

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Profil PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang secara resmi dimiliki negara RI, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagai segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus anak-anak. Seiring dengan pertambahan usianya yang memasuki 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “value” pada setiap karyanya (Dokumen PT. Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru)

Berdiri sejak 1446, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara

Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Dari tahun ketahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya. Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah pun mulai bermunculan yang pada akhirnya BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus.

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilar yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, BNI syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang syariah sebagai berikut :

- a. Pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

- b. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 Kantor Cabang Syariah yang difokuskan ke kota-kota besar di Indonesia, yakni : Jakarta (2 cabang), Bandung, Makasar, dan Padang.
- c. Seriring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan Perbankan Syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua Kantor Cabang Syariah baru di Medan dan Palembang.
- d. Diawal tahun 2003, dengan pertimbangan *load* bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi Kantor Cabang Syariah di Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah Jepara.
- e. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukkan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman.
- f. Pada tahun 2005 BNI Syariah buka cabang pembantu di Banjarbaru dan tiap tahunnya BNI Syariah KCP Banjarbaru meningkat pesat. Kemudian diusulakan menjadi BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru pada tahun 2012.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 Tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin

usaha kepada PT. Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan oprasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin,, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

2. Visi dan Misi

a. Visi

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli 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. Tata Nilai dan Budaya Kerja

Dalam menjalankan kewajiban yang berpedoman pada dasar hukum Syariah yaitu Al-Qur'an dan Hadis, seluruh Insan BSI Syariah juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya.

Tata nilai ini digunakan dalam budaya kerja BSI Syariah, yaitu :

a. Amanah

Amanah adalah salah satu sifat wajib Rasulullah SAW yang secara harfiah berarti "dapat dipercaya". Dalam budaya kerja BSI Syariah, amanah didefinisikan sebagai "Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang

optimal”. Nilai Amanah ini tercermin dalam perilaku utama insyan

BSI Syariah:

- 1) Profesional dalam menjalankan tugas.
- 2) Memegang teguh komitmen dan bertanggungjawab.
- 3) Jujur, adil dan dapat dipercaya.
- 4) Menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

