# ANALISIS *BENCHMARKING* PRODUK TABUNGAN BAROKAH PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG JEMBER

## SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi ( S.E )
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

IAIN JEMBER

Oleh:

**MIFTAHUL GUFRON**
**NIM: E20171176**

Dosen Pembimbing

**M.F. HIDAYATULLAH, S.H.I.,M.S.I**
NIP. 19760812 200801 1 015

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**JUNI 2021**



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

# ANALISIS *BENCHMARKING* PRODUK TABUNGAN BAROKAH PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG JEMBER

## SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi ( S.E )
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**MIFTAHUL GUFRON**
**NIM: E20171176**

Disetujui Pembimbing

**M.F. HIDAYATULLAH, S.H.I.,M.S.I**
NIP. 19760812 200801 1 015



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

**ANALISIS *BENCHMARKING* PRODUK TABUNGAN BAROKAH PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG JEMBER**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan BIsnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 27 Mei 2021

Tim Penguji:

Ketua

**Nikmatul Masruroh, M.E.I**
NIP. 198209222009012005

Sekretaris

**Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak**
**NIP. 198803012018012001**

Anggota:

1. **Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si** ( )
2. **M.F. Hidayatullah, M.S.I** ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.**
**NIP. 19680807 200003 1 001**

# MOTTO

وَلِكُلٍّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya: "Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu." (QS.Al-Baqarah: 148)[1]

[1] Al-Qur'an, 2:148



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala nikmat hidup dan kesempatan menggenggam ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember", dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak dibantu, dibimbing dan didukung oleh berbagai pihak.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Abdul Hadi Aristiawan dan Ibunda tercinta Misyati dan kepada adik tersayang Unzilatul Ivada. Terimakasih atas segala perjuangan dan doa-doa kalian yang selalu kalian panjatkan untuk keberhasilan anakmu selama ini. Serta teruntuk keluarga besarku yang selama ini mendukung dan mendoa'kanku.
2. Untuk semua para dosen-dosenku *khususon* dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini sejak semester awal sampai akhir yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi, serta semangat dalam hal belajar. Semoga ilmu yang kalian berikan selama ini bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat dan kalian semua tetap dalam lindungan Allah SWT Amiin.
3. Kepada teman-teman seperjuangan khususnya semua taretan Dewan Pengurus Wilayah (DPW) Ikatan Mahasiswa Bata-Bata (IMABA) Jember, Saudara/i Unit Kegiatan Pengembangan Keilmuan (UKPK) IAIN Jember, teman-teman KKN Posko Oyye Genteng Banyuwangi, serta teman kelas



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Perbankan Syariah 4 yang selama ini bersama dalam gembira maupun duka. Semoga kita tetap menjadi teman bahkan saudara Ila Yaumil Qiyamah amiin.



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat merampungkan atau menyelesaikan skripsi dengan judul :Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S-1) Program Studi Perbankan Syariah (PS), Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.

Tidak lupa Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada keharibaan kita Nabi Muhammad SAW. Juga tidak lupa kepada para keluarganya, para sahabatnya, serta para pengikutnya yang tetap setia sampai akhir zaman. Dalam menyusun skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala daya dan upaya guna menyelesaikannya. Penulis menyadari akan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki, sehingga tidak mustahil masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari para pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Namun tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan ini tidak mungkin dapat terwujud.

Pada kesempatan ini penghargaan dan terimakasih penulis haturkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE. MM selaku Rektor IAIN Jember.



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'I, S.E., M.S.i selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
4. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran memberi bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak M. Chairil Anwar selaku Kepala Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendampingi penulis dalam menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir, sehingga berkat jasa beliau-beliau penulis dapat menyelesaikan perkuliahan sesuai dengan harapan.
7. Teman-teman seperjuangan khususnya semua Taretan Dewan Pengurus Wilayah (DPW) Ikatan Mahasiswa Bata-Bata (IMABA) Jember, Suadara/I Unit Kegiatan Pengembangan Keilmuan (UKPK) IAIN Jember, teman KKN Posko Oyye, serta teman-teman kelas Perbankan Syariah 04 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan segala bantuan yang diberikan akan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Jember, 05 Juni 2021
Penulis

Miftahul Gufron



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

# ABSTRAK

**Miftahul Gufron, M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2021:** Analisis *Bennchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

*Benchmarking* sebenarnya akan mendorong kita untuk melihat jauh kedalam proses-proses di pesaing kita (sejawat kita) yang sejenis, yang barangkali di implementasikan dengan lebih baik dan terbukti memberikan kualitas hasil atau keluaran yang lebih baik. Jadi, untuk produk tabungan Barokah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember pembanding yaitu produk tabungan Barokah dari BPRS Bhakti Sumekar Pusat (Sumenep) yaitu menggunakan analisis *benchmarking*.

Fokus dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana kinerja dari produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember dalam rangka mempertahankan posisi bersaing dengan melakukan *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat.? (2) bagaimana strategi dalam proses *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk kinerja dari produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember dalam rangka mempertahankan posisi bersaing dengan melakukan *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat. (2) untuk mengetahui strategi dalam proses *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dalam penelitian ini yang digunakan ialah penelitian kualitatif lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini di analisis data deskriptif dengan model Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, keabsahan di uji dengan menggunakan tringalusi sumber dan teknik.

Hasil dari penelitian ini menyatakan 1) dalam kinerja produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember dengan melakukan *benchmarking*, terkait kunci sukses dalam kinerja produk tabungan Barokah dengan melakukan *benchmarking* meliputi produk, marketing, fitur pelayanan, update masalah teknologi dan informasi. 2) strategi *benchmarking* dalam produk tabungan Barokah mengenai dari fitur pelayanannya perlu beradaptasai dan memperbaikinya dari perusahaan lain atau biasa disebut dengan jenis *benchmarking* kompetitif dengan strategi *riset in-house* dan terjun langsung kelapangan.




digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## ABSTRACT

**Miftahul Gufron, M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2021:** Bennchmarking Analysis of Barokah Savings Products at BPRS Bhakti Sumekar Jember Branch.

Benchmarking will actually encourage us to look deep into similar processes in our competitors (our peers), which are perhaps better implemented and proven to provide better quality results or outputs. So, for the Barokah savings product at BPRS Bhakti Sumekar Jember Branch, the comparison is the Barokah savings product from BPRS Bhakti Sumekar Pusat (Sumenep) which uses benchmarking analysis.

The focus in this research is: (1) how to compare the performance of Barokah savings products at the Jember branch of the BPRS Bhakti Sumekar in order to maintain a competitive position by benchmarking the Barokah savings products at the central BPRS Bhakti Sumekar.? (2) what is the strategy in the benchmarking process of Barokah savings products at BPRS Bhakti Sumekar Jember branch against Barokah savings products at central BPRS Bhakti Sumekar?

The objectives of this study are: (1) to compare the performance of the Barokah savings product at the Jember branch of the BPRS Bhakti Sumekar in order to maintain a competitive position by benchmarking the Barokah savings product at the central BPRS Bhakti Sumekar. (2) to determine the strategy in the benchmarking process of Barokah savings products at BPRS Bhakti Sumekar Jember branch against Barokah savings products at central BPRS Bhakti Sumekar.

This research used qualitative field research (field research) with data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The data analysis used in this study was descriptive data analysis with the Miles, Huberman and Saldana models consisting of data condensation, data presentation, and conclusion drawing, the validity of which was tested using source and technique translation.

The results of this study state 1) in comparing the performance of Barokah savings products at BPRS Bhakti Sumekar Jember branch by conducting benchmarking, related to the key to success in the performance of Barokah savings products by benchmarking including products, marketing, service features, updating of technology and information issues. 2) the benchmarking strategy in Barokah savings products regarding service features needs to adapt and improve it from other companies or what is commonly referred to as competitive benchmarking types with riset in-house strategies and go directly to the field.




digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## DAFTAR ISI

**HALAMAN COVER** ..... **i**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING** ..... **ii**

**PENGESAHAN** ..... **iii**

**MOTTO** ..... **iv**

**PERSEMBAHAN** ..... **v**

**KATA PENGANTAR** ..... **vii**

**ABSTRAK** ..... **ix**

**ABSTRACT** ..... **xi**

**DAFTAR ISI** ..... **xii**

**DAFTAR TABEL** ..... **xiv**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

A. Latar Belakang ..... 1

B. Fokus Penelitian ..... 8

C. Tujuan Penelitian ..... 8

D. Manfaat Penelitian ..... 9

E. Definisi Istilah ..... 10

F. Sistematika Pembahasan ..... 11

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** ..... **13**

A. Penelitian Terdahulu ..... 13

B. Kajian Teori ..... 27

1. Pengertian *Benchmarking* ..... 27

2. Tujuan dan Manfaat *Benchmarking* ..... 32

3. Jenis *Benchmarking* ..... 34

4. Katagori *Benchmarking* ..... 35



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Strategi *Benchmarking* ..... 35

6. Tahap *Benchmarking* ..... 37

**BAB III METODE PENELITIAN..... 40**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian ..... 40

B. Lokasi Penelitian ..... 41

C. Subjek Penelitian ..... 41

D. Teknik Pengumpulan Data..... 42

E. Analisis Data ..... 45

F. Keabsahan Data ..... 47

G. Tahap-Tahap Penelitian ..... 48

**BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS ..... 51**

A. Gambar Objek Penelitian..... 51

1. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar……... ... 51

2. Visi Misi BPRS Bhakti Sumekar……... .. 53

3. Letak Geografis…….. .. 54

4. Tujuan Perusahaan……... 56

5. Budaya Perusahaan……... 56

B. Penyajian Data dan Analisis ..... 57

1. *Benchmarking* Kinerja Produk Tabungan Barokah……..... 57

2. Strategi *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah…….. 68

C. Pembahasan Temuan ..... 72

1. *Benchmarking* Kinerja Produk Tabungan Barokah ..... 72

2. Strategi *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah..... 76



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

**BAB V PENUTUP** ..... **79**

A. Kesimpulan ..... 79

B. Saran ..... 80

**DAFTAR PUSTAKA** ..... **81**

**LAMPIRAN**

1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Jurnal Kegiatan Penelitian
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian
5. Pedoman Wawancara
6. Surat Permohonan Izin Penelitian
7. Dokumentasi Penelitian
8. Biodata Penulis



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Produk Tabungan (dalam juta) ..... 4

Tabel 1.2 Jumlah Rekening Produk Tabungan ..... 5

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 24

Tabel 4.1 Rekapitulasi Produk Tabungan Barokah Tahun 2021 ..... 59

Tabel 4.2 Kinerja BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember & BPRS Bhakti Sumekar Pusat ..... 66



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syari'ah dalam dasawarsa terakhir mengalami kemajuan pesat. Bahkan keberadaan bank syari'ah saat ini menjadi salah satu pilar sistem keuangan di Indonesia selain sistem keuangan yang telah ada. Berdasarkan laporan Bank Indonesia, *performance* bank syari'ah menunjukan kemajuan yang mengesankan. Perkembangan ini mulai terasa sejak dilakukan amandemen undang-undang nomor 7 tahun 1992 menjadi undang-undang nomor 10 tahun 1998 yang memberikan landasan operasi yang lebih jelas bagi bank syari'ah.[1]

Menurut Undang-undang No. 21 Tahun 2008, perbankan syari'ah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syari'ah dan unit usaha syari'ah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan merupakan salah satu jenis usaha yang sangat unik. Keunikannya terletak pada regulasi yang banyak melindungi seluruh jenis transaksinya.[2]

Fungsi bank syari'ah sebagai intermediasi yaitu untuk mempertemukan nasabah yang surplus dana dengan nasabah yang *defisit* dana menjadikan bank syari'ah memiliki produk dalam hal penghimpunan dana yang dilakukan melalui tabungan, deposito, dan giro. Ciri-ciri yang melekat

[1] Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah (*Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2014), 1-2.
[2] Sutan Remy Sjahdeini, *Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya, Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2018), 144.



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pada produk tabungan, deposito, dan giro pada bank syari'ah adalah terhindar dari unsur riba, baik dalam bentuk berwujud maupun tidak berwujud sehingga ciri-ciri khas informasi yang diberikan kepada konsumen tetap terjaga.

Bank syari'ah yang terdiri dari Bank Umum Syari'ah (BUS), Unit Umum Syari'ah (UUS), dan Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS), pada dasarnya melakukan kegiatan usaha yang sama dengan bank konvensional, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat di samping penyediaan jasa keuangan lainnya. Perbedaannya adalah seluruh kegiatan usaha bank syari'ah, UUS dan BPRS didasarkan pada prinsip syari'ah. Implikasinya, di samping harus selalu sesuai dengan prinsip hukum Islam juga adalah karena dalam prinsip syari'ah memiliki berbagai variasi akad yang akan menimbulkan variasi produk yang lebih banyak dibandingkan produk bank konvensional.[3]

Pada dasarnya aktivitas perbankan syari'ah tidaklah jauh berbeda dengan aktivitas yang dimiliki oleh perbankan konvensional itu sendiri. Namun, perbedaan dari keduanya terletak pada orientasi konsep dan pada konsep dasar operasional yang berlandaskan pada ketentuan-ketentuan syari'ah.

Pertumbuhan dunia perbankan sangat bergantung pada peningkatan dari *market share* perbankan itu sendiri. Adapun yang menjadi kendala perkembangan perbankan syari'ah saat ini adalah masih banyak kalangan masyarakat di Indonesia yang belum mengetahui bagaimana konsep cara

[3] Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 153.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kerja produk bank syari'ah khususnya pada produk tabungan. Hal ini terlihat bahwa masih banyak dari masyarakat Indonesia yang hanya memahami kehalalan produk saja yang mengindikasikan untuk beralih ke perbankan syari'ah. Oleh karena itu, hal yang mendasar bagi bank tersebut terlebih dahulu harus mampu memasarkan nama merek (*brand*).

Kini produk-produk yang dikeluarkan BPR/BPRS Nasional semakin tahun semakin bervariasi guna untuk meningkatkan daya tarik nasabah. Salah satunya adalah, BPRS Bhakti Sumekar yang di naungi oleh BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) Pemkab Sumenep dan merupakan BPR/BPRS terbaik nomer 2 se Nasional. Selama berdirinya BPRS Bhakti Sumekar pada tahun 2002 sampai sekarang sudah memiliki banyak sekali produk. Diantaranya, yaitu produk tabungan dan pembiayaan, dan untuk produk tabungan di BPRS Bhakti Sumekar sendiri terdiri dari tabungan wadi'ah dan mudharabah.[4]

BPRS Bhakti Sumekar sendiri, memiliki produk tabungan yang menggunakan akad wadi'ah yaitu di antaranya, tabungan Barokah, tabungan Siswa, tabungan Umrah. Selain itu, BPRS Bhakti Sumekar mempunyai produk tabungan yang menggunakan akad mudharabah diantaranya, tabungan Qurban, tabungan Hari Raya, tabungan Gaul iB dan Deposito.

Produk tabungan yang memberikan kontribusi terbesar berdasarkan dana yang terhimpun adalah tabungan Barokah sebesar 95.37% yang mengalami pertumbuhan sebesar 1.34% dari tahun sebelumnya, hal ini

[4] *Laporan Tahunan* ( Sumenep: PT. BPR Syariah Bahkti Sumekar, 2019 ), 40.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

disebabkan telah terjalin kerja sama dengan instansi pemerintahan daerah kabupaten Sumenep dalam penerimaan gaji dan tunjangan pegawai.

**Tabel 1.1**
**Kinerja Produk Tabungan (dalam Juta)**

| **Keterangan** | **2017** | **2018** | **2019** | **Pertumbuhan** |
|---|---|---|---|---|
| Tabungan Barokah | 127.706 | 189.829 | 235.169 | 23,88% |
| Tabungan Qurban | 753 | 921 | 899 | -2,39% |
| Tabungan Haji | 1.191 | 1.303 | 1.409 | 8,14% |
| Tabungan Umrah | 243 | 636 | 1.091 | 71,54% |
| Tabungan Siswa | 5.167 | 5.349 | 7.993 | 49,43% |
| Tabungan Hari Raya | 755 | 1.006 | 1.325 | 31,84% |
| Tabungan Gaul iB | _ | _ | 20 | 0 |
| **Jumlah** | **135.814** | **199.044** | **247.906** | **24,55%** |

Sumber: Dokumen Laporan Tahunan 2016-2019 PT BPRS Bhakti Sumekar.[5]

Dilihat dari pertumbuhannya produk tabungan barakah cukup signifikan dari tahun 2017-2019 yang mana pertumbuhan mencapai 23,88% dari Rp. 127.706 juta pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 mencapai Rp. 189.829 juta dan pada tahun 2019 mencapai Rp. 235.169 juta.

