

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil PT. Bank BNI Syariah

Sejarah berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968, dan lebih dikenal sebagai “BNI”.

Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009, yang terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS), sesuai UU No.19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. (Sejarah BNI Syariah, 2020. Diakses <http://www.bnisyariah.co.id>).

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah

Kantor Cabang Banjarbaru terletak di Jalan Ahmad Yani KM.35,5No. 3-4Banjarbaru Kalimantan Selatan. Bangunan BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru terdiri dari empat lantai, yaitu lantai dasar terdiri dari ruangan *Costumer service*, ruang *Operasional Manager*, ruangan Prima nasabah, *Pantry*, dan Toilet. Lantai dua terdiri dari ruang *Branch Manager*, ruangan *SME Financing, funding, sales*, Mushola, dan dua toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan Unit umum, ruangan *Operasional* dan *prosessing, Mikro Financing, Remedial and recopery* dan di lantai empat ada gudang. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri(ATM). Sekarang BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru memiliki satu cabang pembantu yaitu di Martapura. (Yunita, 2020, 06 Maret,pukul 15.02 Wita).

2. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah

a. Visi Bank PT. BNI Syariah adalah sebagai berikut:

Menjadi Bank Syariah Pilihan Masyarakat Yang Unggul
Dalam Layanan Dan Kinerja.

b. Misi dari PT. Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan

ibadah.

5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Budaya Kerja PT. Bank BNI Syariah

Budaya Kerja PT. Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Amanah

- 1) jujur dan menepati janji
- 2) bertanggung jawab
- 3) bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
- 4) bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
- 5) melayani melebihi harapan

b. Jama'ah

- 1) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan baik yang konstruktif.
- 2) Membangun sinergi secara professional.
- 3) Membagi pengetahuan yang bermanfaat.
- 4) Memahami keterkaitan proses kerja.
- 5) Memperkuat kepemimpinan yang efektif

4. Struktur Organisasi dan *Jobdescription* PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru terdapat struktur organisasi dan *job discription* yang dapat dilihat dibawah ini:

(Muhammad Yunie, 2020,13 februari, pukul 10.31)

5. *Job description*

Berdasarkan struktur organisasi di atas, dapat dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru sebagai berikut:

a. *Job Description Branch Manager (BM)*

- 1) Bertanggung jawab atas operasional di area sesuai dengan kebijakan/bisnis proses yang telah ditetapkan.
- 2) Memastikan ketersediaan serta optimalisasi seluruh fungsi sumber daya (anggaran, sarana pendukung, alat produksi, SDM) di area kerja yang ditugaskan.
- 3) Memastikan terkondisinya proses eksekusi seluruh program bisnis yang ada di area pada *speed* dan *cost* yang efisien dan efektif.
- 4) Memastikan validitas dan kelancaran mekanisme informasi dalam rangka pengendalian kompetisi, monitoring program serta pengendalian krisis yang ada di area.
- 5) Melakukan koordinasi yang baik dengan pihak supervisor area operator terkait eksekusi aktivitas *marketing* lapangan.

b. *Job Description Operasional Manager (OM)*

- 1) Memberi dukungan kepada pemimpin cabang dan bekerjasama dalam hal menyusun rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai.

- 2) Mengorganisasikan serta mengelola sumber daya manusia yang ada.
- 3) Operasioanal dalam menunjang penyelesaian transaksi produk dana, pembiayaan dan jasa yang dilaksanakan.
- 4) Memberikan jasa pelayanan PT. Bank BNI Syariah kepada nasabah.
- 5) Penyediaan informasi dan pelayanan transaksi giro iB, tabungan iB, deposito iB dan produk Bank BNI Syariah lainnya kepada nasabah.
- 6) Menunjang penyelesaian transaksi produk dana, pembiayaan dan jasa yang dilaksanakan oleh unitterkait.
- 7) Menyelia (mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi) secara langsung aktivitas seluruh unit operasional yang berada dibawah penyeliaannya sejalan dengan prosedur dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank BNI Syariah.
- 8) Memastikan berjalan program-program peningkatan budaya pelayanan dari kantor pusat Bank BNI Syariah

c. *Job Description Consumer Sales*

- 1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumen.
- 2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumen.