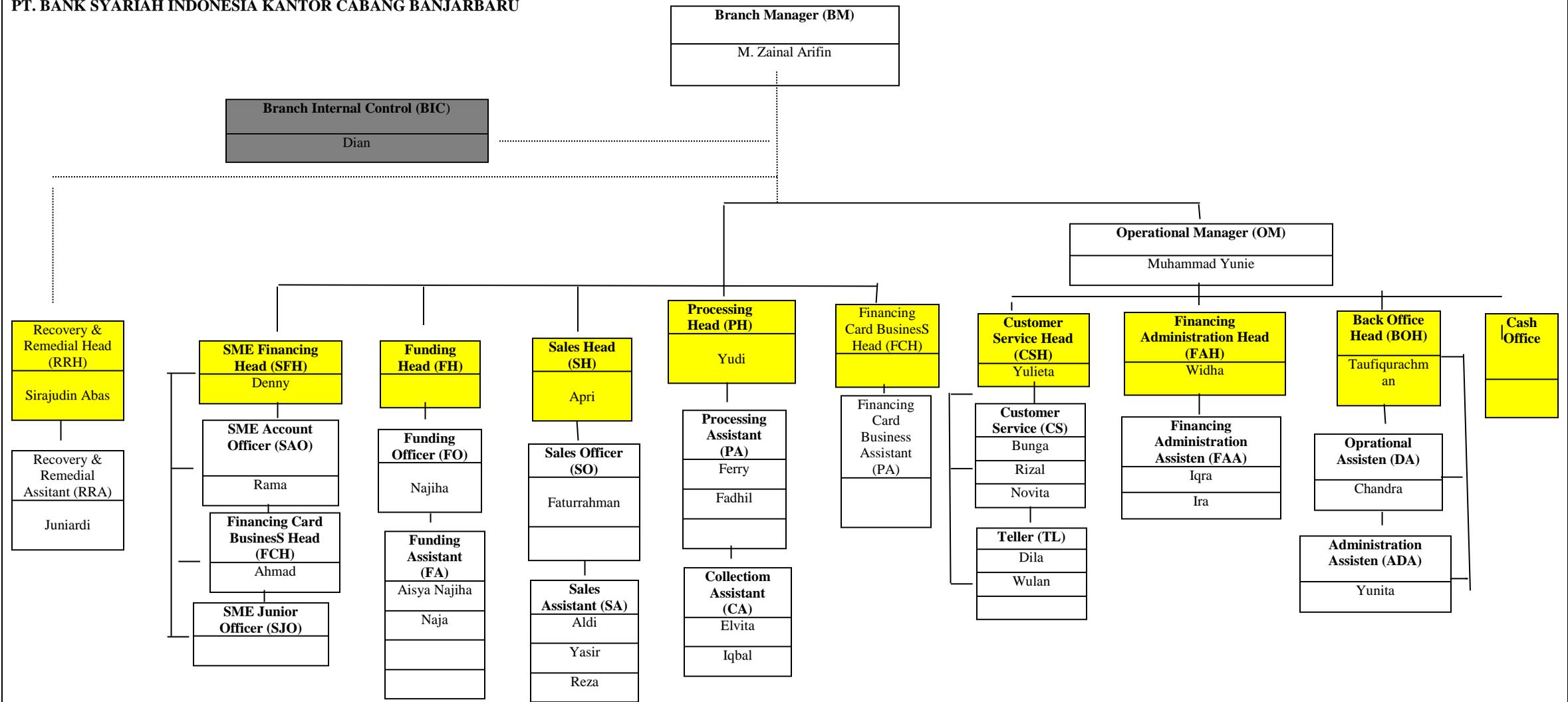
b. Jamaah

Jamaah adalah perilaku kebersamaan umat islam dalam menjalankan segala sesuatu yang sifatnya ibadah dengan mengutamakan kebersamaan dalam satu naungan kepemimpinan. Dalam budaya kerja BNI Syariah, Jamaah didefinisikan sebagai “Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban”. Budaya ini dijabarkan dalam perilaku utama.

- 1) Bekerja sama secara rasional dan sistematis.
- 2) Saling mengingatkan dengan santun.
- 3) Bekerja sama dalam kepemimpinan secara efektif.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru

**BAGAN ORGANISASI
PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BANJARBARU**



5. Job Description Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru sebagai berikut :

a. *Sub Branch Manager*

Tugas:

- 1) Merencanakan dan memonitor impementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian profitabilitas cabang.
- 2) Mengendalikan dan memonitor implementasi strandar oprasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian targer bisnis.
- 3) Merencanakan dan memonitoring implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba oprasional.
- 4) Merencanakan strategi efisiensi biaya oprasional Kantor Cabang Pembantu untuk mendorong peningkatan pendapatan outlet.

b. *Operational and Service Head*

Tugas :

- 1) Memonitor selurh aktivitas layanan di Cabang Pembantu terkait transaksi keuangan dan non keuangan, pengenal produk, pembuka rekening, penyelesaian komplain di dalam rangka memastikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.

- 1) Membantu pelaksanaan penjualan seluruh produk BNI Syariah kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah dana *exisisting* di Cabang pembantu dalam rangka mendukung tercapainya target bisnis.
- 2) Memantau pelaporan-pelaporan terkait data nasabah dan aktivitas layanan dan transaksional Cabang Pembantu dalam rangka memastikan keakuratan data nasabah BSI Syariah.
- 3) Mengendalikan pemantauan secara berkala posisi kas serta melaporkan kepada sentra kas terkait posisi di Cabang Pembantu dalam rangka pemenuhan kebutuhan kas di Cabang Pembantu.
- 4) Memantau proses permohonan produk pembiayaan lainnya seperti Murabahah Emas dan *Cash Collakteral Financing* sesuai dengan strategi pencapaian bisnis cabang.
- 5) Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan Surat Keputusan pembiayaan untuk memastikan kesesuaian Surat Keputusan pembiayaan dengan keutusan dan persyaratan pembiayaan.
- 6) Mengendalikan dan memonitor proses penyelenggaraan akad pembiayaan, dokumen pengikat agunan dan dokumen lainnya untuk memastikan kelengkapan dan penyelesaian dokumen akad.
- 7) Mengendalikan dan memonitor proses penutupan asuransi nasabah dan agunan pembiayaan sebagai proses mitigasi risiko pembiayaan.

