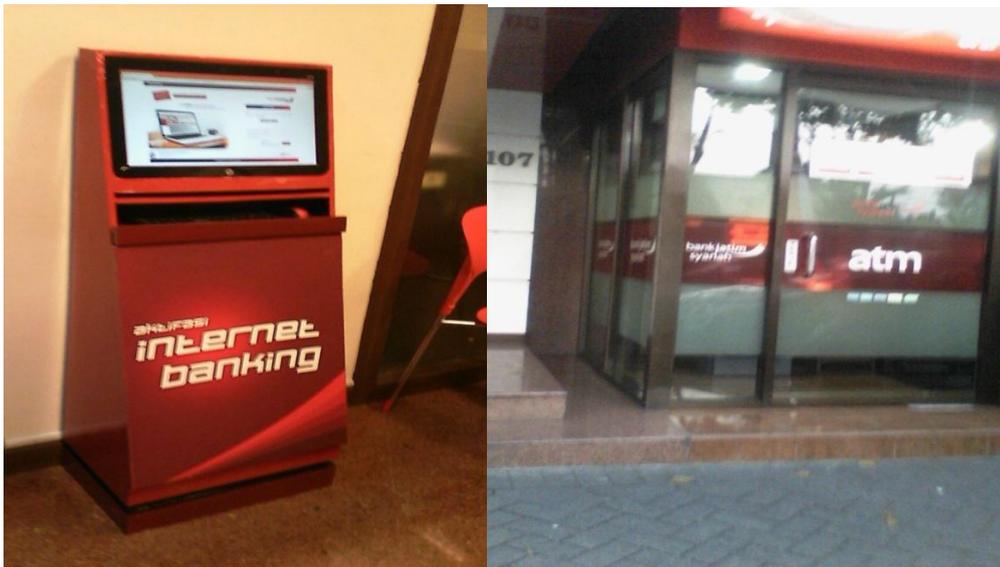
C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkap dimuka, maka dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.

Pada sistem informasi manajemen terdapat SIM teknologi , SIM Promosi dan SIM Pelayanan. Pada SIM teknologi menggunakan teknologi dari Telkom yang segala Keamanannya dijamin oleh Telkom sedangkan pada teknologi ATM menggunakan Tehnologi langsung dari Pusat Bank Jatim dan Tehnologi E-banking yang masih dalam proses. SIM Pelayanan menggunakan nomor Antrian dengan pemanggilan Otomatis dari mesim pemanggil yang dilayani oleh Teller Bank, pada teller juga menggunakan SKN. Dalam SIM Promosi terdapat marketing *Funding* (Pengumpulan dana) dan marketing *lending* (pembiayaan).

Pada sistem Informasi Manajemen Bank jatim syari'ah cabang surabaya dalam SIM promosi bank jatim syariah masih secara manual belum menggunakan promosi melalui media Elektronikseperti TV dan radio, baliho *Space* iklan pun masih terbatas karena hanya satu di daerah surabaya. Sedangkan dalam SIM teknologi untuk layanan E-banking juga masih belum dapat digunakan oleh Bank Jatim Syariah padahal tehnologi E-banking sudah banyak dibutuhkan oleh kalangan nasabah perbankan.



**Gambar 4.9 Sistem informasi manajemen tehnologi E-banking dan mesin ATM
(Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah cabang Surabaya , 2015)**

Tujuan dengan adanya layanan E-banking Bank Jatim Syariah cabang Surabaya yaitu untuk mempermudah keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman , nyaman, murah dan tersedia bagi nasabah selama 24 jam/ 7 hari yang dapat diakses di mana saja baik dari Hp, Komputer, laptop dan note book dan tidak lain tujuan utamanya yaitu untuk meningkatkan nasabah.

Tujuan penyediaan fasilitas mesin ATM Bank Jatim Syari'ah cabang Surabaya yaitu untuk meningkatkan pelayanan dalam melakukan transaksi perbankan seperti penarikan uang, transfer yang dapat dilakukan melalui ATM tanpa harus jauh ke Bank Jatim Syariah. Tujuan utamanya tidak lain adalah untuk meningkatkan nasabah.

2. Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya pada tahun 2010-2014.

Perkembangan jumlah nasabah produk penghimpun dana yaitu giro amanah pada tahun 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 merupakan sebuah peningkatan yang baik karena setiap tahunnya menunjukkan angka yang meningkat dari tahun ke tahun sejak 2010 s/d 2014 . Diketahui nasabah giro amanah pada tahun 2010 berjumlah 190 nasabah, pada tahun 2011 berjumlah 198 nasabah. Pada tahun 2012 berjumlah 210 nasabah, pada tahun 2013 berjumlah 250 nasabah, dan pada tahun 2014 berjumlah 280 nasabah. Ini menunjukkan bahwasanya perkembangan jumlah nasabah sudah baik dibuktikan dengan peningkatan setiap tahunnya yang mengalami peningkatan. Berikut jika di gambarkan dalam tabel :

Tabel 4.2 Jumlah nasabah Giro Amanah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya

Giro Amanah					
Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah Nasabah	190	198	210	250	280

(Sumber : Informasi Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya, 2015)

Dari gambar di atas dapat diketahui prosentase pada tahun 2010- 2011 sebanyak (4,2 %), tahun 2011-2012 (6 %), tahun 2012-2013 (19 %), 2013-2014 (12 %). Peningkatan cukup tajam diantara tahun 2010 – 2014 yaitu pada tahun 2013 sebanyak 19 %.

3. Peranan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Nasabah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya.

Peranan sistem informasi manajemen Bank Jatim Syariah yaitu dengan melakukan strategi promosi yang digunakan yaitu dengan cara jemput bola, menggunakan keunggulan produk dan nisba. Keunggulan produk yaitu dengan adanya produk yang belum ada di bank-bank lainya yaitu talangan umrah. Yang ke dua yaitu hadiah yang diberikan pada acara Event- Event contohnya yang pernah dilakukan yaitu Even haji dan Umrah, Even Properti, Even bank syariah sesurabaya. Yang ketiga yaitu nisba, nisba ini diberikan kepada nasabah yang memiliki dana lebih dan bagi hasilnya lebih besar. Peningkatan jumlah nasabah di BJS lebih berpengaruh terhadap SIM pelayanan dikarenakan pada sim pelayanan BJS selalu memberikan pelayanan sesuai keinginan nasabah. Sedangkan SIM Tehnologi dan Promosi Kurang berpengaruh.

Nasabah berminat bekerja sama dengan Bank Jatim Syariah yaitu dengan adanya pembiayaan yang diberikan, serta kepercayaan nasabah terhadap bank jatim dan bukti yang telah diberikan BJS terhadap nasabah. Sehingga setelah itu nasabah bisa bekerja sama dalam pembayaran SPP, dalam pembukaan rekening tabungan barokah untuk guru dan karyawan, dalam pembukaan rekening giro, dalam rekening barokah tabungan siswa, rekening barokah koperasi, dan rekening Ikwam.



Gambar 4.10 Hadiah yang diberikan Bank Jatim Syariah terhadap nasabah (Sumber : Bank Jatim Syariah cabang Surabaya, 2015)

Tujuan BJS cabang Surabaya memberikan hadiah kepada nasabah yang akan membuka rekening yaitu agar nasabah senang, selain itu tidak lain untuk meningkatkan jumlah nasabah BJS cabang Surabaya, contohnya yang terlihat di atas seperti jam dinding, mug, tempat pensil, mukenah, dan kalender.