- 3) Memproses permohonan pembiayaan produktifritel.
 - 4) Memproses permohonan pembiayaan konsumen (konsumer nonskoring).
 - 5) Mengelola pemantauan nasabah pembiayaan produktif ritel kolektibiliti 1 dan 2 serta pembiayaan konsumen.
 - 6) Melakukan kerjasama dengan institusi/aliansi bisnis (*developer, dealer*, instansi pemerintah, perusahaan penyedia jasa sales, dan sebagainya) dalam rangka pemasaran produk.
 - 7) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk Bank BNI Syariah lainnya.
 - 8) Mengkoordinasikan tim pemasaran pembiayaan konsumen.
 - 9) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan.
- d. *Job Description Unit Recovery & Remedial*(RR)
- 1) Pemantauan proses penagihan dan pemantauan penyelesaian kewajiban pembiayaan.
 - 2) Pemeriksaan laporan kunjungan setempat/call memo hasil penagihan pembiayaan.
 - 3) Pemantauan kewajiban nasabah pembiayaan konsumen (konsumer-skoring agunan dan konsumer-skoring tanpa agunan).
 - 4) *Collection* pembiayaan produktif ritel (Produktif-Ritel BFM & Produktif- Ritel Non BFM) & Pembiayaan konsumen

(Konsumer-Skoring) kolektibilitas 3,4,5 dan hapus buku, termasuk di dalamnya memproses pelunasan pembiayaan dipercepat/PSJT.

- 5) Penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan produktif ritel (*Produktif- Ritel* BFM & *Produktif-Ritel Non BFM*), serta pembiayaan konsumen (Konsumer-Skoring) kolektibilitas 3,4,5 dan hapus buku baik melalui *first way out* maupun *second way out*.
- 6) Penyusunan memorandum analisa penyelamatan (MAP) dan memorandum perubahan kolektibilitas.
- 7) Penyusunan memorandum penghapusan bukuan/ penghapusan pembiayaan pelayanan.
- 8) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.

e. *Job Description Consumer Processing (Processing)*

- 1) Melakukan verifikasi data-data pada aplikasi dan kelengkapan dokumen penunjang pembiayaan consumer (Konsumer-Skoring).
- 2) Melakukan verifikasi *on site* untuk calon nasabah segmen non-fixed income pembiayaan konsumen.
- 3) Mengkoordinasikan seluruh proses yang berkaitan dengan penilaian agunan (taksasi/hertaksasi) pembiayaan konsumen-

skoring sehingga diperoleh nilai yang wajar dan tepat waktu.

- 4) Melakukan analisa pembiayaan konsumen-skoring dan membuat pengusulan pembiayaan.
- 5) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan.
- 6) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.

f. *Job Description Costumer Service* (Pelayanan)

- 1) Pembukaan dan pengelolaan rekening/ transaksi produk dan jasa dalam dan luar negeri (Giro iB, Tabungan iB, dan Deposito iB).
- 2) Melakukan *referral* dan *cross selling* kepada *walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah *e- Bankin/e-Channel(ATM, Phone Plus, SMS Banking dan Internet Banking)* kepada nasabah yang datang.
- 3) Kegiatan pelayanan keuangan lainnya dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, berperan aktif dalam melakukan *referral walkin customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah *e-Banking/e-channel(ATM, Phone Plus, SMS Banking dan Internet Banking)*.
- 4) Mengelola Pelaksanaan Program Anti Pencurian Uang (APU)

dan Pencegahan Pendanaan Teoritis (PPT) sesuai ketentuan yang berlaku di kantor cabang dan kantor cabang pembantu.

g. *Job Description Financing Administration* (Operasional)