[5] Dokumen Laporan Tahunan 2016-2019 PT BPRS Bhakti Sumekar.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

**Tabel 1.2**
**Jumlah Rekening Produk Tabungan**

| **Keterangan** | **2017** | **2018** | **2019** | **Pertumbuhan** |
|---|---|---|---|---|
| Tabungan Barokah | 73.475 | 97.397 | 129.333 | 32,79% |
| Tabungan Qurban | 490 | 576 | 640 | 11,11% |
| Tabungan Haji | 566 | 642 | 672 | 4,67% |
| Tabungan Umrah | 157 | 354 | 481 | 35,88% |
| Tabungan Siswa | 16.849 | 22.023 | 26.981 | 22,51% |
| Tabungan Hari Raya | 755 | 735 | 927 | 26,12% |
| Tabungan Gaul iB | | | 127 | 0 |
| **Jumlah** | **91.951** | **121.727** | **159.161** | **30,75%** |

Sumber: Dokumen Laporan Tahunan 2016-2019 PT BPRS Bhakti Sumekar.[6]

Dilihat berdasarkan jumlah rekening tabungan Barokah mengalami pertumbuhan setiap tahunnya dari tahun 2017 terdapat 73.475 dan pada tahun 2018 tumbuh 97.397 dan pada tahun 2019 mengalami pertumbuhan mencapai 129.333 rekening.

Tabungan Barokah merupakan produk pertama yang dikeluarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar pada pertengahan tahun 2002, dan tabungan Barokah tersebut merupakan simpanan dana dalam bentuk tabungan rupiah dengan akad *wadi'ah yad dhamanah* yaitu sebagai titipan murni yang akan membantu mengelola dana menjadi lebih Barokah.[7] Tabungan Barokah sendiri merupakan tabungan yang banyak dilirik oleh masyarakat atau

[6] Dokumen Laporan Tahunan 2016-2019 PT BPRS Bhakti Sumekar.
[7] https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tabungan-barokah/ ( 7 November 2020 ).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nasabah pada umumnya, ini merupakan tantangan besar bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember pada khususnya untuk terus meningkatkan kualitas produk-produknya dan bersaing secara sehat dengan lembaga bank maupun non bank lainnya.

Pada dasarnya semua perusahaan atau organisasi menginginkan pencapaian kinerja yang tinggi, berbicara tentang peningkatan kinerja dalam lingkungan yang serba kompetitif saat ini tentu tidak lepas dari strategi yang ditempuh dalam menjalankan kegiatannya. Strategi yang digunakan harus mempunyai perbedaan tersendiri dari pesaing kita agar tetap dalam menjalin kelangsungan usaha, di samping itu juga *network* merupakan hal sangat penting dibangun.[8]

Dalam manajemen organisasi peningkatan maupun perkembangan kinerja organisasi bisa melalui *benchmarking*. Bagaimana sebuah organisasi mampu mengembangkan sasaran dan tujuan yang lebih baik dan lebih menguntungkan bagi organisasi tersebut, yang mana dalam hal ini sangat penting dan harus di coba hususnya bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan usia perusahaan yang masih muda yang berdiri pada tahun 2017 untuk membandingkan perusahaan lain dengan melakukan *benchmarking*.

Mungkin dengan adanya *benchmarking* akan mendorong perusahaan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember khususnya di produk tabungan Barokah, untuk melihat jauh ke dalam proses-proses di pesaingnya yang lebih

[8] Aswadi Lubis, "Peningkatan Kinerja Melalui Strategi *Benchmarking*" *Jurnal At-Tijaroh*, 1 (Januari-Juni, 2016), 15.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

unggul dan dapat diimplementasikan dengan lebih baik dan memberikan kualitas hasil atau keluaran yang lebih baik untuk mengukur dan membandingkan kinerja di perusahaan yang di *benchmarknya*. Maka dari itu, dengan adanya *benchmarking* supaya bisa bersaing secara sehat dan baik kedepannya dengan lembaga keuangan bank maupun non-bank yang berada di wilayah Jember.

Karena *benchmarking* sendiri sebenarnya suatu proses pengukuran secara berkesinambungan dan membandingkan satu atau lebih bisnis proses perusahaan dengan perusahaan yang terbaik di proses bisnis tersebut, untuk mendapatkan suatu informasi yang dianggap dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan peningkatan proses bisnis.[9]

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana produk tabungan Barokah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember pembanding yaitu produk tabungan Barokah dari BPRS Bhakti Sumekar Pusat (Sumenep) yang dijadikan acuan dengan analisis *benchmarking*.

Berdasarkan perbandingan pada produk tabungan dengan analisis *benchmarking* yang dikemukakan di atas, maka penulis ingin meneliti terkait perbandingan sebagai tolak ukur dengan mengangkat judul **"Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember."**

[9] Eke Wince, "*Benchmarking* dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan", *Jurnal Tik Ilmeu*, 1 (2018), 26.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, ada dua fokus penelitian yang dibahas dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja dari produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan melakukan *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat.?
2. Bagaimana strategi dalam proses *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi untuk menjawab permasalahan penelitian yang didapat dari fokus penelitian. Dalam penelitian ini, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk kinerja dari produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan melakukan *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat.
2. Untuk mengetahui strategi dalam proses *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun praktis. Masing-masing manfaat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara ilmiah untuk mengukur kinerja perusahaan khususnya pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.
   b. Sebagai sumber informasi, bahan bacaan maupun referensi untuk mengembangkan penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
   a. Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan bahan masukan sebagai perbandingan yang dijadikan tolok ukur atau patokan dengan mempelajari perusahaan-perusahaan yang kinerjanya unggul, bagaimana cara mereka sampai pada titik keunggulan
   b. Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa IAIN Jember, penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian keilmuan dan memperkaya khazanah dunia pustaka khususnya program studi perbankan syari'ah.
   c. Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca, penelitian ini dapat digunakan untuk:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1) Memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai *benchmarking* produk tabungan Barokah khususnya di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.
2) Memperkaya wawasan dan pengalaman mengenai *benchmarking*

## E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman istilah-istiah dalam skripsi yang berjudul "Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember" maka hal-hal yang perlu peneliti jelaskan adalah sebagai berikut:

1. *Benchmarking*

   *Benchmarking* adalah metode perbandingan yang dilakukan secara kontinyu untuk meningkatkan mutu sebuah organisasi sehingga menghasilkan mutu terbaik. *Benchmarking* pada mulanya dilakukan di dunia bisnis yang dalam praktiknya sebuah perusahaan atau seorang pengusaha melakukan perbandingan dengan perusahaan lain yang lebih maju dengan melihat, mempelajari dan memahami kinerja suatu perusahaan yang lebih maju dan dapat diterapkan dalam perusahaan yang melakukan perbandingan.[10] Dalam bahasa Indonesia, *benchmarking* bisa juga diartikan dengan peniruan/patok duga/tolak ukur/perbandingan.

2. Tabungan Barokah

   Tabungan Barokah merupakan tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* yaitu sebagai titipan murni yang akan membantu

[10] https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/jumpa ( 16 September 2020 ).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mengelola kembali dana yang dititipkan menjadi dana yang barokah.[11] Akad *wadi'ah yad dhamanah* yang di gunakan oleh tabungan Barokah merupakan akad penitipan uang, di mana pihak yang dititipi boleh memanfaatkan uang tersebut. Namun, apabila uang tersebut rusak atau hilang maka pihak yang dititipi harus bertanggung jawab dan menggantikannya.

## F. Sitematika Pembahasan

Sitematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang mulai dari bab pendahuluan hingga penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif. Yang terdiri dari lima bab yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I Merupakan bagian pendahuluan dalam penulisan skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah menjelaskan tentang alasan penting mengapa penelitian ini dilakukan dan sekaligus menjadi pengantar atas bab-bab selanjutnya.

BAB II Merupakan bagian kajian kepustakaan, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menyusun kepustakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah ini, dan dilanjutkan pemaparan kajian teori. Fungsi kajian pustaka adalah sebagai gambaran yang menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Sedangkan fungsi kajian teori adalah

[11] https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tabungan-barokah/ ( 16 September 2020 ).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sebagai landasan atau pedoman untuk menganalisis data-data yang di peroleh penelitian.

BAB III Merupakan bagian metode penelitian yang membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian. Fungsi bab ini sebagai strategi atau cara yang dipilih atau digunakan untuk memperoleh data-data penelitian yang valid sehingga menghasilkan sebuah kajian yang obyektif.

BAB IV Merupakan bagian penyajian data dan análisis yang tersusun dari gambaran berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan análisis serta pembahasan temuan. Fungsi bab ini adalah sebagai bahasan kajian empiris untuk memaparkan data yang diperoleh, kemudian dianalisis, serta menemukan kesimpulan penelitian.

BAB V merupakan bagian penutup, bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran, bab ini merupakan akhir dari karya ilmiah. Fungsi bab ini adalah menjelaskan tentang kesimpulan penelitian yang dapat digunakan dasar untuk memberikan rekomondasi atau saran terkait fokus penelitian.[12]

[12] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Iain Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 48.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

# BAB II

# KAJIAN KEPUSTAKAAN

## A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang *benchmarking* yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Untuk memahami beberapa permasalahan dalam penelitian yang berjudul "Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember", maka penulis melakukan penelaahan beberapa sumber sebagai bahan pertimbangan antara lain:

1. Zulka Afiffey (2008) "Analisis *Benchmarking* Bisnis Kompetitif Steak" (Studi Kasus Obonk *Steak and Ribs* di Bogor, Jawa Barat) Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.[13]

   Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah, *benchmarking* dilaksanakan pada aspek produk, produksi, penyajian di *Obonk Steak and Ribs*. Metode penelitian yang di gunakan ialah data primer hasil pengamatan dan pengisian kuesioner oleh responden untuk menerjemahkan data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, kuisioner, dan kepustakaan.

   Hasil penelitian ini menyatakan *benchmarking* yang di gunakan oleh *Obonk Steak and Ribs* yang mana di *Obonk Steak and Ribs*, Bogor sendiri tidak ada tim *research and development product*. Disarankan kepada *Obonk Steak and Ribs*, Bogor untuk mencontoh Abuba dalam usaha

[13] Zulka Afiffey, "Analisis *Benchmarking* Bisnis Kompetitif Steak", (Skripsi, Institut Pertanian Bogor Fakultas Pertanian Program Studi Ekstensi Manajemen Agribisnis, 2008).



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

peningkatan mutu steak. Dari aspek produksi perlu diperbaiki lagi dengan membentuk tim pasar, perencanaan dan pengadaan bahan baku yang baik dan pengawasan produksi dari pihak manajemen. Dari aspek penyajian proses penyajian perlu diperbaiki mengenai waktu yang diperlukan dalam menyajikan makanan dan kesigapan pramusaji dengan mencontoh Abuba sedangkan kerapihan penataan makanan dan penampilan dan kerapihan pramusaji dengan mencontoh Restoran MP.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking* dan metode penelitian menggunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus dan variabel yang digunakan.

2. Abi Rahmat Firdaus (2018) "Startegi *Benchmarking* Vivo dan Oppo Sebagai Identitas Merk dan Barang". Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Surabaya.[14]

Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah penggunaan strategi *benchmarking* sebagai identitas merek dari produk Vivo dan Oppo. Metode penelitian yang diguakan ialah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, strategi *benchmarking* yang digunakan Vivo dan Oppo memiliki konsep yang berbeda untuk produk yang dikenalkan kepada masyarakat. Vivo memiliki produk HP

[14] Abi Rahmat Firdaus, "Strategi *Benchmarking* Vivo dan Oppo sebagai Identitas Merk Barang", (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Surabaya Almamater Wartawan Surabaya , 2018).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang fokus kepada kamera dan music sedangkan Oppo yang menjadi tolak ukur Vivo hanya berfokus kepada kamera untuk diunggulakan. Selain itu Vivo juga melakukan kegiatan promosi yang sangat berbeda dengan Oppo, Vivo lebih memanfaatkan iklan elektronik yang diketahui oleh masyarakat luas seperti JOOX dan juga bekerja sama dengan lebih dari lima stasiun televisi nasional. Sedangkan Oppo lebih memanfaatkan media seperti flyer, brosur, videotroon dan sosial media yang dimiliki. Selain itu dari sisi perusahaan dalam melakukan promosi, Oppo hanya memiliki satu program yaitu pemilik toko saja dan Vivo memiliki tiga program untuk pemilik toko, promotor, dan juga pembeli.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking* dan metode penelitian menggunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus dan variabel yang digunakan.

3. Khaerani Ramli (2013) "Analisis *Benchmarking* Biaya Produksi Pada PT Karunia Alam Segar" Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin, Makasar.[15]

Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui *benchmarking* pada biaya produksi PT Karunia Alam Segar dan membandingkannya dengan perusahaan kompetitornya. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan ialah tinjauan kepustakaan, observasi, wawancara.

[15] Khaerani Ramli, "Analisis *Benchmarking* Biaya Produksi Pada PT Karunia Alam Segar", (Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2013).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, strategi *benchmarking* merupakan salah satu metodologi yang membantu untuk mencapai *best practice* tersebut karena *benchmarking* mengukur proses atau praktik yang sangat penting bagi peningkatan kinerja perusahaan, dan melakukan hal itu di seluruh industri. PT Karunia Alam menjadikan PT Indofood Sukses Makmur Tbk sebagai *benchmarkny*a. *Benchmarking* dengan pendekatan *reserve engineering* yang dilakukan oleh PT Karunia Alam Segar menggunakan perbandingan karakteristik produk dan biaya produksi produk PT Indofood Sukses Makmur Tbk sebagai kompetitornya. Dari segi karakteristik produk, PT Karunia Alam Segar memproduksi jenis mie instan dengan merek dagang mie sedaap. Kelebihan dari mie sedaap terletak dalam kemasannya. Desain kemasan lebih menarik, ukuran kemasan pas, harganya yang murah dibandingkan mie indomie produk PT Indofood Sukses Makmur Tbk, untuk promosi iklannya pun mie sedaap lebih bervariatif, sering memberikan berbagai hadiah, gencar melakukan testimoni, produk mienya pun lebih kenyal dibandingkan indomie, nilai gizi yang baik karena penulisannya lengkap serta bumbu yang diberikan banyak. Sedangkan kelemahan dari mie sedaap adalah variasi rasa yang kurang, letak tanggal kadaluwarsa kurang jelas, pendistribusianya kurang luas, dan tidak berlabel SNI.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking* dan metode penelitian menggunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terletak pada studi kasus, variabel yang digunakan dan fokus penelitian yang digunakan pendekatan *reserve engineering.*

4. Hartati Siahaan (2017) "Analisis *Benchmarking* Biaya Produksi Pada Usaha Peternakan Ayam *Broiler"* (Studi pada Peternakan Ayam Bapak Arjo Saragi Kec. Hutabayu Raja Kab. Simalungun) Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.[16]

   Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui biaya produksi pada usaha peternakan ayam *broiler* bapak Arjo Saragi dan perbandingannya dengan usaha kompetitornya yaitu usaha peternakan ayam *broiler* bapak Robert Sianturi. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif komparatif. Sumber data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dokumentasi.

   Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, dari segi karakteristik produk peternakan ayam Arjo Saragi telah mencpai target dan bobot dari ayam yang dihasilkan pada masa panen telah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam biaya produksinya peternakan ayam *broiler* Arjo Saragi dapat mendorong harga pokok produksinya dengan mengikuti peternakan ayam *broiler* Robert dan terus mengimplementasikannya secara berkesinambungan yang mampu memperbaiki proses produksi secara terus-menerus.

   Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh

[16] Hartati Siahaan, "Analisis *Benchmarking* Biaya Produksi Pada Usaha Peternakan Ayam Broiler*"*, (Skripsi, Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2017).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking* dan metode penelitian sama menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus serta variabel yang digunakan.

5. Madinatul Munawaroh (2015) "Hubungan *Benchmarking* Dengan Kinerja Lembaga Di Madrasah Tsanawiyah Wachid Hasyim Surabaya". Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya.[17]

   Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah tingkat hubungan antara *benchmarking* dengan tingkat kinerja lembaga di MTS Wachid Hasyim Surabaya. Metode penelitian yang digunakan ialah metode pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan ialah kuisioner/angket, i*nterview*/wawancara, observasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelaksanaan *benchmarking* dari kinerja lembaga yang mencakup guru, karyawan di MTS Wachid Hasyim Surabaya termasuk dalam kategori baik, dengan melihat hasil jawaban dan juga perhitungan dari skala likert yang menjadi alat ukur dalam pengambilan data menunjukan bahwa skor jawaban yang diperoleh tinggi dan tergolong bagus.

   Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang

[17] Madinatul Munawaroh, "Hubungan *Benchmarking* Dengan Kinerja Lembaga Di Madrasah Tsanawiyah Wachid Hasyim Surabaya", (Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menggunakan metode kuantitatif, studi kasus serta variabel yang digunakan.

6. Laela Fitriana (2016) "Strategi *Benchmarking* Dalam Meningkatkan Kinerja Di Lembaga Pendidikan Islam" (Studi Multi Kasus di MTsN Aryojeding dan SMPI Al-Azhaar Tulungagung).[18]

   Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah formulasi, implementasi, dan pengendalian *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja tingkat di MTsN Aryojeding dan SMPI Al-Azhaar Tulungagun. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deduktif dan induktif. Sumber data yang digunakan ialah, dokumentasi, interview/wawancara, observasi.

   Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, formulasi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja di pendidikan lembaga Islam di lakukan secara komprehensif, dan unutk implementasi *benchmarking* di adaptasi dan diseleksi dengan menggunakan beberapa faktor, dan untuk pengendalian *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja di lembaga pendidikan Islam dilakukan melalui komunikasi yang intens antara pimpinan, bawahan, dan seluruh *stakeholders* pendidikan dapat menjadikan penerapan strategi lebih efektif, karena mampu mendeteksi sedini mungkin berbagai kendala yang dihadapi para bawahan. Keterbukaan dan keluwesan seorang pimpinan juga menjadi azas yang sangat penting sebagai upaya perhatian pemimpin kebutuhan para

[18] Laela Fitriana, "Strategi *Benchmarking* Dalam Meningkatkan Kinerja Di Lembaga Pendidikan Islam", (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2016).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bawahannya. Sehingga melalui bentuk pengendalian pemimpin yang *intens*, terbuka, dan luwes ini terdapat hubungan yang saling menguntungkan antara pimpinan dan bawahan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking* dan metode penelitian sama menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus serta variabel yang digunakan.

7. Aswadi Lubis (2016) "Peningkatan Kinerja Melalui Strategi *Benchmarking"* Dosen Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.[19]

Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah performa, strategi, *benchmarking*. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif. Sumber data yang digunakan ialah, wawancara/diskusi, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, dalam peningkatan kinerja bahwasannya diadaptasi dan diseleksi dengan mempertimbangkan beberapa faktor, di antaranya; *culture*, kapasitas sumber daya manusia dan *budgeting* dengan berpegang pada prinsip "Tetap memelihara hal-hal yang lama yang baik dan mengambil hal-hal yang baru yang lebih baik*"*. Pengendalian *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja perusahaan/organsaisi dilakukan melalui komunikasi yang intens antara pimpinan, bawahan, dan seluruh *stakeholders* perusahaan dapat

[19] Aswadi Lubis, "Peningkatan Kinerja Melalui Strategi *Benchmarking*", (Dosen Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, 2016).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menjadikan penerapan strategi lebih efektif, karena mampu mendeteksi sedini mungkin berbagai kendala yang dihadapi para bawahan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, studi kasus serta variabel yang digunakan.

8. Desy Kusuma Wardani, Edi Swasono (2019) "Analisis *Benchmarking* Kinerja Perusahaan Kontraktor Di Dinas Pupr Kota Blitar", Magister Manajemen Universitas Islam Kediri.[20]

Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah mengidentifikasi faktor dominan keberhasilan dan menguji signifikansi penerapan *benchmarking* pada kinerja perusahaan kontraktor. Metode penelitian yang digunakan ialah populasi dengan mengambil keseluruhan dari subjek penelitian. Sumber data yang digunakan ialah, sampel manajer perusahaan konstruksi kualifikasi kecil sebanyak 65 responden yang berada di wilayah Kota Blitar.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, *benchmarking* terbukti secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan yang diukur dengan meningkatnya (1) Finansial Perusahaan (2) Produktivitas perusahaan, (3) Kepuasan Konsumen DPUPR, (4) Kepuasan Masyarakat, (5) Kualitas tenaga teknis konstruksi perusahan, (6) Kepuasan kerja karywan, (7)

[20] Desy Kusuma Wardani, Edi Swasono, "Analisis *Benchmarking* Kinerja Perusahaan Kontraktor Di Dinas Pupr Kota Blitar", (Magister Manajemen Universitas Islam Kediri, 2019).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tingkat perolehan proyek dalam satu tahun, (8) Penyelesaian pekerjaan konstruksi yan efektif efisien, (9) Kualitas produk konstruksi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking.* Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, studi kasus serta variabel yang digunakan.

9. Salma Guntur (2019) "Pengaruh Strategi *Benchmarking* Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada Toko IRA Gorontalo". Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo.[21]

Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah Seberapa besar pengaruh strategi *benchmarking* peningkatan keunggulan bersaing Toko IRA Gorontalo dengan kompetitornya CV. Mufida Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan ialah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif statistik dan analisis regresi sederhana. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 Responden di Toko IRA Gorontalo. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software komputer SPSS 22 for Windows.

Hasil dari penelitian ini ialah, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa, hipotesis yang disusun terbukti secara parsial (uji t), strategi *benchmarking* yang dijalankan oleh Toko IRA Gorontalo meiliki pengaruh

[21] Salma Guntur, "Pengaruh Strategi *Benchmarking* Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada Toko IRA Gorontalo", (Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, 2019).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang signifikan keunggulan bersaingnya. Dimana variabel strategi *benchmarking* memiliki konstribusi untuk mempengaruhi keunggulan bersaing Toko IRA di Gorontalo sebesar 71 %, dan sisanya sebesar 29% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif serta studi kasus yang digunakan.

10. Firman Bani Albar, Angga Wisudianto, Ghaida Fatcha Mubiena, Agus Mansur. (2019) "Desain Strategi Pengembangan UKM Dengan Kombinasi Metode *Benchmarking* Dan *Blue Ocean Strategy"*. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.[22]

Fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah bagaimana *benchmarking* yang telah dilakukan digunakan untuk melihat keunggulan yang dimiliki oleh UKM pesaing sebagai bahan inovasi yang nantinya akan dibuat guna memenangkan persaingan untuk merancang strategi baru dalam perkembangan UKM. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer karena data tersebut akan didapatkan dari lapangan yang langsung mendatangi UKM mitra *benchmarking* dalam pengambilan data. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara serta kuesioner.

[22] Firman Bani Albar, Angga Wisudianto, Ghaida Fatcha Mubiena, Agus Mansur, "Desain Strategi Pengembangan UKM Dengan Kombinasi Metode *Benchmarking* Dan Blue Ocean Strategy", (Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, 2019).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil dari penelitian ini ialah, dari kombinasi pendekatan *benchmarking* dan *blue ocean strategy* di dapatkan sebuah *value innovation* yang dapat meningkatkan perkembangan UKM SKIA *mini café* dalam memenangkan persaingan, yaitu diantaranya berupa penawaran *discount* yang diberikan khusus bagi konsumen, promo dalam menarik konsumen sehingga dapat mengikat konsumen, sistem antar pesanan atau *delivery* bagi konsumen yang mengorder produk UKM, dan adanya fasilitas *hostpot* yang diberikan demi kenyamanan dalam daya tarik perusahaan konsumen.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang *benchmarking* dan metode penelitian menggunakan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus.

**Table 2.1**
**Penelitian Terdahulu**

| No | Penelitian Terdahulu | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|
| 1. | Zulka Afiffey (2008) dalam penelitiannya berjudul "Analisis *Benchmarking* Bisnis Kompetitif Steak" (Studi Kasus Obonk *Steak and Ribs* di Bogor, Jawa Barat) Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor | 1. Menliti *Benchmarking*<br>2. Metode penelitian kualitatif | 1. Studi Kasus Obonk *Steak and Ribs* di Bogor, Jawa Barat<br>2. Variabel yang digunakan produk, produksi, penyajian di *Obonk Steak and Ribs* |
| 2. | Abi Rahmat Firdaus (2018) dalam penelitiannya berjudul "Startegi *Benchmarking* Vivo dan Oppo Sebagai | 1. Meneliti *benchmarking*<br>2. Metode penelitian kualitatif | 1. Studi kasus vivo dan oppo<br>2. Variabel yang digunakan merk dan barang |

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Identitas Merk dan Barang". Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Surabaya | | |
| 3. | Khaerani Ramli (2013) dalam penelitiannya berjudul "Analisis *Benchmarking* Biaya Produksi Pada PT Karunia Alam Segar" Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin, Makasar | 1. Meneliti *benchmarking*<br>2. Metode penelitian Kualitatif deskriptif | 1. Studi kaus PT. Karunia Alam Segar dan PT Indofood Sukses<br>2. Variabel yang digunakan biaya produksi<br>3. Fokus penelitian lain dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *reserve engineering* |
| 4. | Hartati Siahaan (2017) dengan penelitiannya berjudul "Analisis *Benchmarking* Biaya Produksi Pada Usaha Peternakan Ayam *Broiler"* (Studi pada Peternakan Ayam Bapak Arjo Saragi Kec. Hutabayu Raja Kab. Simalungun) Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara | 1. Meneliti *Benchamrking*<br>2. Metode penelitian Kualitatif deskriptif | 1. Studi kasus pada usaha peternakan ayam<br>2. Varibel yang digunakan produksi dalam peternakan ayam |
| 5. | Madinatul Munawaroh (2015) "Hubungan *Benchmarking* Dengan Kinerja Lembaga Di Madrasah Tsanawiyah Wachid Hasyim Surabaya". Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya | 1. Meneliti *Benchmarking* | 1. Metode penelitian yang digunaka metode penelitian kuantitatif<br>2. Studi kasus lembaga Madrasah Tsanawiyah Wachid Hasyim Surabaya<br>3. Variabel yang digunakan kinerja lembaga Madrasah Tsanawiyah Wachid Hasyim Surabaya |
| 6. | Laela Fitriana (2016) dalam penelitiannya | 1. Meneliti *benchmarking* | 1. Studi kasus MTsN Aryojeding dan SMPI |

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

| | | | |
|---|---|---|---|
| | berjudul "Strategi *Benchmarking* Dalam Meningkatkan Kinerja Di Lembaga Pendidikan Islam" (Studi Multi Kasus di MTsN Aryojeding dan SMPI Al-Azhaar Tulungagung) | 2. Metode penelitian kualitatif | Al-Azhaar Tulungagung<br>2. Variabel yang digunakan kinerja di lembaga pendidikan Islam |
| 7. | Aswadi Lubis (2016) dalam penelitiannya berjudul "Peningkatan Kinerja Melalui Strategi *Benchmarking"* Dosen Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. | 1. Meneliti *benchmarking*<br>2. Metode penelitian kualitatif | 1. Studi kaus peningkatan kinerja di perusahaan/organisasi<br>2. Variabel yang digunakan di semua perusahaan/organiasasi |
| 8. | Desy Kusuma Wardani, Edi Swasono (2019) dengan peneltiannya berjudul "Analisis *Benchmarking* Kinerja Perusahaan Kontraktor Di Dinas Pupr Kota Blitar", Magister Manajemen Universitas Islam Kediri | 1. Meneliti *Benchmarking* | 1. Metode penelitian yang digunakan ialah populasi dengan mengambil keseluruhan dari subjek penelitian.<br>2. Studi kasus Perusahaan Kontraktor Di Dinas Pupr Kota Blitar<br>3. Variabel yang digunakan mengidentifikasi faktor dominan keberhasilan dan menguji signifikansi pada kinerja perusahaan kontraktor. |
| 9. | Salma Guntur (2019) dengan penelitiannya berjudul "Pengaruh Strategi *Benchmarking* Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada Toko IRA Gorontalo". Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. | 1. Meneliti *benchmarking* | 1. Metode penelitian kuantitatif<br>2. Studi kasus Toko IRA Gorontalo |
| 10. | Firman Bani Albar, Angga Wisudianto, Ghaida Fatcha | 1. Meneliti *benchmarking*<br>2. Metode penelitian | 1. Studi kaus UKM.<br>2. Fokus penelitian lain dalam penelitian ini ialah |

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Mubiena, Agus Mansur. (2019) dengan penelitiannya berjudul "Desain Strategi Pengembangan UKM Dengan Kombinasi Metode *Benchmarking* Dan *Blue Ocean Strategy"*. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia | kualitatif<br>3. *benchmarking* digunakan untuk melihat keunggulan yang dimiliki oleh UKM pesaing sebagai bahan inovasi merancang strategi baru dalam perkembangan UKM | *blue ocean strategy* |

Sumber: Penelitian Terdahulu

## B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian.[23]

1. Pengertian *Benchmarking*

Dalam ekonomi global yang sangat kompetitif dan cepat berubah, organisasi telah melakukannya secara terpaksa untuk mempertimbangkan dan menerapkan beragam filosofi manajemen inovatif dan secara teknik. Saat ini, *benchmarking* telah menjadi praktik bisnis yang dipratekkan secara luas dan diterima secara umum. Ketika pengaruh manajemen ini terus berkembang, adaptasi dan perluasan yang inovatif dari tujuan ruang lingkup, dan metodologi asli terus di dalam literatur. Keadaan yang berpangaruh ini disebabkan karena manajerial dalam lingkungan yang kompetitif dan dinamis tersebut cenderung menemukan cara baru untuk meningkatkan efisiensi operasional dan efektifitas yang strategis juga.

[23]Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiyah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 46.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Salah satu kategori dari *benchmarking* adalah mencari praktek industri yang terbaik mengarah pada kinerja unggul. Kinerja merupakan gambaran tentang level tingkat sebuah pencapaian pelaksanaan program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi lembaga melalui perencanaan strategis suatu dalam sebuah lembaga. Dalam meningkatkan kinerja lembaga. Kinerja dapat diukur dengan adanya prestasi sebagai hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas agar mencapai dan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atasan kepada seseorang.

Dalam usaha meningkatkan kinerja tersebut, seseorang dapat melakukan hal-hal yang bersifat positif bagi dirinya, antara lain: mengikuti seminar/*workshop*, pelatihan, menyelenggarakan suatu pembinaan dan salah satunya adalah *benchmarking*. *Benchmarking* dimaksudkan agar strategi yang diukur dengan kinerja dalam suatu lembaga dapat dibandingkan kinerjanya dengan lembaga lain. Proses inilah yang dipakai dalam sebuah manajemen atau umumnya manajemen strategis, di mana suatu unit/bagian/organisasi mengukur dan membandingkan kinerjanya aktivitas/kegiatan serupa unit/bagian/organisasi lain yang sejenis baik secara internal maupun eksternal.[24] Bahwa terdapat pemahaman yang lain tentang *benchmarking* yang diartikan sebagai metode sistematis untuk mengidentifikasi, memahami, dan secara kreatif mengembangkan proses, produk, layanan, untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

[24] Syafrida Hafni Sahir, Abdurrozzaq Hasibuan, Siti Aisyah, Acai Sudirman, Aditya Halim Perdana Kusuma, Salmiah Joli Afriany, Janner Simarmata, *Jurnal Gagasan Manajemen* (Yayasan Kita Menulis, 2020 ), 47-49.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

*Benchmarking* adalah proses pengukuran secara berkesinambungan dan membandingkan satu atau lebih bisnis proses perusahaan dengan perusahaan yang terbaik diproses bisnis tersebut, untuk mendapatkan informasi yang dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan peningkatan proses bisnis. David Kearns (CEO Xerox) juga mendefinisikan *benchmarking* sebagai suatu proses pengukuran terus menerus atas produk, jasa dan tata cara perusahaan pesaing yang terkuat. *Benchmarking* juga merupakan suatu proses yang membandingkan dan mengukur kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lain guna mendapatkan keuntungan informasi yang akan digunakan untuk perbaikan secara kontinyu [25].