- 8) Mengendalikan dan memonitor pemriksaan selurh kelengkapan dokumen serta memonitor pelaksanaan pembukaan rekening untuk pencairan pembiayaan, pendapatan angsuran, dan pelunasan dalam rangka mendukung pencapaian bisnis dengan prinsip kehati-hatian.
- 9) Memonitor proses *meintenance* rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan agunan dalam rangka memastikan kualitas pembiayaan dan keakuratan data rekening eksisting.
- 10) Mengendalikan dan memonitor penyimpanan dan penginputan database serta pemeliharaan selurh dokumen pembiayaan administrasi dan untuk memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 11) Mengendalikan dan memonitor penyusunan laporan-laporan (manual maupun sistem) terkait aktivitas administrasi pembiayaan untuk memastikan laporan selesai akurat dan tepat waktu.

c. *Customer Service*

Tugas :

- 1) Membantu pemberiaan layanan informasi mengenai produk dana/jasa Bank Syariah Indonesia, termasuk fitur, keuntungan, risiko dan ketentuannya.
- 2) Memantau proses pencatatan dan pemeliharaan dokumen terkait layanan, pembukaan, perubahan, dan penutupan rekening giro/ tabungan/ deposito.

- 3) Memonitor proses *input register* dan *review* secara berkala atas permintaan dan pemberian buku Cek/ Giro Bilyet dan Kartu ATM/PIN.
- 4) Memantau penyelesaian pengaduan nasabah ke unit pengelolanya terkait produk dana/jasa beserta transasinya yang datang ke XS termasuk keluhan yang tidak dapat di selesaikan oleh CS yang memiliki dampak risiko reputasi BSI Syariah, serta bertanggungjawab terhadap kesesuaian standar layanan dan standar penanganan komplain nasabah.
- 5) Memantau verifikasi dan validasi data nasabah/calon nasabah dan memantau pelaksanaan analisis transaksi mencurigakan.
- 6) Memantau proses pengaktifan, perubahan dan penutupan Layanan *e-banking* non transksional serta penanganan pengaduan lainnya terkait *e-banking* berikut memantau penyelesaiannya.
- 7) Menjalankan prinsip APU dan PPT dalam bertransaksi.
- 8) Mereview seluruh dokumen terkait pembukaan dan penutupan rekening.
- 9) Monitoring fisik premises.

d. *Teller*

Tugas :

- 1) Memantau pengendalian dna pengawasan serta bertanggungjawab terhadap pelayanan transaksi kas/tunai, peminadahan rekneing, kliring, RTGS serta transaksi keuangan dalam dan luar negeri kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.

- 2) Memantau aktivitas transaksi pembukaan pembiayaan KCP.
- 3) Memantau aktivitas penutupan rekening giro/ tabungan/ deosito.
- 4) Memantau pemeriksaan validitas atas verifikasi tanda tangan, slip dan validasi transaksi nasabah.
- 5) Melakukan otoritas terhadap transaksi pembayaran sesuai dengan batas kewenangannya.
- 6) Memantau penyelesaian keluhan nasabah khususnya keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Teller yang memiliki dampak risiko reputasi BNI Syariah.
- 7) Memantau aktivitas transaksi *Outgoing Transfer* (OTR) baik secara tunai, pemindahan dan kliring.
- 8) Memantau transaksi jual beli bank note fisik non fisik.
- 9) Melakukan pembukaan/pencairan voucher transaksi unit oprasional.
- 10) Menjalankan prinsip APU dan PPT dalam bertransaksi.

e. *Funding Sales*

Tugas :

- 1) Melakukan aktivitas penjualan produk dana dan layanan *transctional* untuk mendukung pencapaian target DPK & CASA.
- 2) Melakukan pembiasaan hubungan bisnis untuk mendukung *cross/up selling* produk-produk BSI Syariah lainnya kepada nasabah *exsiting*.

- 3) Melakukan hubungan dan koordinasi tas aktivitas pemasaran dana oleh SCO dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis cabang BSI Syariah.

f. *Customer Sales*

Tugas :

- 1) Melakukan penjualan produk pembiayaan konsumen untuk mendukung pencapaian target ekspansi konsumen.
- 2) Melakukan aktivitas prmosi dan penjualan Hasanah Card untuk mendukung pencapaian target kartu pembiayaan.
- 3) Memproses varifikasi awal permohonan pembiayaan kartu untuk memastikan kapasitas dan kualitas pembiayaan kartu.
- 4) Melakukan *cross/up selling* kepada nasabah *exsiting*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.

g. *Drive/ Pengemudi*

Tugas :

- 1) Mengemudikan dan merawat kendaraan Bank.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada bagian.
- 3) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personalia.

h. Satuan Pengamanan

Tugas :

- 1) Melakukan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian.
- 3) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personalia.

6. Produk Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru

a. IB Hasanah Card

Yaitu kartu pembiayaan tanpa menggunakan sistem bunga. Biaya bulanan jadi lebih kompetitif dengan *Cash Rebate* yang jelas dan transparan karena halal juga menguntungkan.