- 1) Menyelia langsung kegiatan.
- 2) Mengelola administrasi pembiayaan dan portepelpembiayaan.
- 3) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- 4) Mengelola penerbitan agunan Bank.
- 5) Mengelola administrasi transaksi kliring.
- 6) Menjalin kerjasama dengan pihak asuransi dan notaris.
- 7) Melakukan pembukaan transaksi.
- 8) Mengelola pelaporan internal dan eksternal.
- 9) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan dari kantor pusat.
- 10) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

h. *Job Description SME Financing*

- 1) Pemasaran produk pembiayaan produktif.
- 2) Proses permohonan pembiayaan produktif.
- 3) Penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif.
- 4) Aktivitas *collection* dan proses usulan penyelamatan pembiayaan produktif dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2.
- 5) Proses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan

produktif kepada *Recovery dan Remedial Head* sesuai ketentuan.

i. *Job Description Back Office*

1) *Operational Assistant*

- a) Pembukuan transaksi Cabang.
- b) Proses transaksi kliring.
- c) Penyelesaian Daftar Pos Terbuka.
- d) Proses pembukaan Garansi Bank, L/C dan SKBDN.
- e) Proses permohonan gadai/kepemilikan emas dan CCF.
- f) Input dan pemantauan rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- g) Proses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan angsuran, dan pelunasan.

2) *Administration Assistant*

- a) Pengelolaan laporan keuangan dan kebenaran pembukaan transaksi- transaksi Cabang.
- b) Pengelolaan administrasi dan data kepegawaian cabang.
- c) Pengelolaan kepegawaian penunjang(Satuan pengamanan, supir, pelayanan, jaga malam, dll).
- d) Usulan penambahan/perubahan/*update user* CS, SCO, HRIS dan sistem lainnya.

6. Produk-produk PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

Berdasarkan pada bidangnya yaitu yang bergerak pada bidang

usaha keuangan maka jenis produk yang ditawarkan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru adalah sebagai berikut:

a. Produk Penghimpun Dana

Dibawah ini adalah beberapa Produk Penghimpun Dana, diantaranya:

1) Tabungan BNI iB Hasanah

Tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

2) Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah

Tabungan dengan akad mudharabah yang dilengkapi dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas *e-Banking*. BNI Bisnis iB Hasanah dilengkapi dengan Hasanah Debit Gold.

3) Tabungan BNI iB Prima Hasanah

Tabungan BNI iB Prima Hasanah menggunakan akad *mudhārabah*. Tabungan bagi Nasabah "*High Networth*" dengan bagi hasil kompetitif dan manfaat berupa fasilitas transaksi *e-Banking*, perlindungan asuransi jiwa dan fasilitas *Executive Lounge* bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah.

4) Tabungan BNI Tapenas iB Hasanah

Tabungan dengan akad mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan. Bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

5) Tabungan BNI iB Baitullah Hasanah

Tabungan perencanaan haji maupun umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah maupun wadiah dengan setoran bebas atau bulanan. Bermanfaat sebagai sarana pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Reguler maupun khusus dengan besar biaya ditentukan oleh kementerian agama. Produk ini dilengkapi dengan kartu Haji dan Umrah Indonesia yang berfungsi sebagai kartu transaksi belanja maupun penarikan tunai di tanah suci, sehingga mengurangi kebutuhan uang tunai yang harus dibawa. Produk ini memiliki produk turunan berupa Tabungan iB Baitullah Anak Hasanah yang memberikan manfaat tabungan perencanaan haji maupun umrah untuk anak berusia dibawah 17tahun.

6) Tabungan Simpel BNI iB Hasanah

Tabungan dengan akad *wadiah* untuk siswa berusia dibawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur

yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

7) Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan Yang di Peruntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua.

8) Giro BNI iB Hasanah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet giro.

9) Deposito BNI iB Hasanah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan.

b. Produk Penyaluran Dana

Dibawah ini adalah beberapa Produk Penyaluran Dana, diantaranya:

1) Pembiayaan BNI Griya iB Hasanah

Dengan prinsip murabahah (jual beli) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada individu untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, apartemen, dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, dengan sistem angsuran tetap hingga akhir masa pembiayaan sehingga memudahkan nasabah mengelola keuangannya.

