

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Perusahaan (PT. Bank BNI Syariah)

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf

Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Di samping 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*.¹

b. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah

1) **Visi PT. Bank BNI Syariah** adalah “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

¹<http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> (01 Juni 2016).

2) Misi PT. Bank BNI Syariah:

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.²

c. Manajemen

Pemilihan ini dilakukan setiap lima tahun sekali, yaitu dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang dilaksanakan oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Anggota dewan komisaris harus memenuhi persyaratan telah lulus penilaian kemampuan dan kepatuhan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia tentang penilaian kemampuan dan kepatuhan.

- 1) Dewan Direksi, dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009
 - a) Imam Teguh Saptono, direktur bisnis
 - b) Junaidi Hisom, direktur operasional

²<http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi> (01 Juni 2016).

- 2) Dewan Komisaris, dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009
 - a) Fero Poerbonegoro, komisaris utama
- 3) Dewan Pengawas Syariah, dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 12/13/DPbS dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/33/PBI/2009
 - a) KH. Ma'ruf Amin, ketua
 - b) Hasanudin, anggota
- 4) Komite di bawah Komisaris:
 - a) Bambang Sutrisno, Anggota Komite Remunerasi & Nominasi/Member of Remuneration & Nomination Committee.
 - b) Idayu Nilawati, Anggota Komite Remunerasi & Nominasi/Member of Remuneration & Nomination Committee.
 - c) Arief Adhi Sanjaya, Anggota Komite Remunerasi & Nominasi/Member of Remuneration & Nomination Committee.
 - d) Bambang Eko Priyantono, Anggota Komite Pemantau Risiko/Member of Risk Monitoring Committee.
 - e) Ibrahim Husain, Anggota Komite Pemantau Risiko/Member of Risk Monitoring Committee.
 - f) Vivin Heryadi, Anggota Komite Audit/Member of Audit Committee.
 - g) Alexander Zulkarnain, Anggota Komite Audit/Member of Audit Committee.

5) Sekretaris Perusahaan (*corporate secretary*)

- a) Endang Rosawati, Corporate Secretary.³

d. Penghargaan

1) 2015:

- a) Anugerah Perbankan Indonesia 2015–Peringkat I, Risk Management-Economic Review.
- b) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I, Marketing-Economic Review.
- c) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I, Human Capital-Economic Review.
- d) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I, Good Corporate Governance-Economic Review.
- e) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I, Finance (Value Creation)-Economic Review.
- f) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I, Corporate Social Responsibility-Economic Review.
- g) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I, Corporate Communication-Economic Review.
- h) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I Information Technology-Economic Review.

³<http://www.bnisyariah.co.id/manajemen> (01 Juni 2016).

- i) Anugerah Perbankan Indonesia 2015 Peringkat I FINANCE (Efficiency & Profit)-Economic Review.
- j) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Dinno Indiano, Tokoh Perbankan Syariah-Economic Review.
- k) Anugerah Perbankan Indonesia 2015-Peringkat I, Buku II Aset 10-25 T-Economic Review.
- l) Infobank Sharia Finance Awards 2015-Predikat Sangat Bagus Kinerja Keuangan Tahun 2014.
- m) The Best of Indonesia WOW Service Excellence Award 2015-Category Islamic Bank-MarkPlus.Inc.
- n) Gold Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award 2015-Category Islamic Bank, Region Sumatera-MarkPlus.Inc.
- o) Gold Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award 2015-Category Islamic Bank, Region Kalimantan-MarkPlus.Inc.
- p) Gold Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award 2015-Category Islamic Bank, Region Jawa Bali-MarkPlus.Inc.
- q) Consolation Prize Winner of Indonesia WOW Service Excellence Award 2015-Category Islamic Bank, Region Sulampapua-MarkPlus.Inc.
- r) The Most Innovative Product in Syariah Market-MasterCard Innovation Forum 2015.