Cash Rebate adalah salah satu bentuk apresiasi kepada pemegang IB Hasanah Card yang telah melakukan pembayaran yang sifatnya sebagai pengurang dari *Montly Fee*. Besarnya persentase *Cash Rebate* tidak diperjanjikan dalam bentuk akad dan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan dari BSI Syariah.

Ketentuan Fatwa iB Hasanah Card

- 1) Akad Kafalah : BSI Syariah adalah penjamin bagi pemegang iB Hasanah Card terhadap Mercant atas semua kewajiban bayar yang timbul transaksi antara pemegang iB Hasanah Card dengan Merchant dan atau penarikan tunai. Atas pemberian kafalah, BSI Syariah dapat menerima *montly membership fee*.
- 2) Akad Qardh : BSI Syariah adalah pemberi pinjaman kepada pemegang iB Hasanah Card atas seluruh transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi pinjaman dana.
- 3) Akad Ijarah : BSI Syariah adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang iBHasanah Card. Atas ijarah ini pemegang iB Hasanah Card di kenakan *annual membership fee*.

Batasan Penggunaan iB Hasanah Card

- 1) Tidak digunakan untuk transaksi yang tidak sesuai dengan syariah.

- 2) Tidak mendorong pengeluaran yang berlebihan (Israf).
- 3) Pemegang iB Hasanah Card harus memiliki kemampuan finansial untuk melunasi pada waktunya.

Fasilitas dan Kemudahan iB Hasanah Card

- 1) Sesuai Tuntunan Syariah

iB Hasanah Card adalah kartu pembiayaan yang berfungsi seperti kartu kredit dengan prinsip syariah dengan menggunakan akad kafalah, qardh dan ijarah yang insyaallah membawa berkah iB Hasanah Card tidak dapat digunakan di tempat maksiat.

- 2) Biaya Ringan

iB Hasanah Card dengan menerapkan prinsip keadilan, biaya yang dikenakan lebih ringan (tidak menganut prinsip bunga berbunga).

- 3) Diterima di Seluruh Dunia

iB Hasanah Card adalah kartu yang berfungsi seperti kartu kredit sehingga diterima diseluruh tempat usaha bertanda Master Card dan semua ATM yang bertanda CIRRUS diseluruh dunia.

- 4) Kemudahan Pembayaran

Anda dapat membayar tagihan iBHasanah Card melalui ATM BNI, Kantor Cabang BSI, BSI Syariah.

- 5) SmartBill

Anda dapat melakukan pembayaran tagihan TELKOM, TELKOMSEL, *Matrix, Xplor, Fren, Specy, Indovision, First Media, Esia, IndosatM2* secara autodebit setiap bulannya.

6) E-Biling iB Hasanah Card

E-Biling iB Hasanah Card merupakan salah satu fasilitas yang memberikan kemudahan kepada pemegang kartu iB Hasanah Card untuk mengakses tagihan.

7) TeleTravel BSI

iB Hasanah Card membantu anda untuk memenuhi kebutuhan tiket pesawat untuk perjalanan bisnis anda, pemesanan tempat meeting/konferensi atau bahkan paket liburan bersama keluarga melalui fasilitas TeleTravel BSI.

8) Isi Ulang Pulsa 24 Jam dan Smart Reload

Anda dapat melakukan isi ulang pulsa pada saat mendesak kapanpun dan dimanapun anda berada dengan menghubungi BSI Call dan kami segera akan mengisi ulang pulsa ponsel anda GSM dan CDMA (Simpati, Mentari, IM3, SmART, Pro XL dan Fren). Anda juga dapat mengisi ulang pulsa secara otomatis setiap bulan melalui SmartReload.

b. Tabungan

1) iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan untuk pembiayaan berbagai tagihan atau setoran bulanan, dengan berbagai fasilitas transaksi e-banking seperti Internet Banking, SMS Banking dan lain-lain.

2) **iB Prima Hasanah**

Tabungan iB Prima Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah bagi nasabah “*high networth*” dengan bagi hasil yang lebih kompetitif. Tabungan dengan manfaat lebih berupa fasilitas transaksi penarikan tunai yang lebih besar dan fasilitas *Executive Lounge* bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah.

3) **iB Bisnis Hasanah**

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih dari bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e-banking.

4) **iB Baitullah Hasanah**

Tabungan iB Baitullah Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan untuk perencanaan haji (Reguler/khusus) dan umrah yang dikelola secara Syariah dengan sistem setoran bebas atau bulanan sebagai sarana pembayaran BPH untuk mendapatkan kapasitas porsi berangkat menuaikan Ibadah Haji dalam mata uang Rupiah dan USD.