2) BNI Oto iB Hasanah

Dengan prinsip murabahah Pembiayaan merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada individu untuk pembelian kendaraan bermotor.

3) Pembiayaan Rahn Emas iB Hasanah

Merupakan solusi bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat dengan sistem penjaminan berupa emas baik batangan maupun perhiasan didukung administrasi dan proses persetujuan yang cepat dan mudah. Pembiayaan mulai dari Rp. 500 rb hingga Rp. 50 Jt. Jangka Waktu Pembiayaan 3,6,9,12 bulan (tidak dapat diperpanjang). Adapun tujuan dari pembiayaan ini diantaranya modalusaha/produktif, biaya pendidikan, kesehatan, dll (konsumtif) dan keperluan lainnya. Dengan persyaratan berupa Fotokopi KTP, fisik emas.

4) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan untuk kepemilikan emas logam mulia secara angsuran tetap setiap bulannya dengan menggunakan akad murabahah.

5) Pembiayaan BNI Multijasa iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fix asset* atau kendaraan bermotor sesuai dengan prinsip syariah.

6) Pembiayaan BNI Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk pembelian kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa *fix asset* sesuai dengan prinsip syariah.

7) Pembiayaan BNI Fleksi iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi pegawai atau karyawan suatu perusahaan/instansi untuk pembelian barang dan jasa sesuai dengan prinsip syariah.

8) Pembiayaan BNI Wirausaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha produktif (modal kerja dan investasi) sesuai prinsip syariah.

B. Hasil Penelitian

Selanjutnya akan penulis paparkan data hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan mengenai penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru. Kemudian peneliti mendapatkan data-data seperti peneliti paparkan di bawah ini :

1. Identitas Informan

Nama : Muhammad Yunie

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin,24-Juni-1968

Jabatan : *Operasional Manager*

Pendidikan :S1 Pendidikan Ekonomi (ULM)
Alamat : Komp. Bumi Handayani VI No.22,
Banjarmasin Kalimantan Selatan.

Menurut Muhammad Yunie (2020), selaku operasional manager. *E-Channel* atau *E-banking* atau *internet banking* adalah penyediaan layanan transaksi perbankan syariah berbasis teknologi informasi dengan menggunakan saluran elektronik atau internet melalui *websitebank* bersangkutan untuk keperluan pembayaran ataupun transaksi-transaksi lainnya dengan cepat dan aman. *E-Channel* sudah ada sejak BNI Syariah beroperasi tahun 2000 adalah ATM dimana setiap pembukaan rekening tabungan tertentu baik reguler maupun bisnis, nasabah bisa meminta di terbitkan kartu ATM. Seiring perkembangan teknologi tahun 2007 mulai diperkenalkan *SMS Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking* sampai dengan sekarang. Untuk mekanisme fasilitas *e-Channel* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, nasabah harus memiliki rekening di Bank BNI Syariah baru nasabah bisa memiliki fasilitas *e-Channel*.

Terkait apakah fasilitas *e-channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah, dari hasilwawancara Muhammad Yunie juga mengatakan. Jadi, di dilihat dari data dari tahun ke tahun itu ada peningkatan disitu jadi semakin banyak nasabah atau masyarakat yang tau tentang produk *e-channel* perbankan syariah maka nasabah otomatis tertarik disitu. Jadiistilahnya dengan tidak langsung nasabah merasa bahwa ada kemudahan disitu jadi otomatis bertambah, datanya kan bisa dilihat dari situ dari penambahan itu.