- s) Annual Report Award 2014 Juara 1 Kategori Private Keuangan Non Listed.
- t) Indonesia Banking Award 2015-Diversity of The Board-Tempo Media Group.
- u) Indonesia Banking Award 2015-The Most Efficient Bank-Tempo Media Group.
- v) Indonesia Banking Award 2015-The Most Reliable Bank-Tempo Media Group.
- w) Indonesia WOW Brand 2015-Gold Champion category Saving Account Islamic Bank-MarkPlus.
- x) Indonesia WOW Brand 2015-Gold Champion category Time Deposit Islamic Bank-MarkPlus.
- y) The Most Effective Islamic Full Fledge Bank Kategori buku 2-The 11th Islamic Finance Award 2015-Karim Consulting Indonesia.
- z) The Most Expansive Financing Islamic Full Fledge Bank Kategori buku 2-The 11th Islamic Finance Award 2015-Karim Consulting Indonesia.
- aa) The Best Islamic Full Fledge Bank Kategori buku 2-The 11th Islamic Finance Award 2015-Karim Consulting Indonesia.
- bb) Infobank Awards 2015-Predikat Sangat Bagus Kinerja 2014-Majalah Infobank

- cc) Best Syariah 2015-Bank Syariah Terbaik Aset di Atas Rp 10 Triliun-Majalah Investor
- dd) Service Quality Award 2015-Sharia Banking
- ee) Customer Loyalty Award-Net Promoter Score Good for Sharia Banking.
- ff) The Best Champion of Jabodetabek-Markplus WOW Service Excellence Award 2015.
- gg) Infobank Digital Brand of The Year 2015-Peringkat 1 Kategori KPR Syariah.
- hh) Top Brand Award 2015-Category Sharia Bank-Frontier dan Majalah Marketing.
- ii) Indonesia InHouse Magazine Awards 2014-Bronze Winner kategori The Best of Private Company InHouse Magazine 2015.⁴

e. Karir PT. Bank BNI Syariah

BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah lahir pada 19 Juni 2010 untuk menunjang kinerja dan layanan yang terbaik kepada para *stakeholdernya*, SDM BNI Syariah aktif mencari sumber daya manusia yang handal dan mampu bekerja secara profesional dan tetap patuh pada asas ekonomi syariah dan perbankan yang berlaku.

⁴<http://www.bnisyariah.co.id/awards> (01 Juni 2016).

Dalam meningkatkan kompetensi dan mendorong kinerja pegawai, selain diberikan pelatihan, pegawai juga diberikan kesempatan untuk melakukan *on the job training* yang lebih banyak memberikan kesempatan pengembangan secara menyeluruh. Komposisi demografi pegawai BNI Syariah saat ini 95% adalah tenaga-tenaga muda yang sangat produktif.

Untuk keselarasan dalam pengembangan mental spiritual, kami rutin melaksanakan siraman rohani mingguan yang dilakukan di setiap unit baik kantor pusat maupun kantor cabang. Selain itu rutinitas *morning briefing* juga dilakukan sebelum bekerja yang diakhiri dengan doa bersama. Satu hal lagi yang akan terus dipertahankan adalah kegiatan berjamaah dalam melaksanakan Sholat Fardhu, baik saat waktu kerja maupun di luar waktu kerja. Hal ini akan terus kami kembangkan sebagai spirit kami dalam bekerja dan beribadah yaitu implementasi dari *Amanah dan Jamaah* sebagai budaya kerja BNI Syariah.⁵

f. Struktur Organisasi dan *Job Description*

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi. Maka, akan disusun dan diatur struktur organisasi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin di bawah ini:

⁵<http://www.bnisyariah.co.id/karir> (01 Juni 2016).

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job description* sebagai berikut:

a. *Branch Manajer (BM)*

- 1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *liabilities*, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- 2) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja pegawai.
- 3) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
- 4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *office channeling* produk BNI Syariah pada kantor cabang konvensional di bawah kelolanya.

5) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) atau *Know Your Customer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah.

b. *Operational Manager (OM)*

- 1) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan nasabah di kantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
- 2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
- 3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah.
- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Customer Services Head (CSH)*

- 1) Pemberian informasi mengenai produk BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
- 2) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung lewat kurir/pos.
- 3) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
- 4) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
- 5) Pembuatan laporan ke BI tentang giro wadiah, tabungan mudharabah dan deposito berjangka.

d. *Operasional Head (OH)*

- 1) Mengelola administrasi pembiayaan dan portopel pembiayaan.
- 2) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- 3) Melakukan percetakan Surat Keputusan Pembiayaan (SKP).
- 4) Berperan aktif dalam melaksanakan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) di kantor cabang.

e. *General Affair Head (GAH)*

- 1) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan kantor layanan.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.

- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
 - 4) Mengendalikan transaksi pembukuan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
 - 5) Mengelola laporan kantor cabang syariah.
 - 6) Membantu penyelesaian temuan SPI dan BQA.
 - 7) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pemimpin cabang dan layanan.
 - 8) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang.
 - 9) Mengadministrasikan dan mengkomplikasikan dan catatan absensi dan cuti pegawai.
 - 10) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang.
- f. *SME Finance Head (SFH)*
- 1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif kecuali *rahn*.
 - 2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif.
 - 3) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI Syariah lainnya.
 - 4) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

g. *Customer Sales Head (CSH)*

- 1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
- 2) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
- 3) Melakukan analisa pembiayaan (*BFM/Analyst Scoring*) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan.

h. *Customer Processing Head (CPH)*

- 1) Menyusun rencana kerja/anggaran pemasaran dan sesuai dengan pedoman berlaku.
- 2) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
- 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana.
- 4) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana.

i. *Teller*

- 1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.
- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh kantor besar atau pihak ketiga lainnya.
- 3) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh komite manajemen kantor cabang utama dan layanan.

- 4) Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit/SPI.

j. *Administrasi Assistent (AdA)*

- 1) Mengelola sistem otomasi di kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu.
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu.
- 4) Transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.

k. *Recovery & Remedial Divinional (RRM)*

- 1) Pemantau proses penagihan dan memantau penyelesaian kewajiban pembiayaan.
- 2) Pemeriksa laporan kunjungan kunjungan setempat/*call memo* hasil penagihan pembayaran.
- 3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

l. *Recovery Remedial Head (RRM)*

- 1) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*services culture enhancement*).

- 2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

g. Produk dan Jasa PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Berdasarkan bidangnya, yaitu bidang usaha keuangan. Maka, jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- 1) Produk Penghimpunan Dana:
 - a) Tabungan iB Hasanah
 - b) Tabungan iB Prima Hasanah
 - c) Tabungan iB Bisnis Hasanah
 - d) Tabungan iB THI Hasanah
 - e) Tabungan iB Tapenas Hasanah
 - f) Tabungan iB Tunas Hasanah
 - g) Tapenas Griya Hasanah
 - h) Giro iB Hasanah
 - i) Deposito iB Hasanah
- 2) Produk Penyaluran Dana:
 - a) Griya iB Hasanah
 - b) Flexi iB Hasanah
 - c) Multiguna iB Hasanah
 - d) Pembiayaan Haji iB Hasanah
 - e) Pembiayaan Emas iB Hasanah

- f) Tunas Usaha iB Hasanah
 - g) Wirausaha iB Hasanah
 - h) Usaha Kecil iB Hasanah
 - i) Multijasa iB Hasanah
 - j) iB Hasanah *Card*
 - k) Oto iB Hasanah
 - l) Gadai Emas iB Hasanah
 - m) CCF iB Hasanah
- 3) Produk Jasa dan Layanan:
- a) *E-Banking* iB Hasanah
 - b) *Payroll Gaji*
 - c) *Virtual Account*

2. Deskripsi Data Karyawan dan Pendapat Karyawan Mengenai Penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* dan Prinsip-prinsip Syariah yang Mendukung pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada informan, yaitu karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin mengenai Penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* dan prinsip-prinsip syariah yang mendukung. Maka didapatkan 3 orang informan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Informan Pertama:

Nama : Iin Rusmalianti
Unit : *Back Office*
Jabatan : *Operational Assistant (OA)*
Alamat : Jl. Cendana II B, Kayu Tangi

Informan mengatakan bahwa *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan kode etik bagi perseroan yang berisi aturan untuk proses manajemen yang baik, tugas dan tanggung jawab. *Good Corporate Governance (GCG)* diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah sejak adanya peraturan dari Bank Indonesia bagi Bank Umum Syariah (BUS) untuk melindungi *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan menerapkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab serta profesional.