*Benchmarking* proses peningkatan kapasitas (secara kualitatif maupun kuantitatif) di mana suatu perusahaan mengukur kinerjanya dan membandingkanya perusahaan-perusahaan mencapai level-level kinerjanya, dan menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan kinerjanya sendiri. Subjek-subjek yang dapat di *benchmark* mencakup strategi, pengoperasian, proses, dan prosedur.[26]

Berdsarkan beberapa pendapat diatas terdapat berbagai definisi mengenai *benchmarking* oleh beberapa para ahli, di antaranya sebagai berikut:

[25] Michael Paulus dan Devie, "Analisa Pengaruh Penggunaan *Benchmarking* Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan" *Jurnal Business Accounting Review,* 2 (2013), 42.
[26] Syuhu Sugian O, *Kamus Manejem Mutu* ( PT Gramedia Utama: Jakarta, 2006 ), 33.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a) Gregory H. Watson mendefinisikan *benchmarking* sebagai pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif yang unggul.[27]
b) Goetsch dan Davis mendefinisikan *benchmarking* sebagai proses pembandingan dan pengukuran operasi atau proses internal organisasi mereka yang terbaik dalam kelasnya, baik dari dalam maupun dari luar industri.[28]
c) Nisjar dan Winardi di dalam Tjuju menyatakan bahwa *benchmarking* dapat dirumuskan sebagai aktivitas *imitation with modification*, dimana di dalam istilah *modification* sudah terkandung makna *improvement*.[29]
d) Prim Masrokan mendefinisikan *benchmarking* merupakan kegiatan untuk menetapkan standar, baik proses maupun hasil yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Untuk kepentingan praktis, standar tersebut direfleksikan dari realitas yang ada.[30]
e) Horgren, Foster dan Datar Srikant, *benchmarking* adalah proses yang berkelanjutan untuk mengukur produk, layanan dan aktivitas tingkat kinerja terbaik yang dapat ditemukan dari dalam maupun luar organisasi.[31]

---

[27] Gregory H. Watson, *Strategic Benchmarking Mengukur Kinerja Perusahaan Anda Dibandingkan Perusahaan-perusahaan Terbaik Dunia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 56.
[28] Eke Wince, "*Benchmarking* dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan", *Jurnal Tik Ilmeu,* 1 (2018), 26.
[29] Muhammad Mu'tasim Billah,"*Benchmarking* Dalam Islam (Ikhtiar dalam Peningkatan Mutu Pendidikan)", *Jurnal Manajemen Pendidikan.*, 1 ( Februari-Oktober 2020), 6.
[30] Hery Prasetya, Fitri Lukiastuti, *Manajemen Operasi* ( Yogyakarta: PT. Buku Kita, 2009 ), 84.
[31] Muhammad Mu'tasim Billah, "*Benchmarking* Dalam Islam (Ikhtiar dalam Peningkatan Mutu Pendidikan)", *Jurnal Manajemen Pendidikan,* 1 ( Februari-Oktober 2020), 6.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Konsep *benchmarking* pertama kali menjadi terkenal dalam bisnis, awalnya di Jepang dan kemudian diimplementasikan oleh perusahaan-perusahaan seperti Rank Xerox, sebagai sarana untuk menemukan dan belajar dari praktik-praktik atau produk-produk terbaik di kelasnya dari tempat yang berbeda. *Benchmarking* naik pada puncaknya di awali tahun 1980-an dan diawal 1990-an. Sebagian dari kisah sukses sudah banyak yang dipublikasikan kepada khalayak.

Pada permulaan tahun 1990-an *benchmarking* menjadi tren dalam bisnis manajemen sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan-perusahaan, sehingga banyak perusahaan yang tergabung dalam Organisasi Fortune 500 menggunakan teknik *benchmarking.* Manfaat dari adanya *benchmarking* ini sangatlah penting dan bernilai tinggi dalam aktivitas yang memungkinkan korporasi untuk melihat jauh kedepan melampaui pradigma berfikir logic terkait dengan kinerja proses bisnis. Sehingga ketika menerapkan *benchmarking* perusahaan lain, maka korporasi dapat meningkatkan kesesuaian solusi masa depan permasalahan bisnis.[32]

Sebagai yang dijelaskan oleh *Design Steering Committee dari International Bencmarking Clearinghouse* (IBC) yang menyatakan bahwa *benchmarking* merupakan proses pengukuran yang sistematis dan berkesinambungan, proses mengukur dan membandingkan secara sinambung atas proses-proses bisnis suatu organisasi dengan tokoh-tokoh bisnis manapun di seluruh dunia, untuk mendapatkan informasi yang akan

[32] Ibid., 48.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

membantu upaya organisasi tersebut memperbaiki kinerjanya. Isu-isu yang dibahas dalam studi *benchmarking* ini biasanya meliputi, bagaimana membangun kompetensi yang mampu menunjang keunggulan kompetitif sebuah perusahaan, bagaimana mengembangkan inovasi-inovasi, dan bagaimana mempersiapkan perusahaan dalam menghadapi perubahan di masa yang akan datang.[33]

Penekanan dari perencanaan sistem *benchmarking* ini adalah tidak membandingkan indikator dengan satu nilai ideal, tetapi membandingkan indikator tersebut dalam satu kelompok sederajat. Kinerja terbaik dalam suatu utilitas mungkin kinerja terbaik sebagaimana ditentukan oleh matrik *benchmarking* tetapi lebih pada yang terbaik yang dapat dicapai dalam keadaan tertentu dan kendala yang ada (terbaik dikelasnya).

Salah satu indikator dalam kategori produk tabungan Barokah adalah dari kinerja karyawan *marketing funding*, pelayanan, dan pemasaran produk tabungan Barokah. Indikator-indikator tersebut sebagai pembanding dan membantu dalam pemantauan, evaluasi efisiensi dan efektifitas sehingga menyederhanakan area fokus kunci permasalahan yang ingin dibandingkan dengan evaluasi yang kompleks.

2. Tujuan dan Manfaat *Benchmarking*

Tujuan utama *benchmarking* adalah menentukan kunci atau rahasia sukses dari perusahaan pesaing yang paling unggul, kemudian mengadaptasikan dan memperbaikinya secara lebih baik untuk diterapkan,

[33] Aswadi Lubis, "Peningkatan Kinerja Melalui Strategi *Benchmarking*", *Jurnal At-Tijaroh*, 1 (Januari-Juni 2016), 16.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang akhirnya akan mengungguli pesaing yang di *benchmarking*.[34] *Benchmarking* tidak sekedar mengumpulkan data, melainkan yang lebih penting adalah apa rahasia dibalik pencapaian kinerja yang terlihat dalam data yang diperoleh. *Benchmarking* membutuhkan kesiapan fisik dan mental. Secara fisik karena dibutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan teknologi yang matang untuk melakukan *benchmarking* secara akurat. Sedangkan secara mental adalah bahwa pihak manajemen perusahaan harus bersiap diri bila setelah dibandingkan dengan pesaing, ternyata mereka menemukan kesenjangan yang cukup tinggi.[35]

Secara umum manfaat yang diperoleh dari *benchmarking* dapat dikelompokkan menjadi lima tipe dasar *benchmarking*. Pertama *internal* yaitu menciptakan pengertian yang lebih baik tentang posisi saat ini. Kedua, meningkatkan perhatian perubahan keinginan pelanggan. Ketiga, mendorong inovasi, di mana suatu perusahaan mengukur kinerjanya dan membandingkannya perushaan-perusahaan *best-in-class*. Membangun tujuan yang lebih realistis, dan yang ke lima menetapkan *action plam* yang realistis.[36]

[34] Buddy Setianto, *Benchmarking Ratio Keuangan Perusahaan Public Sub Sector Manufacturing* (Jakarta: International, 2016), 3.
[35] Saluri, "*Benchmarking* dalam Lembaga Pendidikan", *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 2 (2019), 82.
[36] Syahu Sugian O, *Kamus Manajemen (Mutu)* ( Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006 ), 33.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Jenis *Benchmarking*

Dalam pelaksanaannya/prakteknya, terdapat empat jenis dasar dari *benchmarking*, yakni:

a) Internal *benchmarking*, yaitu pendekatan dilakukan dengan mengukur operasional dari satu pos dengan pos lainnya dalam internal suatu organisasi, semisal pembandingan kinerja antara satu divisi dengan divisi lain di dalam satu organisasi.

b) *Benchmarking* kompetitif yaitu pendekatan dilakukan dengan mengadakan perbandingan antara satu organisasi dengan organisasi lain, seperti pembandingan satu produk yang sama dan target pasar yang sama oleh satu perusahaan dengan perusahaan lain yang memiliki kualitas dan kuantitas yang lebih unggul.

c) *Benchmarking* fungsional yaitu pendekatan dengan mengadakan perbandingan kinerja atau fungsi dari organisasi lain dari berbagai macam model industri.

d) *Benchmarking* generik yaitu perbandingan yang melakukan pendekatan dengan mengadakan perbandingan melalui alur proses pengambilan kebijakan yang sifatnya fundamental, karena kebijkan fundamental cenderung memiliki kesamaan pada berbagai organisasi. Dapat dikatakan juga melakukan perbandingan usaha atau proses sehingga lahirnya sebuah kebijakan fundamental tanpa harus melihat atau

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

membedakan jenis-jenis industrinya, pada proses fundamental yang cenderung sama di setiap institusi.[37]

4. Katagori *Benchmarking*

*Benchmarking* sendiri terdapat dua kategori umum, yaitu functional *benchmarking* dan *generic benchmarking*. Berikut penjelasannya:

Pertama. *functional benchmarking* membandingkan kinerja dengan area fungsional terbaik, dengan tanpa melihat dari industri yang mereka tempatkan. Keuntungannya: pertama, perusahaan mungkin punya kesulitan yang kecil dalam memperoleh mitra *benchmarking* dalam industri lain yang mana tidak pesaing langsung. Kedua, mudah dalam mengenali perusahaan yang dipertimbangkan menjadi keturunan yang baik dalam melakukan fungsi khusus.

Kedua, *generic benchmarking* berhubungan dengan proses khusus yang hampir sama untuk semua industri yang menggunakan proses ini. Keuntungannya dapat dengan mudah mengenali praktik baik dari yang terbaik dan sejak proses hampir sama, menyediakan target yang dapat lebih siap diterima anggota dari organisasi.[38]

5. Strategi *Benchmarking*

*Benchmarking* merupakan teknik yang digunakan oleh perusahaan untuk menetapkan arah strategis berdasarkan kepiawaian eksternal. Oleh sebab itu tujuan *benchmarking* harus dikaitkan dengan arah strategi

[37] Muhammad Mu'tasim Billah, "*Benchmarking* Dalam Islam ( Ikhtiar dalam Peningkatan Mutu Pendidikan )", *Jurnal Manajemen Pendidikan.*, 1 ( Februari-Oktober 2020), 6.
[38] Hery Prasetya, Fitri Lukiastuti, *Manajemen Operasi* ( Yogyakarta: PT. Buku Kita, 2009 ), 84.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perusahaan serta memberikan pedoman spesifik dan fokus pada setiap usaha strategis yang dilakukan.

a) *Riset in-house*

Cara ini dilaksanakan dengan melakukan penilaian informasi dalam perusahaan sendiri maupun informasi yang ada di publik. Biasanya hal ini terjadi bila perusahaan hanya mencari informasi mengenai hasil kinerja suatu perusahaan/fungsi/proses.

b) Riset pihak ketiga

Cara ini ditempuh dengan jalan membiayai kegiatan patok duga yang akan dilakukan oleh perusahaan surveyor. Biasanya pihak ketiga ini melakukan patok duga untuk informasi yang sulit didapat dari pesaing bisnis.

Pertukaran informasi secara langsung ini dilakukan melalui kuesioner, survai melalui telepon, dan lain-lain. Biasanya cara ini mengawali cara berikutnya, yaitu kunjungan langsung.

c) Kunjungan langsung

Cara terakhir ini dilaksanakan dengan melakukan kunjungan ke lokasi mitra patok duga. Wawancara dan tukar informasi dilakukan di sini. Cara ini dianggap paling efektif dalam patok duga.[39]

[39]Ibid.,30.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6. Tahap *Benchmarking*

Tahapan proses *benchmarking* dalam lima tahapan, yang biasa disebut juga dengan *benchmarking wheel*. Yang terdiri dari:

a) Perencanaan

Pada tahapan perencanaan ini, para manajer organisasi tersebut mengawali aktivitas mereka dengan jalan memilih proses yang ingin disempurnakan dan kemudian mereka memilih partner *benchmarking* yang menonjol (prestasi mereka) dalam proses yang sedang dipelajari. Setelah itu mereka memutuskan cara-cara untuk mengukur perbedaan-perbedaan antara kedua proses tersebut.[40]

b) *Search*

Pada tahapan kedua ini, aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain adalah mecari perusahaan yang potensial sebagai partner untuk melakukan *benchmark*. Setelah itu, dilakukan pembandingan antara kandidat-kandidat tersebut, manakah perusahaan yang paling potensial sebagai mitra untuk melakukan *benchmark*. Kemudian, dilakukan kontak perusahaan yang paling potensial sebagai mitra *benchmark* untuk memastikan bahwa perusahaan tersebut menerima untuk dilakukan *benchmark*.

c) *Observe*

Pada tahapan ketiga ini, aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain adalah mengumpulkan berbagai informasi mengenai faktor-

[40] Yonatan Wiyoso,"*Benchmarking* Is Essentially Imitation With Modification", *Jurnal Inspirasi*, 2 (September 2015), 4.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

faktor kunci sukses dari perusahaan yang mempunyai kinerja superior sebagai acuan kinerja perusahaan. Pengumpulan informasi ini dilakukan dengan beberapa cara, yaitu melakukan observasi langsung keperusahan mitra *benchmark*, mencari informasi melalui internet, dan melakukan wawancara langsung dengan manajer perusahaan mitra *benchmark* tersebut.

d) *Analyze.*

Pada tahapan keempat ini, aktivitas yang dilakukan antara lain adalah melakukan analisa informasi yang telah dikumpulkan dari perusahaan yang dipilih sebagai acuan kinerja perusahaan untuk melihat perbedaan kinerja dengan perusahaan tersebut. Juga dilakukan analisa informasi mengenai faktor-faktor kunci sukses yang membuat perusahaan yang dipilih sebagai acuan kinerja perusahaan mempunyai kinerja superior, sebagai dasar untuk menyusun program perbaikan kinerja perusahaan.

e) *Adapt*

Pada tahapan kelima ini, aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain adalah menyusun dan mengimplementasikan program perbaikan kinerja perusahaan, agar memiliki kinerja superior seperti perusahaan yang dipilih sebagai acuan kinerja perusahaan. Juga

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dilakukan, evaluasi program perbaikan kinerja perusahaan yang telah diimplementasikan.[41]

[41]Michael Paulus dan Devie, "Analisa Pengaruh Penggunaan *Benchmarking* Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan", *Jurnal Business Accounting Review,* 2 (2013), 42.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Pendekaan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif lapangan (*field research*) dimana penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.

Pengumpulan data diperoleh dari lapangan dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari informasi atau subyek penelitian, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau deskriptif dalam bentuk tulisan maupun lisan dan perilaku orang-orang yang terkait dalam penelitian "Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember". Berdasarkan sifat masalah yang diteliti, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, karena penelitian ini menggambarkan dan menginterpretasikan keadaan objek penelitian dengan apa adanya.

Adapun jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian kualitatif yang berupaya untuk memberikan gambaran secara lengkap mengenai suatu bentuk permasalahan sosial yang terjadi di dalam kehidupan bermasayarakat mulai dari latar belakang yang mempengaruhinya, dampaknya, sampai upaya proses penyelesaiannya. Dalam penelitian ini fokus yang akan diteliti yaitu tentang "Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember".



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian dilakukan, adapun yang menjadi lokasi terletak di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember di jl. Trunojoyo No. 123a, Kauman, Kepatihan, Kec.Kaliwates, Kab. Jember, dan penelitian ini merupakan di kantor BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang pusatnya berada di kabupaten Sumenep Madura. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember merupakan perusahaan muda yang berdiri pada tahun 2017, tentunya sebuah perusahan ingin mengembangkan produknya dengan sasaran dan tujuan yang lebih baik dan lebih menguntungkan dengan melakukan *benchmarking*.

## C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.[42] Teknik penentuan subjek penelitian yang digunakan adalah *purposive*, yakni dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.[43]

Ketika peneliti mengadakan wawancara dengan pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, karyawan, dan nasabah mengenai Analisis *Benchmarking* Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar

[42] Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus* (CV Jejak: Bima, 2017), 152.
[43] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 96.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Cabang Jember, pertama dipilih satu atau dua informan, tetapi orang pertama memberikan data kurang lengkap, maka peneliti mencari informan yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang telah diberikan oleh orang sebelumnya. Proses ini berlanjut sampai terpenuhi data-data yang dibutuhkan atau sampai data tersebut mengalami titik kejenuhan.