Penggunaan *e-Channel* dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. pada tahun 2015 pengguna ATM lebih kurang 8.000 naik menjadi 18.000 pada tahun 2019 hal ini membuktikan bahwa manfaat dari layanan *e-Channel* benar-benar memberikan solusi cara bertransaksi yang cepat, aman, murah dan tidak terbatas waktu, dan juga salah satu faktor meningkatnya jumlah penabung dari tahun ketahun dikarenakan fasilitas yang semakin lengkap yang menyertai produk tabungan tersebut seperti ATM, *SMS Banking*, *mobile banking*, *internet banking*, yang memungkinkan nasabah tidak perlu datang ke Bank untuk antri tetapi bisa bertransaksi untuk keperluan pribadi atau bisnis. *E-Channel* merupakan salah satu upaya dalam mempertahankan nasabah karena melihat perkembangan perbankan yang semakin banyak serta produk-produk yang di tawarkan juga semakin bervariasi mengharuskan bank melakukan suatu inovasi bagaimana caranya nasabah tidak pergi ke bank lain, salah satunya adalah memberikan fasilitas layanan yang lengkap pada suatu produk bukan hanya sekedar bisa tarik dan setor atau transaksi lainnya tetapi juga pelayanan menyeluruh dengan memanfaatkan teknologi agar semua kebutuhan nasabah terkait perbankan dapat di penuhi secara efisien.

2. Identitas Informan

Nama	: Naziha Hariyati
Tempat Tanggal lahir	: Pelaihari, 16-November-1989
Jabatan	: <i>Funding Assistant</i>
Pendidikan	: S1 Ilmu dan Teknologi Pangan (UMM)

Alamat : Jl. Pendidikan No. 3 RT 016/002
Kel. Sungai Paring, Kec. Martapura,
Kalimantan Selatan.

Menurut Naziha Hariyati (2020). Mengenai mekanisme fasilitas *e-Channel* di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru Naziha mengatakan bahwa nasabah harus memenuhi syarat terlebih dahulu agar bisa memiliki fasilitas *e-Channel* tersebut. Syarat nya nasabah harus terlebih dahulu membuka rekening atau memiliki rekening di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru. Jika nasabah sudah memiliki rekening BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, barulah nasabah bisa memiliki fasilitas *e-Channel* dengan mekanisme

- 1) Kunjungi kantor cabang BNI Syariah Banjarbaru atau Cabang BNI Syariah terdekat.
- 2) Membawa KTP, Kartu ATM, dan buku tabungan.
- 3) Kemudian petugas *Customer Service* akan membantuproses registrasi.

fasilitas *E-Channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah di bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru. Secara logika iya, kenyataannya memang jumlah nasabah meningkat. Namun faktor yang membuat peningkatan jumlah nasabah nya tidak hanya *e-channel*, *e-channel* itu fiturnya dari produk tersebut ia memiliki *e-channel* tapi di luar itu kenapa nasabah bertambahnya juga, Pertama karna layanan, Kedua karna kenyamanan mungkin atau jugadia memang pilihannya untuk ke syariah gitu. jadi, *e-channel* mendukung tapi itu

bukan satu satunya faktor yang membuat meningkatnya jumlah nasabah tapi dengan adanya *e-channel* harapannya nasabah itu aktif bertransaksi tidak hanya aktif menabung kalau dia misalnya wira usaha atau berbisnis dengan adanya *e-channel* adanya kemudahan transaksi dia pasti lebih menggunakan rekening tersebut.

3. Identitas Informan

Nama	: Yulita
Tempat Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 31-Juli-1989
Jabatan	: <i>Customer Service (Head)</i>
Pendidikan	: S1 Akutansi (ULM)
Alamat	: Jl. Cemara Raya GG. Tanjung II No. 16 RT 033/010, Kel. Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kalimantan Selatan.

Menurut Yulita (2020), selaku *Customer Service (Head)* mengatakan untuk nasabah yang ingin menggunakan fasilitas *E-Channel* pastinya nasabah terlebih dahulu harus menjadi nasabah BNI Syariah dengan cara membuka rekening di BNI Syariah. Adapun persyaratan nasabah yang ingin memiliki fasilitas *e-Channel* yaitu, sebagai berikut :

- 4) Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BNI Syariah.
- 5) Memiliki Hasanah Debit yang Valid dan masih aktif.
- 6) Memiliki nomor Handphone dan alamat yang masih aktif, fungsi kedua kontak tersebut agar pihak BNI Syariah bisa meverifikasi data

maupun mengkonfirmasi bahwa anda benar benar nasabah BNI Syariah yang ingin mendaftarkan diri menjadi pengguna fasilitas *e-Channel* tersebut.