Untuk aspek *transparency (keterbukaan)*, laporan-laporan ke kantor pusat sudah dilaporkan sesuai dengan prosedur dan tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan. Nasabah dalam mengakses neraca dan laporan keuangan yang sudah diaudit tidak bebas. Serta sistem kerja, kebijakan dan laporan kinerja perusahaan sudah dilaporkan ke Bank Indonesia dan kantor pajak.

Untuk aspek *accountability (akuntabilitas)*, karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah melakukan *job description* sesuai pedoman perilaku *Code of Conduct (CoC)*. Karyawan yang melanggar

sistem dan ketentuan akan diberikan sanksi dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada bank yang berupa sanksi administratif.

Untuk aspek *responsibility (tanggung jawab)*, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah patuh terhadap segala regulasi yang diberikan Bank Indonesia dan Fatwa Dewan Pengawas Syariah, sudah mengupayakan kesejahteraan karyawannya dengan memberikan fasilitas jaminan sosial dan kesehatan serta sudah menyalurkan dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) sesuai dengan ketentuan.

Untuk aspek *independency (independensi)*, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin bebas dari pengaruh dan intervensi oleh pihak manapun. Karena semua mengacu pada ketentuan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan regulator mengacu pada Bank Indonesia, menyatakan tidak menerima hadiah berupa apapun serta menjamin kerahasiaan data nasabah.

Untuk aspek *fairness(kewajaran)*, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah memperhatikan kepentingan *stakeholders* mengenai rasio bagi hasil. Serta sudah mempertimbangkan pelaksanaan *reward* dan *punishment*.

Untuk prinsip-prinsip syariah yang mendukung berdasarkan pada empat sifat nabi, yaitu *shiddiq, amanah, fathanah* dan *tabliqh*. Maka, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah menerapkan sifat tersebut dengan baik.

Bagi PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tidak ada kendala dalam menerapkan *Good Corporate Governance (GCG)* dan prinsip-prinsip syariah yang seharusnya diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Karena sejauh ini sudah terus dilakukan pengembangan terhadap *Good Corporate Governance (GCG)* dan prinsip-prinsip syariah. Dan ketentuan *Good Corporate Governance (GCG)* sudah bersesuaian dengan prinsip-prinsip syariah Islam, karena berdasarkan prosedur dan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Informan Kedua :

Nama : Dian Sari
Unit : *Back Office*
Jabatan : *Back Office Head*
Alamat : Jl. Gerilya

Informan mengatakan bahwa *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan kode etik bagi perseroan yang berisi aturan untuk proses manajemen yang baik, tugas dan tanggung jawab. *Good Corporate Governance (GCG)* diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah sejak adanya peraturan dari Bank Indonesia bagi Bank Umum Syariah (BUS) untuk melindungi *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan menerapkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab serta profesional.

Untuk aspek *transparency (keterbukaan)*, laporan-laporan ke kantor pusat selalu dilaporkan sesuai jadwal. Nasabah dalam mengakses neraca dan laporan keuangan yang sudah diaudit tidak bebas. Serta laporan sistem kerja, kebijakan dan laporan kinerja perusahaan sudah di laporkan ke Bank Indonesia dan kantor pajak.

Untuk aspek *accountability (akuntabilitas)*, karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah melakukan *job description* sesuai pedoman perilaku *Code of Concuat (CoC)*. Serta karyawan yang melanggar sistem dan ketentuan akan diberikan sanksi sesuai peraturan pada bank.