5) **iB Tepenas Hasanah**

Tabungan iB Tepenas Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan sistem setoran bulanan dan bermanfaat untuk membantu menyiapkan

rencana masa depan seperti liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

6) iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak SMS notifikasi ke orang tua.

7) Giro iB Hasanah

Giro iB Hasanah adalah Simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa Cek dan Bilyet Giro.

8) Deposito iB Hasanah

Depositi iB Hasanah adalah investasi berjangka yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaan dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan Prinsip Syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif.

9) BSI iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah dengan berbagai fasilitas transaksi e-banking seperti internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan lain-lain. BSI iB Hasanah dilengkapi dengan Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk transaksi di seluruh MerchantCard seluruh dunia.

c. Produk Pembiayaan**1) BSI Griya iB Hasanah**

BSI Griya iB Hasanah adalah produk pembiayaan yang memberikan pembiayaan pemilikan rumah, ruko, kavling siap bangun (KSB), pembangunan dan renovasi rumah dengan jangka waktu sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun untuk nasabah *Fixed Income*.

2) BSI Fleksi Umrah iB Hasanah

BSI Fleksi Umrah iB Hasanah adalah produk pembiayaan dengan akad Ijarah untuk memenuhi kebutuhan pembelian manfaat jasa paket perjalanan Ibadah Umrah bekerja sama dengan Biro Perjalanan Umrah dengan jangka waktu 5 tahun.

3) BSI Wirausaha iB Hasanah

BSI Wirausaha iB Hasanah adalah produk pembiayaan dengan memberikan fasilitas produktif yang diartikan untuk pertumbuhan usaha yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi dengan jangka waktu sampai dengan 7 tahun dan minimal pembiayaan Rp. 50 juta sampai dengan Rp. 1 Miliar.

4) BSI Usaha Kecil iB Hasanah

BSI Usaha Kecil iB Hasanah adalah produk pembiayaan yang memberikan fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi usaha dengan

jangka waktu samapai dengan 7 tahun dan minimal pembiayaan Rp. 1 Miliar sampai dengan 10 Miliar.

5) BSI Multiguna iB Hasanah

BSI Multiguna iB Hasanah adalah produk pembiayaan konsumtif yang meberikan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang dan pengguna jasa dengan agunan berpa rumah tinggal dengan jangka waktu sampai dengan 10 tahun dan minimal pembiayaan Rp. 50 Juta sampai dengan Rp. 2 Miliar.

6) BSI Oto iB Hasanah

BSI Oto iB Hasanah adalah produk pembiayaan yang memberkan fasilitas pembiayaan kosumtif bagi pegawai atau karyawan suatu Perusahaan atau Lembaga atau Instansi untuk pembelian barang dan pengguna jasa sesuai Syariah Islam dengan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.

7) BSI Emas iB Hasanah

BSI Emas iB Hasanah adalah produk pembiayaan yang memberikan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam muali dalam bentuk batangan yang di anggur secara rutin atau tetap setiap bulannya. Dengan jangka waktu minimal 2 sampai dengan 5 tahun dan maksimal pembiayaan sampai dengan Rp. 150 Juta.

d. Produk Layanan Pembiayaan Mikro BSI Syariah**1) BSI Mikro 2 iB Hasanah**

BSI Mikro 2 iB Hasanah adalah produk pembiayaan mikro BSI Syariah yang memberikan solusi keperluan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja, investasi dan konsumtif dengan plafond pembiayaan Rp. 5 Juta s/d Rp. 50 Juta.

2) BSI Mikro 3 iB Hasanah

BSI Mikro 3 iB Hasanah adalah produk pembiayaan mikro BNI Syariah yang memberikan solusi keperluan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja, investasi dan konsumtif dengan plafond pembiayaan lebih dari Rp. 50 Juta s/d Rp. 500 Juta.

3) BSI Rahn Emas iB Hasanah

BSI Rahn Emas iB Hasanah (Gadai Emas Syariah) adalah produk pembiayaan mikro BSI Syariah yang diberikan dengan jaminan fisik kepada Bank berupa emas (lantakan atau perhiasan).

4) BSI Emas iB Hasanah

Salah satu manfaat emas adalah sebagai lindung nilai harta anda produk pembiayaan mikro BSI Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang di angsur secara rutin atau tetap setiap bulannya.