7) Mengisi formulir registrasi dan aktivasi *e-Channel*.

Mekanisme fasilitas *e-Channel* BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru terbagi menjadi dua yaitu dengan cara Non Finansial/melalui ATM BNI/BNI Syariah atau dengan cara Finansial/melalui Kantor Cabang terdekat. Untuk mekanisme fasilitas *e-Channel* Melalui BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru/Cabang terdekat, sebagai berikut :

- 1) Nasabah datang ke BNI Syariah terdekat dengan membawa Kartu Identitas diri (KTP/Pasport).
- 2) Bukti kepemilikan rekening perorangan (Tabungan iB Hasanah) dan/atau BNI Syariah Card.
- 3) Petugas Cabang akan membantu untuk melakukan proses registrasi, untuk mengaktifkan fasilitas *e-Channel*.

Mekanisme fasilitas *e-Channel* Melalui ATM BNI/BNI Syariah, sebagai berikut :

- 1) Mekanisme *Internet Banking*
 - a) Lakukan registrasi menggunakan BNI Syariah Card anda di ATM BNI/BNI Syariah dengan mengakses menu “Registrasi *E-Channel*”, dan buat 6 angka PIN registrasi BNI Internet Banking.
 - b) Akses layanan BNI Internet Banking personal melalui www.bnisyariah.co.id atau www.bni.co.id

- c) Masukkan 16 angka nomor BNI Syariah Card dan PIN Registrasi BNI *Internet Banking*.
 - d) Bacalah dengan teliti syarat. ketentuan BNI *Internet Banking*.
 - e) Buatlah User ID dan *Password* anda sesuai dengan ketentuan format.
 - f) Gunakan User ID dan *Password* anda untuk login pada layanan BNI *Internet Banking* dan langsung dapat melakukan transaksi non finansial seperti informasi saldo dan mutasi rekening.
 - g) Untuk bisa melakukan transfer dana membayar tagihan dan transaksi finansial lainnya, anda harus memiliki BNI *e-Secure* yaitu alat pengaman tambahan (token/aplikasi pada smartphone) untuk menghasilkan kombinasi angka yang selalu berubah (dynamic PIN). Untuk nasabah yang ingin mendapatkan *e-Secure* agar dapat betransaksi secara finansial, nasabah silahkan datang ke Kantor Cabang BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru atau Cabang BNI Syariah lainnya. Agar dapat memperoleh BNI *e-Secure* pada smartphone secara instant melalui *Customer Service*.
- 2) Mekanisme fasilitas *e-Channel (SMS Banking)*
- a) Registrasi melalui ATM BNI Syariah
 - b) Daftar di menu registrasi *e-Channel* pada ATM BNI Syariah dengan cara pilih BNI SMS Banking kemudian buat nomor PIN *SMS Banking* (6 digit).
 - c) Setelah berhasil, struk registrasi akan keluar dari mesin ATM dan handphone anda akan menerima SMS bahwa registrasi anda sukses.