Untuk aspek *responsibility (tanggung jawab)*, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah patuh terhadap segala regulasi yang diberikan Bank Indonesia dan Fatwa Dewan Pengawas Syariah (DPS), mengupayakan kesejahteraan karyawannya dengan adanya JAMSOSTEK, dll. Serta sudah menyalurkan dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) sesuai dengan ketentuan.

Untuk aspek *independency (independensi)*, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin bebas dari pengaruh dan intervensi dari pihak manapun sesuai ketentuan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan peraturan Bank Indonesia. Karyawan menyatakan tidak menerima hadiah berupa apapun. Serta menjamin kerahasiaan data nasabahnya.

Untuk aspek *fairness (kewajaran)*, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah memperhatikan kepentingan *stakeholders* mengenai

rasio bagi hasil. Serta sudah mempertimbangkan pelaksanaan *reward* dan *punishment* bagi karyawan.

Untuk prinsip-prinsip syariah yang mendukung berdasarkan pada empat sifat nabi, yaitu *shiddiq*, *amanah*, *fathanah* dan *tabliqh*. Maka, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah menerapkan sifat tersebut dengan baik.

Bagi PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tidak ada kendala dalam menerapkan *Good Corporate Governance (GCG)* dan prinsip-prinsip syariah yang seharusnya diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Ketentuan *Good Corporate Governance (GCG)* sudah bersesuaian dengan prinsip-prinsip syariah Islam, karena selalu dijalankan sesuai prosedur dan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Informan Ketiga:

Nama : Melliawati Liliana
Unit : Layanan (*Front Liner*)
Jabatan : *Teller*
Alamat : Kertak Hanyar

Informan mengatakan bahwa *Good Corporate Governance (GCG)* adalah kode etik yang isinya peraturan-peraturan bagi perseroan seperti tugas-tugas pegawai, kewajiban serta tanggung jawab. *Good Corporate Governance (GCG)* mulai diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah sejak

adanya peraturan dari Bank Indonesia kepada bank untuk melindungi *stakeholders* dan patuh terhadap undang-undang.

Untuk aspek *transparency* (*keterbukaan*), laporan-laporan ke kantor pusat selalu dilaporkan sesuai jadwal. Nasabah dalam mengakses neraca dan laporan keuangan yang sudah diaudit tidak bebas. Serta laporan sistem kerja, kebijakan dan laporan kinerja perusahaan sudah di laporkan ke Bank Indonesia dan kantor pajak.

Unruk aspek *accountability* (*akuntabilitas*), karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah melakukan *job description* sesuai pedoman perilaku *Code of Conduct* (*CoC*). Karyawan yang melanggar sistem dan ketentuan akan diberikan sanksi sesuai peraturan pada bank.

Untuk aspek *responsibility* (*tanggung jawab*), PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah patuh terhadap segala regulasi yang diberikan Bank Indonesia dan Fatwa Dewan Pengawas Syariah (DPS), mengupayakan kesejahteraan karyawannya dengan adanya JAMSOSTEK, dll. Serta sudah menyalurkan dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) sesuai dengan ketentuan.

Untuk aspek *independency* (*independensi*), PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin bebas dari pengaruh dan intervensi dari pihak manapun sesuai ketentuan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan peraturan Bank Indonesia. Karyawan menyatakan tidak menerima hadiah berupa apapun. Serta menjamin kerahasiaan data nasabahnya.

Untuk aspek *fairness* (*kewajaran*), PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah memperhatikan kepentingan *stakeholders* mengenai rasio bagi hasil. serta sudah mempertimbangkan pelaksanaan *reward* dan *punishment* bagi karyawan.

Untuk prinsip-prinsip syariah yang mendukung berdasarkan pada empat sifat nabi, yaitu *shiddiq*, *amanah*, *fathanah* dan *tabligh*. Maka, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah menerapkan sifat tersebut dengan baik.

Bagi PT. Bank BNI Syariah tidak ada kendala dalam menerapkan *Good Corporate Governance* (*GCG*) dan prinsip-prinsip syariah yang seharusnya diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Ketentuan *Good Corporate Governance* (*GCG*) sudah bersesuaian dengan prinsip-prinsip syariah Islam, karena selalu dijalankan sesuai prosedur dan Standar Operasional Pelayanan (*SOP*).