B. Penyajian Data

Data Informan

1. Informan 1

Nama : Muhammad Yunie, S.P

Jabatan : *Branch Manager*

2. Informan 2

Nama : Novitasari

Jabatan : *Customer Service*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di ketahui bahwasannya strategi pelayanan itu sangatlah penting, semua perbankan akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tengah pandemi, karena nasabah yang tidak mau tahu dan bank harus tetap memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan yang di harapkan (wawancara melalui online aplikasi *whatsapp* dengan Bapak Muhammad Yuni selaku *Branch Manager* PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru).

PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara internal melalui peran dari *frontliner* saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan secara eksternal melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya pada Pandemi *Covid-19* di Kota Banjarbaru, PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru menciptakan produk layanan terbaru yaitu Layanan *Hasanah Ultimate Service*. Dengan berjalannya sproduk layanan ini PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap nasabah. Penyajian ini telah di lakukan berdasarkan dari pengamatan dengan

Bapak Muhammad Yuni selaku *Branch Manager* dan wawancara dengan ibu Novitasari selaku *Customer Service* PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru.

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh industri perbankan saat ini termasuk PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru. Hal ini pula yang menjadi pembeda antara bank satu dengan lainnya. Dengan berjalannya layanan *Hasanah Ultimate Service*, PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru berharap dapat memberikan manfaat yang lebih dan meningkatkan *engagement* terhadap nasabahnya.

Pandemi *covid-19* yang terjadi sejak bulan Maret 2020 ini membuat pelayanan publik menjadi terhambat, tidak terkecuali lembaga Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru. Hal ini membuat PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru diharuskan melakukan inovasi sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat tetap terlayani. Tidak ada strategi pelayanan khusus yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi pandemi *covid-19* ini, menggunakan strategi produk pelayanan yang ada dengan meningkatkan memberikan perhatian-perhatian kepada nasabah lama agar tetap terjaga loyalitas nasabah terhadap bank.

Layanan *Hasanah Ultimate Service* merupakan produk layanan terbaru yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia pada tahun 2020 kepada nasabahnya, yang secara tidak langsung menjadi upaya dalam menghadapi pandemi *covid-19* saat ini. Transformasi dari layanan *Hasanah Ultimate Service* dapat memberikan layanan terbaik dan menjadi di *top of mind* serta dapat di kenal

oleh masyarakat luas (baik yang di daerah perkotaan maupun di perdesaan). Pelayanan ini selalu berubah nama pada setiap periode, namun kegunaannya tetaplah sama. Hal ini dilakukan untuk menarik nasabah dengan nama-nama yang unik, selain itu dapat membawa semangat dan energi yang tinggi bagi bank maupun karyawan untuk memberikan layanan dengan sepenuh jiwa dengan terus menebar kebaikan sesuai dengan nilai *Hasanah* PT. Bank Syariah Indonesia.

“Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan produk layanan *Hasanah Ultimate Service*, BNI Syariah memberikan komitmen dengan *value* layanan *Hasanah FAST* (*friendly, agile, spiritual, dan top of mind*). *Value* ini terinspirasi berdasarkan dari sifat rasul yaitu fathonah, amanah, *shiddiq* dan *tabligh*” (Wawancara dengan ibu Novitasari, 08 Desember 2020).

PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dalam menjalankan strategi pelayanan ini berdasarkan konsep dari layanan *Hasanah Ultimate Service* yang terdiri dari 4 (empat) aspek, yaitu;

1. *People*

Merupakan aspek dari dalam yang terdiri dari Sumber Daya Manusianya yaitu karyawan (pegawai). Karyawan harus memiliki *hospitality* (keramahtamahan) yang tinggi, dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan untuk membentuk karyawan yang menjadi *financial advisor* sehingga layanan menjadi lebih fleksibel, cepat dan mudah. Dengan keahlian dan pengetahuan pegawai yang mumpuni dalam memberikan solusi bagi nasabah. Dalam aspek ini PT. Bank

Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dengan melakukan pelatihan-pelatihan dan evaluasi setiap harinya.

2. *Digital Process*

Merupakan aspek layanan yang memanfaatkan teknologi digital, sehingga proses transaksi menjadi lebih simpel. Aspek ini merupakan kunci solusi bagi lembaga dalam bidang jasa perbankan agar pelayanan dapat di lakukan dimana saja dengan mudah. Dalam aspek ini PT. Bank Syariah Indonesia melakukan dengan memberikan produk layanan digital salah satunya, pembukaan rekening secara online malalui website bro.bnisyariah.co.id sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank untuk membuka rekening, cukup di lakukan di mana pun dan kapanpun dengan menggunakan Android.