Berdasarkan uraian tersebut yang dijadikan sebagai subyek penelitian adalah :

1. M. Chairil Anwar selaku pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember. Selaku pemimpin di lembaga tersebut yang mengetahui tentang program-program yang diterapkan di BPRS Bhakti Sumekar tersebut.
2. Igor dan Faruq selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan karyawan BPRS Bhakti Sumekar Pusat. Selaku karyawan yang sudah berkecimpung dan setidaknya paham mengenai produk-produk di lembaga tersebut.
3. Lia selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember. Selaku orang yang pernah menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank dan paham dengan produk-produk khususnya produk tabungan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan menggunakan prinsip-prinsip syari'ah dan dianggap lebih mampu menjawab dan memahami pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang paling awal dalam penelitian karena tujuan utama penelitian ini adalah mendapatkan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.[44]

Teknik pengumpulan data yang digunkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

   Observasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Jika wawancara di kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek yang lain.[45]

   Metode observasi ini digunakan peneliti sebagai cara untuk mengungkapkan data-data sebagai berikut:

   a. Produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.
   b. Nominal produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.
   c. Kelemahan dan kelebihan khususnya di produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

   Agar hasil observasi dapat direkam dengan baik, peneliti menggunakan alat pencatat hasil observasi dan alat perekam kegiatan. Metode ini menggunakan pengamatan atau penginderaan langsung suatu

[44] Ibid., 308.
[45] Ibid.,, 145.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

benda, kondisi, situasi, proses, atau perilaku, serta *field note* yang terlampir.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.[46]

Penelitian ini menggunakan metode wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap unntuk pengumpulan datanya.

Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.[47] Data yang akan diperoleh dengan metode wawancara ini adalah sebagai berikut:

a. Cara kinerja produk tabungan Barokah yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Pusat sebagai acuan tolak ukur untuk membentuk proses *benchmark* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.
b. Strategi *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari

[46] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 317.
[47] Djam'an Satori Aan Khomariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 233-234.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.[48]

Data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ini adalah sebagai berikut:

a. Foto-foto nominal dari kinerja produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.
b. Strategi *benchmarking* pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember terhadap produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

## E. Analisis Data

Analisa adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori. Menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalaman pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Milles, Huberman dan kawan-kawan. Mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.[49]

[48] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 240.
[49] Ibid., 244.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan kawan-kawan yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data *(data condensation).* Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan *(selecting),* pengerucutan *(focusing),* penyederhanaan *(simplifiying),* peringkasan *(abstracting),* dan transformasi data *(transforming).*

Kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip wawancara, dokumentasi, dan materi empiris lainnya, dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

1. Kondensasi data *(data condensation)*
   a. Seleksi Data *(Data Selecting)*

      Menurut Miles dan Huberman peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi-informasi yang berhubungan dengan proses *benchmarking* di kumpulkan pada tahap ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tentang kinerja *benchmarking,* strategi *benchmarking* produk tabungan Barokah di perusahaan tersebut.

   b. Pengerucutan *(Focussing)*

      Miles dan Huberman menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk pra analisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah.

Fokus data pada rumusan masalah pertama yaitu kinerja produk tabungan Barokah dengan melakukan *benchmarking*, serta strategi dalam proses *benchmarking*.

c. Penyederhanaan dan Transformasi *(Simpliying dan Transforming)*

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Untuk menyederhanakan data, peneliti mengumpulkan data setiap proses dan konteks sosial.

Penelitian ini menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukan. Data-data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Setelah disimpulkan, analisis data kembali pada tahap awal sampai semua data kompleks.[50]

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

[50] Metthew B. Miles, etc, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (America: Arizona State University, 2014), 12-13.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda. Peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif. Wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi untuk mendapatkan dokumen yang sama dari teknik yang berbeda. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.[51]

Triangulasi sumber ini digunakan untuk membandingkan hasil wawancara mulai dari pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, karyawan, dan nasabah, sehingga data yang diperoleh merupakan data yang valid.

Triangulasi teknik dalam penelitian ini digunakan untuk membandingkan data hasil wawancara dengan pimpinan BPRS Bhakti Sumekar, karyawan, dan nasabah terkait analisis *benchmarking* produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dan isi dokumentasi yang terkait dengan penelitian.

## G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian digunakan untuk mengetahui rencana pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai awal hingga akhir penelitian. Tahap-tahap penelitian yang telah dilalui sebagai berikut:

[51]. Ibid., 134-137.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Tahap-tahap Pra Lapangan

a. Menyusun Rencana Penelitian

Pada tahap ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, diawali dengan pengajuan judul, penyusunan tata cara penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing, yaitu kepada bapak M.F Hidayatullah, S.H.I.,M.S.I dan dilanjutkan dengan membuat skripsi untuk syarat lulus di Perguruan Tinggi.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Tahap selanjutnya yaitu memilih lapangan penelitian. Lapangan penelitian yang di pilih yaitu BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan alasan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember merupakan BPRS yang masih cukup muda yang berdiri pada tahun 2017, dan BPRS Bhakti Sumekar tersebut merupakan BPRS yang telah diawasi oleh LPS dan terus berupaya untuk bisa bersaing sehat dengan bank-bank umum lainnya dengan menggunakan prinsip-prinsip syari'ah.

c. Mengurus Perizinan

Langkah selanjutnya yaitu mengurus perizinan dengan meminta surat pengantar dari akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan surat pengantar untuk memohon izin kepada Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember untuk melakukan observasi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Memilih dan Menentukan Informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan penelitian. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

e. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian dengan Membuat Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian mengenai *benchmarking* di perusahaan atau yang lainnya dengan membuat instrumen observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Tahap Pelaksaan Lapangan

Setelah persiapan dianggap matang, maka tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian. Dalam pelaksanaan tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan menggunakan beberapa teknik, antara lain teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Setelah semua data selesai dianalisis, kemudian kegiatan penelitian dilanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian. Laporan tersebut diserahkan kepada dosen pembimbing skripsi untuk direvisi. Kemudian akan dilanjutkan sampai penelitian ini benar-benar terselesaikan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

# BAB IV

# PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

## A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

Dikeluarkan Undang-Umdang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintahan dan Kewenangan Provinsi sebagai badan otonom saat ini telah diserahkan pada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah.

Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupeten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS). Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintahan Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT BPR Dana Merapi untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk melakukan akuisisi PT BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding* (MoU) dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Sumenep yang ditanda tangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk. pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MoU tersebut pihak PT Bank Muamalat sebagai pelaksanan dalam proses pengambil alihan BPR serta bertanggung jawab pemberian konsultasi untuk perijinan, rekruitmen, pelatihan dan pembinaan.

Rencana akuisisi Pemerintahan Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 November 2001 dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

Dalam perkembangannya PT BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tangal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan persetujuan dari Bank Indonesia tanggal 11 November 2003. Mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

Selanjutnya mengukuhkan pendirian PT BPRS Bhakti Sumekar–Sumenep, Pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 06 tahun 2003 tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar.

Untuk perubahan sistem konvensional menjadi sistem syariah dan perubahan nama PT BPR Bhakti Sumekar menjadi PT BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukatrini SH No.1 tanggal 1 November 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia di Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya tanggal 22 Juni 2004.[52]

Lalu BPRS Bhakti Sumekar membuka cabang di Pulau Madura, bahkan memiliki cabang di seluruh Kecamatan yang berada di Kabupaten Sumenep. Kini BPRS Bhakti Sumekar sudah memiliki cabang di luar Pulau Madura yaitu di Kabupaten Jember.

Pendirian Bank berbasis syariah tersebut diresmikan oleh Wakil Bupati Jember, Drs. KH. A. Muqiet Arief, pada hari Jumat 11 Oktober 2017. Alasan dipilihnya Kota Jember sebagai Kantor Cabang BPRS Bhakti Sumekar dikarenakan Jember cukup strategis untuk ikut serta memajukan perekonomian di Kota Pandalungan.

2. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar

   ”Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya”

[52] Latar Belakang dan Riwayat Perusahaan, https://bhaktisumekar.co.id ( 02 Maret 2021 ).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Misi BPRS Bhakti Sumekar:

a. Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah
b. Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
c. Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.[53]

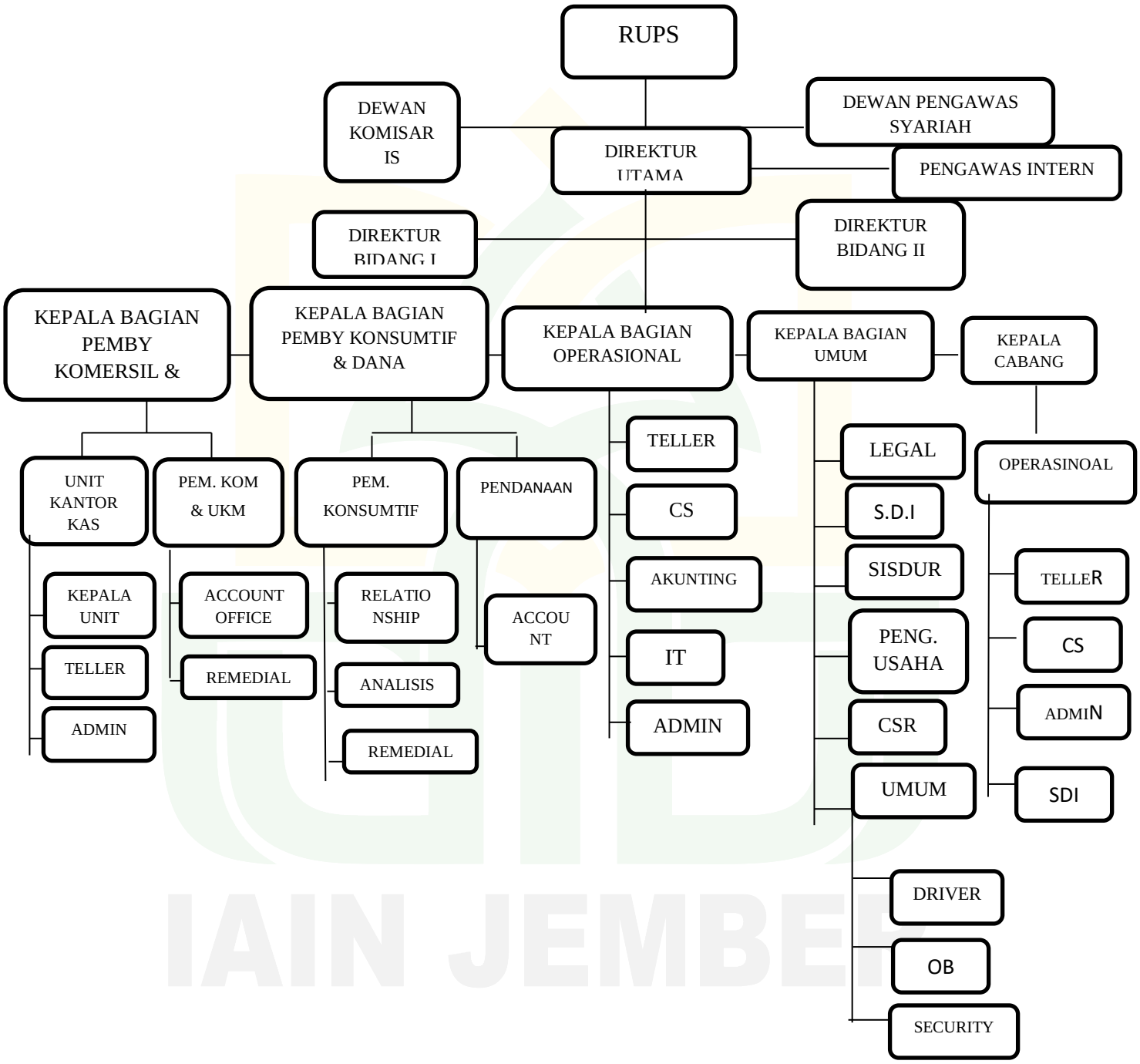
3. Letak Geografis BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember berada di Jl. Trunojoyo No.123a, Kauman, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

[53] Tentang Visi dan Misi, https://www.bhaktisumekar.co.id/ ( 02 Maret 2021 ).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

**Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar**




digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Tujuan Perusahaan
   a. Menjadi bank yang terdepan, modern dan menentramkan.
   b. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
   c. Meningkatakan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
   d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai universal.
   e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
   f. Kinerja keuangan sangat bagus setiap tahun
   g. Pembukaan tabungan setoran awal murah.
   h. Dana pihak ketiga tiap tahun meningkat.
5. Budaya Perusahaan

   **B**: Berkembang: Dengan etos kerja yang kuat serta memiliki ide kreatif yang tinggi dan pengembangan ke masa yang akan datang, mengantisipasi tantangan dan kesempatan untuk berkembang melakukan inovasi-inovasi.

   **H**: Harmonis: Rasa persaudaraan, rasa kebersamaan menjadi pedoman hidup. Menjadikan kenyamanan dan kekompakan dalam bermitra.

   **A**: Amanah: Konsisten dan bertindak adil, bersikap tegas dengan rasa tanggung jawab yang besar dengan amanah nasabah.

   **K**: Kepuasan: Memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan didukung teknologi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

**T:** Transparan: Saling terbuka demi membangun kepercayaan dan keyakinan dengan men-junjung tinggi pelayanan yang terbaik sehingga terbentuk suasana bersih dan berwibawa.

**I:** Integritas: Bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu mejaga nama baik, serta taat pada peraturan yang berlaku.[54]

## B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam penelitian pasti ada penyajian data, adanya penyajian data agar mampu memperkuat pembaca mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penyajian data adalah bagian yang berisi tentang data-data yang dihasilkan pada saat penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah.

Hal tersebut dilakukan agar hasil yang didapat relevan dengan apa yang ada dilapangan. Seperti yang telah dijelaskan di awal dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan sebagai penguat dan alat pendukung dalam penelitian ini. Secara berurutan akan disajikan data-data hasil dari penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

### 1. *Benchmarking* Kinerja Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dalam membahas kinerja produk tabungan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar pasti tidak lepas dari produk tabungan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar sendiri seperti tabungan Barokah, tabungan Simpanan

[54] *Laporan Tahunan* ( Sumenep: PT. BPR Syariah Bahkti Sumekar, 2019 ), 20.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pelajar, tabungan Hari Raya, tabungan Haji, tabungan Umroh dan yang terbaru ialah tabungan Gaul iB.

Ada berbagai cara untuk menentukan dan mengukur kinerja sebuah perusahaan. Tetapi untuk meninjau tolak ukur kinerja perusahan bisa melakukan dengan cara *benchmarking* perusahaan yang dianggap paling baik.

a. Pencapaian kinerja *marketing funding* dalam produk tabungan Barokah yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

   Dalam mengukur pencapaian kinerja *marketing funding* pada perusahaan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat yaitu dengan melakukan berbagai cara, salah satunya ialah dengan menggunakan cara *benchmarking* khususnya produk tabungan Barokah.

   Peneliti melakukan wawancara terkait dengan pencapaian kinerja *marketing funding* produk tabungan Barokah yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

   Hal ini disampaikan langsung oleh bapak M. Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang mengatakan:

> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember di bulan Februari tahun 2021 ini alhamdulillah pencapaian target fundingnya peringkat 1 se BPRS Bhakti Sumekar yang mencapai 121% dalam kinerja produk funding yang mencakup tabungan dan deposito. Artinya, dalam sisi target BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember ada di posisi nomer 1, dan disusul posisi nomer urut 2 yaitu BPRS

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bhakti Sumekar Kas pasar Anom Sumenep, dan urutan nomer 3 yaitu BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran Pamekasan. Artinya, dalam segi produk funding sendiri yang berada di luar kabupaten Sumenep khususnya di wilayah Jember sudah banyak nasabah yang percaya kepada kita untuk menitipkan dana pihak ketiga, dengan hasil pencapaian target yang sangat signifikan di bulan Februari 2021 kemarin.[55]

**Tabel 4.1**
**Rekapitulasi Produk Tabungan Barokah Tahun 2021**

| No | Bank | Nominal Tabungan Barokah |
|---|---|---|
| 1. | BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember | Rp. 865.722.499 Juta |
| 2. | BPRS Bhakti Sumekar Pusat | Rp. 85.332.242.503 Miliar |

Sumber: Dokumentasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.[56]

Hal ini juga di sampaikan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yaitu mas Igor yang mengatakan:

Kabupaten Jember sendiri nasabahnya aktif dalam menabung, entah tabungan Barokah atau tabungan Simpanan Pelajar. Jadi, meskipun nasabah di Jember sedikit di bandingkan di pusat kabupaten Sumenep, namun nasabah yang di Jember rutin setiap hari menabung. Dari faktor tersebut BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember menjadi peringkat nomer 1 di fundingnya pada bulan Februari 2021.[57]

Hal ini juga disampaikan oleh mas Faruq selaku penaksir emas BPRS Bhakti Sumekar yang mengatakan:

Memang benar BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember peringkat 1 di dalam fundingnya, namun hasil dari pencapaian tersebut bukan di lihat dari jumlah nasabahnya akan tetapi di lihat dari jumlah nominalnya. Jadi, semakin banyak nasabah yang menabung maka semakin banyak pula target nominal per bulannya".[58]

[55] M. Chairil Anwar Sandi, *wawancara*, Jember, 08 Maret 2021.
[56] Dokumentasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.
[57] Igor, *wawancara*, Jember, 10 Maret 2021.
[58] Igor, *wawancara*, Jember, 10 Maret 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Menurut penjelasan sumber di atas kinerja produk tabungan Barokah yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat dalam *marketing funding* yang mencakup tabungan dan deposito di bulan Februari tahun 2021 kemarin BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember menduduki peringkat 1 dalam pencapaian target fundingnya daripada BPRS Bhakti Sumekar Pusat. Namun hasil dari pencapaian tersebut bukan dilihat dari jumlah nasabahnya akan tetapi dilihat dari jumlah nominalnya. Jadi, semakin banyak nasabah yang menabung maka semakin banyak pula target nominal *marketing funding* per bulannya.

b. Perbedaan dalam produk tabungan Barokah dari segi harga dan fitur pelayanan antara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Keberhasilan usaha sangat ditentukan oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan dari segi harga dan produk yang berkualitas. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki dari aspek harga dan fitur pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu terus berusaha meningkatkan produk tabungan Barokah dari segi harga dan fitur pelayanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember pada khususnya. Di sisi lain apakah perbedaan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

di antara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bahkti Sumekar Pusat dari segi harga dan fitur pelayanan.