B. Laporan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui observasi dan wawancara untuk penelitian ini, maka dapat diuraikan di bawah ini mengenai Penerapan *Good Corporate Governance* (*GCG*) dan Prinsip-prinsip Syariah yang Mendukung pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, maka diketahui bahwa *Good Corporate Governance* (*GCG*) merupakan kode etik bagi perseroan yang berisi aturan

untuk proses manajemen yang baik, tugas dan tanggung jawab. *Good Corporate Governance (GCG)* mulai diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu sejak adanya peraturan dari Bank Indonesia bagi bank umum syariah untuk melindungi *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan menerapkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab dan profesional.

Dalam hal ini, peraturan oleh kantor pusat yang kemudian diturunkan ke kantor-kantor cabang untuk dilaksanakan. Setelah peraturan itu keluar, maka wajib bagi seluruh karyawannya untuk menerapkan peraturan tersebut tanpa terkecuali. Peraturan itu keluar apabila ada salah satu kantor cabang yang melakukan pelanggaran. Maka, seluruh kantor cabang BNI Syariah yang ada di Indonesia juga ikut melaksanakan peraturan tersebut. Tujuannya agar semua kantor cabang syariah mengetahui pelanggaran maupun peraturan yang harus dilaksanakan.

1. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)*

Prinsip-prinsip yang terdapat dalam *Good Corporate Governance (GCG)* mulai diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sejak tahun 2010, yaitu oleh peraturan dari Bank Indonesia. Prinsip-prinsip yang dimaksud yaitu *transparency (keterbukaan)*, *accountability (akuntabilitas)*, *responsibility (tanggung jawab)*, *independency (independensi)* dan *fairnes (kewajaran)* yang akan dijabarkan di bawah ini:

a. *Transparency (Keterbukaan)*

Laporan-laporan ke kantor pusat sudah diterapkan oleh PT. Bank BNI Cabang Banjarmasin. Setiap laporan tersebut selalu dikirim dan dilaporkan sesuai prosedurnya sebagaimana ketentuan hukum yang berlaku secara tepat waktu.

Dalam mengakses laporan-laporan yang diminta oleh nasabah, seperti laporan neraca dan laporan keuangan nasabah tidak bebas dalam mengakses laporan tersebut. Tidak bebas di sini maksudnya adalah dalam batasan-batasan tertentu saja. Misalnya, nasabah hanya bisa mengakses neraca atau laporan keuangan secara garis besar saja dan tidak secara detail. Karena hal itu termasuk privasi bank yang bersangkutan. Laporan sistem kerja, kebijakan dan laporan kinerja perusahaan sudah dilaporkan ke kantor pajak oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin secara tepat waktu.

Prinsip ini juga berhubungan dengan beberapa sifat nabi, yaitu sifat *tabligh* dan *amanah*. Karena kaitannya dengan kedua sifat nabi ini adalah karyawan bisa memberikan laporan yang relevan serta dapat dipercaya.

Salah satu contoh aplikasinya adalah mengungkapkan informasi-informasi, namun tidak terbatas pada visi, misi, sasaran usaha, strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, kepemilikan

saham oleh anggota direksi dan anggota dewan komisaris beserta anggota keluarganya dalam perusahaan lainnya, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan GCG serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan.

b. *Accountability (Akuntabilitas)*

PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terutama para karyawannya sudah melakukan *job description* yang sesuai dengan *Code of Conduct (CoC)*. PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin juga menetapkan sanksi bagi karyawan yang melanggar sistem dan ketentuan yang ditetapkan. Sanksi bagi para karyawan yang melanggar sistem dan ketentuan tersebut adalah sanksi yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) pada bank, yaitu berupa sanksi administratif. Sanksi administratif yang dimaksud adalah Surat Keterangan (SK) untuk peringatan pertama, Surat Peringatan Tindakan Keras (SPTK) untuk peringatan kedua dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) untuk tindakan yang terakhir bagi karyawan yang melanggar peraturan yang sudah ditetapkan.