- d) Layanan seperti cek saldo, mutasi rekening, informasi tagihan, perubahan nomor PIN SMS *Banking* dan fasilitas bantuan sudah bisa anda gunakan.
 - e) Sementara untuk layanan transfer, pembayaran tagihan, dan isi ulang pulsa bisa dilakukan kalau sudah mengaktifkannya di kantor cabang BNI Syariah Banjarbaru atau Cabang BNI Syariah terdekat.
 - f) Caranya dengan membawa struk registrasi SMS Banking dan menunjukkan SMS notifikasi.
 - g) Membawa buku identitas diri (KTP/Pasport), membawa buku tabungan kartu ATM BNI Syariah.
- 3) Mekanisme *Phone Banking*
- a) Registrasi dilakukan melalui BNI ATM dengan cara memasukkan Hasanah debit dan PIN
 - b) Pilih Menu “Registrasi *e-Channel*”
 - c) Pilih menu “BNI PhonePlus”
 - d) Tentukan 4 digit PIN BNI *Phone Banking* anda.
 - e) Proses registrasi telah sukses dan anda akan memperoleh receipt.
- 4) Mekanisme *Mobile Banking*
- a) Masukkan Hasanah debit ke mesin ATM BNI.
 - b) Masukkan PIN Hasanah Debit, kemudian pilih menu “Registrasi *e-Channel*” pada menu utama dan selanjutnya pilih menu BNI *Mobile Banking*.
 - c) Menyetujui layar konfirmasi yang menyatakan tunduk pada syarat

dan ketentuan penggunaan BNI Mobile Banking.

- d) Konfirmasi berhasilnya proses registrasi akan muncul pada layar ATM dan struk ATM yang berisikan di antaranya, konfirmasi kesuksesan transaksi, User id sementara (pada struk), kemudian nomor handphone (pada struk), informasi akses dan intruksi aktivasi layanan BNI Mobile Banking, dan juga peringatan untuk menjaga kerahasiaan informasi.

Dari hasil wawancara bersama yunita, dia juga menambahkan dengan adanya fasilitas *e-Channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah karena banyak orang tertarik, banyak nasabah itu tertarik untuk membuka rekening karena bertransaksi, memudahkan nasabah untuk bayar pembayaran, mudah beli pulsa, *Go-pay* dan yang lainnya, dan juga dengan fasilitas *e-Channel* transfer nya nyaman.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat menganalisis tentang penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, sebagai berikut :

1. Yang mana mekanisme penggunaan fasilitas *e-Channel* yang dilakukan di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru bagi nasabah yang ingin menggunakan fasilitas *e-Channel* tersebut terdapat kesesuaian antara teori dengan fakta. Berdasarkan penelitian, fasilitas *e-Channel*

telah terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosuder (SOP) *e-Channel* pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dan mekanisme pelayanan transaksi *e-Channel* yang telah ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Oleh Bank Umum. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru bagian *customer service*, mekanisme penggunaan fasilitas *e-Channel* yang terdapat di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru telah diterapkan secara baik yaitu dengan cara mempromosikan fasilitas *e-Channel* ini baik secara langsung kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung melalui media sosial. Sehingga dengan adanya fasilitas *e-Channel* ini di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya.

2. Terkait mengenai penggunaan fasilitas *e-Channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru. Dari hasil penelitian lapangan, didapatkan hasil Data Jumlah nasabah pada produk tabungan dari tahun 2017 sampai tahun 2019, pada penggunaan produk tabungan pada tahun 2017 sebanyak 45.444 nasabah. Pada tahun 2018 sebanyak 52.352 nasabah dan pada tahun 2019 sebanyak 58.442

nasabah. Dari tahun 2017 ke tahun 2018 dapat kita lihat peningkatan nasabah naik menjadi 6.908 nasabah. Dan dari tahun 2018 ke tahun 2019 juga mengalami kenaikan sebesar 6.090 nasabah. Jadi berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa dari tiga tahun terakhir untuk nasabah yang menggunakan fasilitas *e-Channel* di bank BNI Syariah meningkat. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya fasilitas *e-Channel* yang di berikan bank BNI Syariah benar-benar dapat meningkatkan jumlah nasabah dan adanya fasilitas *e-Channel* memberikan solusi cara bertransaksi yang cepat, aman, murah dan tidak terbatas waktu, dan juga salah satu faktor meningkatnya jumlah penabung dari tahun ketahun dikarenakan fasilitas yang semakin lengkap yang menyertai produk tabungan tersebut seperti ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Phone Banking*. yang memungkinkan nasabah tidak perlu datang ke Bank untuk antri tetapi bisa bertransaksi untuk keperluan pribadi atau bisnis.