3. *Physical*

Merupakan aspek layanan dalam fasilitas ruangan. Ruangan yang ada di dalam bank harus dalam kondisi bersih, aman dan nyaman dengan tata letak ruangan yang rapi, sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di bank. Dalam aspek ini PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru memberikan layanan dengan menyediakan tempat cuci tangan sebelum measuki ruangan, bangku antrian Yang telah di beri jarak antara nasabah satu dengan lainnya, AC, serta tata ruang yang nyaman.

4. *Business*

Aspek layanan ini berkaitan dengan *services* bertujuan untuk kemaslatahan nasabah dan umat. Yang menjadi bisnis berkelanjutan bagi PT. Bank Syariah Indonesia.

Disaat pandemi, ekspektasi keinginan nasabah terkait layanan dari perbankan syariah mengalami kenaikan. hal yang mendorong nasabah menggunakan produk dan layanan syariah yaitu dengan melihat teknologi yang di pakai bank tersebut. Inovasi produk layanan *Hasanah Ultimate Service*, dijalankan secara internal dilakukan seperti pengambilan buku rekening dan ATM, serta untuk nasabah yang melakukan pembiayaan tentunya dengan tetap menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak.

Strategi pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dalam layanan *Hasanah Ultimate Service*. Melalui produk layanan dan Inovasi yang diberikan dengan digitalisasi perbankan yaitu pembukaan rekening secara online melalui *Hasanah Online bro.bnisyariah.co.id* , BNI IB *Hasanah Card*, *HasanahKu*, *Wakaf Hasanah*, dan *Mobile Banking*.

Adapun kendala yang di hadapi oleh PT. Bank Syariah Indonesia dalam menjalakkannya layanan ini seperti pembukan rekening secara online, yaitu terjadi perubahan NIP, E-Mail yang di pakai oleh nasabah berbeda dengan yang di daftarkan, nomor yang di pakai saat membuat ATM telah di gunakan pada ATM lainnya. Hal ini diatasi dengan menghubungi nasabah kembali dan menjelaskan

serta mengarahkan nasabah dalam pembukaan rekening baik secara online maupun offline.

C. Analisis Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 di Kota Banjarbaru

Saat ini, persaingan bisnis pada dunia perbankan semakin ketat. Suatu produk yang akan di terima dan yang akan bertahan dalam kompetisi pasar adalah produk yang dapat memberikan kepuasan maksimal pada konsumen. Selain itu kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan merupakan salah satu faktor yang dapat menarik minat konsumen untuk membeli, disamping harga, bentuk maupun kualitas produk.

Fandy Tjiptono (2017, hlm. 142-143) dalam bukunya menjelaskan, jika pelayaann yang di berikan sesuai dengan yang harapkan nasabah maka pelayanan di nilai baik atau positif, dan jika pelayanan yang diberikan melebihi dari harapkan nasabah maka pelayanan di nilai ideal, sebaliknya jika pelayanan yang di berikan lebih jelek di bandingkan harapkan nasabah maka pelayanan di persepsikan buruk. Islam mengajarkan untuk saling menghormati satu sama lain, memberikan pelayanan yang baik merupakan sutu penghormatan bagi nasabah dan nasabah akan merasa bahwa ia sangat di perhatikan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an;

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ

حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya : “Apabila kamu di beri penghormatan dengan suatu penghormatan, maka balasalah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balasalah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah meperhitungkan segala sesuatu.” (Q.S An-Nisa:86).

Masalah adalah ketidak sesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan yang bergerak dalam bidang jasa, keadaan geografis yang tidak dapat di prediksi yang membawa dampak perubahan secara signifikan. Salah satu masalah yang di hadapi pihak perbankan yaitu dengan terjadinya pandemi *covid-19* yang terjadi saat ini. Perbankan dituntut untuk melakukan inovasi sebagai strategi agar pelayanan tetap berjalan.

PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang di jabarkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985), yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), (Fandy Tjiptono, 2008, hlm. 174-175). PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru melakukan inovasi sebagai strategi dalam menghadapi pandemi *covid-19* melalui produk layanan *Hasanah Ultimate Service*, khususnya pada dimensi reabilitas (*reability*) dan bukti fisik (*tangibles*). Strategi yang di lakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat tanpa melakukan kesalahan. PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dalam menyampaikan pelayanan kepada nasabah dengan konsep layanan *Hasanah FAST* (*friendly, agile, spiritual, dan top of mind*). Layanan ini berdasarkan pengertian dari

kualitas pelayanan dalam islam, yaitu fathonah, amanah, *shiddiq* dan *tabligh* (Didin Hafinudin dan Hendri Tanjung, 2003, hlm. 56).