Prinsip ini juga berbuhungan dengan salah satu sifat nabi, yaitu sifat *fathanah (kecerdasan)*. Karena kaitannya dengan sifat ini membuat para karyawan bisa mempertanggungjawabkan kinerjanya. Sehingga, para dalam melaksanakan *job description*

untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya dalam perbankan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Salah satu contoh aplikasinya adalah memiliki pedoman atau kebijakan yang menjadi pegangan bagi setiap organ perusahaan dan semua pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kemudian, menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan pegawai secara jelas dan selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan dan strategi perusahaan.

c. *Responsibility (Tanggung Jawab)*

Kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, yaitu untuk patuh terhadap segala regulasi yang diberikan oleh Bank Indonesia dan Fatwa Dewan Pengawas Syariah. PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin mengupayakan kesejahteraan bagi para karyawannya berupa askes (jaminan kesehatan, jaminan sosial untuk pegawai dan cuti. Hal ini dapat mendukung kesejahteraan para karyawannya. Kemudian untuk dana ZIS (Zakat, Infaq, Sedekah), PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin menyalurkan dana ZIS tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Prinsip ini juga berbuhungan dengan salah satu sifat nabi, yaitu sifat *shiddiq (kejujuran)*. Karena kaitannya dengan sifat ini membuat para karyawan selalu melaksanakan peraturan

perundang-undangan yang telah diberlakukan. Sehingga terciptanya kesejahteraan karyawan, nasabah maupun masyarakat.

Salah satu contoh aplikasinya adalah senantiasa memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan melalui implementasi tanggung jawab sosial perusahaan (CSR).

d. *Independency (Independensi)*

PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin bebas serta tidak terpengaruh dan tidak terintervensi dari pihak manapun. Karena semua mengacu pada ketentuan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan regulator mengacu pada Bank Indonesia.

Karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tidak menerima pemberian ataupun hadiah berupa apapun dari pihak lain serta PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin menjamin kerahasiaan data-data nasabahnya, terkecuali untuk keperluan-keperluan yang bersifat hukum.

Prinsip ini juga berbuhungan dengan salah satu sifat nabi, yaitu sifat *amanah (kepercayaan)*. Karena kaitannya dengan sifat ini membuat para karyawan menjaga kerahasiaan data-data nasabahnya yang akan menimbulkan saling percaya antara keduanya.

Salah satu contoh aplikasinya adalah komposisi direksi, dewan komisaris maupun DPS tidak saling memiliki hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua.

e. *Fairness (Kewajaran)*

PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah memperhatikan kepentingan-kepentingan *stakeholdersnya* mengenai rasio bagi hasil. Serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan. Bagi karyawannya, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin mempertimbangkan pelaksanaan *reward* dan *punishment*.

Prinsip ini juga berbuhungan dengan salah satu sifat nabi, yaitu sifat *tabligh (keterbukaan)*. Karena kaitannya dengan sifat ini membuat para karyawan dapat menerapkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dengan baik, sehingga para karyawan yang melaksanakan SOP yang baik. Maka akan mendapatkan *reward (penghargaan)*. Namun, jika penerapan SOP kurang baik, maka akan mendapatkan *punishment (hukuman)*.

Salah satu contoh aplikasinya adalah memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran dan memberikan perlindungan kepada para pemangku kepentingan dari rekayasa-rekayasa dan transaksi yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Prinsip-prinsip Syariah

Prinsip-prinsip syariah yang dimaksud adalah prinsip syariah yang mendukung dalam penerapan *Good Corporate Governance*. Prinsip-prinsip syariah yang dimaksud adalah berupa sifat-sifat nabi seperti *shiddiq, amanah, fathanah* dan *tabliqh*.