Maka dari itu sangat perlu untuk melihat tolak ukur kinerja BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan melihat kinerja yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Pusat, apakah ada perbedaan di antara keduanya.

Hal ini juga disampaikan langsung oleh pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember M. Chairil Anwar Sandy terkait apakah ada perbedaan dari segi harga dan fitur pelayanan, yang mengatakan:

> Untuk perbedaan dari segi harga tidak ada perbedaannya. Namun, disisi lain untuk fitur pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember sendiri untuk menikmati fitur pelayanan dalam tabungan Barokah atau tabungan simpanan pelajar di mesin ATM cuma bisa dilakukan di waktu jam kantor buka, dan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember masih mempunyai 1 mesin ATM BPRS Bhakti Sumekar.[59]

Hal ini juga diperkuat oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yaitu mas Igor yang mengatakan:

> Dari segi harga sama, namun dalam fitur pelayanan administrasinya ada perbedaan, yang mana dalam administrasi masih kalah ketat ke BPRS Bhakti Sumekar Pusat. Saya contohkan, dahulu pernah ada teman saya yang menjadi nasabah di sana dia ingin buka buku tabungan Barokah, namun waktu itu tanda tangannya kurang dan ada yang salah, maka hal tersebut tidak ada dispensasi lagi dan harus buat yang baru lagi. Kalau BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember apabila ada keselahan masih ada batas wajarnya dan masih bisa di bantu apabila ada yang tidak dimengerti. Soalnya disini tujuannya ingin meringankan nasabah dan agar banyak yang tertarik kepada produk yang di tawarkan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember khusunya di tabungan Barokah.[60]

[59] M. Chairil Anwar Sandi, *wawancara*, Jember, 08 Maret 2021.
[60] Igor, *wawancara*, Jember, 10 Maret 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sedangkan jawaban dari ibu Lia selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember adalah:

> "Untuk fitur pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar sendiri yaitu dengan adanya ATM tanpa kartu (ATM Cardless) untuk nasabah yang menabung di tabungan Barokah/maupun tabungan simpel (simpanan pelajar) dan bisa di ambil melalui mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM".[61]

Sedangkan jawaban dari mas Faruq selaku penaksir emas BPRS Bhakti Sumekar adalah:

> Faktor pelayanan dari security, customer service, teller, dan karyawan lainnya yang di kantor pusat menerapkan pelayanan yang sangat ramah nasabah, dan juga sopan santun dan baik, siap menjawab kalau ditanya tentang produk-produk BPRS Bhakti Sumekar, penuh antusias, dan telaten dalam melayani nasabah. Menyediakan 28 mesin ATM di kabupaten Sumenep, dan adanya layanan mobile bangking, dan juga tersedia mesin ATM setor tunai yang hanya tersedia di kantor pusat.[62]

Di sini tampak jelas adanya perbedaan produk tabungan Barokah dari segi harga dan fitur pelayanan antara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat antara lain, adanya 1 mesin ATM di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan di sisi lain BPRS Bhakti Sumekar Pusat mempunyai 28 mesin ATM dan mempunya 1 mesin ATM setor tunai, dan dalam administrasi pembuatan buku tabungan lebih ketat BPRS Bhakti Sumekar Pusat di bandingkan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

Selain dari segi harga dan pelayanan, untuk mengetahui pencapaian yang berupaya pada tingkat loyalitas dan minat nasabah

[61] Lia, *wawancara*, Jember, 11 Maret 2021.
[62] Faruq, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dikaitkan dengan berbagai cara maupun stratregi yang dijalankan oleh pihak lembaga keuangan perbankan.[63] Diantaranya berupa segi pemasaran untuk mengenalkan produk tabungannya dalam upaya untuk mengenalkan produk-produk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember samapai mencapai kepuasan tersendiri nasabah.

c. Konsep pemasaran dalam mengenalkan produk tabungan Barokah yang di tawarkan nasabah, antara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Kantor pusat pasti akan dipandang lebih baik dalam konsep ataupun strategi pemasarannya dibandingkan dengan kantor Cabang maupun kantor kas. Maka dengan adanya *benchmarking* dalam kinerja pemasaran ingin mengetahui mungkin ada perbedaan konsep pemasaran yang dijalankan dalam mengenalkan produk tabungan Barokah pada khususnya, antara BPRS Bhakti Sumekar Pusat dan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang bisa diambil dampak baiknya perusahaan.

Berikut hasil wawancara dengan pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember bapak M.Chairil Anwar yang mengatakan:

> Untuk konsep pemasaran di produk tabungan Barokah yang di ambil dari BPRS Bhakti Sumekar sendiri sama-sama ngambil antara koperasi dan bank umum, dalam artian konsep pemasaran bank umum BPRS Bhakti Sumekar juga di pakai, dan konsep pemasaran koperasi BPRS Bhakti Sumekar juga di pakai. Contoh konsep pemasaran bank umum yang di pakai BPRS Bhakti Sumekar yakni salah satunya dengan adanya media

[63] Yahya Antu, Moh. Noval Dukalang, Amrain Mustafa, "Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo", *Jurnal Publik*, 1 ( Juni 2019 ), 51-52.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> cetak, media elektronik dan untuk konsep pemasaran koperasi yang di pakai oleh BPRS Bhakti Sumekar yakni dengan adanya *marketing funding* yang setiap hari menjemput nasabah yang ingin menabung baik tabungan Barokah maupun tabungan simpel (simpanan pelajar). Selain itu juga, memanfaatkan teknologi yang ada saat ini seperti dengan mengadakan berbagai promo menarik di sosial media dan juga sering melakukan sosialisasi produk tabungan yang di kalaborasikan dengan perbanyak promo dan dorprize. Agar bisa mendongkrak antuisme masyarakat supaya tertarik produk tabungan Barokah khususnya di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.[64]

Hal tersebut juga diungkapkan oleh salah satu nasabah tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang bernama ibu Lia yang mengatakan:

> Dulu saya bisa tertarik dan ingin menabung menggunakan produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dikarenakan pembukaan awal rekening yang murah serta bebas biaya administrasi, saldo minimal Rp 10.000 tetap mendapatkan bonus, pemberian hadiah dan voucher belanja kepada nasabah yang loyal pada saat hari raya, serta bebas biaya pajak bulanan, yang paling seneng itu mas menabung dengan nominal Rp1.000 tidak apa-apa.[65]

Hal ini juga diungkapkan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang bernama mas Igor yang mengatakan:

> Jadi strategi kita lebih banyak kepada pendekatan secara emosional, kita ajak ngopi dan ngobrol santai setelah itu kita tawarkan produk kita dengan berusaha memenuhi hal-hal apa yang mempengaruhi mereka bergabung dengan kita. Setelah itu, apabila mereka tertarik dengan produk kita, dan seumpamanya tertarik ke pembiayaan, maka salah satu syarat untuk bisa mengajukan pembiayaan adalah dengan cara membuka produk tabungan Barokah. Untuk produk tabungan Barokah sendiri masih berada di pinggiran kota Jember meliputi Tegal Besar, Ajung, Kaliwates, dan kota Jember.[66]

---

[64] M. Chairil Anwar, *wawancara*, Jember, 08 Maret 2021.
[65] Lia, *wawancara*, Jember, 11 Maret 2021.
[66] Igor, *wawancara*, Jember, 10 Maret 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hal ini juga diungkapkan oleh karyawan penaksir emas BPRS Bhakti Sumekar yang menjadi karyawan penaksir emas di BPRS Bhakti Sumekar Pusat yang bernama mas Faruq mengatakan:

> Konsep pemasaran BPRS Bhakti Sumekar Pusat salah satunya, promosi dan sosialisasi dengan aktif dan kreatif. Di sisi lain target dari pemasaran produk BPRS Bhakti Sumekar Pusat kepada PNS, karyawan, dan pemerintahan Sumenep. Seperti, apabila ingin mengambil gaji harus mempunyai buku tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Pusat. Mengapa demikian, karena gaji PNS, karyawan, dan kepemerintahan kabupaten Sumenep masuk ke rekening tabungan Barokah, tidak ke lembaga keuangan lainnya. Bahkan bank Jatim pun kalah dengan BPRS Bhakti Sumekar Pusat di sektor *marketing funding*.[67]

*Marketing funding* yang di jalankan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember cuma ada di wilayah kota Jember. Karena nasabah yang paham dan kenal produk tabungan, khususnya tabungan Barokah cuma ada lingkup perkotaan. Berbeda jauh dari BPRS Bhakti Sumekar Pusat yang lingkupnya sudah menyeluruh se-kabupaten Sumenep.

d. Kendala produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

Sebelum melangkah jauh dalam memperbaiki kinerja BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dalam produk tabungan Barokah, lembaga keuangan pasti mempunyai permasalahan atau kendala baik itu internal atau eksternal perusahaan. Maka dari itu untuk produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember sebelum melangkah lebih jauh seperti BPRS Bhakti Sumekar Pusat dalam

[67] Faruq, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kinerja produk tabungan pada khususnya, mungkin ada kendala tersendiri yang terjadi pada saat ini khususnya di kantor Cabang BPRS Bhakti Sumekar Jember.

Yang akan disampaikan langsung oleh nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yaitu ibu Lia yang mengatakan:

> "Untuk kendalanya mas yang terjadi di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember terkait mesin ATM BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang masih mempunyai 1 mesin ATM BPRS Bhakti Sumekar".[68]

Selain itu di pertegas oleh bapak M. Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang mengatakan:

> Kantor BPRS Bhakti Sumekar di Kabupaten Jember sendiri memang masih baru berdiri, jadi maklum dari sisi kendala yang di hadapi terkait mesin ATM. Namun kendala keseluruhan dari BPRS Bhakti Sumekar yaitu terkait biaya transfer antar bank lain lumayan mahal sebesar Rp 10.000, tidak bisa giro, tidak bisa untuk transaksi antar bank lain kaarena dalam transaksi antar bank lain masih chaneling kepada bank konven Danamon.[69]

**Tabel 4.2**
**Kinerja BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.**

| No | Instansi | Kinerja Tabungan Barokah | Perbedaan | Persamaan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember | *Marketing Funding* | a. 935 nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember<br>b. Peringkat 1 *marketing funding* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember di bulan Februari 2021 | Tidak ada persamaan |

[68] Lia, *wawancara*, Jember, 11 Maret 2021.
[69] M. Chairil Anwar, *wawancara*, Jember, 08 Maret 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | BPRS Bhakti Sumekar Pusat | - | a. 9.591 nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pusat yang terdeteksi. | |
| 2 | BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember | Harga dan Pelayanan | a. 1 mesin ATM BBS Cabang Jember.<br>b. Admisnistrasi dalam pembuatan tabungan BBS Cabang Jember tidak ketat | Harga sama |
| | BPRS Bhakti Sumekar Pusat | - | a. 28 mesin ATM BBS Pusat dan 1 mesin ATM setor tunai<br>b. Admisnistrasi dalam pembuatan tabungan BBS ketat | Pelayanan ATM tanpa kartu (ATM Cardless) |
| 3. | BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember | Konsep Pemasaran | a. Pendekatan secara emosional dan targetnya adalah pasar, masyarakat, dinas tertentu di lingkup kota Jember. Meliputi Tegal Besar, Ajung, Kaliwates, dan kota Jember | Konsep pemasaran antara koperasi dan bank umum |
| | BPRS Bhakti Sumekar Pusat | | b. Pendekatan secara emosional dan targetnya ialah pasar, masyarakat, karyawan, PNS, dan pemerintah kab. Sumenep. | Memanfaatkan teknologi yang ada dalam melakukan promosi produk. Seperti: sosialisasi dan promosi di instagram, facebook, website, dan lain-lain. |

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4. | BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember | Kendala | b. Masih mempunyai 1 mesin ATM BPRS Bhakti Sumekar, di kabupaten Jember | Biaya transfer antar bank lain lumayan mahal, tidak bisa giro, tidak bisa transaksi antar bank lain kaarena dalam transaksi antar bank lain masih chaneling kepada bank Danamon. |

Sumber: Wawancara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

Maka dari itu, dalam meningkatkan kinerja khususnya di produk tabungan Barokah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, yang mana saat ini persaingan pasar semakin ketat, tentu semua perusahaan baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank berlomba-lomba untuk mendapakatkan nasabah yang loyal perusahaannya.

Agar bisa bersaing secara sehat dengan lembaga keuangan bank maupun non bank, maka harus mengadakan evaluasi. Keberhasilan dari BPRS Bhakti Sumekar Pusat juga dipengaruhi oleh lingkungan. Sebab tempat kantor BPRS Bhakti Sumekar Pusat berada di kabupaten Sumenep. Mayoritas tabungan yang digunakan oleh masyarakat Sumenep ialah tabungan Barokah, karena BPRS Bhakti Sumekar sendiri dinaungi langsung oleh BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) Pemkab Sumenep.

**2. Strategi *Benchmarking* di Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember**

Strategi *benchmarking* bukan hanya sekedar studi banding atas suatu proses organisasi atau perusahaan lain yang lebih unggul, akan tetapi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bagaimana agar hasil *benchmarking* tersebut dapat menjadi patokan untuk di implementasikan, dimanfaatkan untuk mendorong perbaikan secara terus menerus di perusahaan[70].

Oleh sebab itu tujuan *benchmarking* harus dikaitkan dengan arah strategi perusahaan serta memberikan pedoman spesifik dan fokus pada setiap usaha strategis yang dilakukan. Ada 3 strategi *benchmarking* yang dilakukan yaitu *riset in-house,* riset pihak ketiga dan kunjungan langsung.

a. Melakukan penilaian produk tabungan Barokah dengan mencontoh BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

   Dalam penilaian produk tabungan Barokah salah satunya dengan cara melakukan studi banding dengan perusahaan yang terbaik, dan untuk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember sendiri dalam penelitian ini melakukan studi banding kepada BPRS Bhakti Sumekar Pusat. Tentunya, dalam studi banding melakukan strategi *benchmarking*.

   Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara kepada mas Igor selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang mengatakan bahwa:

   > "Dalam melakukan penilaian produk, khususnya produk tabungan Barokah itu pasti di lakukan setiap bulan, bahkan bukan sekedar produk tabungan Barokah aja akan tetapi produk yang ada di BPRS Bhakti Sumekar selau di evaluasi."[71]

[70] http://jurnal.permapendis.org/index.php/managere/index ( 13 April 2021 ).
[71] Igor, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hal ini juga diungkapkan oleh M. Chairil Anwar selaku pimpinan Cabang BPRS Bhakti Sumekar Jember yang mengatakan:

> "Kita setiap akhir bulan pasti mengadakan evaluasi mas, dalam menilai produk kita yang di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, agar tetap konsisiten dalam pencapaian target setiap bulannya dalam *marketing funding*, khususnya tabungan Barokah".[72]

Cara ini dilaksanakan dengan melakukan penilaian informasi dalam perusahaan sendiri tanpa melakukan kunjungan langsung kelokasi mitra patok duga atau bukan juga melakukan surveyor atau disebut dengan tukang survei dengan jalan membiayai kegiatan patok duga perusahaan. Yang dimaksud dengan patok duga sendiri ialah sebuah perusahaan yang akan 'mematok' perusahaan lain yang dianggap pesaing terberat, lalu bila dibandingkan 'menduga' perusahaan mereka berada pada posisi setinggi apa.

b. Melakukan perbaikan produk tabungan Barokah dengan mencontoh BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dalam penelitian ini melakukan perbaikan kinerja dengan menggunakan *benchmarking.* Dengan adanya strategi *benchmarking* manajer akan menggunakan tolak ukur ini untuk mengidentifikasi cara terbaik untuk bersaing di pasar.

Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara kepada mas Igor selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang mengatakan bahwa:

[72] M. Chairil Anwar, *wawancara*, Jember, 08 April 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> "Dalam melakukan perbaikan kinerja tidak harus mencontoh pusat, kita mempunyai inisiatif sendiri dalam perbaikan kinerja yang terpenting sesuai dengan peraturan OJK".[73]

Hal ini juga diungkapkan oleh M. Chairil Anwar selaku pimpinan Cabang BPRS Bhakti Sumekar Jember yang mengatakan:

> "Kita mengevaluasi sendiri dalam perbaikan kinerja setiap akhir bulan, kinerja dari pelayanan yang diterapakan disini, dalam bidang IT untuk mempromosikan dan memasarkan produk tabungan Barokah khususnya, dan dalam marketing. Baik *marketing funding* ataupun lending".[74]

Cara ini dilaksanakan dengan melakukan perbaikan kinerja dalam perusahaan sendiri tanpa melakukan inisiatif perbaikan kinerja dengan mencontoh pusat. Oleh karena itu, dalam tahapan strategi *benchmarking* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dalam perbaikan kinerjanya proses yang ingin di sempurnakan tidak harus memilih partner *benchmarking* yang menonjol (prestasi mereka) dalam proses yang sedang dipelajari. Namun, memiliki inisiatif sendiri dalam memperbaiki kinerjanya dan sesuai dengan peraturan OJK, khususnya produk tabungan Barokah.

Lain halnya dengan BPRS Bhakti Sumekar Pusat, dalam menunjang program kinerja melakukan pelatihan dan studi banding seperti, *seminar benchmarking* data center Surabaya, studi banding BPRS Dinar Asri Lombok dan studi banding PD Bank Sleman.

[73] Igor, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.
[74] M. Chairil Anwar, *wawancara*, Jember, 08 April 2021.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi berkenaan dengan analisis *benchmarking* produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, maka disini perlu adanya pembahasan temuan dalam bentuk interpretasi yaitu dikaitkan antara teori-teori relevan yang digunakan dengan kegiatan yang dilakukan. Dengan ini bahasan temuan akan disesuaikan dengan apa yang menjadi pokok pembahasan. Hal ini dilakukan guna untuk mempermudah dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Di jelaskan sebagai berikut:

### 1. *Benchmarking* Kinerja Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Melihat hasil dari pengamatan dan wawancara terkait membandingkan kinerja BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan melakukan *benchmarking* BPRS Bhakti Sumekar Pusat, tidak hanya sekedar mengumpulkan data, melainkan yang lebih penting adalah apa rahasia dibalik pencapaian kinerja yang terlihat dalam data yang diperoleh.

a. Pencapaian kinerja *marketing funding* dalam produk tabungan Barokah yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dalam mengukur kinerja di produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember BPRS Bhakti Sumekar Pusat atau

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang di *benchmark* nya yaitu perusahaan yang sama-sama dalam satu lingkup perusahaan, antara kantor pusat dan kantor cabang.

Hal ini sesuai dengan teori Goetsch dan Davis yang mendefinisikan *benchmarking* sebagai proses pembandingan dan pengukuran operasi atau proses internal organisasi/ perusahan mereka yang terbaik dalam kelasnya.[75] Atau sama dengan teori yang sering di dengar yaitu H. Watson, yang mendefinisikan *benchmarking* merupakan usaha mencari dan mengaplikasikan praktek untuk menjadi lebih baik secara terus-menerus, yang mengarah pada kinerja kompetitif yang superior.[76] Dalam kinerja *marketing funding* produk tabungan Barokah dari BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, membandingkan dan mengukur kinerjanya dengan internal perusahaan yang superior dan yang terbaik dalam kelasnya yaitu BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

b. Perbedaan dalam produk tabungan Barokah dari segi harga dan fitur pelayanan antara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Keberhasilan usaha sangat di tentukan oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan dari segi harga dan produk yang berkualitas. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki dari aspek harga dan

[75] Eke Wince, "*Benchmarking* dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan", *Jurnal Tik Ilmeu*, 1 (2018), 26.

[76] Gregory H. Watson, *Strategic Benchmarking Mengukur Kinerja Perusahaan Anda Dibandingkan Perusahaan-perusahaan Terbaik Dunia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 56.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

fitur pelayanan yang diberikan. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember melakukan perbaikan kinerja dengan melakukan *benchmarking* kepada BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dari segi harga di dalam produk tabungan Barokah itu sama. Namun, dalam fitur pelayanan ada beberapa perbedaan antara BPRS Bhakti Sumekar Pusat dengan BPRS Bhakti Sumekar baik kantor cabang maupun kantor kas.

Hal ini sesuai dengan teori Goetsch dan Davis mendefinisikan *benchmarking* sebagai proses pembandingan dan pengukuran operasi atau proses internal organisasi mereka yang terbaik dalam kelasnya.[77]

c. Konsep pemasaran dalam mengenalkan produk tabungan Barokah yang di tawarkan nasabah antara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dalam konsep pemasaran untuk mengenalkan produk yang di tawarkan khususnya produk tabungan Barokah dalam memanfaatkan teknologi, melakukan sosialisasi dan promosi itu sama. Namun titik perbedaannya dari target nasabah antara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat. BPRS Bhakti Sumekar Pusat selain melakukan pendekatan secara emosional kepada masyarakat Sumenep juga melakukan pendekatan kepada pemerintahan Suemenep dalam menawarkan produk BPRS Bhakti Sumekar khususnya produk tabungan Barokah.

[77] Eke Wince, "*Benchmarking* dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan", *Jurnal Tike Ilmu,* 1 (2018), 26.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hal ini sesuai dengan teori H.Watson, yang mendefinisikan *benchmarking* merupakan usaha mencari dan mengaplikasikan praktek untuk menjadi lebih baik secara terus menerus, yang mengarah pada kinerja kompetitif yang superior.[78] Konsep pemasaran dari BPRS Bhakti Sumekar secara keseluruhan di produk tabungan Barokah yang di ambil adalah konsep dari koperasi dan bank umum.

Hal ini sesuai dengan teori Nisjar dan Winardi di dalam Tjuju menyatakan bahwa *benchmarking* dapat dirumuskan sebagai aktivitas *imitation with modification*, dimana di dalam istilah *modification* sudah terkandung makna *improvement.*[79] Dalam artian, meniru proses serta produk perusahaan terbaik untuk kemudian ditiru dilingkungan perusahaan sendiri dengan memodifikasi sesuai dengan kondisi dan situasi yang berlaku, dengan tujuan mencapai perbaikan dan penyempurnaan.

d. Kendala *benchmarking* produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

Kendala internal yang terjadi pada produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember ialah masih mempunyai 1 mesin ATM BPRS Bhakti Sumekar dan dalam menikmati fitur pelayanan seperti transaski dan pemgambilan uang di mesin ATM.

[78]Gregory H. Watson, *Strategic Benchmarking Mengukur Kinerja Perusahaan Anda Dibandingkan Perusahaan-perusahaan Terbaik Dunia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 56.

[79] Muhammad Mu'tasim Billah, "*Benchmarking* Dalam Islam", *Jurnal Manajemen Pendidikan,* 1 (Februari-Oktober 2020), 5.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hal ini sesuai dengan teori Goetsch dan Davis yang mendefinisikan *benchmarking* sebagai proses pembandingan dan pengukuran operasi atau proses internal organisasi mereka yang terbaik dalam kelasnya.[80]

Oleh karena itu, sebelum melangkah lebih jauh di dalam kinerja produk tabungan Barokah seperti BPRS Bhakti Sumekar Pusat, maka kendala yang menjadi nilai negatif nasabah untuk dijadikan bahan evaluasi agar menjadi pertimbangan untuk lebih baik kedepannya.

**2. Strategi *Benchmarking* di Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember**

Strategi *benchmarking* merupakan suatu proses yang sistematis untuk mengevaluasi strategi bisnis maupun perusahaan dan memperbaiki kinerja dengan memahami dan mengadaptasi strategi yang telah berhasil dilakukan oleh perusahaan baik dilingkup internal ataupun eksternal.

a. Melakukan penilaian produk tabungan Barokah dengan mencontoh BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dalam melakukan penilaian kinerja produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dilakukan setiap bulan dengan inisiatif sendiri tanpa melibatkan kinerja BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Hal ini tidak sesuai dengan teori-teori yang ada di *benchmarking* dikarenakan dalam menilai kinerja perusahaan harus mempunyai acuan kinerja perusahan yang unggul di atasnya, sebagai

[80] Eke Wince, "*Benchmarking* dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan", *Jurnal Tike Ilmu,* 1 (2018), 26.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

patokan perusahaan. Oleh karena itu, BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember melakukan penilaian informasi dalam perusahaan sendiri tanpa melakukan kunjungan langsung kelokasi mitra patok duga atau bukan juga melakukan surveyor atau disebut dengan tukang survei dengan jalan membiayai kegiatan patok duga perusahaan.

b. Melakukan perbaikan produk tabungan Barokah dengan mencontoh BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Dalam melakukan perbaikan kinerja produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember waktunya sama dengan melakukan penilaian produk tabungan Barokah yaitu dilakukan setiap bulan dengan inisiatif sendiri tanpa melibatkan kinerja BPRS Bhakti Sumekar Pusat.

Hal ini juga tidak sesuai dengan teori-teori yang ada di *benchmarking* dikarenakan dalam memperbaiki kinerja perusahaan khususnya produk tabungan Barokah tanpa melihat kinerja perusahan yang unggul di atasnya dan juga mempunyai inisiatif sendiri dalam memperbaikinya. Oleh karena itu, BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember melakukan perbaikan kinerja tidak harus berkiblat ke pusat, namun dalam evaluasi produknya setiap bulan melakukan perbaikan sendiri yang sesuai dengan peraturan OJK dari permasalahan yang ada di waktu itu.

Lain halnya dengan BPRS Bhakti Sumekar Pusat, dalam menunjang program kinerja melakukan pelatihan dan studi banding

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

seperti, seminar *benchmarking* data center Surabaya, studi banding BPRS Dinar Asri Lombok dan studi banding PD Bank Sleman.[81]

[81] *Laporan Tahunan* ( Sumenep: PT. BPR Syariah Bahkti Sumekar, 2016-2019 ), 55.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

# BAB V

# PENTUP

## A. Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan dan gambaran mengenai kinerja produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dengan melakukan *benchmarking* produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Pusat, maka penulis menyampaikan sebagai berikut:

1. Kinerja produk tabungan Barokah dengan melakukan *benchmarking* meliputi *marketing funding*, fitur pelayanan, dan konsep pemasaran. Terdapat evaluasi dari kinerja produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember diantaranya dalam fitur pelayanan. Seperti, masih mempunyai 1 mesin ATM. Dalam konsep pemasaran BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember harus mempunyai inisiatif baru untuk memasarkan produknya ke berbagai daerah khususnya di kabupaten Jember. Untuk evaluasi secara keseluruhan dari kinerja produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar, yaitu dalam transaksi masih chaneling dengan bank konvensional Danamon, dan juga tidak bisa giro.
2. Strategi *benchmarking* dalam penilaian dan perbaikan produk tabungan Barokah tidak seterusnya mencontoh kinerja BPRS Bhakti Sumekar Pusat. Dalam tahapan strategi *benchmarking* produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember melakukan evaluasi sendiri setiap bulan dan melakukan penilaian dari inisiatif sendiri tanpa mencontoh ke pusat.



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, perlu mengadakan evaluasi mengenai kinerja produk tabungan Barokah. Hal ini guna untuk mengetahui seberapa efektif, dan efisien kinerja dan strategi pemasaran yang dilakukan saat ini dengan mencontoh kinerja perusahaan yang sudah superior.
2. Memperbaiki dalam hal fitur pelayanan dan teknologi yang menjadi keluh kesah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, supaya daya tarik masyarakat khususnya kabupaten Jember produk BPRS Bhakti Sumekar semakin banyak dan loyalitas.
3. Bagi peneliti selanjutnya, supaya dapat mengembangkan penelitian ini dengan sudut pandang yang berbeda seperti *benchmarking* perusahaan eksternal atau disebut dengan *benchmarking* kompetitif.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## DAFTAR PUSTAKA


Afiffey, Zulka. 2008. "*Analisis Benchmarking Bisnis Kompetitif Steak",* Skripsi, Institut Pertania Bogor Fakultas Pertanian Program Studi Ekstensi Manajemen Agribisnis.

Andriani, Duri dkk, 2011, Metode Penelitian Jakarta: Universitas Terbuka.

Antu, Yahya Moh. Noval Dukalang, Amrain Mustafa. "Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo" Publik 1 .

Fitriana, Laela, 2016. Strategi Benchmarking Dalam Meningkatkan Kinerja Di Lembaga Pendidikan Islam, Skripsi, IAIN Tulungagung.

Fitrah, Muh dan Luthfiyah, 2017. Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus CV Jejak: Bima.

Faruq, 2021, wawancara, Jember.

Guntur, Salma, 2019. Pengaruh Strategi Benchmarking Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada Toko IRA Gorontalo. Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo..

Gregory H Watson, 1996. Strategic Benchmarking Mengukur Kinerja Perusahaan Anda Dibandingkan Perusahaan-perusahaan Terbaik Dunia. (Gramedia)

Hafni, Syafarida Sahir, Abdurrozzaq Hasibuan, Siti Aisyah, Acai Sudirman, Aditya Halim Perdana Kusuma, Salmiah Joli Afriany, Janner Simarmata, 2020. Gagasan Manajemen Yayasan Kita Menulis.

Hery Prasetya, Hery, Fitri Lukiastuti, 2009, Manajemen Operasi, Yogyakarta: PT. Buku Kita.

Igor, 2021 wawancara, Jember.

Kusuma, Desy Wardani, Edi Swasono, 2019. Analisis Benchmarking Kinerja Perusahaan Kontraktor Di Dinas Pupr Kota Blitar, Magister Manajemen Universitas Islam Kediri.

Lubis, Aswadi, 2016 Peningkatan Kinerja Melalui Strategi Benchmarking, Dosen Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Laporan Tahunan, 2019. Sumenep: PT. BPR Syariah Bahkti Sumekar.

Laporan Tahunan, 2018. Sumenep: PT. BPR Syariah Bhakti Sumekar.




digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Laporan Tahunan, 2016-2019 Sumenep: PT. BPR Syariah Bahkti Sumekar.

Lia, 2021 wawancara, Jember.

Muttaqien, Dadan, 2008. Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah, Yogyakarta: Safiria Insania Press.

Mufid, Moh. 2016. Ushul Fiqh Ekenomi Dan Keuangan Kontemporer : Dari Teori ke Aplikasi, Jakarta: Prenadamedia Group.

Munawaroh, Madinatul 2015. Hubungan Benchmarking Dengan Kinerja Lembaga Di Madrasah Tsanawiyah Wachid Hasyim Surabaya. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Mu'tasim, Muhammad Billah, 2020, Benchamarking Dalam Islam (Ikhtiar dalam Peningkatan Mutu Pendidikan, journal.unuja 1.

Metthew B. Miles, 2014. etc, Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook America: Arizona State University.

M. Chairil Anwar, 2021, wawancara, Jember.

Paulus, Michael dan Devie, 2013. Analisa Pengaruh Penggunaan Benchmarking Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan, Business Accounting Review,1.

Rahmat, Abi Firdaus, 2018. Strategi Benchmarking Vivo dan Oppo sebagai Identitas Merk Barang, Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Surabaya Almamater Wartawan Surabaya.

Ramli, Khaerani, 2013. Analisis Benchmarking Biaya Produksi Pada PT Karunia Alam Segar, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Siahaan, Hartati, 2017. Analisis Benchmarking Biaya Produksi Pada Usaha Peternakan Ayam Broiler, Skripsi, Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Setianto Buddy, 2016, Benchmarking Ratio Keuangan Perusahaan Public Sub Sector Manufacturing, Jakarta: International.

Sugian, Syuhu O, 2006. Kamus Manejem Mutu. PT Gramedia Utama: Jakarta, 2006.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Saluri, 2019. Benchmarking dalam Lembaga Pendidikan. Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan, 2.