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan keadaan dan kemampuan penyedia layanan (karyawan) untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan nasabah dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas. Strategi yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru pada bagian ini berdasarkan aspek dari layanan *Hasanah Ultimate Service* pada aspek *People* yaitu dilakukan oleh petugas *frontliner* dengan memberikan sambutan dengan senyum, salam, sapa hingga akhir layanan dan membangun hubungan baik dengan nasabah, menciptakan kenyamanan, menginformasikan segala sesuatu yang di butuhkan oleh nasabah. Hal ini berdasarkan dari pengertian di bab II dalam ciri-ciri pelayanan yang baik (kasmir, 2014, hlm. 257-259)

3. Jaminan (*Assurance*)

Berkenan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan nasabah (*confidence*) sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah. PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru memberikan layanan berdasarkan konsep dari layanan *Hasanah Ultimate Service* pada aspek *people*, dengan cara yaitu petugas *frontliner* memberikan perhatian dan pelayanan kepada nasabah dengan sepenuh hati, ikhlas, dan antusias. Memberikan rasa aman dan nyaman dalam aspek *physical* dan membangun rasa

kepercayaan kepada nasabah. Selain itu menjaga kerahasiaan nasabah, meskipun layanan di lakukan secara online (Kasmir, 2014, hlm. 257-259).

4. Empathy (*Empathy*)

Empati bearti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada nasabah dan memiliki jam oprasional yang nyaman. Petugas *frontliner* PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dalam hal ini memberikan perhatian kepada nasabah dengan membantu nasabah yang kurang mengerti dalam pembukaan rekening secara online, menghubungi nasabah, menjelaskan secara detail hingga nasabah mengerti, memberikan informasi produk layanan maupun pembiayaan yang ingin di ketahui nasabah.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia (SDM), dan sistem informasi komunikasi bank. PT. Bank Syariah Indonesia dalam hal ini memberikan layanan berdasarkan dalam konsep layanan *Hasanah Ultimate Service* yaitu *People, Digital Process, dan Physical*.

a. *People*

PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru dalam membangun pegawai (karyawan) yang ahli dan berpengetahuan yaitu dengan memberikan pelatihan-pelatihan, melakukan evaluasi setiap

harinya, sehingga apa saja masalah yang terjadi dapat diperbaiki di esok hari.

b. *Digital Process*

Dalam *digital process* PT. Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan seperti;

- 1) BNI Ib Hasanah Card yang memfasilitasi transaksi nasabah menggunakan kartu pembiayaan di *e-Commerce* dan *marketplace*, selain itu juga digunakan untuk bertransaksi di *merchant* dengan bidang usaha halal.
- 2) HasanahKU yang mengembangkan uang elektronik. HasanahKu menjadi salah satu *flagship* positioning Bank Syariah Indonesia dalam digitalisasi dan *payment system*, yaitu ekosistem halal, lembaga pendidikan, lembaga kesehatan dan lembaga Ziswaf.
- 3) Wakaf Hasanah untuk mengembangkan uang dalam *project* wakaf yang di akses melalui website , yangsaat ini sudah menunjang produk *Cash Waqf Linked Sukuk* (CWLS).
- 4) *Mobile Banking* memudahkan dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengisian pulsa.

c. *Physical*

Dalam membuat ruangan yang bersih, nyaman dan aman PT. Bank Syariah Indonesia menyediakan fasilitas cuci tangan sebelum memasuki ruangan, AC, cek suhu tubuh, menghimbau memakai masker, memberikan jarak tempat duduk antara nasabah satu

dengan lainnya, dan tata ruangan yang bersih sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di dalam ruangan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan dalam bidang jasa saat ini. Karena era ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Pada masa Pandemi *covid-19* yang terjadi saat ini, perbankan dituntut untuk melakukan strategi pelayanan agar pelayanan tetap terus berjalan. Karena nasabah yang tidak ingin tau pelayanan berjalan sesuai dengan yang di harapkan.

PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru melakukan strategi dengan menciptakan produk layanan *Hasanah Ultimate Service*, dengan cara memberikan komitmen layanan *Hasanah FAST* (*friendly, agile, spiritual* dan *top of mind*). Serta menggunakan aspek dari *Hasanah Ultimate Service* yaitu;

1. Aspek *People*,
2. Aspek *Digital Process*,
3. Aspek *Physical*, dan
4. Aspek *Bussines*.