a. *Shiddiq (Kejujuran)*

Untuk sifat ini, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah menerapkannya dengan baik. Karena kejujuran adalah salah satu hal yang penting dalam melaksanakan tugas-tugasnya, terutama dalam dunia perbankan syariah. Hal ini berkaitan dengan penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* yang juga diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Sifat ini wajib diterapkan dalam dunia bisnis, terutama bisnis Islam. Oleh karena itu, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terutama para karyawannya wajib menerapkan sifat ini dalam menghadapi nasabah. Sifat kejujuran ini wajib diterapkan oleh setiap umat, terutama bagi umat muslim.

b. *Amanah (kepercayaan)*

Untuk sifat ini, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah menerapkannya dengan baik. Kepercayaan adalah salah satu sifat yang perlu diterapkan dalam dunia bisnis, terutama dalam bidang perbankan syariah. Karena dalam operasionalnya, bank syariah dalam menerapkan sifat ini memperkuat dan saling

mempercayai satu sama lain, baik antara karyawan dan nasabahnya. Sehingga tidak ada keraguan di antara kedua belah pihak. Sehingga tidak ada yang saling memaksa dan merasa dipaksa.

c. *Fathanah (kecerdasan)*

Untuk sifat ini, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah menerapkannya dengan baik. Maksudnya adalah, setiap karyawan melakukan *job description* masing-masing. Selain itu, setiap karyawan juga diberikan pengembangan atau pelatihan. Kecerdasan adalah suatu sifat yang penting dimiliki oleh setiap orang. Bukan hanya cerdas dalam ilmu pengetahuan, namun juga cerdas dalam ilmu-ilmu agama. Agar ilmu dan kecerdasan tidak disalahgunakan. Berkaitan dengan operasionalnya dalam bidang perbankan syariah, maka sifat ini berpengaruh terhadap perkembangan perbankan syariah. Apabila seluruh karyawannya memiliki sifat ini, maka akan memberikan kontribusi besar bagi perkembangan perbankan syariah.

d. *Tabligh (keterbukaan)*

Untuk sifat ini, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah menerapkannya dengan baik. Keterbukaan menjadi hal yang penting. Karena dengan menerapkan sifat ini, maka diikuti pula oleh sifat saling percaya oleh para karyawannya terutama kepada nasabahnya. Maka, operasional dalam perbankan syariah, dalam

hal berinteraksi kepada nasabah menjadi mudah dan dapat menimbulkan adanya kepercayaan baik itu dari karyawannya maupun nasabahnya. Keterbukaan yang dimaksud dalam prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* yang berkaitan dengan ini adalah, dalam mengakses neraca atau laporan keuangan. Nasabah diberikan batasan-batasan, sehingga nasabah tidak mengetahui privasi bank yang terdapat dalam neraca maupun laporan keuangan tersebut. Namun, nasabah masih boleh mengakses data yang sudah dipublikasikan.

3. Kendala yang dihadapi PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam menerapkan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan Prinsip-prinsip Syariah yang Mendukung.

Untuk kendala yang dihadapi dalam menerapkan *Good Corporate Governance (GCG)* dan prinsip-prinsip syariah yang seharusnya diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tidak ada. Sejauh ini, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah terus melakukan pengembangan terhadap *Good Corporate Governance (GCG)* dan prinsip-prinsip syariahnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Kesesuaian Penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* dan Prinsip-prinsip Syariah yang Mendukung.

Dalam ketentuan *Good Corporate Governance (GCG)*, PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah bersesuaian dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan selalu menjalankan prosedur serta Standar Operasional Pelayanan (SOP) dengan baik. Standar Operasional Pelayanan (SOP) adalah aturan yang diterapkan oleh seluruh unit dalam PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Di mana setiap karyawan wajib menjalankan peraturan tersebut dan mendapatkan penilaian pada setiap satu bulan sekali. Dengan SOP, karyawan (termasuk satpam) dengan pelayanan terbaik akan mendapatkan penghargaan.

Tujuan dijalankannya SOP pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap bank, nasabah serta kepada para pemangku kepentingan lainnya, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sebagai lembaga intermediasi yang berdasarkan prinsip syariah untuk menunjang kebutuhan-kebutuhan nasabahnya. Jadi, sejauh ini PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah melakukan SOP dengan baik dan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.