Sutan Remy Sjahdeini, 2018 Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya, Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah Kencana: Jakarta: Kencana.

Sunarto, Zulkifli, 2003. Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah, Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D,Bandung: Alfabeta.

Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso, 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Jakarta: Salemba Empat.

Tim Penyusun, 2018. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Iain Jember, Jember: IAIN Jember Press.

Tim Penyusun, 2017. Pedoman Penulisan Karya Ilmiyah IAIN Jember, Jember: IAIN Jember Press.

Wince, Eke, 2018. Benchmarking dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan, Tik Ilmeu.1.

Wiyoso, Yonatan, 2015, Benchmarking Is Essentially Imitation With Modification, Jurnal Inspirasi 2.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Gufron

NIM : E20171176

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini dengan judul "Analisis *Benchmarking* Terhadap Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember" adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 08 April 2021
Penulis,

**Miftahul Gufron**
**NIM. E20171176**

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id Dipindai dengan CamScanner

**MATRIK PENELITIAN**

| JUDUL PENELITIAN | VARIABEL | INDIKATOR | SUMBER DATA | METODE PENELITIAN | FOKUS MASALAH |
|---|---|---|---|---|---|
| Analisis *Benchamrking* Terhadap Produk Tabungan Barokah Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember | 1. Analisis Benchmarking<br>2. Produk Tabungan Barokah | 1. Kinerja marketing funding dalam produk tabungan barokah<br>2. Perbedaan dalam produk tabungan barokah dari segi harga dan fitur pelayanan<br>3. Konsep pemasaran dalam mengenalkan produk tabungan barokah<br>4. Kendala produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember | 1. Informan:<br>a. Pimpinan Cabang BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.<br>b. Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.<br>c. Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Pusat.<br>d. Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.<br>2. Wawancara<br>3. Observasi<br>4. Dokumentasi | 1. Pendekatan penelitian: kualitatif dengan jenis penelitian *Field Research*<br>2. Jenis penelitian deskriptif.<br>3. Metode analisis data menggunakan deskriptif kualitatif<br>4. Keabsahan data: Triangulasi Sumber | 1. Bagaimana membandingkan kinerja dari produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember dengan melakukan *benchmarking* pada produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat.?<br>2. Bagaimana strategi dalam proses *benchmarking* pada produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember terhadap produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat? |

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian :

Lokasi Penelitian ini dilakukan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember di jl. Trunojoyo No. 123a, Kauman, Kepatihan, Kec.Kaliwates, Kab. Jember.

| No. | Hari/Tanggal | Uraian Kegiatan | Paraf |
|---|---|---|---|
| 1. | Rabu, 03 Februari 2021 | Konsultasi Proposal kepada Pimpinan Cabang BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember | |
| 2. | Kamis, 25 Februari 2021 | Memasukkan surat ijin penelitian | |
| 3. | Senin, 01 Maret 2021 | Menembusi surat izin penelitian (surat penelitian di acc) | |
| 4. | Senin, 08 Maret 2021 | Wawancara mengenai kinerja dan startegi *benchmarking* produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember | |
| 5. | Rabu, 10 Maret 2021 | Wawancara mengenai kinerja produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat | |
| 6. | Kamis, 11 Maret 2021 | Wawancara mengenai konsep pemasaran, dan pelayanan produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember | |
| 7. | Rabu, 31 Maret 2021 | Pamit sekaligus membuat surat selesai penelitian | |
| 8. | Kamis, 01 April 2021 | Penambahan informan terkait penilaian terhadap produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember | |
| 7. | Kamis, 08 April 2021 | Penambahan informan terkait tahapan perbaikan kinerja produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember | |

Jember, 12 April 2021
Mengetahui

PT. BPRS Bhakti Sumekar JEMBER

**M. Chairil Anwar Sandy**
Pimpinan Cabang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id
Dipindai dengan CamScanner

Bhakti Sumekar
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

# SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

Nomor : 435.402.25.B-006 /OPS/BPRS-BS/III/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

| | |
|---|---|
| Nama | : Miftahul Gufron |
| NIM/Semester | : E20171176 / VIII |
| Program/Fakultas | : Perbankan Syariah/ Ekonomi Bisnis Islam |
| | Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember |

Telah melakukan Penelitian di PT. BPR Syariah Bhakti Sumekar Cabang Jember tentang **"Analisa Benchmarking Terhadap Produk Tabungan Barokah *Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember*".**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Jember, 31 Maret 2021

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
BHAKTI SUMEKAR CABANG JEMBER

PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR JEMBER

**M CHAIRIL ANWAR SANDY**
Pimpinan Cabang

Tindasan :
1. Arsip

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

## PEDOMAN WAWANCARA

**A. *Benchmarking* Kinerja Produk Tabungan BPRS Bhakti Sumekar Pusat**

1. Bagaimana tanggapan anda dalam kinerja marketing funding di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat?
2. Apa saja perbedaan dari produk tabungan barokah dari segi harga, dan fitur pelayanan antara BPRS Bhakti Sumekar cabang Jember dan BPRS Bhakti Sumekar Pusat yang anda ketahui?
3. Apakah ada perbedaan dari konsep pemasaran dalam mengenalkan produk tabungan barokah yang di tawarkan terhadap nasabah.?
4. Apa saja kendala yang terjadi pada produk tabungan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember?

**B. Strategi *Benchmarking* di Produk Tabungan**

1. Melakukan penilaian terhadap produk tabungan barokah dengan mencontoh BPRS Bhakti Sumekar Pusat?
2. Melakukan perbaikan terhadap produk tabungan barokah dengan mencontoh BPRS Bhakti Sumekar Pusat?

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl Mataram No 01 Mangli Telp (0331) 428104 Fax (0331) 427005 KodePos 68136
website:www.iain-jember.ac.id email: febi.iain.jember@gmail.com

Nomor : B-100/In.20/7.a/PP.00.9/ /2021 23 Februari 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember
Jl. Trunojoyo No.123a, Kauman, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kab. Jember Jawa Timur 68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon di ijinkan mahasiswa berikut:

| | |
|---|---|
| Nama | : Miftahul Gufron |
| NIM | : E20171176 |
| Semester | : VIII (Delapan) |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Prodi | : Perbankan Syariah |

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Benchmarking Terhadap Produk Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Abdul Rokhim

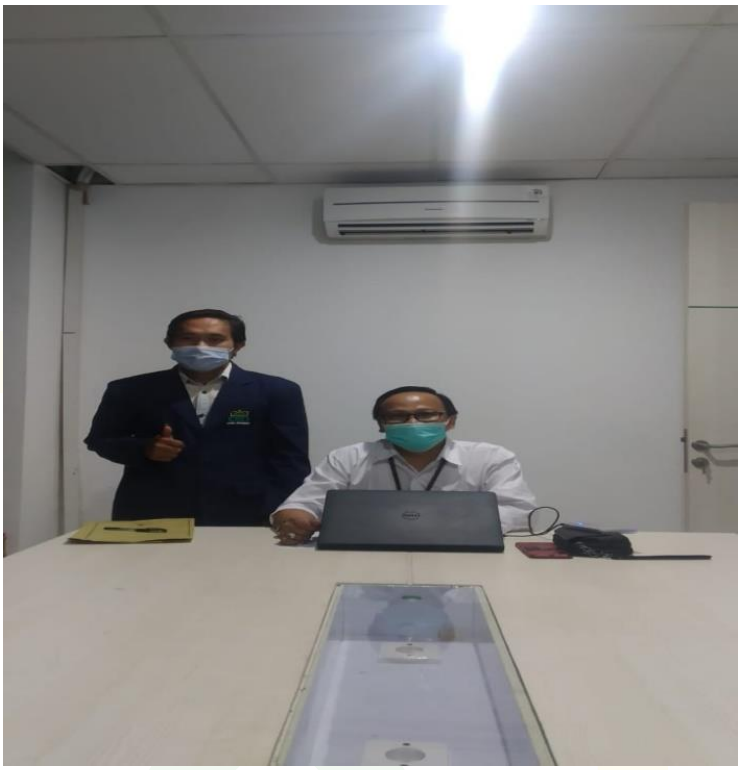
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id Dipindai dengan CamScanner

# DOKUMENTASI PENELITIAN

Kantor BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

Kantor BPRS Bhakti Sumekar Pusat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id



Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Rumah Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

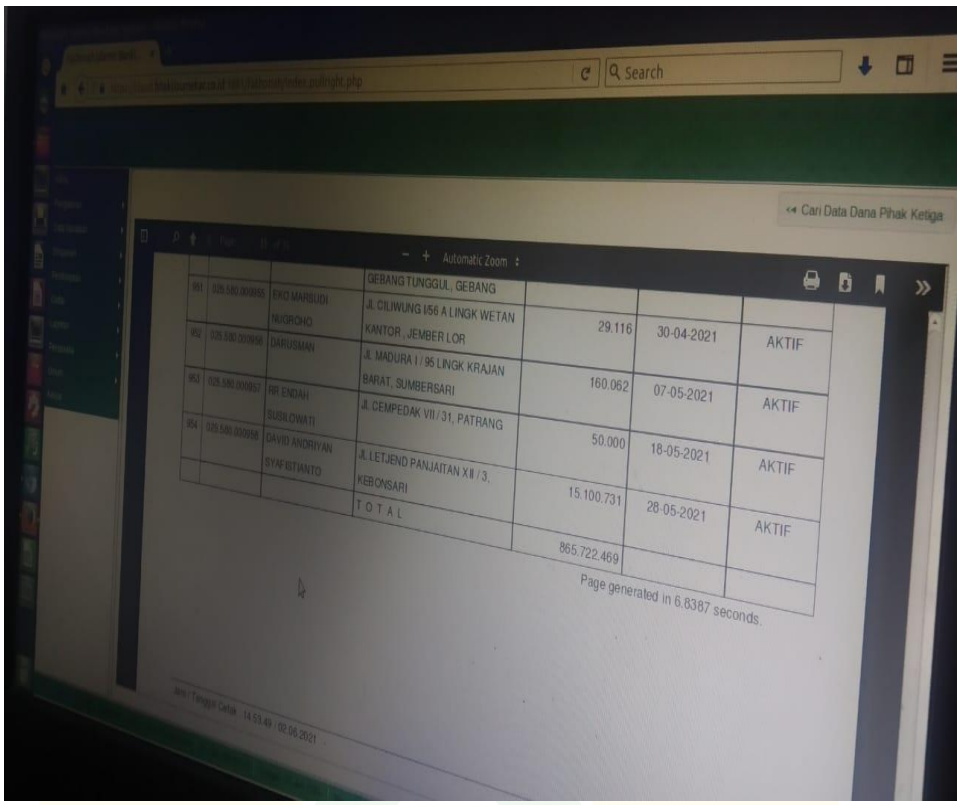
Buku Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ATM BPRS Bhakti Sumekar

ATM Setor Tunai BPRS Bhakti Sumekar

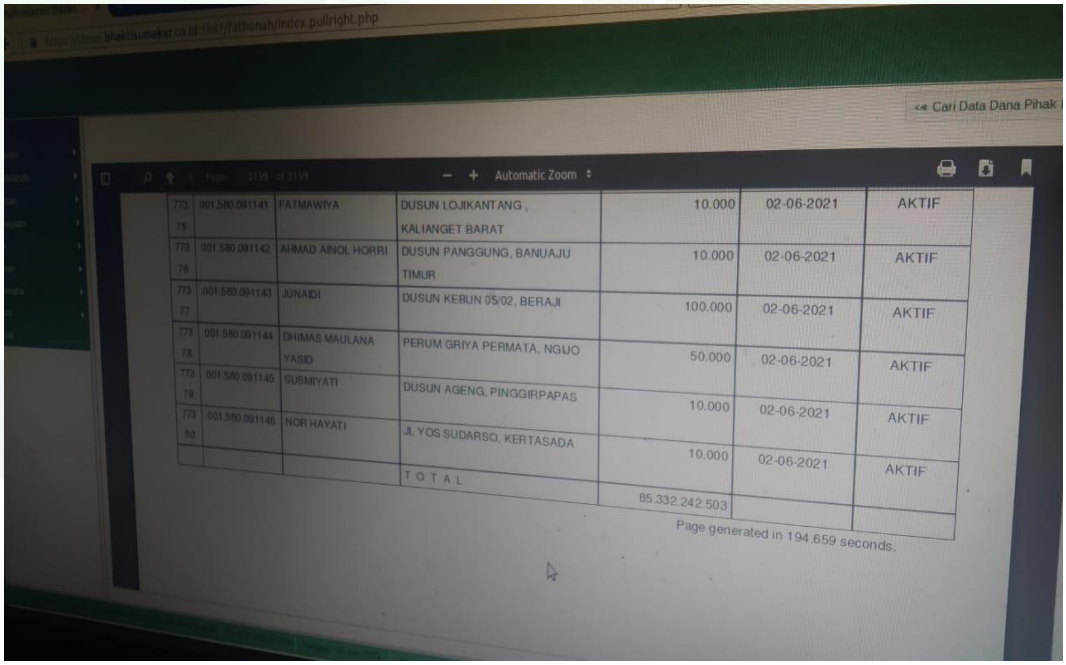
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id



| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | GEBANG TUNGGUL, GEBANG | | | |
| 951 | 025.580.000955 | EKO MARSUDI NUGROHO | JL CILIWUNG I/56 A LINGK WETAN KANTOR , JEMBER LOR | 29.116 | 30-04-2021 | AKTIF |
| 952 | 025.580.000956 | DARUSMAN | JL MADURA I / 95 LINGK KRAJAN BARAT, SUMBERSARI | 160.062 | 07-05-2021 | AKTIF |
| 953 | 025.580.000957 | RR ENDAH SUSILOWATI | JL CEMPEDAK VII / 31, PATRANG | 50.000 | 18-05-2021 | AKTIF |
| 954 | 025.580.000958 | DAVID ANDRIYAN SYAFISTIANTO | JL LETJEND PANJAITAN XII / 3, KEBONSARI | 15.100.731 | 28-05-2021 | AKTIF |
| | | | TOTAL | 865.722.469 | | |

Page generated in 6.8387 seconds.

Total Nominal Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember Tahun 2021



| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 773 75 | 001.580.091141 | FATMAWIYA | DUSUN LOJIKANTANG , KALIANGET BARAT | 10.000 | 02-06-2021 | AKTIF |
| 773 76 | 001.580.091142 | AHMAD AINOL HORRI | DUSUN PANGGUNG, BANUAJU TIMUR | 10.000 | 02-06-2021 | AKTIF |
| 773 77 | 001.580.091143 | JUNAIDI | DUSUN KEBUN 05/02, BERAJI | 100.000 | 02-06-2021 | AKTIF |
| 773 78 | 001.580.091144 | DHIMAS MAULANA YASID | PERUM GRIYA PERMATA, NGIJO | 50.000 | 02-06-2021 | AKTIF |
| 773 79 | 001.580.091145 | SUSMIYATI | DUSUN AGENG, PINGGIRPAPAS | 10.000 | 02-06-2021 | AKTIF |
| 773 80 | 001.580.091146 | NOR HAYATI | JL YOS SUDARSO, KERTASADA | 10.000 | 02-06-2021 | AKTIF |
| | | | TOTAL | 85.332.242.503 | | |

Page generated in 194.659 seconds.

Total Nominal Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar Pusat Tahun 2021

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

**BIODATA PENULIS**

**A. Data Pribadi**

| | |
|---|---|
| Nama | : Miftahul Gufron |
| Nim | : E20171176 |
| Tempat, Tanggal Lahir | : Banyuwangi, 27 Februari 1998 |
| Alamat | : Dusun Tegalrejo Rt/Rw: 006/002 Desa Tulungrejo Kec.Glenmore Kab.Banyuwangi. |
| Jurusan/Prodi | : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah |
| Email | : miftahulgufron6@gmail.com |

**B. Riwayat Pendidikan:**

| | |
|---|---|
| SD | : SDN 2 Tulungrejo Glenmore Banyuwangi |
| SMP | : SMP Islam Batuampar Guluk-Guluk Sumenep |
| SMA | : MA Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan Madura |
| Perguruan Tinggi | : IAIN Jember, Program Studi Perbankan Syariah |

**C. Pengalaman Organisasi:**

1. Osis SMP Islam Batuampar Guluk-Guluk Sumenep
2. Unit Kegiatan Pengembangan Keilmuan (UKPK)
3. Ikatan Mahasiswa Bata-Bata (IMABA)
4. Pengurus Asrama Daerah Blok D PP. Mambaul Ulum Bata-Bata

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id